



Fremtidens kvalifikationskrav indenfor vagtservice;
som konsekvens af den teknologiske udvikling

Titel

Fremtidens kvalifikationskrav indenfor vagtservice; som konsekvens af den teknologiske udvikling

Udarbejdet for

Serviceerhvervenes Uddannelsessekretariat - SUS

Udarbejdet af

Konsulentfirmaet Practicum; Klosterbanken 44, 4200 Slagelse

Februar 2021

Forfatter

Jan F. Hansen

Indhold

Forord	4
Sammenfatning og konklusion	8
Mål og rammer for analysen	11
Analyseforståelse	17
Kort om vagtserviceområdet	20
Input fra virksomheder og medarbejdere	24
Input fra skolesiden	38
Samlet kompetencebehov, vurderet af virksomheder og skoler	42
Forslag til nye AMU-mål	44
Efterskrift	56
Litteraturliste	57

Forord

Denne rapport indeholder 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 Undervisningsministeriet¹.

I forbindelse med gennemførelsen af analysen er nedsat en styregruppe med deltagelse af repræsentanter fra faglige organisationer og arbejdsgiverorganisationer på vagtserviceområdet (Uddannelsesudvalget for Vagt og Sikkerhed, SUS) – samt repræsentanter fra SUS.

Styregruppen er mødtes tre gange under analyseforløbet.

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.

Målgruppen for analysen

Analysen er primært målrettet "Uddannelsesudvalget for Vagt og Sikkerhed" i regi af SUS. Og sekundært målrettet ledere og undervisere i AMU-systemet, på vagtserviceområdet.

¹ Puljen til udvikling af uddannelse og læreruddannelse mv. på AMU-området, UUL-puljen 2019-2021.

Analysens genstandsfelt

Analysen indbefatter alle de typiske arbejdspladser og jobfunktioner inden for vagtserviceområdet, således som disse er afgrænset med FKB 2295 "Vagt-service"².

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 (Sørensen, Toft, Hasle & Sasser, 2016).

Anvendte begreber

Centralt i forhold til analysen står begrebet *teknologisk udvikling*. Ved brugen af dette begreb tages der i analysen afsæt i en forståelse, hvor *udvikling* indebærer, at allerede kendt teknologi videreudvikles – og dermed tilpasses – i forhold til behov på et forretningsområde eller jobområde³. Det afgørende i forhold til en given teknologis anvendelse og praktiske gennemslag bliver først og fremmest en vurdering af transitionsomkostningerne i den forbindelse. Og ikke om en given teknologi – ud fra en ideel betragtning - kunne være relevant i forhold til at løfte et jobområde eller en specifik arbejdsfunktion.

Et andet vigtigt begreb i analysen er *vagtserviceområdet* eller bare *vagt-service*. Begrebet dækker over jobområdet, som det er defineret i AMU-regi: *I jobområdet vagtservice udføres overvågnings-, kontrol- og serviceopgaver i privat og offentligt regi*⁴.

Et tredje vigtigt begreb for analysen er *kvalifikationskrav* eller bare *kvalifikationer*. Ved en kvalifikation forstås i denne sammenhæng den viden og/eller den færdighed, som objektivt efterspørges i forhold til at kunne løse en given arbejdsopgave (Ellstrøm, 1992). Kvalifikationer er således det, som opnås ved efteruddannelse. Og kvalifikationer er ikke identiske med kompetencer. Sidstnævnte opstår først, idet en opnået kvalifikation omsættes i praksis (jf. også beskrivelsen side 19).

Et sidste vigtigt begreb anvendt gennemgående i analysen er *medarbejdere* eller *ansatte* inden for vagtserviceområdet. Den ansatte medarbejdergruppe omfatter primært udekørende vagter (mobilvagter), fastvagter, servicevagter, værditransport og bodyguards (Volquartz, 2020). I denne analyse er givet prioritet til udekørende vagter. Dette var ikke en oprindelig prioritet ved analysens opstart. Men prioriteringen er udkrystalliseret af, at de interviewede repræsentanter fra virksomhedssiden klart har haft primær fokus på netop denne medarbejdergruppe.

² Jf. www.sus.dk

³ Vive (2020): Den teknologiske udvikling og kompetence på fremtidens arbejdsmarked, side 12

⁴ Jf. FKB 2295; "Vagt-service".

Mulige bias

Analysens konklusioner bygger på et kvalitativt studie. I den forbindelse kan en række mulige bias gøre sig gældende og bør tages i betragtning ved vurderingen af analysens samlede anbefalinger. Det gælder først og fremmest:

- Den valgte metode ved dataindsamling og gennemførte interviews har en række forskningsmæssigt dokumenterede fordele (se også side 13). Men metoden rummer også en risiko for den såkaldte *rækkefølgeeffekt* – kendt fra gennemførelsen af spørgeskemaundersøgelser, hvor først indkomne svar sætter rammen for – og i virkeligheden begrænser – senere indkomne svar (Haraldsen, 2009). Konkret er der således en risiko for, at det perspektiv, som de gennemførte interviews af virksomhedssiden naturligt har sat for analysen, også har ført til et for snævert fokus i de efterfølgende interview med skolesiden. Og at skolesiden derfor reelt ikke har haft optimale muligheder for at bringe egne og særegne perspektiver på banen.
- En meget stor del af virksomhederne inden for vagtserviceområdet er helt små virksomheder med færre end 10 ansatte. Dette segment er underrepræsenteret i analysen, sammenholdt med deres procentvise andel af det samlede virksomhedsantal. Ud over de mange små virksomheder er vagtserviceområdet også karakteriseret ved få meget store og markedsledende virksomheder. Grundet netop den markedsledende position og disse virksomheders også høje andel af det samlede antal beskæftigede inden for branchen, udgør disse virksomheder en markant andel af analysens datagrundlag. Der kan derved være en risiko for, at analysen overproportionerer de større virksomheders særlige udfordringer og muligheder i forbindelse med kompetencebehov, afledt af den teknologiske udvikling.
- Det er kendt, at mindre virksomheder kan have vanskeligt ved at afsætte ressourcer til generel forretningsudvikling og til løbende opkvalificering af egne medarbejdere. Det bliver den daglige drift, som får det primære, ledelsesmæssige fokus. Men fordi de større virksomheder på vagtserviceområdet indgår med stor tyngde i analysen kan der være en risiko for, at dette stærke driftsmæssige fokus underprioriteres til fordel for de større virksomheders stærkere strategiske fokus. Og herunder også fokus på medarbejdernes kompetence som en strategisk ressource i forhold til den generelle forretningsudvikling. Altså kort sagt en risiko for, at analysen tegner et for positivt billede af den samlede branches strategiske og proaktive tilgang til kompetenceudviklingsområdet.

Rapportens opbygning

Rapporten er opbygget med følgende hovedafsnit:

- Mål og rammer for analysen.
- Analyseforståelse.
- Kort om vagtserviceområdet.
- Input fra virksomheder (ledere og medarbejdere)
- Input fra skolesiden (ledere og medarbejdere).
- Samlet kompetencebehov, vurderet af virksomheder og skoler.
- Forslag til nye AMU-mål.

Som bilag vedlægges det oprindelige kommissorium for analysen.

Flere steder i teksten er citeret ord eller vendinger fra de gennemførte interviews. Disse citater er markeret med *kursiv*.

Tak

Indledningsvis rettes en tak til de mange virksomheds-, skole- og brancherepræsentanter, der velvilligt har stillet tid samt viden til rådighed for analysen.

En særlig tak rettes desuden til styregruppen for analysen, som har været behjælpelig med at knytte kontakt til relevante respondenter inden for vagtserviceområdet – samt løbende har kommenteret på udarbejdede oplæg og forslag til analysedesign.

Sammenfatning og konklusion

Denne rapport indeholder 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.

Med reference til det overordnede mål med analysen gælder følgende delmål:

- 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 uddannelsesudbud 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 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.

Kompetencebehov

Det er analysens delkonklusion, at den teknologiske udvikling rejser tre overordnede kategorier af kompetencebehov til ansatte på vagtserviceområdet:

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.

Efteruddannelsesbehov

På baggrund af de tre overordnede kategorier af kompetencebehov kan skitseres følgende efteruddannelsesbehov:

Kategori 1

- Viden omkring den generelle teknologiske udvikling på vagtserviceområdet.
- Færdighed i - som medarbejder - at sikre sig en løbende ajourføring af eksisterende 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.

Kategori 2

- 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 videre at kunne videreformidle sådanne input til relevante kollegaer i egen organisation.
- Kendskab til anvendte, engelske fagbegreber på vagtserviceområdet.

Kategori 3:

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

Forslag til udvikling af nye AMU-mål

På baggrund af det dokumenterede efteruddannelsesbehov foreslås udviklet følgende nye AMU-mål:

1. Den teknologiske udvikling på vagtområdet, som rammesættende for egen udvikling og læring.
2. Metoder til løbende ajourføring af viden og færdigheder på IT-området.
3. Lovgivning omkring indsamling, opbevaring og distribuering af data på vagtserviceområdet.
4. Sidemandsoplæring og kollegasparring.
5. Vagt og kundebetjening.
6. Fagligt engelsk på vagtområdet.

7. Udarbejdelse af gode rapporter.
8. Brug af billeder og video ved udarbejdelse af rapporter.
9. Brug af GPS-tracking i det daglige vagtarbejde.
10. Kvalificeret brug af droner.

1.0. Mål og rammer for analysen

I det efterfølgende beskrives de overordnede mål og rammer for analysen. Konkret gælder det følgende⁵:

1. Baggrunden for analysen og analysens centrale undersøgelsesspørgsmål.
2. Mål for analysen.
3. Analysens gennemførelse og primære aktiviteter.
4. Anvendt metode ved dataindsamling.
5. Tidsplan.

De fem punkter vil – i den angivende rækkefølge – også være strukturerende for afsnittet.

1.1. Baggrunden for analysen og centrale undersøgelsesspørgsmål

Vagtsektoren udvikler sig i disse år markant. Og det først og fremmest grundet den teknologiske udvikling inden for sektoren. Teknologi inddrages nu – i varierende omfang - på alle områder og alle niveauer inden for vagtsektoren. Det gælder lige fra den overordnede overvågning af inden- og udendørsarealer til den daglige vagtrundering. Og forventningen er, at denne udvikling vil fortsætte med nærmest eksponentiel hastighed.

Denne teknologiske udvikling udvider og sætter nye standarder for den daglige opgaveløsning inden for vagtsektoren. Og med nye typer af arbejdsopgaver følger også krav om nye kompetencer.

Forholdet mellem nye arbejdsopgaver og nye kompetencekrav er dog hverken lineært eller mekanisk. Men derimod komplekst og betinget af en række faktorer omkring den daglige praksis. Som fx arbejdets organisering - og den måde, hvorpå kerneopgaven strategisk defineres af ledelsen og udføres i praksis af medarbejdersiden.

Denne komplekse sammenhæng mellem nye arbejdsopgaver og nye kompetencekrav bliver også rammesættende, idet det handler om, hvordan kompetencebehov bedst honoreres via løbende opkvalificering. Typisk vil der her skulle trækkes såvel på praksislæring, hvor en opkvalificering sker som en integreret og løbende del af den daglige opgaveløsning – som på opkvalificering via det formelle efteruddannelsessystem.

Med denne analyse er der fokus på, hvordan det formelle efteruddannelsessystem i AMU-regi kan understøtte den løbende opkvalificering af medarbejdere på vagtområdet.

De centrale undersøgelsesspørgsmål i den forbindelse er følgende:

- Hvad er de dominerende udviklingstendenser på vagtsektoren, idet det handler om introduktion og anvendelse af ny teknologi?
- Hvilke konsekvenser får denne teknologiske udvikling for de typiske jobfunktioner og arbejdsopgaver på vagtsektoren?

⁵ Det oprindelige kommissorium for analysen vedlægges som bilag.

- Hvilke nye kompetencekrav rejser tilsvarende nye krav til den kompetente jobvaretagelse på vagtserviceområdet, som følge af den teknologiske udvikling?
- Hvilke kursustilbud efterspørges på vagtserviceområdet, med henblik på at kunne honorere de dominerende kompetencekrav?
- I hvilket omfang udbydes disse efterspurgte kursustilbud allerede i AMU-regi – og i hvilket omfang vil der være behov for at revidere eksisterende kurser og udvikle nye kursustilbud?

1.2. 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.

1.3. Analysens gennemførelse; forløb

Analysen er gennemført med følgende faseopdelte forløb:

Fase 1: Afgræsning og præcisering af analysefeltet

- Opstartsmøde med SUS, hvor de detaljerede rammer for analysens gennemførelse er drøftet og aftalt endeligt.
- Udarbejdelse af detaljeret analysedesign.

Fase 2: Gennemførelse af litteraturstudie og afklarende interviews

- Kortlægning af dokumenterede fremtidige job- og kompetencekrav på vagtområdet, grundet den teknologiske udvikling. Primært med afsæt i analyser og udviklingsprojekter gennemført inden for de seneste ca. fem år.
- Interview af nøgle- og ressourcepersoner på vagtområdet, med afsæt i resultatet af den gennemførte kortlægning.

Fase 3: Indsamling af kvalitative data

- Interview af virksomhedsrepræsentanter.
- Interview af skolerepræsentanter.
- Interview af repræsentanter fra faglige organisationer/arbejdsgiverorganisationer.

Fase 4: Bearbejdning af data, rapportskrivning samt formidling af analysens resultater.

- Systematisering af data.
- Udarbejdelse af rapport.
- Formidling af rapportens hovedkonklusioner.

1.4. Anvendt metode ved dataindsamling

I forbindelse med analysens dataindsamling er anvendt en metode, hvor indsamlet empiri løbende har bidraget til en fremadrettet kvalificering af den resterende undersøgelsesdel (Cuba & Lincoln, 1989). Og hvor ny empiri også anvendes i forhold til en refleksion over tidligere indsamlet empiri.

