

## Kompetansebehov i SMBer - i en digital hverdag

eforum, AgnesBeathe Steen Fosse  
(UFD, 25.11, 2003)

# Bedriftstukturer i Norge i 2003

- 440 000 bedrifter i Norge
  - Flest innen jordbruk, forretningsmessig tjenesteyting, bygge- og anleggsvirksomhet og varehandel
  - 278.000 har ingen ansatte
  - 120.000 har 1-9 ansatte
  - 43.000 har mer enn 10 ansatte
  - 2.660 har mer enn 100 ansatt
  
- Kilde SSB. 1. Oktober 2003

# Undersøkelser som sier noe om mangel på kompetanse hos norske SMB'er

- Agder Forskning prosjektrapport nr 49/2002  
**SMB kompetanse for ehandel.**  
Fokus på [g@pet](#) mellom behov for e-handelskompetanse og tilbud for opplæring.  
Bestiller: NHD
- PLC Rambøll Management AS/Århus  
**e-business Norden.com 2003** (4. Årgang)  
Gjennomført i egen regi.  
Presenteres i dag hos NHD.

# Agder Forskning rapport

- **Hovedkonklusjoner:**
- Mangler evne til å ta i bruk kompliserte e-handelsløsninger, Lav mestringsevne.  
Får ikke utnyttet potensialet i investeringen
- Investerer lite i opplæringsprogrammer, lar leverandørene ta seg av det meste. Kjenner lite til hvilke opplæringsprogrammer/kurs/etter-/videreutdannelse som finnes i det norske markedet.
- Leverandørbasert opplæring tilbyr hovedsakelig kompetanse innen: samordning mellom teknologi, it-infrastruktur og forretningsprosesser.

# Hva gjør pionerene

E-business Norden.com 2003  
(PLC RAMBØLL, 4. Utg.)

	Finland	Sverige	Danmark	Norge
Knowledge managementsystem	100	79	57	78
Automatisk ordremottak	90	77	82	41
Website som elektronisk visittkort	80	50	80	41
Digitalisert marketing	80	83	82	45
Høy grad av integrasjon i IT-systemer	77	58	78	62
Høy forretningsintegrasjon i verdikjeden	76	21	35	25
Digitalisert leverandøre kommunikasjon	70	45	82	70
Investering i kompetanseutvikling	60	65	44	50
Kundeadferd og preferanseanalyser	54	25	59	72
Etter- og videreutdanning i ebusiness	45	30	17	15
Logistikk/effektivisering av varestrøm	45	45	66	41
Innkjøp, Markedsplasser	40	41	27	5
Ingeniør i ebusiness	40	38	39	58
Medarbeidere med VDG it-utd.	24	39	28	50
Markedsplasser for salg	20	46	21	29
And the winner is				
Sølv				
Bronsj				
Jumbo				


# Den norske virkeligheten

- Forutsetninger og rammebetingelser
  - Pris på utbygging av infrastruktur
  - Næringsstruktur
  - Bedriftslokalisering, desentralisering
  - Mye teknologi, lite e-kultur og e-kompetanse
- Utviklingstrekk
  - Teknologidrevet
    - Ingeniører
    - Leverandører
  - Store virksomheter – innkjøp
    - Kjøpermakt
    - Innkjøpspriser, marginer
  - Internasjonalisering
  - B2C er drevet frem og kjøpere og noen nettsuksesser i inn og utland

# Hva kjennetenger suksessene

- Grunnleggende kompetanse
  - Forretningsdrift (strategi og ledelse, inkl. endringsledelse og org. utvikling)
  - Kjøpmannskap, markedsforståelse og kundebehandling
  - Innkjøpskompetanse
- Strategiske valg
  - Kompetanseutvikling og kunnskapsdeling
  - Lønnsomhet, gevinstrealisering
  - Tillit og kundetilfredshet gjennom sikkerhet og informasjon
  - Multikanalstrategier
  - Usability (brukervennlighet)
  - Kostnadsbevissthet

# SMB-perspektivet

- SMBer
  - 10-100 ansatte
  - Ulike bransjer, ulike utfordringer
  - Samfunns – og bedriftsstruktur
-  SMB begrepet er for generalisert
- Kompetansebehov/tilretteleggingsbehov
  - Hvor kan etter og videreutdanning finne sted?
  - Innkjøpskompetanse
  - Endringskompetanse
  - Data kompetanse - digital kompetanse



# Hva kan norske politikere gjøre

- Helhetstenkning
  - Innovasjon og nyskaping og eNorge – hånd i hånd
  - Hvilken rolle har og bør NHD ha for
    - Etter og videreutdanning (næringsutvikling)
    - Leverandørutvikling for salg til offentlige innkjøpere (næringsutvikling)
    - Forbrukertillit i netthandel (fagansvarlig som handelsdepartement)
    - SPAM – som trussel mot næringsutvikling, innovasjon og nyskaping
- Bedre forståelse av markedskreftene
  - IKT-leverandører vs. IKT-brukere
  - Ingeniører vs. Forretningsutvikleren
  - Offentlig vs privat
  - Store vs små
- Virkemiddelapparatet rolle og fokus
  - Forskning vs. kommersialisering og markedsføring
  - Inntjeningskrav og egenkompetanse
- Offentlig sektor - et eksempel til etterfølgelse
  - Innkjøpsstrategi og innkjøpskompetanse
  - Koordinering av prosjekter for eksempel trygdeetaten og Altinn

eFORUM

lønnsomhet gjennom  
nettverk og kunnskap

Takk for oppmerksomheten