

Viðskiptaráðherra, fundarstjóri og aðrir góðir gestir.

Ég vilja byrja á að bjóða ykkur öllsömum velkomin til aðalfundar Samtaka verslunar og þjónustu. Á aðalfundum hlutafélaga er farið yfir fjárhagslegan hagnað liðins árs og metið hvort reksturinn hafi skilað hluthöfum viðunandi arði. Á aðalfundi félagsamtaka eins okkar er einnig farið yfir árangur liðins árs og metið hvort árangurinn hafi skilað félagsmönnum viðunandi árangri. Mælikvarðarnir eru þó aðrir í hagsmunasamtökum, þar sem arður er ekki tilgangur félagsins. Okkar mælikvarði á árangur er huglægur - þar skiptir máli hvort árangur hafi náðst í helstu hagsmunamálum félagsmanna, sterkari ímynd starfsgreinarinnar og ánægju félagsmanna með starfseminna.

Ég tel að okkar mælikvarði á góða afkomu SVP sé vel viðunandi. Samkvæmt könnun sem framkvæmd var á síðasta ári meðal félagsmanna kom í ljós að 84% þeirra telja samtökin sinna hlutverki sínu mjög vel, vel eða þokkalega vel. Jafnmargir, eða 84%, segjast hafa fengið góða eða mjög góða þjónustu hjá samtökunum. Þetta sýnir að félagið er á réttri leið og hvetur stjórn og stjórnendur til áframhaldandi góðra verka.

En til að vera farsælt til framtíðar þarf SVP er að vera lifandi félag sem tekur sífelldum breytingum í starfsemi og áherslum, með útgangspunkt af líðandi stund. Félagið þarf hverju sinn að vera með innsýn og í stakk búið til að taka á þeim málefnum sem upp koma. Þetta er ekki hægt nema með virkri þátttöku fyrirtækjanna sem að því standa. Það hefur hins vegar borið allt of mikið á því að félagsleg samstaða kunni að verða túlkuð sem samráð eða samsæri gegn viðskiptavinum fyrirtækjanna. Þessu þarf að breyta

Samstaða atvinnurekanda í afmörkuðum málaflokkum er oft nauðsynleg til að viðkomandi atvinnugrein nái að breyta ytri heildar rekstrarskilyrðum til hagsbóta bæði fyrir fyrirtæki, viðskiptavinum sína og þegar vel tekst til, fyrir þjóðfélagið í heild sinni. Á vettvangi SVP ná stjórnendur fyrirtækja að efla þekkingu sína og sjálfstraust, fá yfirsýn og stuðning hver af öðrum bæði um dagleg viðfangsefni sem og stærri mál. Samtök atvinnurekanda eins og SVP mega því ekki vera feimin við að halda á lofti mikilvægi félagslega þáttar samtakanna. Án félagslegri samstöðu og virkri þátttöku aðildarfyrirtækja er félagið aflaut og nær ekki markmiðum sínum. Stjórnendur mega ekki hræðast það að efla hvern annan með virkri þátttöku í frjálsum félagsamtökum vegna ótta við að vera ásakaðir fyrir að stunda samráð, því slíkar ásakanir eru byggðar á vanþekkingu á tilgangi félagsins og starfssviði, sem liggur langt frá þeim línunum sem eru lagðar af samkeppnisyfirlöndum.

Nýsköpun í þjónustu

Yfirskrift aðalfundar okkar að þessu sinni er Nýsköpun í þjónustu og hér verður kynnt ný skýrsla sem unnin var af Háskólanum í Reykjavík að frumkvæði SVP og fjallar um mikilvægi þjónustugreina í þjóðarbúskapnum. Skýrslan gefur glögga mynd af því að Ísland er þjónustubjóðfélag. Ástæða er til að ætla að kennslubækur barna okkar verði endurskrifaðar og undirstrikað að efnahagur Íslands byggir ekki lengur á því hversu vel fiskast í sjónum. Hér er þó alls ekki verið að gera lítið úr mikilvægi okkar sjávarútvegs, heldur tel ég kominn tími á að þjónusta fá þá viðkurkenningu sem hún á skilið, sem mikilvægasta og verðmætasta atvinnugrein Íslendinga og fyllilega samkeppnishæf á alþjóðavísu.