I praksis indebærer dette:

- Det gennemførte litteraturstudie er anvendt som afsæt for interviews med nøglepersoner inden for branchen.
- På baggrund af litteraturstudie og gennemførte interviews med nøglepersoner er udarbejdet spørgeguides, som er anvendt i forbindelse med interviews af repræsentanter fra vagtserviceområdet.
- Pointer fra gennemførte interviews med repræsentanter fra vagtserviceområdet (og øvrige data) har dannet afsæt for interviews med skolerepræsentanter.
- Resultatet af virksomheds- og skoleinterview er anvendt som afsæt for interviews med repræsentanter for faglige organisationer og arbejdsgiverorganisationer på vagtserviceområdet.

I forbindelse med dataindsamlingen er der således kontinuerligt og systematisk bygget "oven på" allerede indsamlet data.

Den store styrke ved denne metode ligger i, at den bidrager til refleksion og læring. Eksempelvis får skolerepræsentanter mulighed for – i deres bidrag til analysen – også at reflektere over tilbagemeldinger fra ledere og medarbejdere på virksomhedssiden.

Forskningsbaserede erfaringer viser, at denne metode helt afgørende kvalificerer selve dataindsamlingen (Dahler-Larsen & Krogstrup, 2001). Men erfaringerne viser også, at metoden understøtter, at man som respondent ikke bare passivt bidrager til analysen, men faktisk også får "noget igen" via den information og den mulighed for refleksion, som gennemførelsen af det enkelte interview tilbyder.

Samlet set er der med afsæt i denne metode gennemført interviews med følgende:

1. 3 ressourcepersoner med relation til vagtserviceområdet.
2. 18 ledere og medarbejdere, repræsenterede små og større virksomheder på vagtserviceområdet.
3. 3 skolerepræsentanter, alle undervisere inden for vagtserviceområdet.
4. 3 repræsentanter fra faglige organisationer og arbejdsgiverorganisationer med relation til vagtserviceområdet.

1.5. Udvælgelse af respondenter og gennemførelse af interviews

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.

Derfor er det i analysen prioriteret at udvælge og interviewe et *strategisk udsnit* af respondenter (Troost & Jeremiassen, 2010). Dette er gjort ved at udvælge variabler/kategorier, som umiddelbart vurderes at have teoretisk betydning, som fx *større* og *mindre virksomheder*. Og inden for disse kategorier igen vælge nye variabler/kategorier, som også umiddelbart vurderes at være af betydning i forhold til at opnå den størst mulige variation i datamaterialet; som fx *ledelse* og *medarbejdere*.

Konkret er der i analysen netop skelnet mellem respondenter fra større og mindre virksomheder, mellem multioperationelle og specialiserede virksomheder - samt mellem ledelses- og medarbejderrepræsentanter inden for de prioriterede virksomhedssegmenter.

Denne kategorisering kan skematisk illustreres på følgende måde:



Alle interviews er gennemført som semistrukturerede interviews med afsæt i en interviewguide.

De enkelte interviews har haft en varighed af 20 til 40 minutter.

I forbindelse med udarbejdelse af spørgerammer er gjort brug af et såkaldt *indeks* (Kjer, Baviskar & Winther, 2015). Med et indeks grupperes forskellige spørgsmålsbesvarelser til én ny variabel, der anvendes som et samlet mål. I den konkrete analysesammenhæng er dette eksempelvis resulteret i, at der ved de gennemførte interviews er spurgt "rundt om" den teknologiske udvikling, og ikke direkte spurgt til samme, på mange måde meget overordnede og sammensatte begreb.

Sammensætningen af flere spørgsmålsbesvarelser gør indekset mere pålidelig og robust end besvarelser af enkeltstående spørgsmål.

Ved de gennemførte interviews har der overordnet været fokus på følgende temaer:

- Den teknologiske udvikling inden for vagtserviceområdet; primært med fokus på overordnede fremtidige udviklingstendenser.
- De afledte konsekvenser af denne udvikling i forhold til de dominerende kerneopgaver på vagtserviceområdet.
- Den betydning for det fremtidige kompetencebehov på vagtserviceområdet, som denne udvikling i kerneopgaver forventeligt vil resultere i.
- I hvilket omfang dette forventede, fremtidige kompetencebehov kan honoreres via det eksisterende kursusudbud i AMU-regi. Og i hvilket omfang, der vil være behov for revision af eksisterende kurser og udvikling af nye kurser.

1.6. Tidsplan

Analysen er gennemført i perioden mellem februar 2020 og februar 2021

2.0. Analyseforståelse

I det efterfølgende afsnit redegøres kort for den grundlæggende forståelse, som har været afgørende for analysens design og gennemførelse. Det handler her først og fremmest om en beskrivelse af sammenhængen mellem (a) Udviklingen på vagtserviceområdet som følge af den *teknologiske udvikling*; (b) Udvikling i kerneopgaven; (c) Afledte kompetencebehov som følge af en ændret kerneopgave – samt (d) Opkvalificering, med henblik på at dække dette kompetencebehov.

I afsnittet behandles følgende tre punkter:

1. Den grundlæggende sammenhængsforståelse i analysen.
2. Den teknologiske udvikling, som den her afgørende faktor.
3. Kompetencebehov og opkvalificering.

2.1. Den grundlæggende sammenhængsforståelse i analysen

I analysen tages afsæt i Leavitts organisatoriske systemmodel (Leavitt, 1975). Med denne model pointerer Leavitt en dynamisk sammenhæng mellem følgende fire faktorer som afgørende for organisatoriske udviklingsmuligheder:

- Organisationens kerneopgave.
- Organisationens struktur og organisering.
- Medarbejdernes kompetencer (aktører).
- Organisationens teknologikapacitet.

Disse fire faktorer interagerer med hinanden i et komplekst mønster. De kan på den ene side understøtte og forstærke hinanden. Eller de kan på den anden side omvendt reducere og neutralisere hinanden. Eller såvel forstærke som reducere hinanden i hyper komplekse tilfælde.

Denne kompleksitet øges yderligere, idet det ikke alene er afgørende, hvordan de fire faktorer spiller sammen. En række kontekstuelle forhold spiller her også en afgørende rolle. Det bliver væsentligt, hvad det er for en omverden, som det pågældende system eller organisation befinder sig i. Og er underlagt.

Forholdet mellem de fire faktorer er med andre ord kontekstafhængig og situationsbestemt (Ry & Nielsen, 2002).

Sammenhængen mellem de fire faktorer og deres omverden kan illustreres med følgende simple model:



Den helt afgørende pointe ved denne systemiske forståelse – holdt op mod den aktuelle analyse – er at et kompetencebehov ikke kan forstås som direkte afledt af en given teknologisk udvikling.

Dels er kompetencebehovet afhængig også af den måde, som organisationens kerneopgave defineres af ledelsen og udføres af medarbejdersiden. Og videre afhængig af den måde, som organisationen har valgt at organisere sig på.

Dels er kompetencebehovet også direkte afhængig af eksterne faktorer, som fx arbejdskraftudbuddet og den generelle, samfundsmæssige holdning til kompetenceudvikling.

Og dels er forholdet mellem teknologi og kompetencer også komplekst i den forstand, at medarbejdernes kompetencebehov ikke alene bestemmes af den teknologiske udvikling i den forstand, at påvirkningsmuligheden kun går "den ene vej". Medarbejdernes aktuelle kompetenceudvikling er også bestemmende for, hvilke teknologiske løsninger, som organisationen i praksis overhovedet kan implementere. Og dermed også i sidste ende bestemmende for, hvad det er for kompetenceudviklingsbehov, som organisationen kan håndtere i praksis.

Denne kompleksitet er det nødvendigt at forholde sig til. Men udfordringen er samtidig, at understregningen af betydningen af denne kompleksitet rejser så mange spørgsmål og ubekendte, som det er ikke muligt at håndtere i praksis.

I en konkret analysesituation er der derfor behov for en reduktion af denne kompleksitet. Der må træffes nogle valg, som gør det muligt at fokusere på det væsentligste.

2.2. Den teknologiske udvikling, som den her afgørende faktor

I denne analysesammenhæng er der med afsæt i Leavitts systemmodel foretaget følgende bestemmelser og reduktioner:

- Organisationens omverden spiller primært ind i forhold til organisationens teknologianvendelse. I analysen "nulstilles" altså den mulige påvirkning, som omverdenen kan have på de tre andre faktorer, der er i spil med Leavitts model.
- Organisationens teknologianvendelse – og den bagvedliggende *teknologiske udvikling* – får i analysen først og fremmest betydning for den måde, som kerneopgaven defineres og udføres på; samt sekundær betydning for den måde, som den daglige opgaveløsning organiseres på.

- Den teknologianvendelse og den teknologiske udvikling får derved ikke alene direkte betydning for kompetencekravene til medarbejdersiden. Den har også indirekte betydning for dette kompetencekrav via en påvirkning af kerneopgave og arbejdsorganisering.
- Medarbejdernes aktuelle kompetencer betragtes i mindre grad som en eksisterende ressource, som bestemmer i hvilket omfang, organisationen kan implementere og nyttiggøre ny teknologi. Det aktuelle kompetenceniveau defineres snarere som en begrænsning i forhold til for denne teknologianvendelse: medarbejderne *savner* kompetencer i forhold til, at organisationen fuldt ud kan realisere potentialerne i den nye teknologi. Derfor er der behov for opkvalificering og efteruddannelse.
- Den nødvendige opkvalificering/efteruddannelse må have fokus på mere end alene medarbejdernes faglige kompetence i forhold til at kunne betjene en given teknologi. Fordi kompetencekravet er bestemt også af kerneopgave og arbejdsorganisering, må en efteruddannelse også have fokus på disse interne områder.
- Og fordi kompetencekravet i sidste ende også er bestemt af organisationens interaktion med omverdenen, hvor behovet for ny teknologi i et vist omfang defineres af kunder, samarbejdspartnere og myndigheder, må efteruddannelsesindsatsen også have fokus på medarbejdernes kompetence ikke alene til instrumentelt at kunne udføre en given arbejdsopgave, men også fokus på kompetence som en forudsætning for en stadig tilpasning til eksterne krav og forventninger. Fx i forhold til den primære kundegruppe.

Den skitserede sammenhængsforståelse kan grafisk illustreres på følgende måde:



Det er denne overordnede sammenhængsforståelse, som danner baggrund for analysens design og gennemførelse.

2.3. Kompetencebehov og opkvalificering

Den aktuelle analyse tager afsæt i den hovedantagelse, at nye kompetencekrav afledt af den teknologiske udvikling vil kunne honoreres via målrettet efteruddannelse – her udbudt i AMU-regi.

Den grundlæggende antagelse er med andre ord, at det er muligt at honorere et kompetencebehov via ny erhvervet læring, tilegnet i en kursusammenhæng.

Denne antagelse kan synes uproblematisk, men er det på ingen måde.

Ved kursusdeltagelse opnås således alene et *læringsudbytte* i form af nye *kvalifikationer* og først når disse kvalifikationer bringes i spil i en konkret arbejdssituation opstår der nye *kompetencer*.

Fra uddannelse til arbejde skal der med andre ord ske en transfer af læring, som kort kan defineres på følgende måde (Wahlgren & Aarkrog, 2013): *Anvendelse af viden og kunnen lært i én sammenhæng til at kvalificere handling i en anden sammenhæng.*

Denne forståelse tager afsæt i følgende:

- Via efteruddannelse opnår deltageren de videns- og færdighedsmæssige forudsætninger for efterfølgende at kunne udføre en bestemt arbejdsopgave på kompetent niveau. Niveaue for denne kvalificering vil i høj grad være betinget af deltagerens tidligere opkvalificering (grunduddannelse og efteruddannelse) og praktiske erfaringer fra tidligere og nuværende beskæftigelse.
- Den kompetente arbejdsudførelse er ikke alene afhængig af kursUSDeltagerens ny erhvervede viden og færdigheder, men også afhængig af en række faktorer i og omkring arbejdet. Fx kræver det ofte en ændret arbejdsorganisering, et særligt ledelsesfokus eller særlige ressourcer til at "eksperimentere" for at kursUSDeltagerens nye viden og nye færdigheder kan bringes i spil i praksis.
- I forhold til at styrke en transfer er det vigtigt at i særlig grad uddannelsesstedet er opmærksom på, hvordan barrierer kan overvindes. Det kan fx handle om at undervisningen tilrettelægges på en måde, som afspejler deltagernes praksis og som opleves at fokusere på relevante og autentiske temaer.

Det forhold, at efteruddannelse ikke en-til-en og umiddelbart kan dække et dokumenteret kompetencebehov vil også være et relevant opmærksomhedspunkt, i forbindelse med vurderingen af i hvilket omfang – og på hvilken måde – et givent kompetencebehov er dækket af det eksisterende uddannelsesudbud.

3.0. Kort om vagtserviceområdet

I det efterfølgende skitseres kort en række overordnede karakteristika for vagtserviceområdet. Det gælder primært udviklingen i branchen og i branchens beskæftigelses sammensætning. Disse karakteristika medtages, idet de vurderes at udgøre en vigtig ramme og forudsætning, dels for det oplevede kompetencebehov på området – samt dels for muligheder for at honorere dette kompetencebehov via formel efteruddannelse.

Endvidere beskrives – ligeledes kort – den overordnede sammenhæng mellem på den ene side den teknologiske udvikling og på den anden side den forventede udvikling i kompetenceefterspørgslen på vagtserviceområdet. Det sker på baggrund af en række internationale studier fra sammenlignelige brancher.

3.1. Karakteristika for vagtserviceområdet

Overordnet er vagtserviceområdet aktuelt (2018) karakteriseret ved følgende:

Stigende beskæftigelse

Vagtserviceområdet har i perioden fra 2009 til 2018 oplevet en stigende beskæftigelse på ca. 15 %, således at der aktuelt er beskæftiget 5000 fuldtidsmedarbejdere inden for området⁶. Det er i den forbindelse i øvrigt bemærkelsesværdigt, at langt den største del af denne tilvækst er sket i de sidste år i perioden, nemlig i årene 2016-2018. Beskæftigelsesmæssigt synes branchen således fuldt ud at have restitueret sig oven på en række vanskelige år umiddelbart efter finanskrisen i 2008⁷.

