

Eworkbarometern 2019

Analys med resultatdel





Om Eworkbarometern 2019

Eworkbarometern 2019 har genomförts av Radar på uppdrag av Ework. Syftet med barometern är att kartlägga den svenska konsultmarknaden och analysera tillgång, efterfrågan samt rådande förväntningar, drivkrafter och tendenser. Utgångspunkten har varit den tidigare Eworkbarometern som Ework genomfört sedan 2005. Radar har på ett oberoende tillvägagångssätt genomfört datainsamling med fokus på Sverige, sammanställt resultat samt analyserat detsamma inom ramar givna av Ework. Genomförd research ägde rum under perioden april-maj 2019, inför vilken Ework bistått Radar med respondentlistor. Insamlingen genomfördes i Eworks nätverk i form av enkätundersökning skickad till konsulter, konsultsäljare, kundansvariga och kunder till Ework.

Barometern 2019 består av två delar; en resultatdel inom vilken respondenternas svar redogörs för och en analysdel där resultat från undersökningen analyseras ur tre olika perspektiv enligt önskemål från Ework. Den första delen av analysen studerar resultaten

ur ett makroperspektiv med fokus på marknad och efterfrågan. Det andra perspektivet fokuserar på Ework som aktör och är centrerat kring kundnöjdhet. Det tredje perspektivet lyfter den enskilde konsultens preferenser och prioriteringar, samt relationen till konsultmäklare.

För mer information om Radars oberoende, hantering av data och sekretess kontakta **Hans Werner**, VD. Vid frågor rörande metod eller rapportens innehåll, var god kontakta ansvarig analytiker.

ANALYS & HUVUDFÖRFATTARE

Patrik Mernissi Granlind

☎ +46 8 12 860 511

✉ patrik.granlind@radareco.com

RESEARCH & ANALYS

Sara Olofsson

☎ +46 8 12 860 509

✉ sara.olofsson@radareco.com

ANALYS & RÅDGIVNING

Richard Werner

☎ +46 8 12 860 502

✉ richard.werner@radareco.com

VD

Hans Werner

✉ hans.werner@radareco.com



Innehållsförteckning

Om Eworkbarometern 2019	2
Inledande sammanfattning	4
1. Introduktion	6
1.1. Data och definitioner	6
1.1.1. Svartsnedbrytning: konsulter	6
1.1.2. Svartsnedbrytning: kunder	8
2. Analys	10
2.1. Beläggning och konkurrens	10
2.2. Marknad och kundnöjdhet	16
2.2.1. Kundnöjdhet	18
2.3. Individ	23
2.4. Slutsatser analys	30
3. Resultat	32
3.1. Beläggningsgrad och timpris	32
3.2. Efterfrågan och Konkurrens	40
3.3. Flexibilitet och Distansarbete	46
3.4. Konsultmäklare	50
3.5. Drivkrafter	52
3.6. Digitala plattformar	53

Inledande sammanfattning

Framtidstron är god inom samtliga kunskapsområden och en majoritet av de tillfrågade konsulterna gör bedömningen att efterfrågan kommer förbli oförändrad, alternativt öka under kommande år. Samtidigt ligger det genomsnittliga timpriset kvar på cirka 97€/h, detta trots att 40 procent uppger att en höjning skett under året som gått. Överlag kan marknadsklimatet och utvecklingen beskrivas som fortsatt god.

Med avstamp i rådande beläggningsgrad framgår att verksamhetstjänster/services är det kunskapsområde inom vilket konsulter har lägst beläggningsgrad. Överlag är rådande nivåer goda, dock finns skillnader i hur anställda konsulter och konsultsäljare upplever beläggningsgraden inom olika områden. IT är inte bara det kunskapsområde med störst skillnaderna, det är även inom IT som störst andel upplever att en nedgång i beläggningsgrad ägt rum det senaste året. Positivt i sammanhanget är att andelen konsultsäljare som upplevt en ökning i beläggning det senaste året är högre än andel som upplevt en minskning inom områdena IT, teknik & ingenjörer och verksamhetstjänster/services.

Sett till vad den moderna konsulten prioriterar ligger varken höjd beläggningsgrad eller ökad lönsamhet i topp. Istället är intressanta och utvecklande uppdrag, möjlighet att kontrollera arbetsmängd och förmågan att kombinera arbete med familj och fritid de aspekter konsulter värderar högst. Inställningen till distansarbete och uppdrag utomlands stärker denna uppfattning. Fler än var tredje konsult över samtliga kunskapsområden önskar att distansarbetet skulle öka. Förbättrade möjligheter att arbeta på distans främjar möjligheten att kombinera arbete med fritid, samtidigt som öppenheten inför regelmässiga uppdrag utomlands skulle kunna kopplas till premissen att man vill ha intressanta och utvecklande uppdrag. Dagens konsult vill vara flexibel i sin roll, men är eventuellt benägen att kompromissa med densamma om uppdraget är tillräckligt intressant.



Anmärkningsvärt är att de aspekter konsulterna uppskattar som viktigast är desamma som konsultmäklare anses vara svagast inom, med undantag för att möjligheten att få arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag ökar. Intrycket ges att konsulter primärt vänder sig till konsultmäklare för att öka beläggning, effektivisera säljprocesser och få tillgång till vissa uppdrag. Mjukare och mer abstrakta värden som i första hand inte har med uppdrag och arbete att göra, utan snarare med anställningsformen och även de aspekter som upplevs som viktiga, tycks inte vara det konsulterna anser att konsultmäklare bidrar till. Skillnaderna mellan olika konsulttyper och över de olika kunskapsområde tycks i sammanhanget inte vara av någon större betydelse.

Slutsatsen är att marknadsklimatet är fortsatt bra, och det finns inga indikatorer på att den kompetensbrist och det digitaliseringsbehov som ökat efterfrågan på konsulter kommer att avta under 2019. Inte desto mindre är det viktigt att ha i åtanke att årets barometer genomförs under en period som många experter menar på är början på slutet av den högkonjunktur som varit, och rimligtvis kommer konjunkturinbromsningen som pågår minska efterfrågan på konsulttjänster på längre sikt.

1. Introduktion

Introduktionskapitlet redogör för data och definitioner, därefter tar analysdelen vid i kapitel 2. Analysen inleds med redogörelse för resultatet ur ett makroperspektiv med marknad och efterfrågan i fokus, följt av ett stycke som fokuserar på Ework som aktör ur ett kundperspektiv. Analysen avslutas med ett tredje avsnitt som analyserar resultatet ur ett individperspektiv där den enskilda konsultens prioriteringar och upplevelser står i centrum. Samtliga perspektiv utgår främst från de fyra kunskapsområdena industri & logistik, IT, teknik & ingenjörer och verksamhetstjänster/services. Dessa används tillsammans med faktorerna konsulttyp och anställningsform för att tolka resultatet.

1.1 Data och definitioner

Underlaget för kommande analys bygger till stor del på research genomförd under perioden april-maj 2019. Utgångspunkten har varit den tidigare Eworkbarometern som Ework genomfört sedan 2005. Ytterligare research har genomförts i Eworks nätverk i form av enkätundersökning skickad till kunder¹ till Ework samt kundansvariga hos Ework.

1.1.1 Svartsnedbrytning: konsulter

Respondentgruppen **konsulter**² består av totalt 3115 respondenter, varav 203 av dessa är **konsultsäljare**.

Respondentgruppen **kundansvariga** hos Ework består av totalt 12 respondenter. Indelningen utgår från det kunskapsområde som respektive konsult uppgett som sitt huvudsakliga, detta då respondenterna kan vara verksamma i flera kunskapsområden.

Kunskapsområden

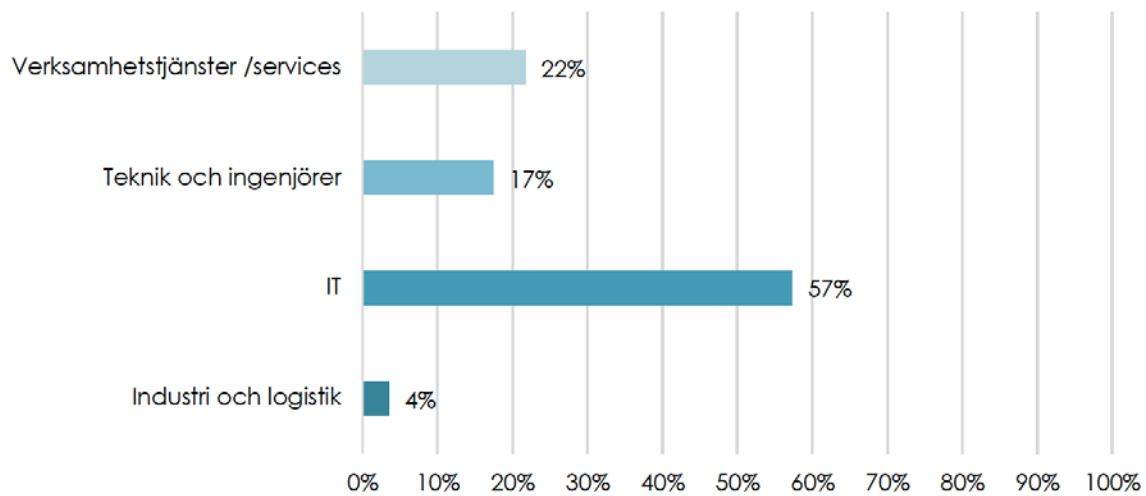
- **Industri & logistik:** Industri
- **IT:** ERP system, infrastruktur, kvalitetssäkring & test, ledning & styrning, systemutveckling, säkerhet
- **Teknik & ingenjörer:** Bygg & anläggning, design & produktutveckling, materialteknik, produktion, teknikledning, teknisk dokumentation, tekniska tester
- **Verksamhetstjänster/services:** Affärsutveckling & ledarskap, ekonomi, HR & lön, juridik, kontor & administration, marknad & sälj, supply chain & inköp

¹ Med kund avses de som haft en eller flera konsulter genom Ework från 2018-01-01.

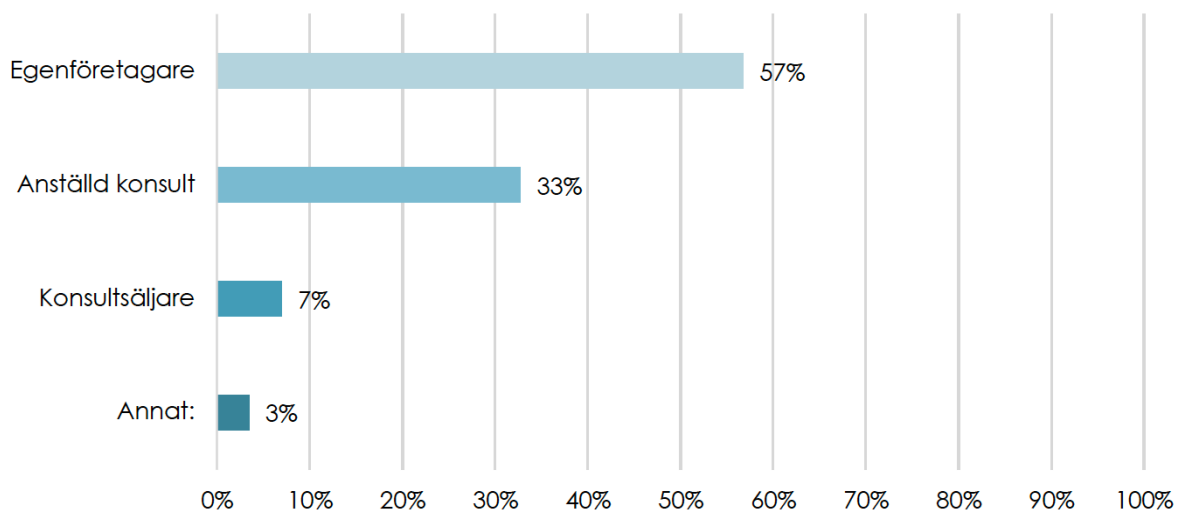
² Inloggade på Eworks hemsida under perioden 2018-03-01 och 2019-03-21 samt konsulter ute på uppdrag via Ework.