Í allri umræðu um nýsköpun í atvinnulífinu er spjótunum beint að auknu tæknistigi í framleiðslugreinunum og það ber að fagna þeim árangri sem íslenskt þjóðfélag, bæði fyrirtæki og opinberir aðilar, hafa náð með auknum framlögum, menntun og skipulegum vinnubrögðum til að auka nýsköpun í þessum greinum. Það er hins vegar umhugsunarefni hvers vegna sama sjónarmið er ekki uppi gagnvart verslun og þjónustu, þar sem flestir vinnufærir Íslendingar

starfa og stendur fyrir öflun 30% gjaldeyristekna þjóðarinnar, á meðan vöruútflutningur stendur fyrir 48%, auk þess leggur þjónustan grunninn að meirihluta þáttatekna sem standa fyrir 22% af gjaldeyristekjum. Það vekur líka athygli að hin Norðurlöndin, sem okkur er tamt að bera okkur saman við, hafa í vaxandi mæli talið ástæðu til að hvetja til nýsköpunar í þjónustugreinunum en sami skilningur er ekki hér á landi fyrir mikilvægi þess.

Nýsköpun er ekki bara það að þróa ný tæki og tól. Nýsköpun felst ekki síður í þróun á mannauð, hugviti og þekkingu. Nýsköpun í atvinnulífinu ætti að ná til allrar virðiskeðjunnar. Við þurfum að breyta því viðhorfi að verslun sé afæta á þjóðfélaginu og þjónusta sé einskis virði. Staðreyndin er sú að framleiðsla er einskis virði ef ekki kemur til þjónusta við dreifingu, viðhald, sölu, markaðsetningu og kunnáttu við notkun framleiðsluvara. Það er því úrelt stefna að miða allar aðgerðir stjórnvalda sem eiga að efla atvinnulífið aðeins við hluta atvinnulífsins. Þar þarf jafnræði að ríkja.

Nýsköpun er einnig mikilvæg til að tryggja framtíðar aðgengi að mikilvægustu auðlind flestra fyrirtækja, og þá sérstaklega þjónustufyrirtækja, sem er starfsfólkið. Þar ríkir samkeppni eins og á öðrum sviðum. Í dag þykir ekki tiltökumál að búa og starfa erlendis og því verður okkur að vera ljóst að við erum að keppa við aðrar þjóðir um okkar hæfasta fólk. Það er ekki nóg að stóla á að sundlaugarnar, fjallasýnin og sveitarómantíkin nái að draga okkar helsta afreksfólk uppá Klakann aftur, oft frá vellaunuðum störfum og spennandi framtíðarhorfum og klárlega betra veðurfari. Nei, þetta snýst um gallharða samkeppni, gallhörð keppni um að halda Íslandi í fremstu röð þjóða með sífelldri nýsköpun, þannig að okkar hæfasta og verðmætasta fólk snúi heim á ný, stolt yfir því að geta nýtt starfshæfileika sína og menntun til hins ítrasta, hér á hjara hins byggilega.

Öld þjónustunnar

Umræða um stóriðjuframkvæmdir á liðnum árum hafa í aðra röndina snúist um hvert stefnir í atvinnulífi þjóðarinnar. Allir virðast sammála um að atvinnulífið þarfnast fjölbreytni og mörgum stöðum þarf að skjóta undir efnahagslífið til að halda uppi velmegun í landinu. Með fjölbreytni verður til nauðsynleg sveiflujöfnun sem er okkur nauðsynleg.

Það er sem betur fer liðin tíð að þegar illa fiskaðist eina vertíð hafi efnahagslífið lagst á hliðina. Með virkjunum, stóriðju og iðnaði vænkaðist hagur þjóðarinnar og tókst að minnka áhrif óhjákvæmilegra sveiflna í náttúrunni. Á undanförunum árum hefur annarri mikilvægri stöð verið skotið undir efnahagslífið. Íslenska efnahagsundrið, sem menn keppast við að lofa eða lasta á ýmsa vegu, á rætur sínar í þjónustustarfsemi. Það má með sanni segja að öld þjónustunnar sé runnin upp. Ekki einungis vegna þess að flestir starfa við þjónustu og þjónusta stendur fyrir vaxandi hluta landsframleiðslunnar, heldur er útrás íslenskra fyrirtækja nánast öll á sviði þjónustu.