Voksende omsætning

Vagtserviceområdet har i perioden fra 2009 til 2018 oplevet en meget betydelig omsætningsforøgelse på ca. 35 %, således at branchens samlede omsætning i 2018 lå på ca. 5,3 milliarder mod 4,3 i 2009⁸. Denne stigning i omsætningen, sammenholdt med den parallelle vækst i antal beskæftigede, synes at pege på en øget indtjeningsgrad og stærkere konsolidering.

Øget antal virksomheder

Der er i perioden 2009 til 2018 sket en stigning i antal registrerede virksomheder inden for branchen. Denne stigning slår især igennem i den sidste del af perioden. Således er der fra 2017 til 2018 sket en stigning i antal virksomheder fra 315 til 328⁹. Også dette forhold kunne indikere en forbedret indtjening i branchen, hvor højkonjunktur erfaringsmæssig afføder et stigende antal nyetablerede virksomheder. Og ikke kun forbedret konsolidering af eksisterende virksomheder.

⁶ Danmarks Statistik (beskæftigelsen for lønmodtagere)

⁷ SUS (2012): Vagtprofiler og uddannelsesstruktur.

⁸ DI (2019): Vagt- og sikkerhedsindustriens årsrapport

⁹ Do.

Stigningen i antal nye virksomheder er sket i segmentet af helt små virksomheder med under 10 ansatte. Der er altså ikke registreret nyetablerede virksomheder med et større kapitalgrundlag og forsøg på massivt gennemslag i branchen; også drevet af et højt antal beskæftigede.

At væksten således sker i segmentet af helt små virksomheder kunne indikere en nem adgang til branchen. Det sidste forhold understreges også af, at mere end 85 % af alle eksisterende virksomheder inden for branchen har under 10 ansatte!

Ansattes alder

Inden for branchen er aldersfordelingen overordnet set identisk med det billede, som gør sig gældende for det samlede arbejdsmarked. Dog er der i branchen – sammenlignet med det generelle arbejdsmarked – en underrepræsentation af helt unge under 25 år og af ældre over 55 år.

Det første forhold kunne indikere en tendens til at rekruttere modne medarbejdere med tidligere arbejdsmarkedserfaring. Og det andet forhold kunne antyde en vis fastholdelsesproblematik; fx som konsekvens af at mange jobfunktioner inden for branchen kræver god fysik og også kan være fysisk udfordrende på den lange bane!

Ansattes uddannelse og kompetencemæssig baggrund

Vagtserviceområdet er – sammenlignet med det samlede arbejdsmarked - karakteriseret ved et relativt lavt uddannelsesniveau. Således har omkring 90 % af de ansatte (2018) ingen erhvervskompetencegivende uddannelse – eller en erhvervsfaglig uddannelse som højeste, formelle uddannelsesbaggrund¹⁰. De resterende ca. 10 % af de ansatte inden for branchen har afsluttet en kort, mellemlang uddannelse eller en videregående uddannelse. Til sammenligning har knap 70 pct. af alle beskæftigede på det private arbejdsmarked ingen erhvervskompetencegivende uddannelse eller erhvervsfaglig uddannelse som højeste afsluttede uddannelse - og de resterende godt 30 pct. en kort, mellemlang eller videregående uddannelse.

Ansattes baggrund og etnicitet

Knap 13 % af de ansatte på vagtserviceområdet har udenlandsk oprindelse, heraf er 6 % selv indvandrere fra et ikke-vestligt land, mens ca. 5 % er efterkommere af indvandrere også fra et ikke-vestligt land¹¹. Yderligere er ca. 2 % af de ansatte indvandrere fra et vestligt land.

Denne procentuelle fordeling afspejler den generelle fordeling på det danske arbejdsmarked. Der er med andre ord ikke noget, der peger på, at branchen har en overrepræsentation af ansatte med indvandrerbaggrund. Og dermed heller ikke noget, der skulle indikere, at branchen har særlige kompetencemæssige og uddannelsesmæssige udfordringer, fordi en større gruppe af medarbejdere er i risiko for ikke at kunne læse og skrive dansk på et såvel arbejdsmæssigt som uddannelsesmæssigt fordret niveau.

¹⁰ Do.

¹¹ Do.

3.2. Sammenhængen mellem teknologisk udvikling og kompetenceefterspørgsel

Sammenhængen mellem den teknologiske udvikling på den ene side og arbejdsmarkedets kompetenceefterspørgsel på den anden side er på brancheniveau først og fremmest betinget af de dominerende jobfunktioners og arbejdsopgavers særlige karakter.

Forskellige typer af arbejdsopgaver

I den internationale litteratur, med fokus på sammenhængen mellem på den ene side den teknologiske udvikling og arbejdsmarkedets kompetenceefterspørgsel på den anden side, skelnes typisk mellem to dimensioner i arbejdet. Den ene dimension omfatter arbejdsopgaver af rutinemæssig karakter, som i en vis udstrækning vil kunne erstattes af maskiner/robotter. Og den anden dimension indbefatter arbejdsopgaver af ikke-rutinemæssig karakter, som kun vanskeligt kan erstattes af maskiner/robotter.

Videre skelnes mellem i hvilket omfang arbejdsopgaver er manuelle eller ikke-manuelle. Sidstnævnte gruppe af arbejdsopgaver defineres som analytiske, interaktive og kognitive (Autor, Levy & Murnane (2003). Der vil – i forlængelse af denne skelnen – være en tendens til, at manuelle arbejdsopgaver i højere grad end ikke-manuelle arbejdsopgaver vil kunne erstattes af maskine/robotter.

Det afgørende i forhold til den betydning, som den teknologiske udvikling vil få for en kompetenceefterspørgsel (og en arbejdskraftefterspørgsel) er altså, i hvilket omfang arbejdsopgaver er manuelle og rutineprægede eller ikke-manuelle og ikke-rutineprægede.

Denne distinktion synes også at kunne forklare en overordnet udvikling på vagtserviceområdet, idet området i stigende grad synes præget af kun delvis manuelle og ikke-rutineprægede arbejdsopgaver, hvor manuelle og rutineprægede arbejdsopgaver (som fx traditionel rundering) er på vej til at blive udfaset¹².

Udvikling i kompetencekrav og uddannelsesudbud

Også i den internationale litteratur beskrives en udvikling, hvor der sker en styrkelse af såkaldte "middle-skill" jobs. Denne type af jobs kombinerer faglært og tillært kunnen ("specific vocational skills") med grundlæggende færdigheder på middelniveau inden for en række almene videns- og færdighedsområder. Konklusionen i den forbindelse er, at arbejdsfunktioner inden for denne kategori ikke kan opløses i delelementer, hvor maskiner/robotter udfører funktioner på middelniveau, mens arbejdskraften udfører de resterende funktioner på lavt fagligt niveau, uden at det vil få alvorlige konsekvenser for kvaliteten af den leverede service.

Konklusionen er videre, at jobs på dette middelniveau i fremtiden vil kunne kombinere rutinefunktioner med forskellige ikke-rutinefunktioner, hvor det vil være vanskeligt for maskiner/robotter at tage over. Det gælder typisk i forhold til arbejdsopgaver, der kræver kompetencer som fleksibilitet, tilpasningsevne og problemløsning (Autor, 2015).

De positive forventninger bygger dog på den forudsætning, at man uddannelsesmæssigt er i stand til at tilbyde en opkvalificering, som komplementerer den teknologiske udvikling og ikke har fokus på færdigheder, som reelt kan automatiseres. (Autor, 2015)).

¹² Som et supplerende perspektiv kan der her peges på betydningen af, at den teknologiske udvikling på vagtserviceområdet også er bestemt dels af vaggens manglende mulighed for at anvende magt og dels det forhold at traditionel vagtsservice er en løntung – og dermed også omkostningstung – løsning (Volquartzon, 2020).

Med fokus på dette afsæt bliver der naturligt fokus på følgende kompetenceområder, også på vagtserviceområdet:

- Grundlæggende forståelse for den teknologiske udvikling og dens konsekvenser.
- Grundlæggende viden og færdigheder på IT- og digitaliseringsområdet.
- Viden og færdigheder i forhold til at gøre brug af teknologiske løsninger ved forretningsudvikling og livslang læring.
- Viden og færdigheder i forhold til at kunne anvende teknologiske løsninger i forbindelse med optimering og effektivisering af særlige arbejdsprocesser og derved skabe mulighed for udvidet (human) service.

4.0. Input fra virksomheder og medarbejdere

I det følgende afsnit præsenteres resultatet af gennemførte interviews med ledere og medarbejdere fra vagtserviceområdet. Der er tale om et opsummerende sammenskriv, hvor de enkelte vurderinger/pointer ikke kan føres tilbage til specifikke respondenter.

Ved systematiseringen af indsamlet data er der opereret med fire tværgående tematikker:

1. Den teknologiske udvikling på vagtserviceområdet.
2. Konsekvenserne af denne teknologiske udvikling for kerneopgaven på vagtserviceområdet.
3. Kompetencebehov som følge af ændringer i kerneopgaven på vagtserviceområdet.
4. Afledte efteruddannelsesbehov på baggrund af de dokumenterede kompetencebehov; med reference til allerede udbudte kurser i AMU-regi på vagtserviceområdet.

De fire fokusområder er valgt som konsekvens af den analyseforståelse, som analysen grundlæggende er designet og gennemført efter (jf. afsnittet *Analyseforståelse*).

Behandlingen af de fire fokusområder vil også være bestemmende for strukturen i afsnittet, som således er opdelt i tilsvarende fire hovedafsnit.

Sidst i afsnittet skitseres – skematisk – den direkte sammenhæng mellem de fire temaområder.

4.1. Den teknologiske udvikling og vagtserviceområdet; krav og forventninger

De interviewede peger på tre overordnede udviklingstendenser på vagtserviceområdet, som følger af den *teknologiske udvikling*. Det gælder:

- Teknologiske løsninger implementeres helt ude i frontlinjen og i dagligdagen.
- Teknologiske løsninger medvirker til at redefinere kunderelationen.
- Teknologiske løsninger styrker mulighederne for kvalitetssikring og driftsoptimering

4.1.1. Teknologiske løsninger implementeres helt ude i frontlinjen og i dagligdagen

I forbindelse med denne udviklingstendens er der primært fokus på, hvordan den teknologiske udvikling får konkret betydning for de daglige jobfunktioner og arbejdsopgaver for ansatte på vagtserviceområdet:

- Et klart flertal af de interviewede fremhæver, at den teknologiske udvikling på vagtområdet har fået en nærmest eksponentiel karakter. Hvor udviklingen er foregået relativt langsomt i en årrække, med få og ikke-markante justeringer af den tilgængelige teknologi på vagtområdet, er branchen nu kendetegnet ved en radikal teknologisk udvikling.

Denne "radikalitet" registreres især på følgende områder:

- Teknologiske løsninger – med deres muligheder og barrierer - sætter suverænt rammerne for både langsigtede strategier og for den daglige drift.

- Teknologiske løsninger får en stadig kortere levetid, hvor kravet om hurtigtilpasning, aflæring og ny tilpasning stiger.
- Teknologiske løsninger er afgørende for vagtserviceområdets fremtidige udvikling som brancheområde, bestemmende konkurrencevilkår og indtjeningsmuligheder.
- Et tilsvarende flertal af de interviewede fremhæver, at den markante teknologiske udvikling fundamentalt har ændret vagtservice i *frontlinjen* og i mødet med kunden. Det væsentligste er her, at den enkelte vagt i dag er udstyret med bærbare, digitale devices, som gør det muligt at kommunikere og dokumentere på en mere omfattende og mere detaljeret måde; i *real-time*.

Typisk har denne digitale løsning karakter af en smartphone med en række særligt udviklede apps. Vurderingen er her, at denne udvikling vil fortsætte og udbygges, således at den enkelte vagt i stadig større omfang udfordres i at kunne anvende digitale løsninger. Ikke alene i forhold til udførelsen af konkrete arbejdsoperationer, men også i forhold til at kunne fungere som den dokumenterende og koordinerende i *vagtsituationen som den centrumfigur, der skal kæde tingene sammen*; fx i forbindelse med en skadessituation eller et gerningssted.

Flere af de interviewede peger i den forbindelse på, at udviklingen med en højere grad af digitalisering og dokumentationsbehov i nogen grad understøtter og måske endda forstærker hinanden.

Som jeg ser det har udviklingen ikke mindst slået igennem i forhold til den enkelte vagts job. Den er blevet meget mere digital. Og det har flyttet en god del af arbejdet over på det dokumenterende. Jeg kan dog godt blive usikker på, hvordan pilene peger her. Om vi dokumenterer mere, fordi vi kan. Eller om det er et reelt dokumentationsbehov, som også har været med til at drive udviklingen. Jeg er bare sikker på, at der er blevet mere af det, og at der vil blive stadig mere af det.

- Endvidere understreger et flertal af de interviewede, at digitaliseringen af den enkelte vagts arbejdsopgaver forstærkes af nye teknologiske løsninger hos kunden. Det gælder først og fremmest nye former for avancerede overvågnings- og logistiksystemer. Disse højteknologiske løsninger fremhæves yderligere som typisk specifikt tilrettet den enkelte kundes særlige vagtbehov. Den teknologiske udvikling vurderes således at understøtte en generel tendens til en øget kundedifferentiering og en øget markedssegmentering. Denne udvikling vurderes at ville fortsætte med forstærket kraft de kommende år.

Der er kommet mange nye, avancerede systemer til de senere år. Og det, der måske også gør dem "avancerede" er, at de kan designes, så de passer helt perfekt til den enkelte virksomhed. Og det er naturligvis også en udfordring for vores branche, når man nærmer sig en situation med "hver virksomhed sit system".

4.1.2. Teknologiske løsninger medvirker også til at redefinere kunderelationen

I forbindelse med denne udviklingstendens er der primært fokus på, hvordan den teknologiske udvikling får betydning også for den måde, som kunderelationen defineres og udmøntes i den daglige vagtservice:

- Flere af de interviewede fremhæver, at den markante teknologiske udvikling – såvel på vagtsiden som på kundesiden - har betydet en ændret relation mellem de to samarbejdende parter. Overordnet handler det her om, at den enkelte vagt (og det enkelte vagtfirma) i praksis knyttes tættere til virksomheden som konsekvens af den specialisering, der sker i den enkelte virksomheds overvågnings- og logistiksystemer. Relationen bliver i højere grad båret af vagtens særlige viden og indsigt i

virksomhedens systemer – sammenlignet med den tidligere, traditionelle, ronderende vagt, hvor standard og rutine (også på tværs af virksomheder) i højere grad var i fokus.