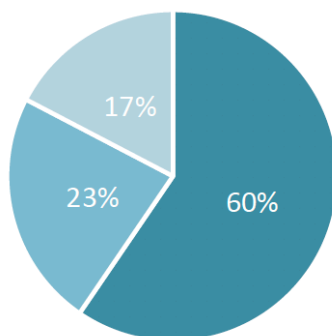
Fördelning: huvudsakliga kunskapsområden



Fördelning: anställningsform/roll



Fördelning: konsulttyper



- Expert: 8 års relevant yrkeserfarenhet eller mer
- Konsult: 3–7 års relevant yrkeserfarenhet
- Junior: mindre än 3 års relevant yrkeserfarenhet

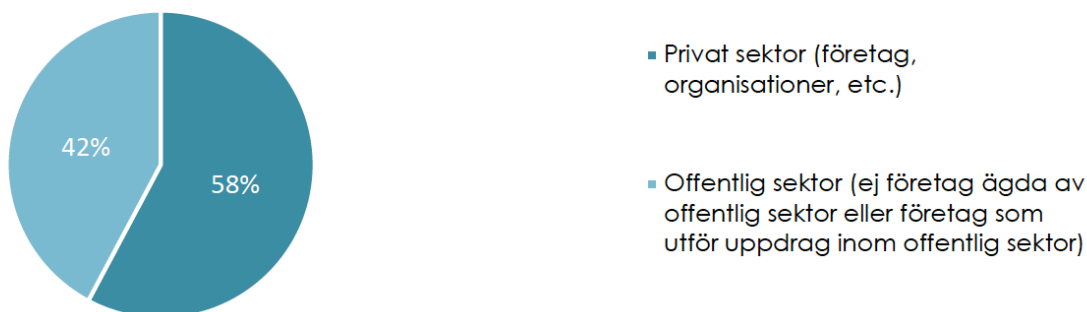
1.1.2 Svartsnedbrytning: kunder

Ework har bistått Radar med en respondentlista, från vilken Radar samlat in data. Respondenternas subjektiva uppfattningar utgör grunden för de resultat som presenteras inom ramen för kundnöjdhet. Respondentgruppen **kunder** består av 620 svarande.

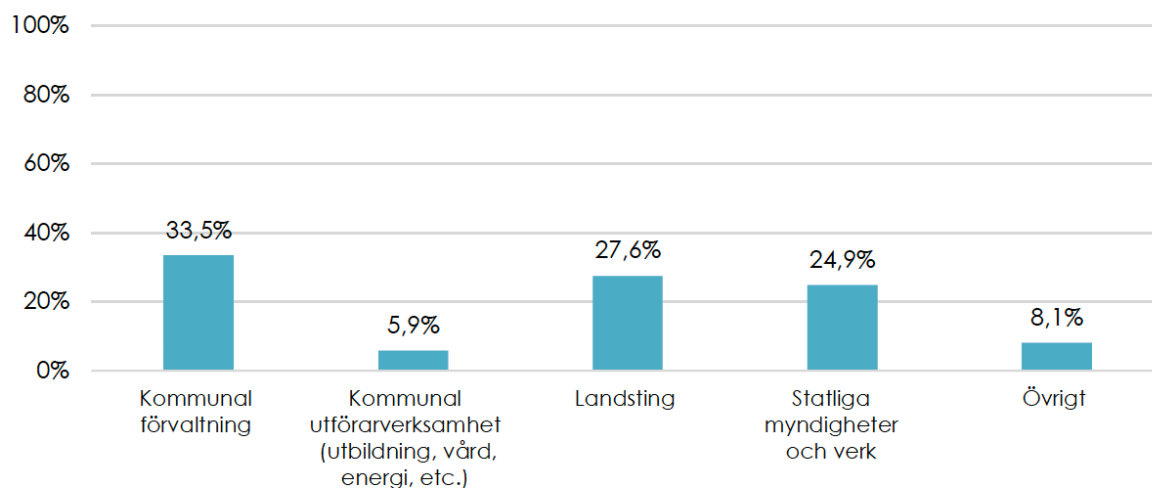
Analysen har inte tagit hänsyn till respondenternas branschtillhörighet, dock kan fördelningen över olika branscher fortfarande vara av intresse. Den branschindelning som används har sin grund i svensk näringsgrensindelningens huvudgrupper (SNI version 2007). Skillnader återfinns i vissa sammanslagningar men även i nedkortning av namn samt några utbrytningar. Exempel på utbrytningar är offentlig sektor där Radar Ecosystem Specialists väljer att särskilja stat, kommun samt landsting. Andra exempel som fått egna huvudbranscher är media, informationsteknologi och telekommunikation. Den kompletta branschlistan är som följande (i bokstavsordning):

Bygg och fastighet	Kommun	Tillverkning
Energi, vatten och återvinning	Landsting	Tjänster
Finans & försäkring	Media	Transport & logistik
Handel	Naturresurser	Utbildning
Hotell och restaurang	Statliga myndigheter och verk	Vård & Omsorg
Informationsteknologi	Telekommunikation	Övrigt

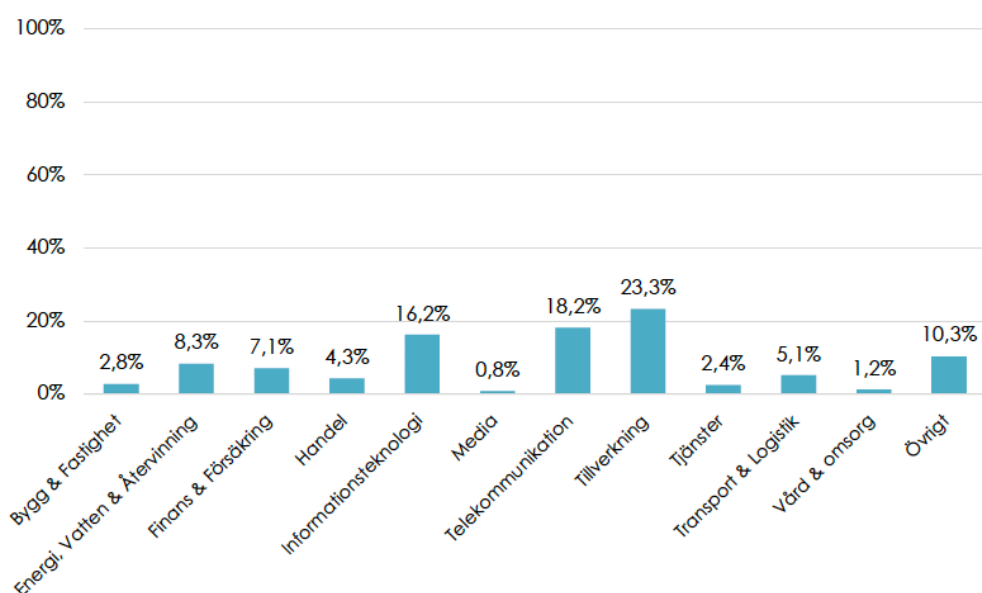
Responderande kunders fördelning över sektorer



Repsonderande kunders tillhörighet inom offentlig sektor



Responderande kunders branschtillhörighet



Responderande kunders verksamhetsstorlekar

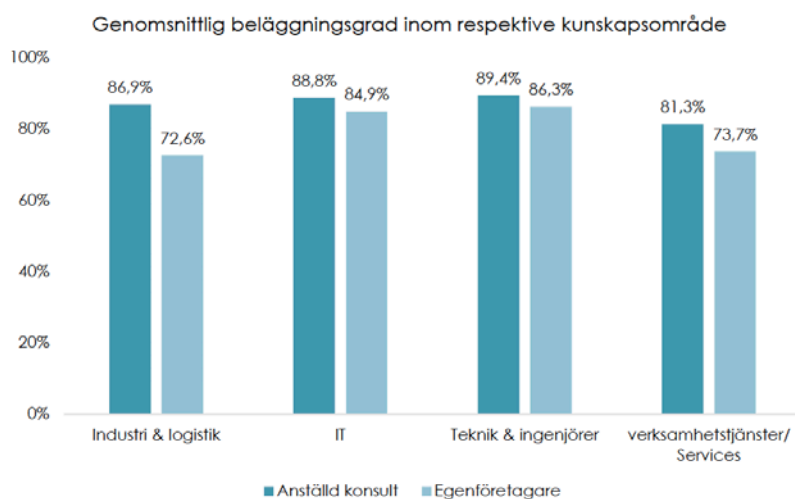


2. Analys

Den inledande delen av analysen redogör för resultatet ur ett makroperspektiv, med syftet att beskriva konsultmarknaden såsom konsulter anslutna till Ework, konsultsäljare och kundansvariga hos Ework upplever den. Analysen är huvudsakligen centrerad kring de fyra kunskapsområdena, men även anställningsform används för att tolka resultatet.

2.1 Beläggning och konkurrens

Med utgångspunkt i konsulternas beläggningsgrad, framgår att såväl anställda konsulter som egenföretagare inom två av de fyra kunskapsområdena, IT och teknik & ingenjörer, har en god beläggningsgrad. I de två övriga, industri & logistik samt verksamhetstjänster/services, är beläggningsgraden något lägre men fortfarande god. Anställda konsulter inom IT och teknik & ingenjörer har en högre beläggningsgrad än egenföretagare inom samma områden med små skillnader mellan konsulter på expert-nivå och junior-nivå.



Se resultatkapitel för ytterligare brytningar i konsulttyper per respektive kunskapsområde.