Það er úrelt viðhorf og röng ályktun að líta á þjónustu sem stuðningsatvinnugrein við framleiðslugreinarnar og það er úrelt viðhorf að telja þjónustu ekki til hinna svokölluðu samkeppnisgreina. Öll vöruframleiðsla á undir högg að sækja í samkeppni við framleiðslu í þeim löndum þar sem launakostnaður er mun lægri en hér á landi. Hvert fyrirtækið á fætur öðru hefur flutt framleiðslu sína til austurhluta Evrópu, Asíu eða þangað sem kostnaður er lægri. Við þessar aðstæður er mjög mikilvægt að við hlúum að þjónustuatvinnugreinunum. Hvort sem er á sviði verslunar, flutninga, fjarskipta, ferðaþjónustu, afþreyingar eða ráðgjafar höfum við sýnt og sannað að þar búa miklir hæfileikar og frumkvæði sem við höfum umfram

aðrar þjóðir. Þess vegna eigum við að nýta þessa kosti atvinnulífs okkar og hlúa að því eftir bestu getu.

Vægi þjónustugreina í efnahagslífinu hefur farið mjög vaxandi hér á landi á síðustu árum og árið 2005 var framlag þjónustu til landsframleiðslu komið í 55% og 67% ef verslun er talin með. Stjórn SVÞ - Samtaka verslunar og þjónustu telur að endurskilgreina þurfi þjónustuhlutverk ríkisins og færa fleiri verkefni sem einkaaðilar geta sinnt yfir til þeirra. Í ljósi sívaxandi vægis þjónustu í landsframleiðslu og spám um að hlutur hennar eigi enn eftir að aukast hlýtur það að vera forgangsverkefni í hagstjórn hér á landi að tryggja góð starfsskilyrði og samkeppnishæfni þjónustugreinanna.

Það er einnig nauðsynlegt að styrkja ímynd þjónustugreinanna hér á landi. Þó svo að við höfum átt okkar landbúnaðarhöfðingja á höfuðbólum landsins hér áður fyrr og sægarpa sem drógu björg í bú, þá er risin ný öld – öld þjónustunnar. Við létum gera viðhorfskönnun sem hluta af þjónustuskýrslunni sem kanna átti hvort að almenningi væri ljós þessi staðreynd. Þar komu sláandi staðreyndir í ljós. Tvær spurningar voru lagðar fyrir 800 manns. Annarsvegar; *“Hvaða atvinnugrein telur þú að veiti flestum atvinnu”* og hinsvegar *“hvaða atvinnugrein telur þú að leggi mest til landsframleiðslu”*, þar sem rétt svar er í báðum tilvikum þjónusta. Það er sláandi að 41 % svaraði fyrri spurningunni rangt en 84 % svaraði seinni spurningunni rangt, einungis 16% landsmanna er það ljóst að þjónustan er sú atvinnugrein sem leggur mest til landsframleiðslu.. Þetta eru skýr skilaboð til þjónustufyrirtækja; **Þjónustugeirinn á við alvarlegt ímyndarvandamál að stríða.**