Denne udvikling vurderes at ville blive yderligere forstærket i fremtiden.

- Ligeledes peges der fra enkelte af de interviewede ledelsesrepræsentanter på, at hvor vagten tidligere alene – eller primært – tilbød kunden en relativ simpel og konkurrenceudsat leverance, så er oplevelsen nu, at vagten i højere grad har mulighed for at spille en rolle som en vigtig samarbejdspartner for virksomhedssiden.

Der peges her – som beskrevet ovenfor - dels på konsekvenser af, at man som vagt får et særligt indblik i den enkelte kundes unikke vagtløsning. Men dels også på, at denne indsigt naturligt gør, at man som vagt også – på det helt praksisnære og konkrete plan - kan få en rolle som en slags medudvikler på disse vagtløsninger via feedback på løsningernes operationalitet i hverdagen. Unikke vagtløsninger gør det vanskelig at konceptualisere og standardisere den nødvendige produktudvikling. Udviklingen må derimod i højere grad basere sig på systematiserede erfaringer fra praksis. Erfaringer, som bl.a. vagten gør sig og sidder inde med.

I de år, hvor jeg har været ansat, har jeg da klart set en bevægelse i retning af, at vi ligesom knyttes tættere til kunden. Tidligere var det "bare" en opgave, når jeg kørte rundt. Det synes jeg er blevet anderledes. Jeg synes godt man kan tale om en form for "ekstern medarbejder". På den måde bliver forholdet jo meget præget af tillid og samarbejde. Og det tror jeg har været drevet af teknologien. Man kan ligesom bedre erstattes, når det handler om at gå en tur på gangene og lukke et vindue!

- Enkelte af de interviewede peger på, at denne tættere kobling til den enkelte virksomhed også indebærer, at man som vagt på et vist niveau skal kende til virksomhedens værdier. Fx hvis man sidder i en portvagt eller reception. Typisk vil den kunde eller bruger, der kommer i kontakt med en virksomhed, der gør brug af vagtservice, ikke opleve vagten som ekstern, men snarere som en ansat i virksomheden. Og det er et særligt moment, som man skal være opmærksom på, som vagt.

Der understreges, at dette forhold ikke kan siges at være direkte drevet af den teknologiske udvikling på vagtområdet. Men det opleves som understøttende – eller som skrivende sig ind i – de øvrige tendenser, som mere entydigt generes af den teknologiske udvikling.

4.1.3. Teknologiske løsninger styrker mulighederne for kvalitetssikring og driftsoptimering

I forbindelse med denne udviklingstendens er der primært fokus på, hvordan den teknologiske udvikling også indebærer en række muligheder for at udvikle og optimere den daglige drift på vagtområdet:

- Gennemgående forventer de interviewede, at fremtiden vil indebære et yderligere gennembrud for nye teknologiske løsninger, som godt nok allerede er kendte, men som fremadrettet vurderes at komme til at spille en større og mere væsentlig rolle. Det gælder primært følgende:
 - En øget anvendelse af droner. Og det i særlig grad i forhold til at understøtte vagtopgaver, hvor det fysisk kan være vanskeligt at komme frem som vagt. Fx på arealer med meget udstyr, container og lignende. Men der peges også på et behov for supporterende droner i forbindelse med overvågning af store arealer.
Der er i dag allerede erfaringer med brug af droner på vagtserviceområdet med netop overvågning af større udearealer; fx i forbindelse med havneanlæg.

Samtidig med betoningen af denne udvikling fremhæves dog også en usikkerhed i forhold til det lovgivningsmæssige område, da der opleves at være en række juridiske udfordringer forbundet med brugen af droner på det egentlige vagtserviceområde.

Droner vil helt sikkert få en stigende betydning for vagtområdet. Ikke som noget, der på nogen måde vil erstatte den traditionelle vagt. Men mere som et supplement. Jeg ser først og fremmest værdien af droner i forbindelse med patruljering af områder, som kan være vanskeligt tilgængelige af den ene eller den anden grund. Og derfor vil det for mig at se også fremadrettet være en specialistfunktion og et specialtilbud fra vores side.

- En øget anvendelse af forskellige former for GPS-teknologi; understøttende udekørende vagter. Som et særligt område fremhæves potentialerne i, at udekørende vagter via GPS-teknologi vil kunne koordinere mellem hinandens ruter, og på den måde hurtigt kunne få støtte fra nærmeste kollega. Også uden at involvere en vagtcentral. Dette vurderes at kunne nedsætte responstiden.

Jeg ser store potentialer i GPS-tracking. Primært på den måde, at den kan bidrage til at styrke autonomien i den enkelte vagts job. Og alt hvad der bidrager til at gøre vagten mere selvkørende er en fordel for os og for kunden. Og også for den enkelte vagt, hvis du spørger mig,

- En øget brug af robotter på vagtområdet, fx i form af såkaldte *robothunde*. Forventningen er, at udviklingen først og fremmest vil gå i retning af ronderende robotter, som kombineres med opkobling til en central vagtenhed.

Gennemgående udtrykker de interviewede dog stor usikkerhed i forhold til det fremtidige omfang af en sådan brug af robotter. Der henvises her til, at området ikke allerede har gennemgået den eksplosive udvikling, som man optimistisk (eller pessimistisk!) forventede for år tilbage.

Der er da helt klart et marked for robotter. Men hvor stort det er, er jeg i tvivl om. Og under alle omstændigheder kan man jo konstatere, at de robotter, vi har set, ikke har ført til, at der er blevet færre traditionelle vagter ansat. Så hvis der sker noget på robotområdet, så bliver det som noget ekstra og noget supplerende til det vi kender i dag. Og ikke subsidierende.

4.2. Konsekvenser for kerneopgaven og dens udførelse

De interviewede peger på følgende konsekvenser for kerneopgaven og dens praktiske udførelse, som følge af den *teknologiske udvikling*:

- Øget fokus på anvendelse af teknologiske løsninger i hverdagen.
- Øget fokus på koordination med samarbejdspartnere; internt og eksternt.
- Øget fokus på praksisbaseret udvikling.
- Øget fokus på nye samarbejdsrelationer med kundesiden.
- Øget fokus på opgaveoptimering, for alle parter.

4.2.1. Øget fokus på anvendelse af teknologiske løsninger i hverdagen

I forbindelse med denne kategori af konsekvenser for kerneopgaven på vagtområdet er der især fokus på betydningen af den praktiske implementering af teknologiske løsninger i hverdagen, for primært udekørende vagter.

- Alle de interviewede refererer til, at den daglige vagtopgave/vagtsservice har udviklet og ændret sig strukturelt inden for de seneste år; grundet den teknologiske udvikling. Først og fremmest fremhæves udviklingen væk fra den traditionelle, ronderende vagt, hvor det rutinemæssigt handlede om at tjekke en række forhold, indendørs såvel som udendørs; typisk efter arbejdstids ophør. En række teknologiske løsninger i og omkring bygningsmassen har i vidt omfang overflødiggjort denne type af vagtsservice. Som vagtform er den endnu ikke uddød, men forventningen er, at dens markedsandel vil falde år for år i den kommende fremtid.
Vi har stadig den traditionelle, ronderende vagt i vores portefølje. Men det fylder stadig mindre. Det hænger jo sammen med en række forskellige faktorer. Fx i det små, at kaffemaskiner nu ikke skal tændes og slukkes, at lys tændes og slukkes styret af en sensor. Osv. men det hænger selvfølgelig også sammen med alle de digitale overvågningssystemer, som vi har fået i de senere år.
- Gennemgående peger de interviewede på, at man som vagt nu skal være mere selvkørende end tidligere. Og den teknologiske udvikling er her både en forudsætning for denne udvikling og også et resultat af samme. Den teknologiske udvikling har gjort det muligt for vagten – med et håndholdt device – selv at foretage de primære funktioner i forbindelse med en vagtopgave. Lige fra planlægning til den afsluttende afrapportering. Men forventningen om den selvstændige og autonome vagt afspejler også andre strukturelle udviklingstendenser i vagtsektoren. Som fx en stadig driftsoptimering. Og disse tendenser skaber et behov for at finde teknologiske løsninger, som kan yderligere understøtte autonomien i den enkelte vagts job.
Med den nye teknologi kan vi meget mere på egen hånd. Men den forventning der også er om, at vi netop skal kunne det meste selv har også betydet, at vi har fået ny teknologi i det daglige. Det er altså lidt kompliceret her det med "hønen og ægget".
- Flere af de interviewede fremhæver, at den teknologiske udvikling også betyder en glidning i jobbet fra en forholdsvis ensidig prioritering af det fysiske element i jobbet til et dominerende jobindhold, som i højere grad er vidensbaseret.
Denne udvikling giver sig først og fremmest udtryk i, at man som vagt skal have grundlæggende IT-kompetencer og også *et vist teknisk flair*. Men det handler også om en øget satsning på kommunikation, samarbejde, praksisbaseret læring og udvikling i jobbet.
Det er selvfølgelig lidt voldsomt at tale om en "akademisering" af jobbet. Men der er helt sikkert sket en udvikling fra, at det først og sidst handlede om det fysiske fremmøde – med streg under det "fysiske" – til i højere grad at kunne overskue processer og kunne koordinere. Og kunne samarbejde og interagere på en konstruktiv måde. Også når mødet med fx en borger netop bliver "fysisk". Det har været en stor udvikling. Og her har vi efterslæb på imagesiden, som også udfordrer os i vores rekruttering af medarbejdere!
- Enkelte af de interviewede peger på, at antallet af alarmkørsler falder for udekørende vagter. Det hænger primært sammen med, at kvaliteten af overvågningssystemer – herunder sensorer med kameraer og billedoverførsel – bliver stadigt forbedret. I praksis indebærer den teknologiske udvikling på dette område, at der skabes rum for prioritering også af andre opgaver. Der peges her på serviceringen af

hjemmealarmen, som en mulig aktivitet, der (måske) fremtidigt vil kunne sættes på som en supplerende opgave for udekørende vagter. Andre af de interviewede peger i forlængelse her på, at markedet for hjemmealarmen er usikkert og forventeligt i et vist omfang vil blive overtaget af techgiganter som fx Google.

4.2.2. Øget fokus på koordination med samarbejdspartnere; internt og eksternt

I forbindelse med denne kategori af konsekvenser for kerneopgaven på vagtområdet er der især fokus på betydningen af et mere intensivt samarbejde mellem de primære aktører omkring den daglige vagtservice:

- Så godt som alle de interviewede fremhæver, at den teknologiske udvikling også har betydet, at hvor vagtjobbet tidligere i høj grad var karakteriseret ved en en-til-en relation til en enkelt anden person, så åbner teknologien nu op for multilaterale samarbejdsflader.

I praksis betyder det, at man som vagt oplever, at man i jobbet synkront skal kommunikere med fx egne kollegaer i en vagtcentral, politi samt med forskellige repræsentanter fra kunden. Flere giver her udtryk for en oplevelse af i praksis at have en form for *koordinerende rolle*. Dette opleves i et vist omfang at flytte vagtjobbet fra, at man som vagt er på sidelinjen og flyver ind og løser en specialopgave ved en given vagtcase – og så frem til at man som vagt nu i højere grad placeres i centrum med netop en koordinerende funktion i forhold til andre aktører i casen.

Jeg synes, jeg som vagt er rykket mere i centrum. Og det er teknologien, som har givet os den rolle. Der kan være flere ting her. Men en vigtig ting er helt sikkert muligheden for at livestreame. Jeg bliver på den måde forudsætningen for de andres arbejde.

- Enkelte af de interviewede fremhæver, at teknologien også har bidraget til at udvikle – eller kvalificere – samarbejdet mellem vagtcentral og udekørende vagter.

Det handler bl.a. om, at forbedret overvågningsudstyr kan sikre bedre information – via vagtcentralen – til den udekørende vagt. Og dermed også kvalificere vagtens praktiske og mentale forberedelse.

Men det handler også om forbedret information og data fra vagten til vagtcentralen, som derved får mulighed for at generere et mere kvalificeret helhedsbillede på baggrund af fragmenterede data.

Vi har fået et bedre samspil mellem vagter og central. Vi kan bedre supplere hinanden, når det handler om at få de rigtige og bedste data frem. Og fra min stol synes jeg det først og fremmest skyldes vores forbedrede muligheder ude i felten for at opsamle og indsende mange forskellige data.

4.2.3. Øget fokus på praksis udvikling

I forbindelse med denne kategori af konsekvenser for kerneopgaven på vagtområdet er der især fokus på betydningen af de muligheder, som den teknologiske udvikling giver for en stadig, praksisbaseret udvikling af vagtserviceområdet:

- En genkommende pointe – formuleret af de interviewede – handler om, at den teknologiske udvikling har styrket muligheden for en løbende udvikling af praksis. Der fokuseres her først og fremmest på muligheden for at genere data, som dels tydeliggør sammenhængen mellem bestemte indsatser på den ene side og den opnåede effekt på en anden side; fx i forbindelse med responstid.

Men det handler også om centralt (og ledelsesmæssigt) at kunne kortlægge en given udvikling over tid og sammenligne historiske data; igen med henblik på at kortlægge udviklings- og optimeringsmuligheder; fx omkring alarmopkald.

- Som en supplerende pointe i den forbindelse peger flere af de interviewede ligeledes på, at den teknologiske udvikling ikke alene skaber mulighed for læring og udvikling, men også forudsætter en lærings- og udviklingsstilgang hos den enkelte vagt. Dels naturligt og oplagt i forhold til kompetent at kunne anvende introducerede, teknologiske løsninger. Men dels også i forhold til at skabe rum og de nødvendige forudsætninger for fremtidig teknologisk udvikling; altså i bund og grund en proaktiv frem for en reaktiv tilgang til en teknologianvendelse.