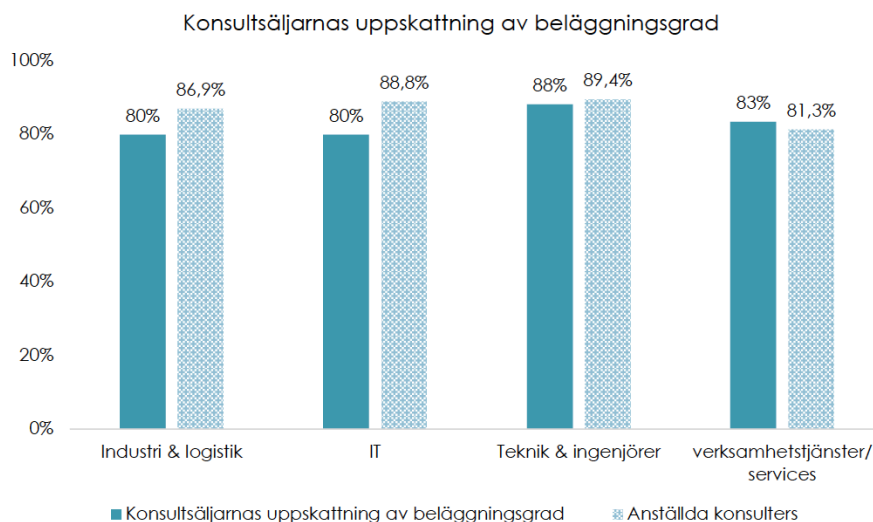
Som riktmärke kan en ungefärlig beläggningsgrad runt 80–85 procent³ betraktas som eftersträvänsvärt för anställda konsulter, då med hänsyn tagen till andra moment så som vidareutbildning, tidsrapportering etc. För egenföretagare är motsvarande

³ Uppskattningen är en sammanvägning utav rekommendationer och riktmärken från olika aktörer inom tjänstesektorn.



riktmärke ungefär 10 procentenheter lägre, detta då mer resurser i form av tid behöver läggas på säljprocesser etc. Dessa värden är endast riktmärken och undantag finns självklart.

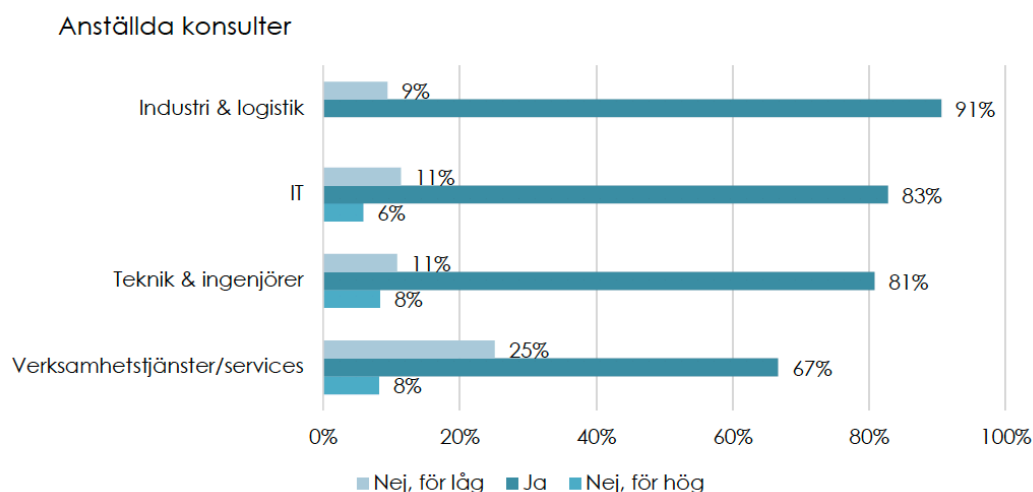
En intressant iakttagelse är att konsultsäljarnas uppskattning av nuvarande beläggningsgrad är lägre än konsulternas egna uppskattningar. Skillnaderna är som störst inom IT där differensen mellan de olika uppskattningarna är cirka 8-9 procentenheter. Inom teknik & ingenjörer och verksamhetstjänster/services är skillnaderna mellan de olika gruppernas uppskattningar endast 1-2 procentenheter. Med hänsyn tagen till att konsulterna befinner sig närmare projekt och kund, samt debiterar och rapporterar löpande, är en rimlig uppskattning att de faktiska beläggningsgraderna ligger närmare konsulternas.



Vid en jämförelse av hur konsultsäljarna upplever dagens beläggningsgrad med den för 12 månader sedan, uppger en klar majoritet (mer än 50 procent) inom respektive kunskapsområde att situationen är oförändrad. Dock uppger 18 procent inom IT och 19 procent inom verksamhetstjänster att en nedgång ägt rum. Motsvarande andel inom teknik och ingenjörer är bara 7 procent. Kunskapsområdet IT karaktäriseras alltså inte endast av stora skillnader i uppskattningar av beläggningsgrad mellan konsultsäljare och anställda konsulter, utan även av en påtaglig nedgång i upplevd beläggningsgrad på säljsidan det senaste året. Detta trots att anställda konsulterna inom IT gör den högsta uppskattningen av dagens beläggningsgrad jämfört mot övriga kunskapsområden.

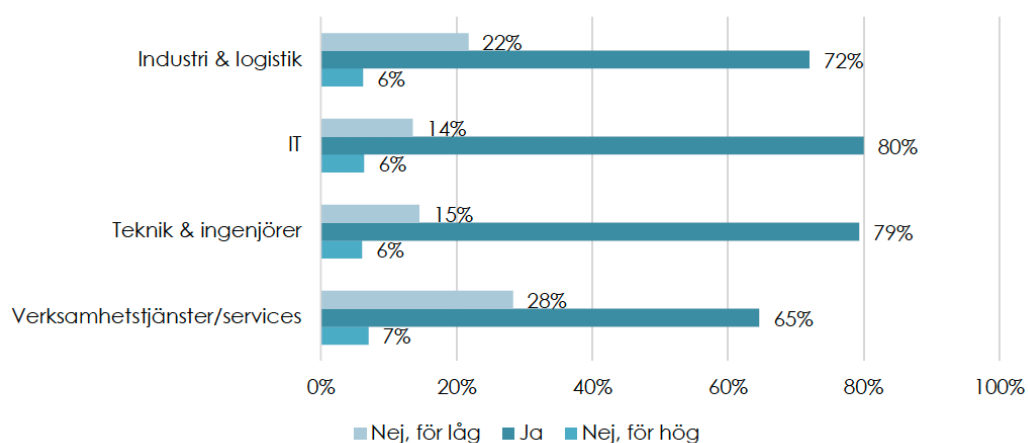
Samtidigt är det positivt att andelen säljare som upplevt en ökning under det senaste året är högre inom tre av fyra kunskapsområden; IT 25 procent, teknik och ingenjörer 31 procent, verksamhetstjänster/services 23 procent. Kundansvariga på Ework upplever att endast verksamhetstjänster/services är det kunskapsområde där antalet lediga konsulter överstiger antalet lediga uppdrag.

Huruvida rådande beläggningsgrader upplevs som tillfredställande är i sammanhanget en indikator på hur branschen upplever situationen. Sett till de anställda konsulterna med industri & logistik som huvudsakligt kunskapsområde, en grupp som dessvärre är relativt liten i jämförelse med övriga kunskapsområden, är hela 91 procent nöjda med dagens beläggningsgrad. Motsvarande siffra bland egenföretagarna är 72 procent. Även om andelen som anser att nivån är för låg, cirka 9–11 procent, är densamma inom IT och teknik & ingenjörer som inom industri och logistik, upplever somliga att beläggningsgraden är för hög inom de två förstnämnda områdena. Verksamhetstjänster/services sticker ut, ungefär en tredjedel av de anställda konsulterna och egenföretagarna tycker att beläggningsgraden antingen är för låg eller hög, varav 25 procent av dessa anser rådande beläggningsgrad vara för låg. Här blir frågan om konsultsäljarnas roll och marknadens utseende aktuell, huruvida det är möjligt att öka beläggningsgraden för anställda konsulter inom området.





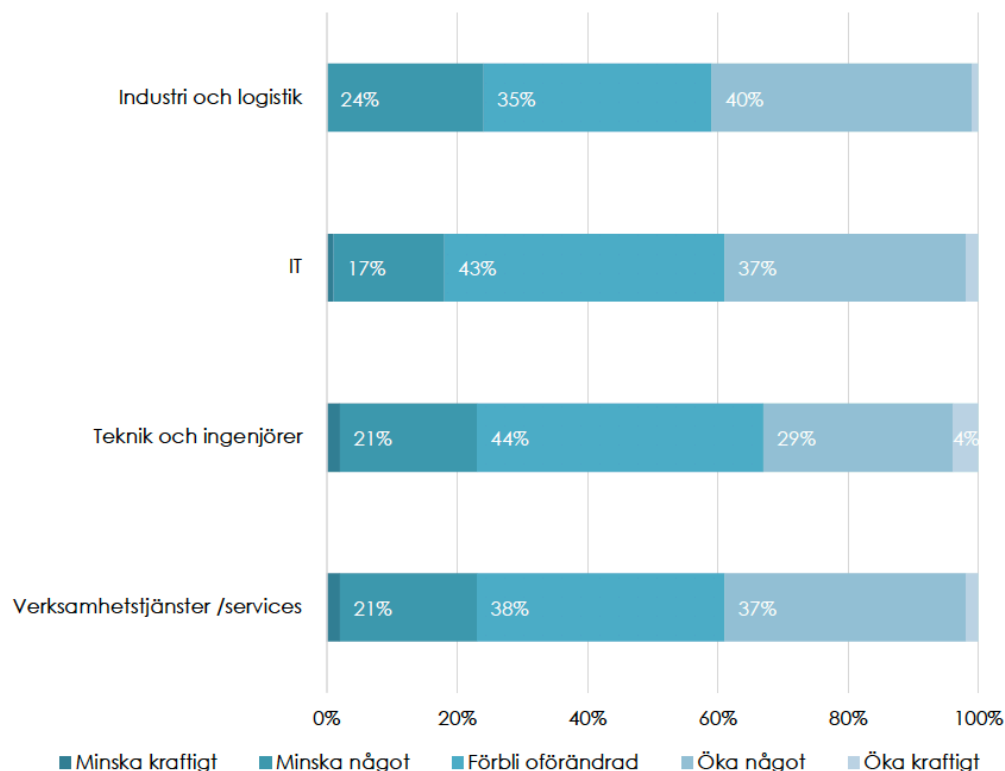
Egenföretagare



Skillnaderna är överlag relativt små mellan anställda och egenföretagare vad gäller tillfredsställande nöjdhet kopplat till beläggningsgrad. Bland egenföretagarna är andelen som är helt nöjda runt 80 procent inom IT och teknik & ingenjörer, vilket är ett par procentenheter lägre än för gruppen anställda.

För att få en uppfattning om huruvida marknaden kommit att efterfråga fler konsulter inom de olika kunskapsområdena det senaste året, kan konsulternas uppskattningar av bl.a. timprisets utveckling, konkurrensläget och andelen konsulter inom projekt utvärderas. Övergripande ser framtiden ljus ut inom samtliga kunskapsområden, en majoritet av de tillfrågade konsulterna gör bedömningen att läget kommer förbli oförändrat, alternativt öka under kommande år. Det finns dock indikationer på pessimism inom samtliga kunskapsområden, men lägre hos IT, där cirka 20–25 procent av konsulterna tror på en tillbakagång. Detta kan delvis avspegla skillnader i kompetenser och förmågor; de som levererar bättre gentemot kund har en positivare syn på framtiden samt att efterfrågan på ITkompetens är påtagligare. Dock bör framhållas att den generella framtidssynen försämrats i år jämfört med föregående års barometer, då i genomsnitt 10 procent såg någon form av tillbakagång som trolig.