Orsakir þess eru nokkrar; Fyrst og fremst að þróunin hefur verið það hröð og ef til vill gerst nokkuð hljótt, þannig að almenningi er ekki orðin þessi breyting fyllilega ljós, en það sem er öllu verra er að sama þekkingarleysi virðist einkenna stjórnsýslu og stjórnámamenn landsins. Þar situr það fólk sem við treystum til að stýra landinu og hefur það að atvinnu sinni og jafnframt þá skyldu gagnvart landsmönnum að hafa yfirsýn yfir atvinnuvegi landsins. Opinber stjórnsýsla ætti því að forgangsraða þannig að sú atvinnugrein sem er líklegust til að bera okkar samfélag uppi til lengri tíma standi efst á blaði. En þetta er ekki staðan, forgangsöðun hins opinbera er kolröng. Eitt birtingarform á þessari röngu forgangsöðun stjórnsýslunnar er skipan ráðuneyta. SVÞ hefur lengi kallað á stofnun atvinnuvegaráðuneytis sem þjónustar allt atvinnulífið frekar en að skipta þeim í landbúnaðar- sjávarútvegs og iðnaðar- og viðskiptaráðuneyti eins og nú er og er arfleifið löngu úreltrar skiptingar atvinnuveganna.. Hvert þessara ráðuneyta hefur undirstofnanir sem ætlað er að styðja við viðkomandi atvinnugreinar. Það er lágmarksskrifa að stjórnvöld sinni ekki frekar einstökum atvinnugreinum frekar en öðrum. Hlutverk stjórnvalda á að vera að skapa atvinnulífinu öllu sem best rekstrarskilyrði og leyfa atvinnugreinunum að þróast á eigin forsendum. Með stofnun eins atvinnuvegaráðuneytis í stað þeirra sérgreinaráðuneyta sem nú eru, fælist viðurkenningu á breyttu landslagi í atvinnuháttum okkar Íslendinga, því opinbert stjórnsýslukerfi á að aðlaga sig að atvinnulífi og þróun í þjóðfélaginu, en ekki öfugt. Það er því löngu tímabært að stjórnsýsla landsins lagi sig að þessum nýja raunveruleika og ég kalla hér með eftir breytti forgansröðun stjórnsýslunnar .

Menntun

Ég vil einnig gera menntun að umtalsefni mínu. Það er sem betur fer löngu viðurkennt að okkur verður ekki ágengt í atvinnuuppbyggingu þjóðarinnar nema með framúrskarandi menntun. Þetta á við um öll skólastigin allt frá leikskóla og uppí háskóla. Einn veikasti hlekkurinn í menntakerfi okkar er starfsmenntun. Þar skerum við okkur úr miðað við nágrannalönd okkar, því talið er að um 40% þeirra sem eru starfandi á vinnumarkaði hér hafi

ekki lokið formlegri framhaldsmenntun og herra hlutfall er í sumum greinum eins og smásöluverslun þar sem áætlað er að um 60% starfsmanna hafa ekki lokið formlegri framhaldsmenntun.

SVP hafa lagt á það mikla áherslu að koma á viðurkenndri starfsmenntun fyrir verslunar- og þjónustugreinar. Fullyrða má að töluverður árangur hafi náðst í að leysa úr brýnustu menntaþörfum smásöluverslunarinnar með tilkomu diplómanáms fyrir verslunarstjóra sem kennt er við Viðskiptaháskólann á Bifröst og verslunarfagnámi sem ætlað er almennum starfsmönnum verslana og kennt er við Verzlunarskóla Íslands. Báðar þessar námsbrautir eru tilkomnar vegna frumkvæðis fyrirtækjanna sjálfra og með stuðningi samtaka okkar. hagsmunasamtaka. Að auki má nefna að fyrirhugað er að hefja háskólamenntun fyrir verslunarfólk við Viðskiptaháskólann á Bifröst í haust, fyrir tilstuðlan SVP, Rannsóknaseturs verslunarinnar og fleiri aðila.

Þessi mikla gerjun sem á sér stað í starfsmenntun verslunar- og þjónustufólks er eitt af því merkasta sem er að gerast í starfsmenntun hér á landi. Menn hafa kannski ekki áttað sig á því að þjónustufyrirtæki hér á landi hafa um langt skeið menntað þúsundir Íslendinga á undanförunum árum innan veggja fyrirtækjanna. Með auknu menntunarstigi starfsmanna næst meira hagræði og fagmennska. Fyrirtækin verða samkeppnishæfari og samfélagsleg áhrif skila sér á margan hátt, t.d. með bættri þjónustu við neytendur og meiri gæðum.

Stefnumótun SVP

Mikil þensla hefur verið í íslensku efnahagslífi að undanförunu sem hefur leitt til bætts efnahags, hærri launa og almennt bættrar afkomu fyrirtækja og heimila í landinu. Þensla atvinnulífsins hefur ekki síst falist í því að fyrirtæki hasli sér völl á öðrum mörkuðum. Þó við fögnum þessum framgangi hér innanlands er ekki laust við að velgengnin hafi búið til öfundarmenn í öðrum löndum sem leggja sig fram um að gera lítið úr styrkleika íslensks efnahagslífs. Með slíkum áróðri og hálfkveðnum vísum er alltaf hættu á minnkandi tiltrú erlendra viðskiptaaðila og hið lifandi markaðskerfi sem við búum við, bregðist við með þeim afleiðingum að það veiki stöðu okkar á erlendum mörkuðum.