Jeg synes, man ofte overseer, at teknologien også tilbyder en unik læringsmulighed. Både med de data, som de digitale løsninger producerer. Men også som et redskab til eftertanke for den enkelte. Det er blevet meget nemmere at evaluere, fordi der nu straks er afregning ved kasse 1 på de ting, som du gør og så straks dokumenteres.

4.2.4. Øget fokus på nye samarbejdsformer med kundesiden

I forbindelse med denne kategori af konsekvenser for kerneopgaven på vagtområdet er der især fokus på betydningen af de nye samarbejdsformer med kundesiden:

- Som beskrevet ovenfor oplever et flertal af de interviewede, at den teknologiske udvikling også – direkte eller indirekte – har skabt nye samarbejdsformer med kundesiden. Overordnet handler det her om, som vagt at gå fra en traditionel, ekstern leverandørrolle til i højere grad at udfylde en rolle som en vigtig samarbejdspartner, hvor der er fokus på følgende:
 - Den enkelte vagtmedarbejder spiller en aktiv og accepteret rolle for den løbende relationsopbygning med kundesiden.
 - Den enkelte medarbejder har et større frirum i forhold til supplerende at tilbyde tjenester og services til kunden, som ikke nødvendigvis er kontraktligt defineret.
 - Den enkelte medarbejder spiller en rolle i forhold til mersalg.

Vi er kommet tættere på kundesiden, i en form for "udviklingsfællesskab". Kunne man måske sige. Den teknologiske udvikling har på mange måder skabt forudsætningen for denne udvikling. Men det har også været en bevidst strategi fra vores side. Og det spejler sig på den måde i vores markedsføring og salgsarbejde. Og også i rekrutteringen af medarbejdere. Hele vejen rundt, altså.

5.2.5. Øget fokus på opgaveoptimering, for alle partner

I forbindelse med denne kategori af konsekvenser for kerneopgaven på vagtområdet er der især fokus på betydningen af de muligheder, som den teknologiske udvikling giver for at optimere hele vagtområdet, til fordel for såvel kunder som medarbejdere:

- Gennemgående peger de interviewede på, at den teknologiske udvikling skaber forbedrede muligheder for løbende kvalitetssikring og kvalitetsudvikling af den ydede vagtservice. Først og fremmest fremhæves dokumentationsmuligheder, som gør det muligt at trække læring af indsamlede data og på den måde også skabe et fundament for udvikling af egen praksis. Men også anvendte teknologiske løsninger på kundeside fremhæves som en vigtig forudsætning for en fortsat kvalitetsudvikling på området. Det gælder fx udviklingen af nye kameratyper, nye sensorer og stadig mere avancerede robotter.

For få år siden ville jeg have svaret, at kvalitetssikringen ligger i den personlige service. Nu er jeg mere tilbøjelig til at se også en mulighed for at højne kvaliteten gennem en særlig måde at bruge teknologien på. En reflekteret måde, naturligvis. Teknologien gør ikke noget af sig selv.

- Så godt som alle de interviewede peger på, at den teknologiske udvikling tilbyder en række udvidede muligheder for også at optimere og effektivere den daglige drift på vagtområdet. Eksemplerne på dette er mange
 - Bedre samarbejde mellem vagtcentral og udekørende vagter, som resulterer i kortere responstid.
 - Bedre planlægning og koordination mellem udekørende vagter i samme lokalområde.
 - Bedre forberedelse for udekørende vagter i forbindelse med en konkret vagtcase.
 - Bedre information til – og samarbejde med – politiet.
 - Bedre information og dokumentation til kunden.

Vi har et skarpt fokus på hele tiden at optimere vores service. Vi vil kort sagt bare gerne blive bedre hele tiden. Det har vi selvfølgelig selv en interesse i. Men det er også en fordel for kunderne. De får mere og kan måske spare på den tid og de ressourcer de skal investere i vores vagt, som jo ikke har noget med deres kerneforretning at gøre. Dybest set. Det er jo bare en nødvendig biting for dem. Og det skal vi jo også holde os for øje.

4.3. Afledte kompetencebehov

De interviewede peger på en række kompetencebehov, som følger af en ændret kerneopgave; der igen er bestemt af den *teknologiske udvikling* på vagtområdet.

Disse kompetencebehov kan overordnet opdeles i tre hovedkategorier:

- Kompetencebehov med relation til den generelle teknologiske udvikling.
- Kompetencebehov med relation til kundetilgang og kundebetjening.
- Kompetencebehov med relation til særlige fagområder og jobfunktioner,

4.3.1. Kompetencebehov med relation til den generelle, teknologiske udvikling

Inden for denne hovedkategori af kompetencebehov er der primært fokus på, at man som ansat på vagtområdet grundlæggende kan forholde sig til – og håndtere – den teknologiske udfordring og den måde, den transformerer kendte jobfunktioner.

Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere stadige forandringer og øget kompleksitet

- Samstemmende peger alle de interviewede på, at det vigtigste fremtidige kompetencebehov som ansat på vagtområdet bliver at kunne håndtere konsekvenserne af den teknologiske udvikling. Dette påpegede kompetencebehov indeholder flere elementer:
 - For det første en grundlæggende åbenhed overfor denne udvikling; at man som medarbejder accepterer, at teknologiske løsninger ikke implementeres og læres én gang for alle. Men at der derimod er behov for, at man som medarbejder er indstillet på kontinuerligt at aflære og tilegne sig nye teknologier.
 - For det andet en på samme måde grundlæggende teknologiforståelse (og teknisk flair), som betyder, at man som medarbejder har en teknologisk basiskompetence, der gør én i stand til at gennemskue, hvordan der ved tilegnelsen af nye teknologier kan bygges oven på en eksisterende faglig kompetence.
 - For det tredje et grundlæggende kendskab til de mest udbredte alarmsystemet, overvågningssystemer og logistiksystemer.

- Flere af de interviewede peger på, at man som vagt allerede i dag skal kunne håndtere - og koordinere – større datamængder. Dette krav forventes at stige yderligere. Med en stadig mere intensiv anvendelse af digitale informationssystemer vil det være muligt for den enkelte vagt at tilegne sig relevant data allerede på vej til en lokation, hvor der fx er gået en alarm. Vagtindsatsen vil dermed kunne planlægges mere præcist, og det vil være muligt at koordinere dels med andre vagter og dels med politiet. Den fulde udnyttelse af disse muligheder fordrer dog, at man som vagt er i stand til at kunne indsamle og bearbejde data, i en stærk presset situation.

Den afledte kompetence i den forbindelse handler først og fremmest om følgende:

- En kompetence til at kunne indhente og generere data også i meget pressede situationer; herunder en viden om, hvor præcist denne nødvendige viden/data kan indhentes eller rekvireres.

Jeg kan sagtens mærke presset, når jeg står derude. Og det er blevet større, synes jeg. Det har altid været stressende, hvis der sker noget på en vagt. Men nu er vi også udfordret på ikke alene at skulle holde hovedet koldt i situationen. Men også skulle tænke mere overordnet og et trin frem. Det er er gear mere, synes jeg.

- Flere af de interviewede peger på, at der er stigende behov for, at man som vagt kan fungere under det, der betegnes som et *realtime-pres*. Konkret handler det om udfordringerne i forbindelse med, at fx afrapporteringen til en kunde sker via en livestreaming. Udfordringer bliver her at kunne præstere en relevant dokumentation, som lever op til alle de kvalitative krav til en afrapportering under traditionelle vilkår, nu blot under et stærkt tidsmæssigt pres. Det gælder i forhold til teknik, indholdsmæssig kvalitet og et stærkt fokus på kundens individuelle profil og behov.

Den afledte kompetence i den forbindelse handler først og fremmest om følgende:

- En kompetence til at bevare overblik og koordinationsevne, også når kontakt og afrapportering foregår i *realtime*.

Vi er på med de nye muligheder for så at sige at sende live. Det gør bare et eller andet. Du skal lige som hele tiden stå ved siden af dig selv og overveje, om det du siger og gør, nu også er det rigtige.

- Flere af de interviewede understreger i forlængelse heraf, at man som vagt i stigende grad skal kunne fungere under pres i forbindelse med at agere koordinerende mellem vagtcentral, politi og kunden. Vurderingen er her, at de nye teknologiske løsninger i nogen grad flytter vagtservice fra at være "blot" et led i en sammenhængende kæde til i højere grad at blive den koordinerende aktør i centrum. I praksis kan det fx handle om, at kunne livestream på en måde, som gør det muligt for andre at tage beslutninger og kunne agere på en hensigtsmæssig måde. Dette stiller krav om, at man som vagt er i stand til at udføre en vis form for koordination og situationsledelse.

Den afledte kompetence i den forbindelse handler først og fremmest om følgende:

- En kompetence til at kunne live-stream på en informativ, professionel (ikke-personlig og legal måde).

Kompetencebehov i forhold til at kunne understøtte intern udvikling og læring

- En gennemgående pointe hos de interviewede er, at man som vagt skal være i stand til at trække læring ud af egen praksis, og på den måde udvikle sig selv og jobbet.

Den afledte kompetencebehov i den forbindelse handler først og fremmest om følgende:

- En kompetence til at sætte sig ind i nye (teknologiske) aspekter omkring jobbet, og forstå, hvordan der i den forbindelse kan bygges videre på en eksisterende (grund)viden.

- En kompetence til at kunne overføre praksisbaseret viden fra en sammenhæng til en anden. Fx fra et kundesystem til et andet.
- En kompetence til at lære fra sig; fx i forhold til at oplære nye medarbejdere. Eller i forhold til at videreformidle en særlig, oplevet erfaring. Eller i forhold til at videreformidle ny viden opnået via deltagelse i ekstern efteruddannelse.
- En kompetence til at "aflære" i de tilfælde, hvor eksisterende viden eller erfaringer viser sig at være uhensigtsmæssig i forhold til ny (fremtidig) praksis. Eller viser sig at udgøre en barriere i forhold til at opnå ny viden.

Jeg kan kun se, at vi kan få de fulde effekter af de teknologiske muligheder, hvis vi styrker kapaciteten til læring hos os alle. Og det hele vejen rundt. Både for den enkelte i jobbet som mellem medarbejdere på tværs. Og også på tværs af en samlede organisation. Men det begynder og slutter hos den enkelte og hans kompetencer her.

4.3.2. Kompetencebehov med relation, kundetilgang og kundebetjening

Inden for denne hovedkategori af kompetencebehov er der primært fokus på, at man som ansat på vagtområdet grundlæggende kan forholde sig til – og håndtere – den teknologiske udfordring og den måde, den udvikler den dominerende kunderelation.

Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere en individuel kundetilgang

- Flere af de interviewede fremhæver, at indfasningen af ny teknologi synes at føre til en stærkere differentiering på kundesiden, når det gælder brugen af alarmer- og overvågningssystemer; og dermed også vagtservice. Udfordringen bliver her kompetent at kunne håndtere forskellige kunders lige så forskellige vagtsystemer og procedurer.
Enkelte af de interviewede taler her om en høj grad af diversitet, som skal kunne håndteres synkront. Det sidste som et udtryk for, at der som medarbejder ikke er tid til langsom omstilling fra et system til et andet system, med grundig faglig og mental forberedelse. Diversiteten skal kunne håndteres i en fortløbende proces og inden for samme vagt.
Den afledte kompetence i den forbindelse handler først og fremmest om følgende:
 - En kompetence til fagligt at kunne håndtere forskellige kundesystemer, hvor der på én gang er fokus på det generiske og det specielle, og videre fokus på at forslå kunden nye optimerede løsninger.
 - En kompetence til at kunne håndtere diversiteten på kundesiden inden for et kort tidspænde, hvor man fortløbende konfronteres af den ene unikke virksomhedscase efter den anden.
- Flere af de interviewede peger på, at man som udekørende vagt skal kunne udføre et vist minimum af fejljustering på kundens alarm- og overvågningssystemer. Typisk handler det her om at kunne "nulstille" og genaktivere et system, som er igangsat ved en fejl.
Udfordringer ligger her i, at idet man som vagt konfronteres med mange forskellige kundesystemer, som ligeledes vil være sat forskellig op i forhold til den enkelte kundes specifikke behov, fordrer det, at man som vagt – ofte under pres – er i stand til at udnytte sin generelle viden og erfaring også i forhold til at kunne håndtere systemer, som man måske ikke tidligere har arbejdet med.

Den afledte kompetence i den forbindelse handler først og fremmest om følgende:

- En kompetence til at kunne kombinere viden og erfaring i forhold til opgaveløsning knyttet til nye (og ikke-kendte) systemer.
- En kompetence til at kunne se det teknisk generiske også i tilsyneladende meget specifikke teknologiske løsninger.

En af de store udfordringer er at kunne se den kendte viden bag den nye teknologi, som man hele tiden bliver konfronteret af. Noget er jo det samme. Og det er som oftest det mest grundlæggende. Derfor holder jeg også fast i, at efteruddannelse giver mening, og det ikke bare handler om on-the-job-training.

- Flere af de interviewede oplever et stigende behov for, at man også som vagt er i stand til at kunne forstå og behandle den enkelte kunde som en individuel og afgrænset forretningscase. I forhold til den direkte relation til kunden vurderes det ikke at være tilstrækkeligt at tage afsæt i standardiserede koncepter og i rammerne for den leverede ydelse. Kunden fordrer at blive behandlet individuelt og som en særlig case. Det følger i nogen grad af individualiseringen af de tekniske løsninger. Men det hænger også sammen med en generelt øget kundeorientering, også i B2B-relationer.

Den afledte kompetence i den forbindelse handler først og fremmest om følgende:

- En kompetence til – på et praksisnært niveau – at kunne analysere kundens behov og matche kundens særlige profil. Og i forlængelse heraf bidrage til en fortsat udvikling/justering af de vagtløsninger kunden gør brug af.

Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere en hverdag præget af internationalisering og globalisering

- Et flertal af de interviewede fremhæver, at man som vagt i stigende grad har behov for at kunne beherske fremmedsprog, på et vist niveau. Og det gælder først og fremmest engelsk og tysk. Dette kompetencebehov øges i takt med, at en række virksomheder i Danmark gør brug af fremmedsprog som det daglige samtalesprog; primært fordi virksomhederne er udenlandsk ejet og/eller indgår i en international koncern med afdelinger flere steder i verden.