Synen på utvecklingen de kommande 12 månaderna

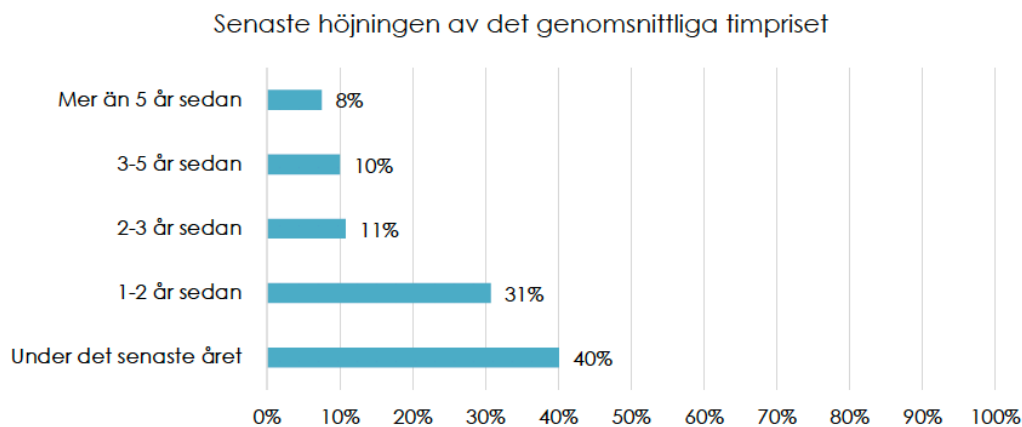


Vad gäller andelen konsulter i projekt, visar samtliga kunskapsområden på samma utveckling; 50–60 procent anser att förhållandena inte förändrats det senaste året, mellan 25–33 procent upplever en ökning och runt 15 procent att en minskning ägt rum. Att använda sig av extern kapacitet i form av konsulter kommer rimligtvis bli vanligare generellt sett. Sannolikt är att andelen konsulter kommer fortsätta att öka till följd av den osäkerhet som konjunkturedgången och andra omvärldsfaktorer orsakar, samt svårigheter kopplade till rekrytering av eftersökta kompetenser.

Samtidigt har en mindre andel av konsulterna, jämfört mot tidigare år, upplevt konkurrens från utländska konsulter under året som gått. Andel konsulter som inte upplevt utländsk konkurrens ligger mellan 71 procent (IT) och 87 procent (verksamhetstjänster/services), en något högre siffra än tidigare år då den låg runt 67 procent. Bland de som upplevt utländsk konkurrens i högst utsträckning hör konsulter inom IT och teknik & ingenjörer. Det är cirka 25 procent inom teknik och ingenjörer som upplevt utländsk konkurrens vid ett fåtal eller fler tillfällen, samma siffra inom IT ligger på 29 procent. I industri & logistik och verksamhetstjänster/services är motsvarande andel lägre än 15 procent inom respektive kunskapsområde. Av de kundansvariga uppger hela 75 procent att de upplevt utländsk konkurrens vid ett fåtal eller fler tillfällen.

Det rådande timpriset, sett till fördelningen över de olika nivåerna, visar på en negativ utveckling jämfört mot föregående år. Andel som har ett timpris i de lägre nivåerna, mindre än 70€/h, är ungefär 19 procent vilket är en ökning på cirka 4 procentenheter. Samtidigt har andelen med en timlön på 150€ minskat med cirka 3 procentenheter ned till 2 procent. Konsulter inom verksamhetstjänster/services har en högre närvaro i de högsta timprisnivåerna, tätt följt av IT, och ligger nästan på fjolårets genomsnittliga nivåer. Teknik och ingenjörer är det område där flest konsulter har en timlön under 70€. Genomsnittet för samtliga av de svarande konsulterna ligger kvar på ungefär 97€/h.

Avseende timprisets generella utveckling uppger 40 procent av konsulterna att deras timpris höjts det senaste året, medan 31 procent uppger att den senaste höjning skedde för 1–2 år sedan. Resterande konsulter upplevde en höjning för mer än 2 år sedan. Skillnaderna mellan de fyra olika kunskapsområdena är relativt små.



Se resultatkapitlet för ytterligare data gällande timpris.

Den ovan beskrivna trenden är i linje med konsulternas förväntningar inför framtiden. Bedömningar av timpriset de kommande 12 månaderna visar på att 34 procent av de tillfrågade tror att en höjning är att vänta, medan 60 procent tror att nuvarande nivåer består. Blotta 6 procent förväntar sig en minskning av priset. Nivåerna är balanserade över kunskapsområdena och inga större avvikelser eller förändringar från nuvarande trender tycks förestående.

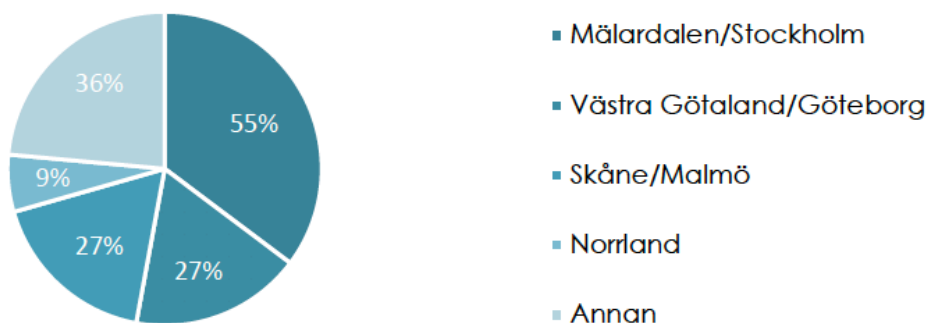
2.2 Marknad och kundnöjdhet

Det rådande marknadsklimat som konsulterna upplever och som beskrevs i föregående stycke följer som bekant en period präglad av historiskt hög efterfrågan på konsulttjänster. En efterfrågan som drivits upp av högkonjunktur och kompetensbrist inom flertalet IT-områden samtidigt som svenska verksamheter har haft ett växande digitaliseringsbehov i, inte minst i storstadsregionerna.

Den traditionella IT-konsultmarknaden sysselsätter ungefär 45 000 årsarbetskrafter i Sverige. Antalet personer som berörs är dock betydligt högre, då en stor del av arbetskraften delvis levererar konsulttimmar (per timme eller i projekt) och delvis arbetar med tjänsteleveranser eller andra uppgifter hos IT-konsultleverantörerna. En mindre del av årsarbetskraften, men ett större antal resurser, utgörs också av offshore-resurser som bara delvis arbetar med kunder på den svenska marknaden. Den genomsnittliga andelen konsulter i svenska verksamheters projekt upplevs, som redan nämnt, lägre endast utav en minoritet av konsulterna. Sannolikt är snarare att andelen konsulter kommer att fortsätta att öka till följd av den osäkerhet som konjunkturedgången och andra omvärldsfaktorer medför, samt fortsatta svårigheter att rekrytera eftertraktade kompetenser.

Att andelen konsulter lär öka stöds även av Eworks årsredovisning för 2018, som tydligt visar på att antalet anslutna konsulter till bolaget ökar. Att framtiden ser ljus ut är en bedömning som konsulter inom samtliga kunskapsområden gör, endast cirka en femtedel av de tillfrågade tror att utvecklingen framöver kommer minska i någon utsträckning. Eworks egna kundansvariga och kunder gör dock en mer negativ uppskattning av den framtida efterfrågan på konsulttjänster de kommande 12 månaderna. Av de kundansvariga som deltagit i undersökningen tror hälften att en viss minskning är att vänta, och på kundsidan en fjärdedel. Detta kan kontrasteras mot de 10 procent av kunderna som tror att behovet kommer öka och 65 procent att nuvarande behov består. Trots detta visar dock Ework på fortsatt god tillväxt med ökade marknadsandelar och det är tydligt att den positiva utveckling som lyftes i 2018 års Eworkbarometer hållit i sig, trots mindre försämringar i konsulternas syn på utvecklingen de kommande 12 månaderna.

Områden i vilka de kundansvarigas kunder finns



Konsulternas, konsultsäljarnas och de kundansvarigas bedömningar och uppfattningar av marknaden och arbetsklimatet ger en tydlig bild av det år som gått, samt de förväntningar som finns inför kommande 12 månader. Kundernas syn på befintliga och kommande behov av konsulter ger också en bild. För att förstå hur Ework som aktör upplevs fördjupas denna analys med ett kundperspektiv, frågor ställda till Eworks kunder för att ta reda på vad de tycker dels om Ework som leverantör men också deras uppskattning av kommande behov av konsulter. Nästa del av analysen presenterar därför resultatet från den KNI (kundnöjdhets index) som genomfördes under samma tidsperiod som övrig datainsamling och i vilken över 600 av Eworks kunder deltog.



2.2.1 Kundnöjdhet

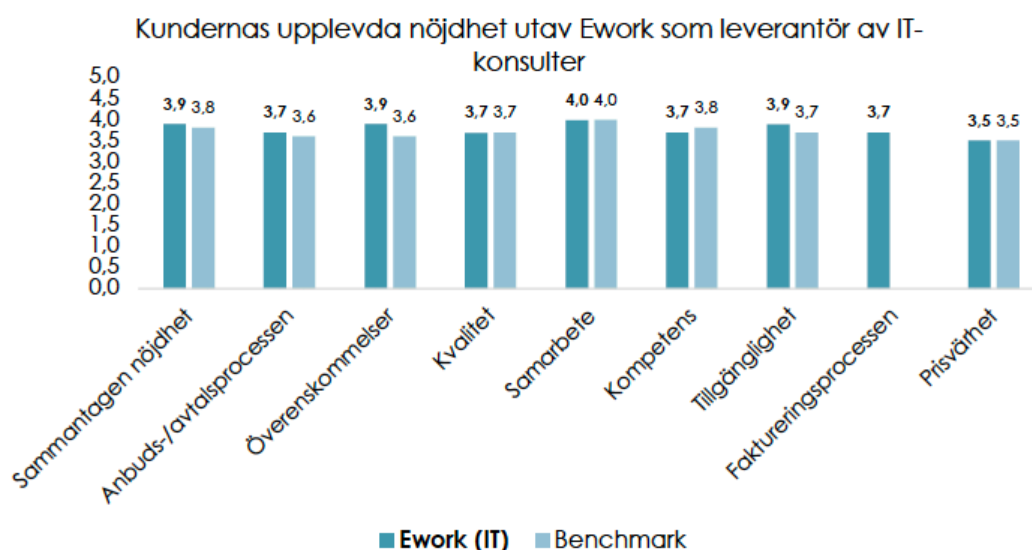
Kundnöjdhetsmätningen som genomförts spänner över samtliga dimensioner, från in-försäljning till leverans, för en konsult i dess relation med kunden och ska ses som ett styrinstrument som fångar de stora trenderna. Denna typ av mätning används för att förstå förändringar i kundnöjdheten, för att utvärdera nuvarande situation och bestämma sig för eventuella satsningar/initiativ beroende på hur olika områden presterat.

I genomförd kundnöjdhetsmätning bedömde kunderna Ework inom nio områden. Bedömning gäller leverans i förhållande till överenskommelse/förväntan och utformades som så att kunderna poängsatte Ework i en skala mellan ett och fem, där ett (1) poäng motsvarar lägst betyg och fem (5) poäng motsvarar högst betyg.