Þess vegna er mikilvægt að við föllum ekki með í þessa gryfju öfundarmanna, sem eru janframt okkar samkeppnisaðilar, heldur fögnum þegar aflakóngar nútímans koma að landi með drekkhlaðinn farm tækifæranna. Afli nútímans er ekki lengur þorskur, heldur ný starfsemi, nýtt fyrirtæki, arbær samningur eða önnur verðmætasköpun. Áhrif góðs afla áður fyrr og nú eru þó hins sömu, hagsæld sem skilar sér inn til allra sem eru þátttakendur í samfélaginu. Við eigum því að nota samtakamáttinn til að mæta slíkum vafasömum orðrómi og aðdróttunum. SVP og önnur sambærileg hagsmunasamtök atvinnulífsins eru kjörinn vettvangur til að halda á lofti getu atvinnulífsins og þeirri sérstöðu sem við höfum yfir að ráða. Við þurfum að nýta samtakamátt okkar til fleiri hluta en að sækja réttindi okkar gagnvart stjórnvöldum. Við þurfum einnig að beita samtökunum til að ryðja nýjum hugmyndum braut og koma í veg fyrir skaðsemi af völdum órökstuddra flugufregna..

Það var í þessum anda sem stjórn SVP mótaði nýja stefnu samtakanna síðastliðið sumar og haust. Stefnumótunin á rætur sínar í þeirri viðhorfskönnun meðal félagsmanna sem ég vitnaði til hér að framan, auk þess sem forsvarsmenn aðildarfélaganna voru fengnir til liðs við stjórnina til að draga upp helstu viðfangsefni og þeim síðan forgangsraðað. Stjórnin gerði síðan endanlega stefnumótun samtakanna til ársins 2010. Stefnumótuninni er skipt í þrjá flokka: (1) Að SVP verði áberandi og kraftmikill málsvari allra verslunar- og

þjónustufyrirtækja í landinu, (2) Að þjónusta verði viðurkennd sem ein framsæknasta atvinnugrein landsins og (3) Að SVP verði öflugur innri samskiptavettvangur fyrir aðildarfyrirtækin.

Vinnan að þessum stefnumálum er hafin og m.a. má sjá árangur hennar hér með skýrslunni um stöðu þjónustugreinanna í þjóðarbúskapnum, sem verður kynnt ítarlega hér á eftir.

Það eru skemmtilegir tímar nú fyrir verslunar og þjónustufyrirtæki, nú þegar öld þjónustunnar er að rísa. Það er því ákaflega hvetjandi og skemmtilegt að fá tækifæri til að leiða félag sem starfar innan stærstu og verðmætustu atvinnugreinar landsins. Félag, þar sem að standa ákaflega mörg fyrirtæki og þar á meðal nokkur af landsins stærstu, framsæknustu og glæsilegustu fyrirtækjum. SVP á því að vera og hefur alla burði til að vera áberandi og öflugur þátttakandi í mótun atvinnulífs Íslendinga.

Ég ætla ekki að hafa mín orð mikið fleiri, því það eru ákaflega spennandi fólk með athyglisverða fyrirlestra hér á dagskrá. Þar sem engin kosning verður á aðalfundinum og því niðurstaða stjórnarkjörs ljós, þá vil ég nota tækifærið og þakka þann heiður að fá að veita félaginu forstöðu áfram. Einnig vil ég þakka Hjörleifi Jakobssyni fyrir samstarfið, en hann hefur skipt um starfsvettvang og hefur því ákveðið að hverfa úr stjórn. Í hans stað kemur Ásbjörn Gíslason, forstjóri Samskipa og býð ég hann velkomin.

Ég ætla að biðja fundarstjóra og nýráðinn framkvæmdastjóra Samtaka Atvinnulífsins að stíga hér upp og taka við stjórn samkomunnar.