Denne tendens mod brug af fremmedsprog understøttes også af, at manualer og brugervejledningen på en række af de alarm- og overvågningssystemer, som man møder som vagt, typisk er udfærdiget på engelsk.

Desuden peger alle de interviewede portvagter på et øget behov for at kunne kommunikere med leverandører af materiel til pladser og anlæg. Typisk på engelsk eller tysk.

Den afledte kompetence i den forbindelse handler først og fremmest om følgende:

- En kompetence til at kunne tale og skrive på engelsk, på et grundlæggende niveau, med en faglig toning i retning af det vagtfaglige.
- En kompetence til at kunne læse tekniske manualer – med reference til vagtområdet - på engelsk.

4.3.3. Kompetencebehov med relation til særlige fagområder og jobfunktioner

Inden for denne hovedkategori af kompetencebehov er der primært fokus på, at man som ansat på vagtområdet kan håndtere udfordringer på specifikke jobfunktioner.

Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere et stigende dokumentationskrav

- Alle de interviewede oplever et stigende krav om skriftlighed i forbindelse med afrapportering. Dels i forhold til en daglig dokumentation og dels i forhold til underretning til kunden i forbindelse med sager, der har fordret en vagtaktion (skader, indbrud og lignende).

Der peges her på et behov for at kunne skrive *objektive* rapporter, som ikke er båret af personlige *synsninger*. Og videre rapporter, som er logisk opbyggede og skrevet i et klart og korrekt sprog. Enkelte fremhæver i den forbindelse, at gode informative rapporter ikke alene har en kommunikativ funktion, men også tjener som et signal om, at man er en professionel organisation, der også har styr på denne detalje. Også alle de interviewede fremhæver vigtigheden af, at man som vagt kan tage gode billeder og videoer – fx i forbindelse med indbrud eller skade – uploade dem og sende dem til kunden som del af en samlet rapport. Det handler her dels om at kunne håndtere det rent tekniske i forbindelse med denne proces. Men det handler også om at kunne bruge billed- og videomediet som understøttende den skriftlige del af rapporten, hvor der er en tydelig sammenhæng mellem billede/video og tekst. Flere peger her på behovet for, at man som vagt "forstår" billed-/videomediet, idet man har en grundlæggende indsigt i, hvad mediet kan bruges til, og hvordan man opnår den ønskede effekt.

I forbindelse med udarbejdelse af rapporter fremhæver flere af de interviewede også et behov for, at man som dokumenterende vagt kender til relevant lovgivning. Det gælder ikke mindst, hvilke billeder som må tages på hvilke steder. Men også mere generelt om overholdelsen af persondatalovgivningen.

Den afledte kompetence i den forbindelse handler først og fremmest om følgende:

- En kompetence til at kunne disponere en vagtrapport; med dels en kronologisk struktur og dels indeholdende alle væsentlige detaljer, i prioriteret rækkefølge.
- En kompetence til at kunne tage billeder/video og koble billed- og tekstmateriale på en gensidigt understøttende måde.
- En kompetence til at kunne indsamle, opbevare og distribuere data inden for de lovgivningsmæssige rammer.

Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere nye jobunderstøttende teknologier

- Enkelte af de interviewede peger på, at der fremadrettet vil blive et stigende behov for, at man som vagt kan anvende GPS-tracking i hverdagen. Målet er her, at man som vagt skal kunne bruge denne teknologiske løsning i forhold til bl.a. at koordinere med kollegaer og på den måde nedbringe responstid i forbindelse med vagtopkald.

Den afledte kompetence i den forbindelse handler først og fremmest om følgende:

- En kompetence til at kunne anvende GPS-tracking som understøttende samarbejde og koordination til nærmeste kollegaer.

Et klart flertal af de interviewede vurderer, at droner fremadrettet vil komme til at spille en større rolle på vagtområdet; primært som en relevant overvågningsteknologi.

Samtidig peges der dog også på en række usikkerhedsmomenter i den forbindelse. Dels i hvilket omfang brugen af droner faktisk vil blive efterspurgt af kundesiden. Dels hvornår og hvordan lovgivningen vil falde på plads i forhold til anvendelsen af droner til overvågning. Og dels i hvilket omfang det vil være relevant

og attraktivt for vagtfirmaerne at gøre brug af et offentligt udbudt dronekursus, med de bindinger, der måtte være i den forbindelse.

Den afledte kompetence i den forbindelse handler først og fremmest om følgende:

- En kompetence til at kunne anvende droner på grundlæggende niveau; i første række i forhold til opmålingsopgaver og lignende, som indirekte understøtter en vagtservice, men som ikke direkte indgår i samme.

4.4. Uddannelsesbehov

De interviewede peger på følgende opkvalificerings- og uddannelsesbehov for ansatte på vagtserviceområdet, som direkte eller indirekte konsekvens af den *teknologiske udvikling*.

4.4.1. Generelt forandringsberedskab og grundlæggende IT-kendskab

- Behov for opkvalificering i forhold til den generelle teknologiske udvikling på vagtserviceområdet.
- Behov for opkvalificering i forhold til stadighed at holde sig opdateret om den teknologiske udvikling på vagtserviceområdet.
- Behov for opkvalificering i forhold til at kunne anvende forskellige datainput på en systematiske måde, under stærkt tidspres.
- Behov for opkvalificering i forhold til at kunne anvende digitale medier i forbindelse med *real-time* kommunikation.
- Behov for opkvalificering i forhold til sidemandsoplæring.

4.4.2. Styrket kundeorientering

- Behov for opkvalificering i forhold til en individuel kundetilgang.
- Behov for opkvalificering i fagligt engelsk, tonet i forhold til vagtserviceområdet.

4.4.3. Specifik faglig opkvalificering

- Behov for opkvalificering i forhold til udarbejdelse af dokumentationsrapporter.
- Behov for opkvalificering specifikt i forhold til brugen af billede og video ved udarbejdelse af dokumentationsrapporter.
- Behov for opkvalificering i forhold til GPS-tracking.
- Behov for opkvalificering i betjening af droner.

4.5. Sammenfatning

Den beskrevne udvikling omkring kerneopgave og kompetence- og uddannelsesbehov – som resultat af den teknologiske udvikling – kan skematisk skitses på følgende måde:

Teknologisk udvikling	Udvikling i kerneopgaven	Afledte kompetencebehov	Afledte uddannelsesbehov
Teknologiske løsninger implementeres helt ude i frontlinjen og i dagligdagen.	<p>Øget fokus på anvendelse af teknologiske løsninger i hverdagen.</p> <p>Øget fokus på koordination med samarbejdspartnere; internt og eksternt.</p> <p>Øget fokus på praksisbaseret læring og udvikling.</p>	<p>Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere stadige forandringer og øget kompleksitet</p> <p>Kompetencebehov i forhold til at understøtte intern udvikling og læring.</p>	<p>Behov for opkvalificering i forhold til at "forstå" den generelle teknologiske udvikling på vagtområdet.</p> <p>Behov for opkvalificering i forhold til stadighed at holde sig opdateret om den teknologiske udvikling på vagtområdet.</p> <p>Behov for opkvalificering i forhold til at kunne anvende forskellige datainput på en systematisk måde, under stærkt tidspres.</p> <p>Behov for opkvalificering i forhold til at kunne anvende digitale medier i forbindelse med <i>real-time</i> kommunikation.</p> <p>Behov for opkvalificering i forhold til sidemandsoplæring og kollegasparring.</p>
Teknologiske løsninger medvirker til at redefinere kunderelationen.	Øget fokus på nye samarbejdsrelationer med kundesiden.	<p>Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere en individuel kundetilgang</p> <p>Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere en hverdag præget af internationalisering og globalisering.</p>	<p>Behov for opkvalificering i forhold til en individuel kundetilgang.</p> <p>Behov for opkvalificering i fagligt engelsk, tonet i forhold til vagtområdet.</p>
Teknologiske løsninger styrker mulighederne for kvalitetssikring og driftsoptimering.	Øget fokus på opgaveoptimering, for alle parter.	<p>Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere et stigende dokumentationskrav.</p> <p>Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere nye jobunderstøttende teknologier.</p>	<p>Behov for opkvalificering i forhold til udarbejdelse af (vagt)rapporter.</p> <p>Behov for opkvalificering specifikt i forhold til brugen af billede og video ved udarbejdelse af (vagt)rapporter.</p> <p>Behov for opkvalificering i forhold til brugen af GPS-tracking.</p> <p>Behov for opkvalificering i betjening af droner.</p>

5.0. Input fra skolesiden

I det følgende afsnit præsenteres resultatet af gennemførte interviews med skolerepræsentanter, med relation til vagtserviceområdet. Som i det forrige afsnit er der også her tale om en opsummerende sammenskrivning, hvor pointer og udsagn ikke kan relateres til specifikke respondenter.

Alle interviews er gennemført som semistrukturerede telefoninterviews med afsæt i en overordnet interviewguide.

I lighed med de gennemførte interviews med ledere og medarbejdere inden for vagtserviceområdet er der også her, ved systematiseringen af indsamlet data, lagt vægt på fire tværgående tematikker:

1. Den teknologiske udvikling på vagtserviceområdet.
2. Konsekvenserne af denne teknologiske udvikling for kerneopgaven på vagtserviceområdet.
3. Kompetencebehov som følge af ændringer i kerneopgaven på vagtserviceområdet.
4. Afledte efteruddannelsesbehov på baggrund af de dokumenterede kompetencebehov; med reference til allerede udbudte kurser i AMU-regi på vagtserviceområdet.

Ved de gennemførte interviews er der taget afsæt i pointer fra gennemførte interviews med virksomheder og medarbejdere på vagtserviceområdet. De interviewede har således haft mulighed for at kommentere på – og reflektere over – udsagn fra disse tidligere interviews. Denne progression er valgt i overensstemmelse med den grundlæggende metode ved analysens dataindsamling (jvf side 13).

Der er i alt gennemført tre interviews med erfarne undervisere på vagtserviceområdet.

Behandlingen af de fire tematiske fokusområder vil også være bestemmende for strukturen i afsnittet, som derfor er opdelt i tilsvarende fire hovedafsnit.

Sidst i afsnittet skitseres – skematisk – den direkte sammenhæng mellem de fire temaområder.

5.1. Konsekvenser for vagtserviceområdet

De interviewede skolerepræsentanter peger på følgende overordnede konsekvenser for vagtserviceområdet, som følge af den *teknologiske udvikling*.

- Fra skoleside genkender man fuldt ud virksomhedssidens beskrivelse af den dominerende teknologiske udvikling på vagtområdet. Også fra skoleside fremhæves således dels brugen af stadig mere avancerede overvågnings- og alarmsystemer på virksomhedssiden – samt dels en øget digitalisering af den enkelte vagts hverdag.

Videre anerkendes det også, at denne teknologiske udvikling giver sig udtryk i stadig mere specifikke løsninger på virksomhedsniveau, som er målrettet designet i forhold til den enkelte virksomheds overvågnings- og vagtbehov. Men samtidig fremhæves også – i langt højere grad end på virksomhedssiden – det fælles og det generiske i denne udvikling. Altså det forhold, at den teknologiske

udvikling er karakteriseret ved en række tendenser, som slår igennem bredt på virksomhedssiden, og hvor forskelle i et vist omfang er optiske og mere tilsyneladende end reelle.

- Ligeledes er man fra skoleside i et vist omfang enig med virksomhedssiden i, at den teknologiske udvikling på én gang dels har banet vejen og dels samtidig også i sig selv fordrer, at vagtservice tilrettes i forhold til den enkelte virksomheds behov på området. Altså en pointe om, at den teknologiske udvikling både skaber nye muligheder og nye krav.

Også som konsekvens af fremhævnningen af det generiske i den teknologiske udvikling, peges der fra skoleside videre på, at det fortsat er muligt at tilbyde vagtservice med afsæt i standardiserede koncepter og produkter. Vurderingen er her, at kunderelationen inden for vagtserviceområdet ikke – som direkte følge af den teknologiske udvikling - har ændret sig markant inden for de senere år. Og i forhold til at understrege denne pointe peges på de mange små virksomheder inden for området, som kun i minimalt omfang har mulighed for at tilbyde individualiserede ydelser, men som derimod i overvejende grad tilbyder netop standardiserede services, hvor pris og fleksibilitet bliver et afgørende konkurrenceparameter.

- Fra skoleside genkender man også en udviklingstendens, som går i retning af stadig mere fokus på kvalitetssikring og optimering på vagtserviceområdet. Men hvor man fra virksomhedsside (naturligt) primært har fokus på udviklingen af egen praksis, så er vurderingen fra skoleside, at et sådant notorisk fokus på kvalitetssikring og optimering i højere grad slår igennem som en segmentering og specialisering inden for branchen. Altså at man ser en tendens til, at man fra virksomhedsside satser på særlige områder af vagtservice og forsøger at opbygge den højeste mulige kvalitet og priseffektivitet via en sådan specialisering. Også blandt de helt store full-service virksomheder på området vurderes der således at være en tendens i retning af en sådan specialisering.

5.2. Konsekvenser for kerneopgaven og deres udførelse

De interviewede peger på følgende konsekvenser for kerneopgaven og dens praktiske udførelse, som følge af den *teknologiske udvikling*:

- Skolesiden er enig med virksomhedssiden i, at man oplever en stigende anvendelse af teknologiske løsninger og værktøjer i hverdagen på vagtområdet. Og også enig i, at man i stadig mindre omfang ser den traditionelle, ronderende vagt. Den generelle udvikling i kerneopgaven – drevet af den teknologiske udvikling – er der således fuldstændig enighed om.
- Ligeledes fremhæver skoleside – i lighed med virksomhedsside - et behov for, at man som vagt er i stand til at kunne indgå i tæt samarbejde med kunden. Og her med en tilgang, der anerkender kunden som "særlig" og "speciel". Men det tilføjes her, at det vigtigste er, at man som vagt er i stand til også at se det fælles og det generiske i denne kunderelation. Såvel på det faglige som på det relationelle plan. Det med at have en unik tilgang til den enkelte kunde bliver på denne måde snarere en overbygning end et grundlæggende afsæt, som ellers beskrevet af virksomhedssiden.
- Fra skoleside anerkendes det, at man på vagtserviceområdet – og her primært hos de større virksomheder på området - er optaget af egen udvikling og af at tage læring fra praksis. Vurderingen er dog videre, at det i høj grad må betragtes som en strategisk satsning og mindre som en faktisk udrullet tilgang til egen praksis. Der peges her bl.a. på den individualisering, der typisk præger

området, hvor man som vagt er meget alene og selvkørende. Dette gør det i sagens natur vanskeligt at erfaringsudveksle og videndele med kollegaer. Og fra skoleside ser man ingen klar tendens i retning af, at man på virksomhedsniveau anvender nye teknologiske løsninger i forhold til også at realisere et sådant lærings- og udviklingsmål.