Kunderna svarade på sin upplevelse/bedömning av leveranser inom följande områden:

- Sammantagen nöjdhet
- Anbuds-/avtalsprocessen
- Överenskommelser (kostnader, fastställda specifikationer, tidsramar)
- Kvalitet
- Samarbetsförmåga
- Kompetens
- Tillgänglighet
- Faktureringsprocessen
- Prisvärdhet

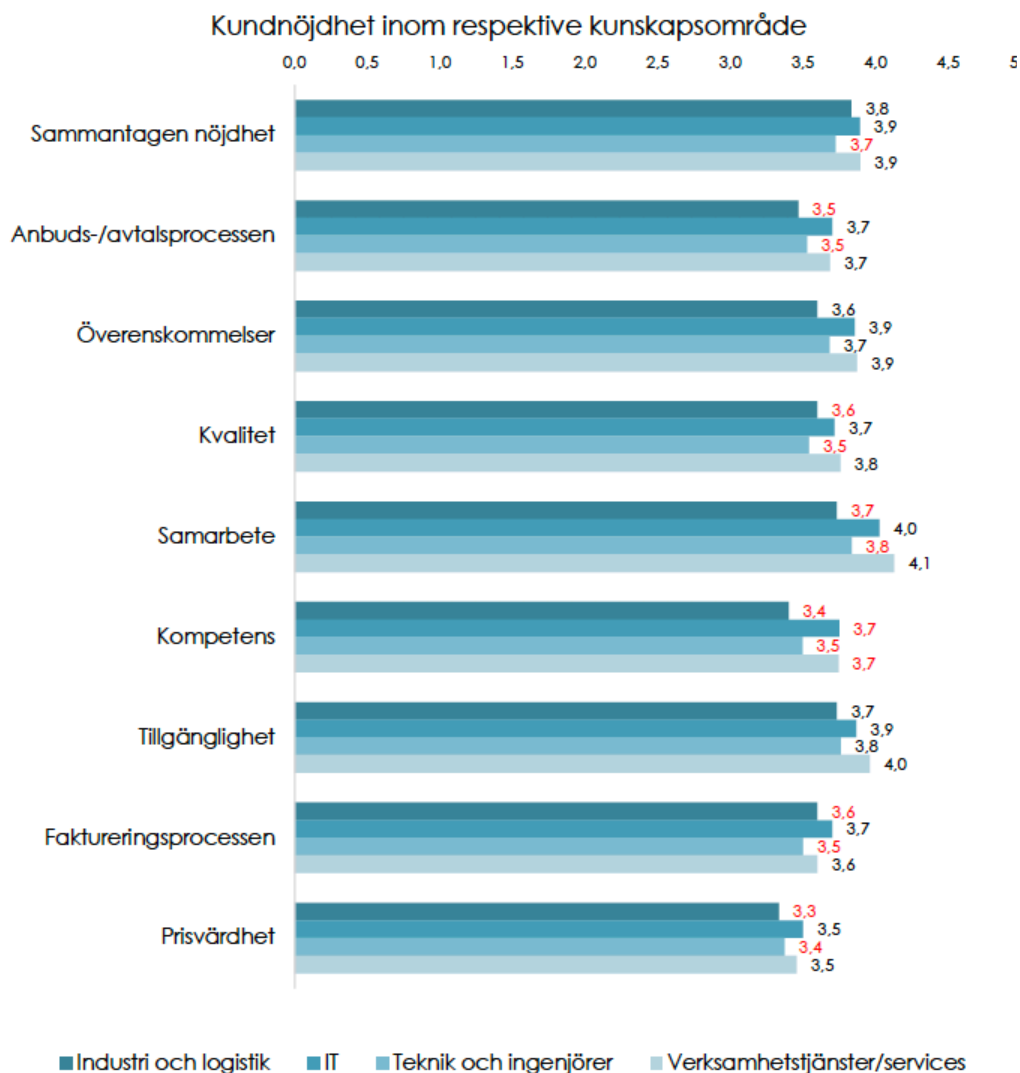
Resultatet, redovisat per område, ställs i jämförelse mot ett benchmarkvärde. Benchmarkvärdet baseras på kundnöjdheten för likartade konkurrenter som erbjuder IT-konsulter. Jämförelsen mot benchmark sker därmed endast för kunskapsområdet IT. Övriga kunskapsområden ställs mot varandra på kommande sida för att visa på skillnader kunskapsområdena emellan.



Ework har ett genomsnitt högre än benchmark gällande sammantagen nöjdhet, och är endast 0,1 enheter sämre än benchmark gällande kompetens. Kunderna har utöver det givit Ework genomsnittliga värden på eller över benchmark.

Områdena anbudsprocess, överenskommelser och tillgänglighet hör till de områden som ligger högst över benchmark, vilket antyder att kunderna upplever att Ework är enkla att ha att göra med. Eworks leveranser av IT-konsulter är därmed lika bra eller bättre än det som kan sägas vara genomsnittet.

Att respondenterna uppgav vilket/vilka kunskapsområden de utvärderade leveranserna från Ework kom ifrån, möjliggör för en mer djupgående analys av styrkor respektive svagheter över de olika kunskapsområdena.



De rödmarkerade värdena befinner sig under benchmark för IT-konsult leverantörer.

Det framgår att kundernas upplevda nöjdhet är som lägst vid leveranser kopplade till kunskapsområdena teknik & ingenjörer och industri & logistik, medan verksamhetstjänster/services är det område med högst genomsnittliga värden. Med hänsyn tagen till att de kunskapsområden med minst antal konsulter (de som uppskattar kunskapsområdena som sina huvudsakliga) dessutom är de områden från vilka leveranser givits lägst betyg, kan man eventuellt koppla de låga värdena för kompetens och prisvärdhet till utbud och erbjudande.

Det är dock anmärkningsvärt att samtliga kunskapsområden ligger under IT-konsultbenchmark för kompetens, trots att antalet konsulter växer. Detta indikerar en matchningsproblematik där kunderna, trots ett stort och växande urval av anslutna konsulter till Ework, inte upplever att leveransen är i linje med branschnittet. Samtidigt visar de höga värdena för överenskommelser, tillgänglighet och samarbete att processen som omgärdar leveransen till kund fungerar väldigt bra oavsett område. Detta är även något som flertalet kunder uttryckt i undersökningens frisvarsalternativ. Nedan följer en kortare sammanställning utav några av de kommentarer som respondenterna givit i samband med undersökningen. Viktigt att ha i åtanke är att kommentarer är subjektiva upplevelser, en majoritet av respondenterna lämnar inga skriftliga kommentarer. Med det sagt erbjuder värdena ovan en bättre helhetsbild, medan de skriftliga kommentarerna ger exempel och indikatorer på förbättringspotential och/eller områden som presterat synnerligen bra (vilket är ovanligt att det lyfts fram i form av fritextsvar).

Urval av de positiva erfarenheterna som beskrivits av kunderna i frisvarskommentarer betonar:

- Snabb och bra respons, tydlig kommunikation, hög samarbetsvilja och lyhörd gentemot krav och behov.
- Bra återkoppling, flexibla och duktiga på problemlösning även när trycket är högt.
- Engagerade konsulter och professionella avtal.

Urval av de negativa erfarenheterna som beskrivits av kunderna i frisvarskommentarer tar upp:

- Höga priser och konsulter som backat ur när de upplevt arvodet som för lågt.
- Försämringar efter en omorganisation hos Ework. Kommunikationen och tidigare kontaktpersoner har bytts ut och dialogen upplevs försvårad. Rädsla för att samarbeten ska försämrats och önskemål finns på att antal kontaktytor ska begränsas.
- Stundtals struligt kring faktureringsprocessen - fel fakturor och förseningar.
- Leverans av konsulter med fel kompetens. Negativa upplevelser i samband med att underleverantörer använts av Ework - brister som bidrar till försenade leveranser.

Målsättning är att alla kunder ska vara så nöjda som möjligt. Det är därför viktigt att förstå behov och drivkrafter bakom, vad är det som kunderna tycker är utmärkande och gör att de väljer en leverantör framför en annan? Frågan kring vilken/vilka områden som kunden bedömer som viktig vid val av leverantör har ställts till respondenterna i undersökningen. Resultatet visar att de betraktar leveransen av kvalitet, kompetens och efterlevnad av överenskommelser som de tre viktigaste kriterierna vid val av leverantör. Positivt är att faktureringsprocessen och prisvärdheten, två av de områden som vissa respondenter upplevt som svagare, hör till de kriterier som anses vara minst viktiga vid val av leverantör. Att Ework ligger över benchmark för kvalitet och överenskommelser inom kunskapsområdet IT är även det positivt.

Eftersträvansvärt är självklart att kunderna ska vara nöjda samt upplever att leveransen lever upp till löftet. En nöjd kund behöver inte nödvändigtvis betyda att det är en fortsatt kund. Är kunden hängiven eller byter leverantör lättvindigt? Ofta används "rekommendationsgrad" som indikator på lojalitet, NPS-värdet (Net Promotor Score) är ett mått på kundlojalitet som utgår ifrån huruvida en kund skulle rekommendera exempelvis en leverantör till andra. I kundundersökningen fick Ework ett NPS-värde (på -16 (Detractors 36,2%, Passives 43,7%, Promoters 20,1%). NPS-måttet bör med fördel jämföras mot tidigare värden eller benchmark, vilket gör värdet en aning svårtolkat i detta sammanhang.

Resultatet från hela kundnöjdhetsundersökningen kan användas som ett beslutsunderlag inför ytterligare, mer djupgående, utredningar gällande kundupplevelse och kundnöjdhet för att undersöka grundorsakerna till eventuella problem. Samma typ av frågor bör också ställas vid olika tillfällen för att kunna jämföra och se eventuella förändringar samt utvärdera vilka av genomförda åtgärder som har fungerat och inte. NPS-måttet bör med fördel jämföras vid olika tidpunkter för att se eventuella förändringar.

2.3 Individ

Detta stycke bör med fördel ses som en fortsättning på beskrivning av marknaden som presenterades i den första delen av detta kapitel. Här står den enskilda konsulten och individens upplevelser, prioriteringar och bedömningar i fokus.

Kompetens bör inte enskilt användas för att förstå olikheter mellan respondenterna, med undantag för i vissa frågor. Genom att komplettera kompetens med faktorerna konsulttyper och verksamhetsorter, kan andra tendenser belysas vilka ökar förståelsen för den enskilde konsulten som individ och som en del av Ework.

Om man initialt ser till de tre viktigaste aspekterna som de svarande konsulterna ser som drivkrafter är skillnaderna emellan olika konsulttyper, och även anställningsformer, inte slående. De som befinner sig på expert- och konsultnivå gör samma val top-3, medan de juniora av förklarliga skäl delvis påverkas av andra faktorer. Till exempel har rimligtvis inte de juniora kommit lika långt i den egna kompetensutvecklingen eller i bildandet av familj som sina mer seniora branschkollegor.