5.3. Afledte kompetencebehov

De interviewede peger på følgende kompetencebehov, som følge af den *teknologiske udviklings* gennemslag på vagtserviceområdet, og de deraf følgende nye krav til kerneopgaven:

Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere stadige forandringer

I særlig grad fremhæver skolesiden et kompetencebehov for ansatte på vagtserviceområdet, som handler om at kunne agere i – og håndtere – stadige forandringer; drevet af den teknologiske udvikling. I forhold til en sådan udvikling fremhæves dels behovet for grundlæggende IT-viden og IT-færdigheder (jf. punktet nedenfor) samt dels et behov for, at man som ansat er bekendt med, hvordan denne viden og disse færdigheder løbende kan holdes ajour. Og i den forbindelse i særlig grad vidende om, hvilke kilder og informanter, man som ansat kan anvende i det daglige med henblik på at være viden- og færdighedsmæssig opdateret. Subsidiært peges der her også på et behov for at kunne tage læring af egne erfaringer, gennem refleksion over praksis.

Kompetencebehov i forhold til specifikt at kunne håndtere udviklingen på IT-området

Skolesiden understreger i særlig grad et kompetencebehov, som handler om, at man som ansat på vagtserviceområdet har nødvendige, grundlæggende IT-kundskaber. Sådanne IT-kundskaber skal sikre, at man som medarbejder har viden og faglig færdighed dels i forhold til at kunne håndtere forskellige kundesystemer – samt dels i forhold til kompetent at kunne håndtere en generelt øget digitalisering i jobbet. Det skitserede kompetencebehov afspejler en forståelse, hvor de IT-relaterede opgaver, som man støder på som vagt, har et generisk og fælles indhold. Det afgørende bliver derfor, at man som medarbejder har basisviden og basisfærdigheder på området, og at man med dette afsæt er i stand til at "gennemskue" tilsyneladende nye og unikke systemer på kundesiden og i egen opgaveløsning og her bygger videre på eksisterende viden og erfaring.

Kompetencebehov i forhold til at kunne anvende digitale medier ved dokumentation og afrapportering

Fra skoleside fremhæver man – i lighed med virksomhedssiden – behovet for, at man som vagt kvalificeret er i stand til at anvende digitale medier ved rapportskrivning. Der lægges dog i særlig grad vægt på et kompetencebehov i forhold til at kunne gøre brug af billed- og videomateriale i den forbindelse. Som et særligt fokusområde her fremhæves et behov for at styrke kendskabet til gældende lovgivning, idet det handler om, hvad der er tilladt at dokumentere og på hvilken måde, når man befinder sig såvel i en privat som i en offentlig kontekst.

Videre peger skolesiden på, at man i forhold til dette kompetencebehov har en særlig udfordring i forbindelse med en større gruppe af ansatte på vagtområdet, som ikke er stærke i skriftlig fremstilling. Det kan enten skyldes ordblindhed eller en anden etnisk baggrund end dansk. Denne udfordring slår også igennem i forhold til gruppens deltagelse på ekstern efteruddannelse. Herunder i forhold til at være motiveret for efteruddannelse overhovedet. Denne målgruppe vil have et kompetencebehov, som nok har et fagligt afsæt, men som må håndteres med særlig respekt for gruppens indlæringsmæssige udfordringer.

5.4. Uddannelsesbehov

De interviewede peger på følgende opkvalificerings- og uddannelsesbehov for ansatte på vagtområdet, som direkte eller indirekte konsekvens af den *teknologiske udvikling*:

5.4.1. Generelt forandringsberedskab og grundlæggende IT-kendskab

- Behov for opkvalificering i forhold til at agere kompetent i en arbejds kontekst under stadig forandring.
- Behov for opkvalificering i grundlæggende IT-viden og IT-færdigheder.
- Behov for opkvalificering i forhold til at trække læring af egen praksis.

5.4.2. Styrket kundeorientering

- Behov for opkvalificering i fagligt engelsk, tonet i forhold til vagtområdet.

5.4.3. Specifik faglig opkvalificering

- Behov for opkvalificering i forhold til udarbejdelse af (vagt)rapporter.
- Behov for opkvalificering i forhold til brugen af billede og video ved udarbejdelse af (vagt)rapporter.

5.5. Sammenfatning

Den beskrevne udvikling omkring kerneopgave og kompetence- og uddannelsesbehov – som resultat af den teknologiske udvikling – kan skematisk skitseres på følgende måde:

Teknologisk udvikling	Udvikling i kerneopgaven	Afledte kompetencebehov	Afledte uddannelsesbehov
<p>Teknologiske løsninger har et generisk og fælles indhold, på tværs af virksomheder.</p> <p>Øget specialisering mellem virksomheder, i nogen grad også drevet af den teknologiske udvikling.</p>	<p>Øget fokus på anvendelse af teknologiske løsninger i hverdagen.</p> <p>Øget fokus på koordination med samarbejdspartnere; internt og eksternt.</p> <p>Overordnet fokus på egenudvikling og praksislæring, som teknologiske løsninger kun vanskeligt understøtter.</p>	<p>Kompetencebehov i forhold til at kunne håndtere stadige forandringer og øget kompleksitet.</p> <p>Kompetencebehov i forhold til at trække læring fra egen praksis.</p>	<p>Behov for opkvalificering i forhold til at kunne fungere kompetent i en arbejds kontekst under stadig forandring.</p> <p>Behov for opkvalificering i grundlæggende IT-viden og IT-færdigheder.</p> <p>Behov for opkvalificering i forhold til at trække læring af egen praksis.</p> <p>Behov for opkvalificering i fagligt engelsk, tonet i forhold til vagtområdet.</p> <p>Behov for opkvalificering i forhold til udarbejdelse af dokumentationsrapporter.</p> <p>Behov for opkvalificering i forhold til brugen af billede og video ved udarbejdelse af dokumentationsrapporter.</p> <p>Behov for opkvalificering i forhold til at de lovgivningsmæssige rammer for indsamling og opbevaring af data.</p>

6.0. Samlet kompetencebehov, vurderet af virksomheder og skoler

I det følgende afsnit præsenteres samlede og sammenskrevne kompetencebehov, således som det kan skitseres på baggrund af de gennemførte interviews med hhv. ledere og medarbejdere fra vagtserviceområdet samt med skolerepræsentanter.

De interviewede er overordnet enige i vurderingen af den teknologiske udvikling og dens konsekvenser for kerneopgaver og kompetencebehov på vagtserviceområdet. På virksomhedssiden er der dog en tendens til at fremhæve det specifikke og unikke i såvel jobfunktioner og kunderelationer, mens der på skolesiden i højere grad betones det generiske og sammenlignelige i konsekvenserne af den teknologiske udvikling.

På denne baggrund er de skitserede kompetencebehov i det efterfølgende kategoriseret 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.

Nedenfor konkretiseres disse overordnede kategorier af kompetencebehov med henblik på i det efterfølgende afsnit at kunne vurdere, i hvilket omfang dette kompetencebehov vil kunne honoreres med det aktuelle kursusudbud i AMU-regi.

6.1. 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 trække 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

7.0. Forslag til udvikling af nye AMU-mål

I det følgende afsnit præsenteres forslag til udvikling af nye AMU-mål, på baggrund af det tredelte kompetencebehov for medarbejdere ansat på vagtserviceområdet, således som det er skitseret i det forrige afsnit.

De foreslåede, nyudviklede AMU-mål indgår i en såkaldt *uddannelsespakke*, hvis struktur matcher de tre beskrevne kategorier af kompetencebehov. Begrebet *uddannelsespakke* er her valgt for at tilkendegive, at de prioriterede AMU-mål nok er beslægtede, men dog samtidig ikke direkte forudsætter hinanden i et progressivt opbygget *uddannelsesforløb*.¹³ Og altså heller ikke fodrer, at man som ansat tager "hele pakken".

De tre prioriterede grupper af AMU-mål er følgende:

- For det første en gruppe indeholdende fire nye AMU-mål, som har fokus på at styrke deltageres generelle **viden og færdighed i forhold til den teknologiske udvikling på vagtserviceområdet.**
- For det andet en gruppe indeholdende to nye AMU-mål, som har fokus på at styrke deltageres **viden og færdigheder i forhold til kunderelationen på vagtserviceområdet.**
- For det tredje et hovedmodul indeholdende fire nye AMU-mål, som har fokus på at styrke deltageres **viden og færdigheder i forhold til særlige jobområder og arbejdsfunktioner på vagtserviceområdet.**

Beskrivelsen af de foreslåede, nyudviklede AMU-mål følger den metodik, som er kendt ved målbeskrivelser i AMU-regi. Der lægges her først og fremmest vægt på beskrivelse af deltageres læringsudbyttet i form af viden og færdigheder.

¹³ www.uvm.dk

7.1. Om den samlede uddannelsespakke

Den samlede uddannelsespakke – bestående af 10 nye AMU-mål - kan beskrives som en *teknologipakke*.

Uddannelsespakken kan skematisk opstilles på følgende måde:

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

I det efterfølgende beskrives de foreslåede, nyudviklede AMU-mål.

Disse beskrivelser er baseret på analysens eget datamateriale og er ikke vurderet eller kvalificeret af faglærere med ekspertise på vagtserviceområdet. For så vidt som det skønnes at være relevant at igangsætte dele af det foreslåede udviklingsarbejde vil der være behov for en faglærerkvalificering af disse målbeskrivelser.

Kursusnummer i uddannelsespakken	1	
Relaterer sig til følgende, overordnede kompetencebehov	Viden og færdigheder i forhold til den generelle teknologiske udvikling	
Kursusnavn	Den teknologiske udvikling på vagtområdet, som rammesættende for egen udvikling og læring	
Varighed	1 dag	
Deltagerforudsætninger	Gennemførelsen af "Grundlæggende Vagt" samt praktisk erfaring	
Kompetencebehov i jobområdet	AMU-mål	Kommentar
Behov for at man som vagt har et overordnet kendskab til, i hvilken retning den teknologiske udvikling bevæger sig i på vagtserviceområdet. Og videre en forståelse for, hvordan denne teknologiske udvikling også sætter rammen for egen udvikling og læring.	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne.</p> <p>Du opnår viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generelle teknologiske udviklingstendenser på vagtserviceområdet. • Konsekvenserne af den teknologiske udvikling på job- og arbejdsopgaveniveau. <p>Du opnår færdighed i (du kan):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Omsætte den generelle, teknologiske udvikling på vagtserviceområdet til en ramme for egen udvikling og læring, som kan anvendes i forbindelse med videre efteruddannelse og opkvalificering. <p>Der vil i den forbindelse være fokus på temaer som:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ I hvilken retning bevæger den teknologiske udvikling sig på vagtserviceområdet? ○ Hvad betyder denne udvikling for mit arbejde, nu og i fremtiden? ○ Hvordan kan jeg bedst muligt sikre mig at være opkvalificeret i forhold til denne udvikling? 	<p>Det foreslåede nye AMU-mål skal udbygge den kvalificering i forhold til at forstå den teknologiske udvikling som ramme for egen læring og udvikling, som allerede sker i forbindelse med først og fremmest "Grundlæggende Vagt" (49697) - samt i forbindelse med kurset "Den personlige uddannelses- og jobplan" (47632) og "Personlig udvikling til arbejde og uddannelse" (45362).</p>

Kursusnummer i uddannelsespakken	2	
Relaterer sig til følgende, overordnede kompetencebehov	Viden og færdigheder i forhold til den generelle teknologiske udvikling	
Kursusnavn	Metoder til løbende ajourføring af IT-viden og IT-færdigheder på vagt-området	
Varighed	1 dag	
Deltagerforudsætninger	Gennemførelsen af "Grundlæggende Vagt" samt praktisk erfaring	
Kompetencebehov i jobområdet	AMU-mål	Kommentar
Behov for at man som vagt har viden og færdigheder i forhold til løbende at holde sig opdateret i forhold til relevant IT-viden og IT-færdigheder; på baggrund af den teknologiske udvikling på vagtområdet.	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne.</p> <p>Du opnår viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Primære kilder i forhold til løbende ajourføring af relevant IT-viden og IT-færdigheder, <p>Du opnår færdighed i; du kan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Løbende at opdatere din grundlæggende viden og færdigheder på IT-området. • Løbende at opdatere relevante digitale devices, så du til stadighed har den nyeste version til rådighed. 	Det foreslåede nye AMU-mål skal udbygge den kvalificering i forhold til metoder, som sikrer en løbende ajourføring af IT-viden og IT-færdigheder, som allerede sker i forbindelse med først og fremmest "Grundlæggende Vagt" (49697) og kurset "Teknisk opdatering i alarmsystemer for vagter" (47844).

Kursusnummer i uddannelsespakken	3	
Relaterer sig til følgende, overordnede kompetencebehov	Viden og færdigheder i forhold til den generelle teknologiske udvikling	
Kursusnavn	Lovgivning omkring indsamling, opbevaring og distribuering af data på vagt-serviceområdet	
Varighed	1 dag	
Deltagerforudsætninger	Gennemførelsen af "Grundlæggende Vagt" samt praktisk erfaring	
Kompetencebehov i jobområdet	AMU-mål	Kommentar
Behov for at man som vagt har den nødvendige viden omkring de lovgivningsmæssige rammer, som gælder i forhold til at indsamlet data i såvel offentlig som privat regi – samt videre regler i forhold til opbevaring og distribution af indsamlet data.	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne.</p> <p>Du opnår viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generelle regler på det lovgivningsmæssige område i forhold til indsamling, opbevaring og distribution af data. • Nyeste regler på specifikt persondataområdet. <p>Du opnår færdighed i (du kan):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilvælge indsamlings-, opbevarings – og distributionsløsninger på dataområdet, som ligger uden for den lovgivningsmæssige ramme. • Fravælge indsamlings-, opbevarings – og distributionsløsninger på dataområdet, som ligger uden for den lovgivningsmæssige ramme. • Argumentere – på opfordring af fx kunder – for at valgte indsamlings- opbevarings- og distributionsløsninger på dataområdet positivt ligger inden for de gældende lovningsmæssige rammer. 	Det foreslåede nye AMU-mål skal udbygge den kvalificering i forhold til lovgivning omkring datahåndtering, som allerede sker i forbindelse med først og fremmest "Grundlæggende Vagt" (49697) - samt kurserne "Ajourføring af retsregler og sikring for vagter" (47840) og "Ajourføring af retsregler og beredskabsopgaver, vagter" (49695).

Kursusnummer i uddannelsespakken	4	
Relaterer sig til følgende, overordnede kompetencebehov	Viden og færdigheder i forhold til den generelle teknologiske udvikling	
Kursusnavn	Sidemandsoplæring og kollegasparring	
Varighed	1 dag	
Deltagerforudsætninger	Gennemførelsen af "Grundlæggende Vagt" samt praktisk erfaring	
Kompetencebehov i jobområdet	AMU-mål	Kommentar
Behov for at man som vagt har viden og færdigheder i forhold til metoder, som kan anvendes til at reflektere over - og lære af - egne erfaringer; samt metoder i forhold til at erfaringsudveksle og videndele med nærmeste kollegaer. Begge dele på med afsæt i de konsekvenser, som den teknologiske udvikling har for kerneopgaven.	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne.</p> <p>Du opnår viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metoder til at bruge egne erfaringer til løbende at udvikle/forbedre dig i jobbet. • Metoder i forhold til at styrke den faglige videndeling med dine nærmeste kollegaer. <p>Du opnår færdighed i (du kan)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reflektere systematiske på baggrund af erfaringer, du gør dig i jobbet. Og på baggrund af sådanne refleksioner justere konkrete jobopgaver. • Bidrage til, at erfaringsudveksling og videndeling med dine nærmeste kollegaer styrkes på en måde, som har direkte betydning for den daglige opgaveløsning. 	Det foreslåede nye AMU-mål skal udbygge den kvalificering i forhold til brug af sidemandsoplæring som fagligt udviklingsværktøj, som allerede sker i forbindelse med først og fremmest "Grundlæggende Vagt" og kurserne: "Sidemandsoplæring" (40373) og Mentoruddannelse for erfarne medarbejdere" (40805).

Kursusnummer i uddannelsespakken	5	
Relaterer sig til følgende, overordnede kompetencebehov	Viden og færdigheder i forhold til kunderelationen	
Kursusnavn	Vagt og kundebetjening	
Varighed	1 dag	
Deltagerforudsætninger	Gennemførelsen af "Grundlæggende Vagt" samt praktisk erfaring	
Kompetencebehov i jobområdet	AMU-mål	Kommentar
Behov for at man som vagt har viden om – og kan anvende - metoder i forhold til at identificere supplerende vagtbehov hos kunden på baggrund af den daglige opgaveløsning.	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne.</p> <p>Du opnår viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metoder i forhold til at have en individuel kundetilgang, hvor det handler om at kunne lytte til - og kunne identificere - kundens behov. <p>Du opnår færdighed i (du kan)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificere og beskrive, hvordan små justeringer i den daglige opgaveløsning for kunder kan styrke kvaliteten af den leverede ydelse. • Videreformidle sådanne input til relevante kollegaer i egen organisation. • Formidle forslag til nye opgaveløsninger til kunden. 	Det foreslåede nye AMU-mål skal udbygge den kvalificering i forhold til en stærkere kundebetjening, som allerede sker i forbindelse med først og fremmest "Grundlæggende Vagt" (40373) og kurset "Kundeservice og kommunikation for vagter" (47090).

Kursusnummer i uddannelsespakken	6	
Relaterer sig til følgende, overordnede kompetencebehov	Viden og færdigheder i forhold til kunderelationen	
Kursusnavn	Fagligt engelsk på vagtområdet	
Varighed	1 dag	
Deltagerforudsætninger	Gennemførelsen af "Grundlæggende Vagt" samt praktisk erfaring	
Kompetencebehov i jobområdet	AMU-mål	Kommentar
Behov for at man som vagt har kendskab til de mest udbredte engelske fagudtryk på vagtserviceområdet,	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne.</p> <p>Du opnår viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mest udbredte engelske ord og fagudtryk inden for vagtområdet. <p>Du opnår færdighed i (du kan)</p> <ul style="list-style-type: none"> Formulere dig på engelsk, hvor dit basisengelsk suppleres af relevante faglige udtryk af betydning for vagtområdet. Læsning af engelsksprogede manualer af relevans for vagtserviceområdet. 	Det foreslåede nye AMU-mål skal udbygge den kvalificering i forhold til brug af engelske fagudtryk, som allerede sker i forbindelse med først og fremmest "Grundlæggende Vagt" (40373).

Kursusnummer i uddannelsespakken	7	
Relaterer sig til følgende, overordnede kompetencebehov	Viden og færdigheder i forhold til særlige fagområder og jobfunktioner	
Kursusnavn	Udarbejdelse af gode rapporter	
Varighed	1 dag	
Deltagerforudsætninger	Gennemførelsen af "Grundlæggende Vagt" samt praktisk erfaring	
Kompetencebehov i jobområdet	AMU-mål	Kommentar
Behov for at man som vagt er i stand til at udarbejde rapporter, der baserer sig på – og integrerer - flere forskellige datakilder og som er målrettet forskellige modtagergrupper tilsvarende forskellige informationsbehov.	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne.</p> <p>Du opnår viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forskellige målgrupper og denne opdelings betydning for udarbejdelse af (vagt)rapporter. • Principper for opbygning og disponering af tekst, så den centrale information er tydelig for modtagerne. <p>Du opnår færdighed i (du kan):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Udarbejde rapporter, som er operationelle og kan anvendes i forhold til videre sagsbehandling. 	Det foreslåede nye AMU-mål skal udbygge den kvalificering i forhold til udarbejdelse af operationelt anvendelige rapporter, som allerede sker i forbindelse med først og fremmest "Grundlæggende Vagt" (40373).

Kursusnummer i uddannelsespakken	8	
Relaterer sig til følgende, overordnede kompetencebehov	Viden og færdigheder i forhold til særlige fagområder og jobfunktioner	
Kursusnavn	Brug af billeder og video ved udarbejdelse af rapporter	
Varighed	1 dag	
Deltagerforudsætninger	Gennemførelsen af "Grundlæggende Vagt" samt praktisk erfaring	
Kompetencebehov i jobområdet	AMU-mål	Kommentar
Behov for at man som vagt er i stand til at udarbejde rapporter, der baserer sig på – og integrerer - flere forskellige datakilder og som er målrettet forskellige modtagergrupper tilsvarende forskellige informationsbehov.	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne.</p> <p>Du opnår viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gode huskeregler ved brug af billeder og video i (vagtrapporter). • Up- og downloading af billed- og videomateriale. <p>Du opnår færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tage fotos og optage videoer, som supplerer og ikke gentager information formidlet via den skriftlige tekst. • Uploade og downloade fotos og videoer. • Udarbejde rapport, hvor tekst, foto og video indgår i en samlet og integreret enhed. 	Det foreslåede nye AMU-mål skal udbygge den kvalificering i forhold til brug af billedmateriale ved udarbejdelse af (vagt)rapporter fagudtryk, som allerede sker i forbindelse med først og fremmest "Grundlæggende Vagt" (40373) – samt kurset "Grundlæggende videooptagelse og redigering" (48754).

Kursusnummer i uddannelsespakken	9	
Relaterer sig til følgende, overordnede kompetencebehov	Viden og færdigheder i forhold til særlige fagområder og jobfunktioner	
Kursusnavn	Brug af GPS-tracking i det daglige vagtarbejde	
Varighed	1 dag	
Deltagerforudsætninger	Gennemførelsen af "Grundlæggende Vagt" samt praktisk erfaring	
Kompetencebehov i jobområdet	AMU-mål	Kommentar
Behov for at man som vagt er i stand til at anvende GPS-tracking i forbindelse med koordinering med nærmeste kollegaer ved større vagtindsatser.	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne.</p> <p>Du opnår viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> GPS-tracking og teknologiens potentielle anvendelse i forbindelse med vagtservice. <p>Du opnår færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anvendelse af GPS-tracking som en koordinerende metode i forhold til samarbejdet med nærmeste kollegaer ved større vagtindsatser. 	Det foreslåede nye AMU-mål skal udbygge den kvalificering i brug af GPS-teknologi, som allerede sker i forbindelse med først og fremmest "Grundlæggende Vagt" (40373).

Kursusnummer i uddannelsespakken	10	
Relaterer sig til følgende, overordnede kompetencebehov	Viden og færdigheder i forhold til særlige fagområder og jobfunktioner	
Kursusnavn	Kvalificeret brug af droner	
Varighed	1 dag	
Deltagerforudsætninger	Gennemførelsen af "Grundlæggende Vagt" samt praktisk erfaring	
Kompetencebehov i jobområdet	AMU-mål	Kommentar
Behov for at man som vagt er i stand til at overveje behovet for brug af droner. Dels i forhold til egne vagtopgaver – og dels i forhold til servicering af egen kundeportefølje.	<p>Handlingsorienteret målformulering for arbejdsmarkedsuddannelserne.</p> <p>Du opnår viden om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forskellige typer af droner og deres tilsvarende forskellige funktioner. • Lovgivningsmæssige rammer for anvendelse af droner på vagtområdet. • Droner og deres potentielle anvendelse i forbindelse med vagtservice. <p>Du opnår færdighed i:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Specificere de mulige behov for anvendelse af droner; såvel i forhold til din egne vagtopgaver som i forhold til at kunne rådgive kunder om mulige fordele ved brug af droner. 	Det foreslåede nye AMU-mål skal udbygge den kvalificering i forhold til introduktion af brugen af drone-teknologi, som allerede sker i forbindelse med først og fremmest "Grundlæggende Vagt" (40373) – samt kurset "Droneteknologi; systemforståelse" (48077).

Efterskrift

Den internationale forskningslitteratur peger på, at de kompetencemæssige konsekvenser af den teknologiske udvikling vil være afhængig af arbejdets karakter og indhold. Kort sagt handler det om, i hvilket omfang jobs og specifikke arbejdsopgaver vil kunne erstattes af maskiner og robotter.

På vagtserviceområdet har man de senere år set, at netop meget rutineprægede og manuelle opgaver – som fx den traditionelle rundering – er på vej til at blive udfaset til fordel for digitale og automatiserede løsninger. Men udviklingen har også vist, at der fortsat er mange arbejdsopgaver på vagtserviceområdet, som kun vanskeligt lader sig digitalisere og automatisere. Derfor har man heller ikke kunne registrere en faldende beskæftigelse på området. Udviklingen er derimod gået mod stigende beskæftigelse de senere år.

En af grundene til dette er, at den teknologiske udvikling ikke alene truer med at erodere kendte arbejdsopgaver. Den skaber også nye arbejdsopgaver og udvikler eksisterende arbejdsfunktioner.

Den aktuelle analyse har således vist, at implementeringen af ny teknologi (også) understøtter udviklingen af nye forretningsområder og redefinerer branchens relation til kundesiden.

I forhold til at fastholde, understøtte og også forstærke denne udvikling er der dog behov for, at ansatte inden for branchen opkvalificeres. Dels i forhold til at kunne forstå den teknologiske udvikling også som en ramme for egen læring og udvikling; dels i forhold til at kunne indgå i udviklende samarbejdsrelationer med kundesiden – og dels i forhold til at anvende teknologiske løsninger til en kontinuerlig optimering af egne arbejdsopgaver og leverede services.

Fokus i efteruddannelsesindsatsen skal være på en opkvalificering, som komplementerer brugen af teknologiske løsninger og ikke på færdigheder, som inden for en overskuelig fremtid vil kunne digitaliseres eller automatiseres.

Litteraturliste

Primær litteratur

DI (2019): Vagt- og Sikkerhedsindustriens årsrapport 2019

Gautun, Heidi (2012): Først på stedet.

Mogstad, T & Rolf Andersen (2015): Digital kompetanse i arbeidslivet

Røed, J. & Sissel C. Trygstad: Arbeit, Teknologi og Kompetanse.

SUS (2012): Vagtprofiler og uddannelsesstruktur

Teknologisk (2018): Global drone teknologi.

Vive (2018): Den teknologiske udvikling og kompetencer på fremtidens arbejdsmarked

Volquartzén, Mette (2020): Politi og privat vagtvirksomhed.

Sekundær litteratur

Autor, D., F. Levy & R.J. Murnane (2003): "The Skill Content of Recent Technological Change : An Empirical Exploration

Autor, D.H. (2015): "Why Are There Still So Many Job?

Dahler-Larsen, P. & Hanne Krogstrup (2001): Tendenser I evaluering.

Ellström, Per-Erik (1992): Kompetens, utbildning och lärande och arbetslivet.

Guba, E. & Yvonna Lincoln (1989): Fourth Generation Evaluation.

Haraddsen, Gustav (2009): Spørreskjemametodikk

Järvinen, M. & Nanna Mik-Meyer (2017): Kvalitativ analyse.

Leavitt, H. (1975): Managerial Psychology

Nielsen, Ry J (2002): Anderledes tanker om Leavitt

Sørensen, Toft, Hasle & Sasser (2016): Ledelse af kerneopgaven.

Trost, Jan (1996) Kvalitative interviews.

Trost, Jan & Lise Jeremiassen (2010): Interview i praksis.

Hjemmesider

www.3f.dk

www.di.dk

www.dida.dk

www.faktalink.dk

www.ing.dk

www.danskerhverv.dk

www.sus.dk

www.vsl.dk