Junior: färre är 3 års yrkeserfarenhet

1. Arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag
2. Möjlighet till kompetensutveckling
3. Styra hur mycket jag arbetar

Konsult: 3-7 års relevant yrkeserfarenhet

1. Arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag
2. Styra hur mycket jag arbetar
3. Kombinera arbete med familj och fritid

Expert: 8 års relevant yrkeserfarenhet eller mer

1. Arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag
2. Styra hur mycket jag arbetar
3. Kombinera arbete med familj och fritid

De tre aspekterna som samtliga konsulttyper rankade lägst av de elva alternativ som gavs är;

9. Nätverka med branschkollegor
10. Hjälpa till att öka beläggningen
11. Administrativ avlastning

Föga förvånande är att samtliga konsulttyper prioriterar att få arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag högst. Samtidigt är möjligheterna att kunna kombinera arbetet med fritid till stor del avhängigt hur väl man kan styra hur mycket man arbetar. I detta sammanhang bidrar även den höga rankningen av förmågan att kunna styra var man arbetar till uppfattningen att den enskilda konsulten värderar kontroll över mängd, uppdragstyp och plats högt.

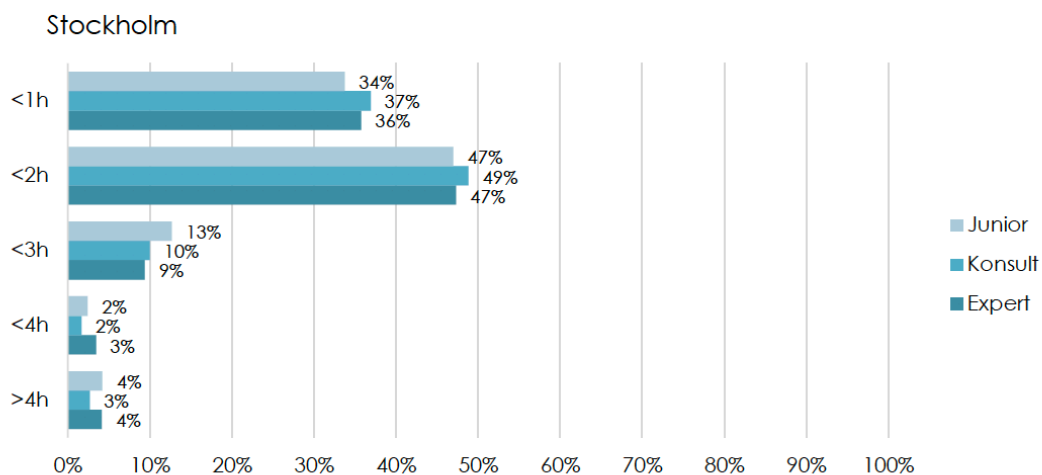
Om detta i sin tur innebär att man söker vissa uppdragstyper på bekostnad av beläggning framgår inte. Men friheten att själva kunna påverka och styra den egna situationen är det som övergripande värderas högt, mer så än ökad lönsamhet. Mot bakgrund av detta blir flexibilitet och distansarbete än mer betydelsefulla faktorer för den moderna konsulten.

Inställningen till regelmässiga övernattningar i samband med uppdrag skiljer sig inte mycket kunskapsområdena emellan, dock är vissa skillnader inte helt obetydliga. Med undantag för industri och logistik, det kunskapsområde till vilket minst antal konsulter primärt hör, och delvis verksamhetstjänster/services kan en majoritet tänka sig ett par övernattningar i månaden som mest eller inga alls. Samtidigt är andelen som kan tänka sig veckopendling och ett par övernattningar i veckan inte helt oansenligt.

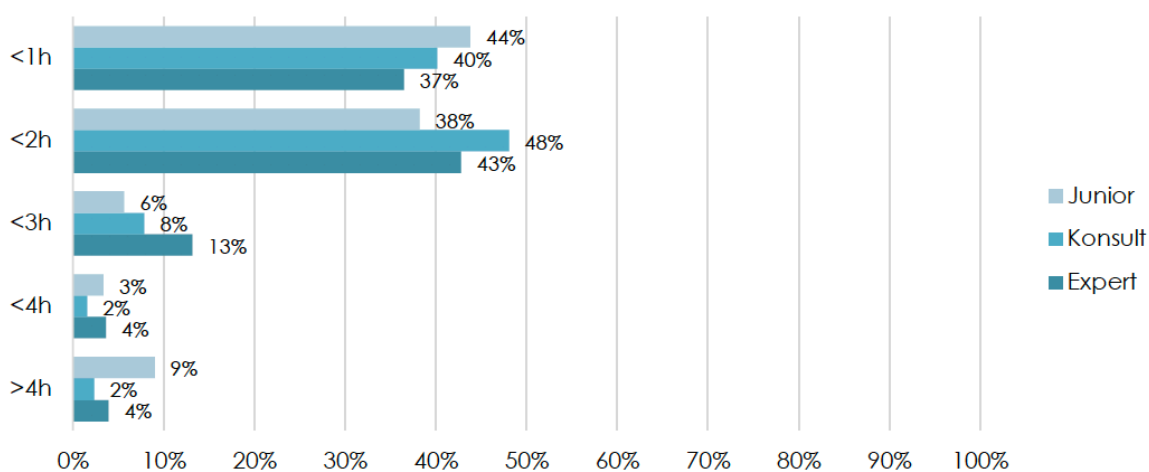
Kontrasteras synen på övernattningar mot vad som anses vara maximal reslängd till uppdrag, blir det tydligt att det finns en samsyn hos de svarande när man utgår ifrån kunskapsområdena, som inte framträder vid övernattningar. Här är det mer intressant att se på hur exempelvis juniora konsulter skiljer sig från experter på en viss ort. Då de svarande i många fall är verksamma på flera orter, bör inte jämförelser göras mellan olika orter utan snarare mellan olika grupper verksamma på samma ort.

Ett rimligt antagande hade varit att juniora konsulter, på jakt efter arbetslivserfarenhet och kompetensutveckling, varit beredda att åka längre sträckor till och från uppdrag. Istället finns det en nästan lika stor acceptans för reslängder på mer än 2 timmar hos de två mer seniora konsulttyperna. Detta gäller inte minst i Stockholm där skillnaderna mellan de olika konsulttyperna är minst. Malmö uppvisar i sin tur störst skillnader, där är benägenheten att åka långt till uppdrag störst hos experterna.

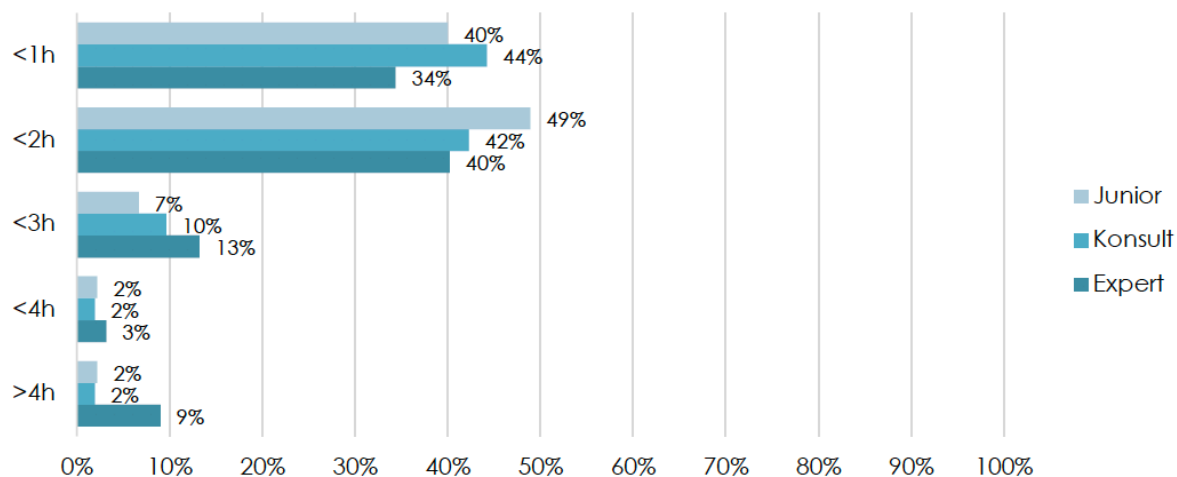
Maximal reslängd i timmar, tur-och-retur



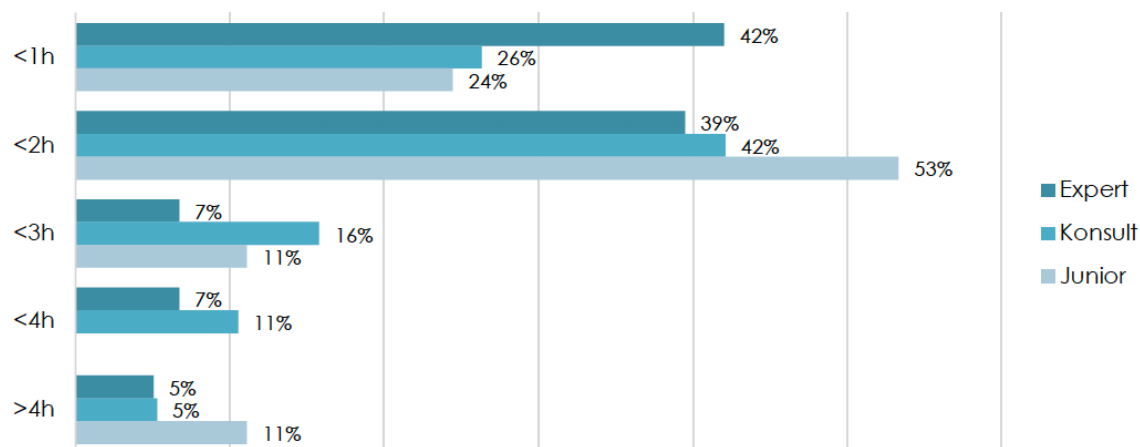
Göteborg



Malmö



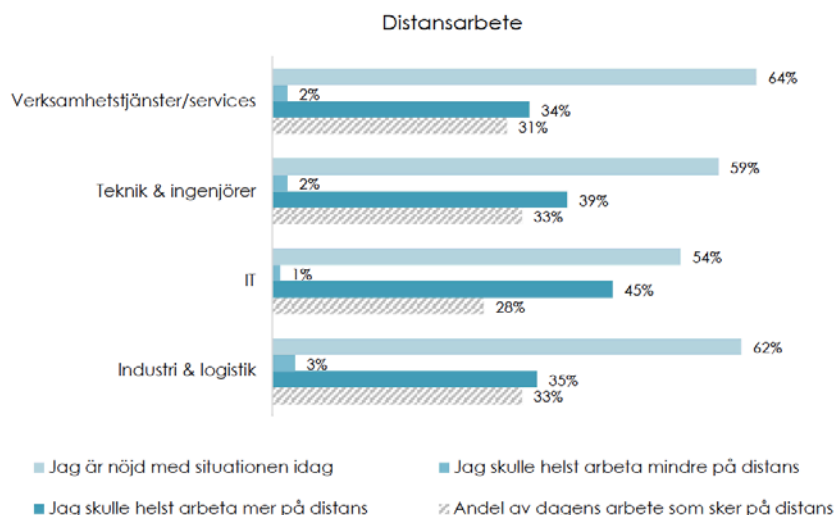
Övriga



I övriga ingår samtliga orter som respondenterna angett som inte är Stockholm, Göteborg eller Malmö.
Se resultatdelen för samtliga regioner.

Skillnaderna mellan de olika konsulttyperna i villigheten att ta regelmässiga uppdrag utomlands, är nästan obefintligt. Mellan 35–40 procent kan inte tänka sig att ta regelmässiga uppdrag utomlands, medan 45–50 procent är öppna för uppdrag även utanför Norden. Återstående andel kan tänka sig ta regelmässiga uppdrag inom Norden i olika utsträckningar. Det finns alltså två tydliga läger; de som kan tänka sig att ta regelmässiga uppdrag utomlands även utanför Norden och de som utesluter uppdrag utomlands helt. Även kunskapsområden spelar en liten roll och endast industri & logistik uppvisar en aningen högre andel som kan tänka sig uppdrag utanför Norden samt har en lägre andel som säger nej helt.

Trots en ändå relativt utbredd öppenhet för uppdrag utomlands, finns ett växande intresse för att arbeta på distans. En klar majoritet är nöjda med rådande situation idag. Samtidigt önskar fler än var tredje konsult inom respektive kunskapsområde att distansarbete skulle öka.



Förbättrade möjligheter att arbeta på distans främjar möjligheten att kombinera arbete med fritid, samtidigt som öppenheten inför regelmässiga uppdrag utomlands skulle kunna kopplas till premissen att man vill ha intressanta och utvecklande uppdrag. Dagens konsult vill vara flexibel i sin roll, men är eventuellt benägen att kompromissa med densamma om uppdraget är tillräckligt intressant.

I denna kontext blir konsulternas syn på konsultmäklarna intressant. Av de som deltagit i undersökningen uppgav nästan 70 procent att de någon gång varit på uppdrag via en konsultmäklare. Ungefär 30 procent av de tillfrågade uppgav därefter att konsultmäklarnas roll för

de egna uppdragen var av stor betydelse, medan 32 procent och 38 procent menade på att rollen var av liten respektive viss betydelse. För att kunna placera betydelsen i ett sammanhang behöver man se till vad konsulterna upplever att konsultmäklare kan hjälpa till med.

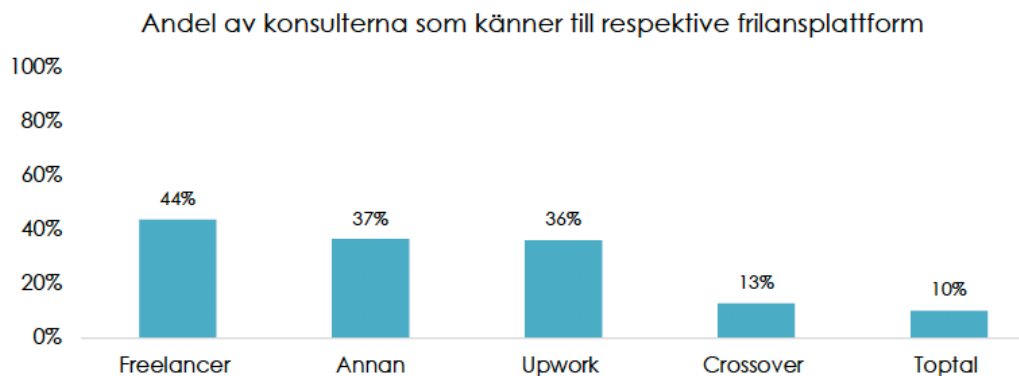
De områden konsultmäklare upplevs som mest hjälpsamma inom enligt konsulterna:

1. Slippa sälja in nya uppdrag
2. Arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag
3. Öka min beläggning
4. Få administrativ avlastning
5. Få arbeta med lönsamma uppdrag
6. Styra var jag arbetar
7. Styra hur mycket jag tjänar
8. Nätverka med branschkollegor
9. Kompetensutvecklas
10. Styra hur mycket jag arbetar
11. Kombinera arbete med familj och fritid

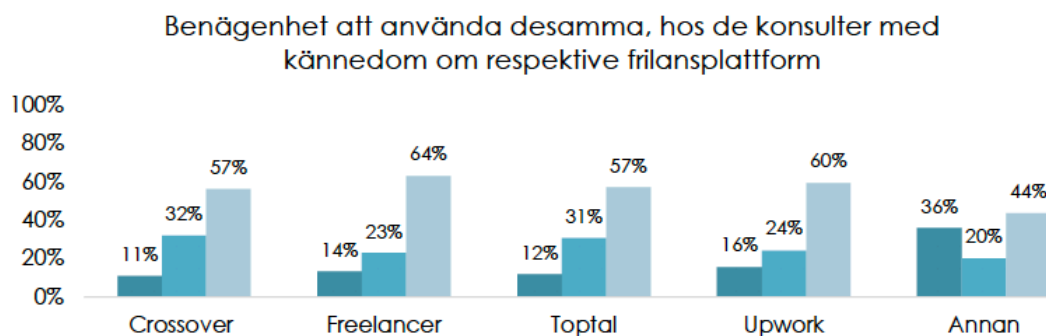
En majoritet av de svarande anser att konsultmäklare främst underlättar säljprocesser och beläggning, samtidigt som antalet uppdrag och urvalet förbättras. Anmärkningsvärt är att de aspekter konsulterna uppskattar som viktigast, är desamma man anser att konsultmäklare är som svagast inom. Med undantag för att möjligheten att få arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag ökar.

Det går att argumentera för att frigjorda resurser, uppnådda tack vare konsultmäklare, indirekt underlättar för den enskilde konsulten att lägga tid och resurser på det som är viktigast. Dock ges intrycket att konsulter i första hand vänder sig till konsultmäklare för att öka beläggning, effektivisera säljprocesser och få tillgång till vissa uppdrag. Mjukare och mer abstrakta värden som i första hand inte har med uppdrag och arbete att göra, utan snarare med anställningsformen och de aspekter som upplevs som viktiga, tycks inte vara det konsulterna anser att konsultmäklare bidrar till.

Konsulterna är inte helt främmande för att använda andra digitala frilansplattformar som ett komplement till Ework, även om en klar majoritet inte gör eller avser göra det. Detta framgår i svaren avseende vilka frilansplattformar som konsulterna känner till, samt deras inställning till dessa.



Se resultatkapitel för data kring vilka plattformar som inkluderas i annan.



I de frisvarskommentarer som lämnats av respondenterna finns berättat att vissa konsulter fått ett uppdrag via andra plattformar, efter först ett nej från Ework efter att ha sökt detsamma där. Benägenhet att använda vissa av plattformarna bör ses mot bakgrund av att det rimligtvis ökar chanserna för enskilda konsulter att finna de uppdrag man anser vara mest intressanta och utvecklande. Det kan likväl tolkas som att de behov man har inte är helt tillfredsställda och att lojaliteten gentemot enskilda plattformar varierar.



2.4. Slutsatser analys

Beläggning och konkurrens

Den rådande beläggningsgraden är överlag god, dock uppvisar industri & logistik och verksamhetstjänster/services lägre värden än IT och teknik & ingenjörer. Det finns tydliga skillnader i hur anställda konsulter och konsultsäljare upplever beläggningsgraden. Bl.a. inom kunskapsområdet IT där störst skillnader råder och är det område där flest upplevt en nedgång i beläggningsgrad det senaste året. Positivt i sammanhanget är att andelen konsultsäljare som upplevt en ökning i beläggning det senaste året är högre än andel som upplevt en minskning inom IT, teknik & ingenjörer och verksamhetstjänster/services.

Framtidstron är god inom samtliga kunskapsområden och en majoritet av de tillfrågade konsulterna gör bedömningen att efterfrågan kommer förbli oförändrad, alternativt öka under kommande år. Endast cirka en femtedel av de tillfrågade tror på en minskning i någon utsträckning. Av de kundansvariga som deltagit i undersökningen tror hälften att en avtagande efterfrågan är att vänta, och på kundsidan en fjärdedel. Detta kan kontrasteras mot de 10 procent av kunderna som tror att behovet kommer öka och 65 procent att nuvarande behov består. Det genomsnittliga timpriset är kvar på cirka 97€/h, trots att 40

procent uppger att en höjning skett under året som gått. Trycket på kompetens är i nuläget så pass högt att beläggningsgrader för samtliga konsultkategorier ligger på nivåer som ur ett längre perspektiv inte är helt hållbara. Den överutnyttjande dynamiken lär leda till ökande priser för att balansera, i alla fall för en del av konsulterna.

Slutsatsen är att marknadsklimatet är fortsatt bra med relativt god beläggning. Viktigt att samtidigt ha i åtanke är att årets barometer sker efter en period som många experter menar på är början på slutet av den högkonjunktur som råddigt. Det finns inga indikatorer på att den kompetensbrist och det digitaliseringsbehov som ökat efterfrågan på konsulter kommer att avta under 2019. Men man tittar på globala PMI:er (Purchasing Managers Index) och andra etablerade index så finns skäl till att tro att efterfrågan behöver minska i samband med den konjunkturinbromsningen som nu pågår. Därmed är kundernas och konsultsäljarnas prognos inför kommande år mer trolig än konsulternas.

Individ

Förbättrade möjligheter att arbeta på distans ökar förutsättningarna för konsulter att kombinera arbete med fritid, samtidigt som öppenheten inför regelmässiga uppdrag utomlands kan kopplas till prioriterandet av intressanta och utvecklande uppdrag. Den moderna konsulten vill vara flexibel i sin roll, trots en viss benägenhet att kompromissa med densamma om uppdraget är tillräckligt intressant.

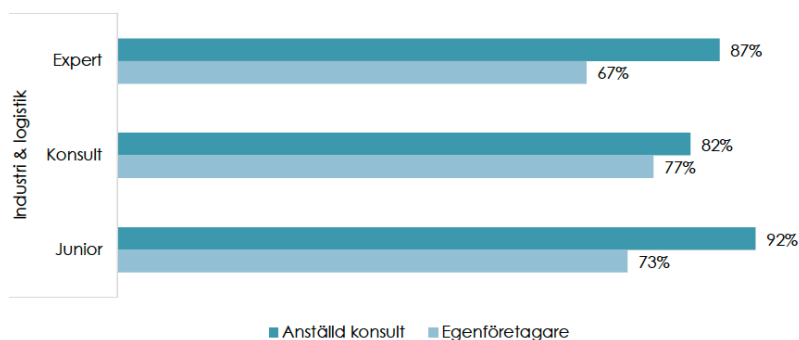
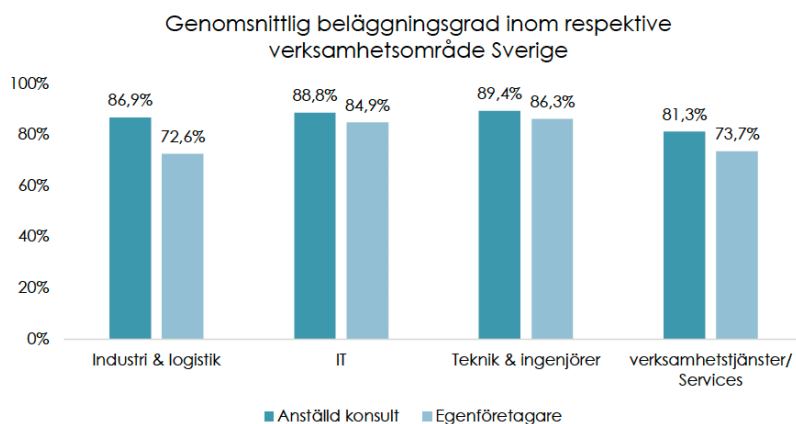
Vidare kan konstateras att majoriteten av konsulter huvudsakligen vänder sig till konsultmäklare för att öka beläggning, effektivisera säljprocesser och få tillgång till vissa uppdrag. Medan mjukare och mer abstrakta värden som i första hand inte har med uppdrag och arbete att göra, dvs. anställningsformen samt de aspekter som upplevs som viktiga, inte tycks vara något konsulterna anser att konsultmäklare bidrar till. Faktorn konsulttyp och huvudsakligt kunskapsområde tycks i sammanhanget inte vara av någon större betydelse, vilket antyder att den moderna konsultens prioriteringar och uppfattningar är starkt förankrat i den frihet som konsultrollen medger i hög grad.

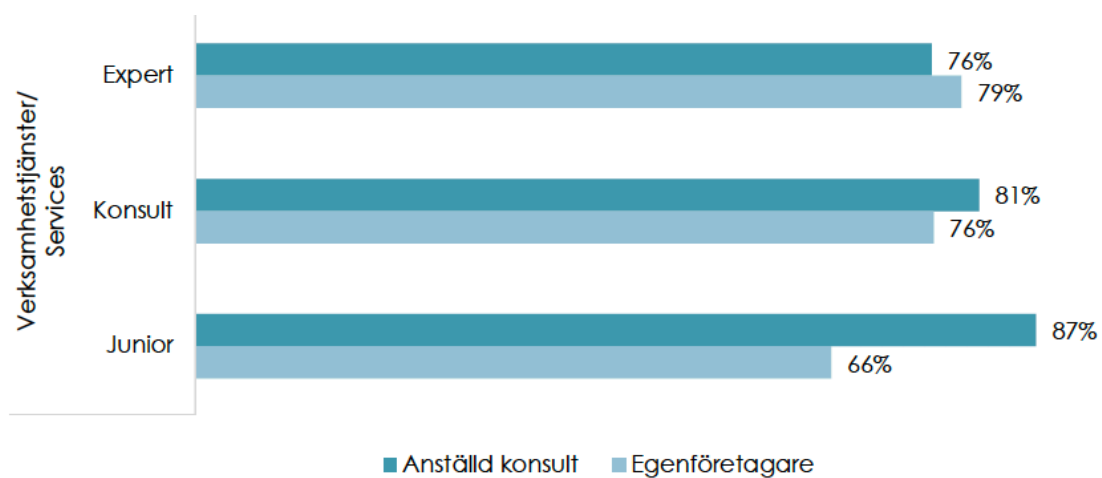
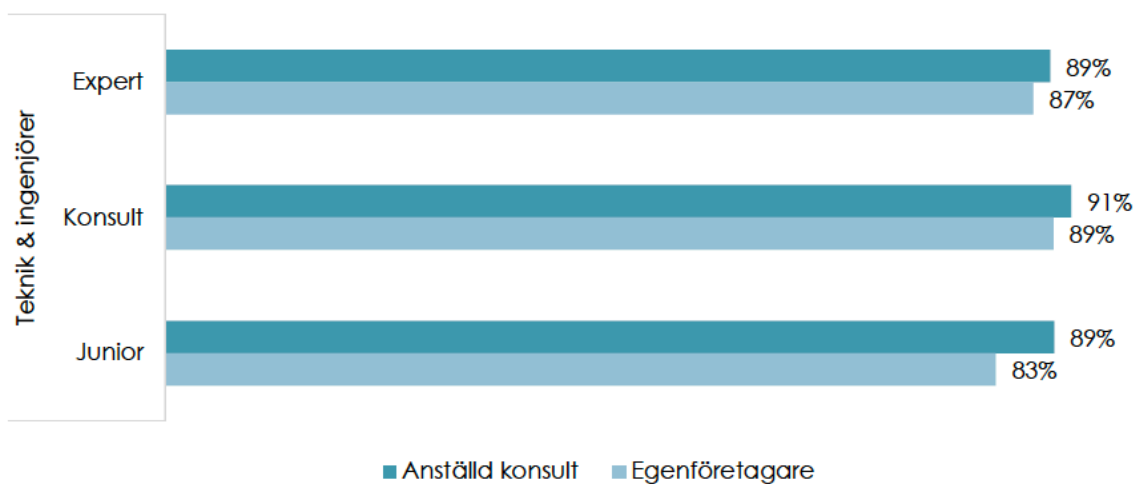
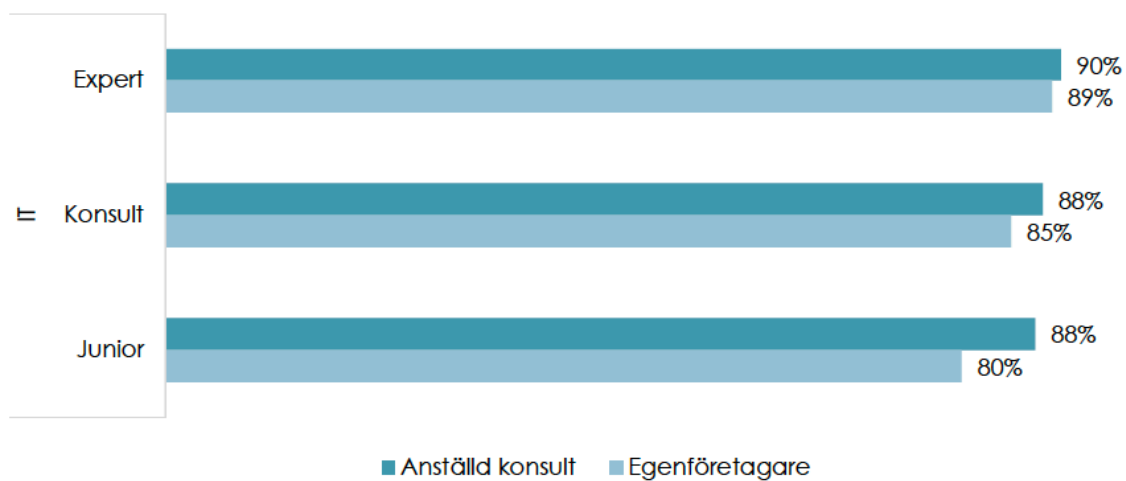
3. Resultat

Det tredje kapitlet innehåller endast resultat från majoriteten av de frågeställningar som ingick i den kvantitativa undersökningen. För beskrivningar av datamängd och definitioner, se kapitel 1. För övergripande analys se föregående kapitel 2.

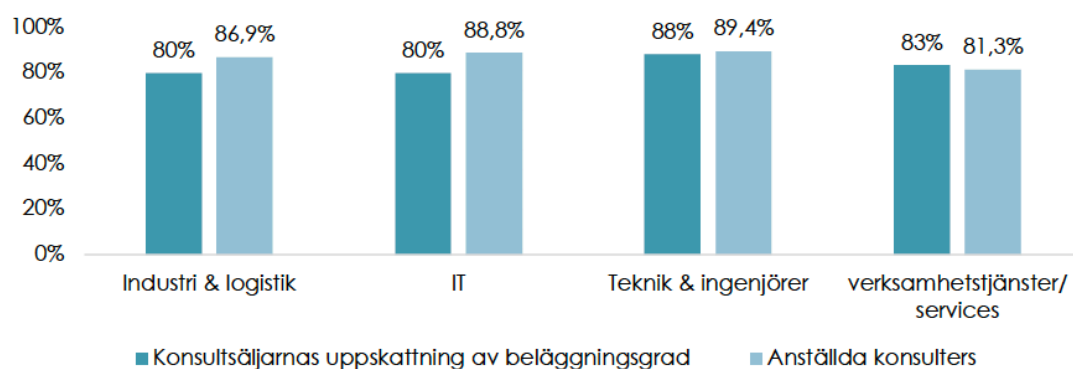
3.1. Beläggningsgrad och timpris

Vilken är din genomsnittliga beläggningsgrad idag?

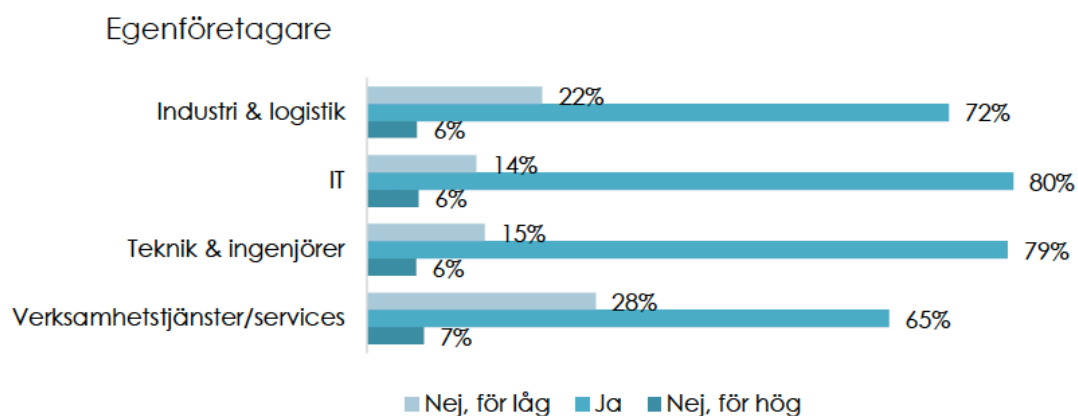
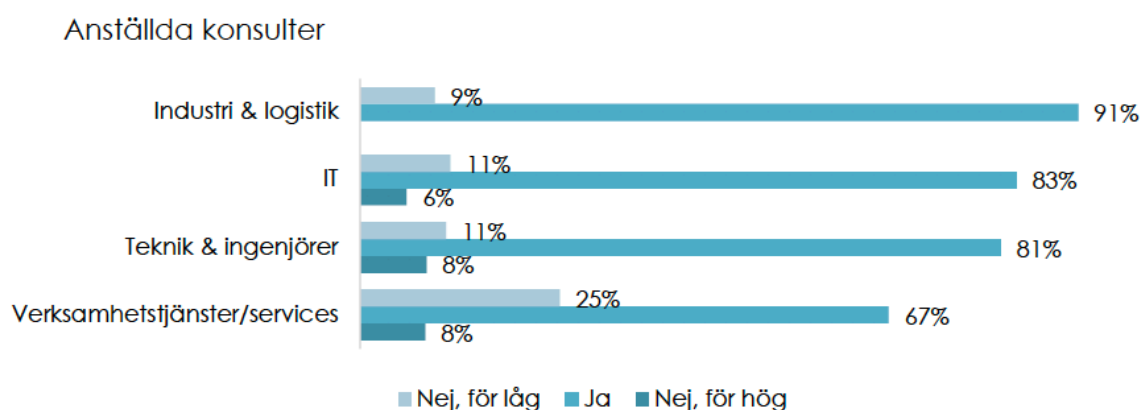




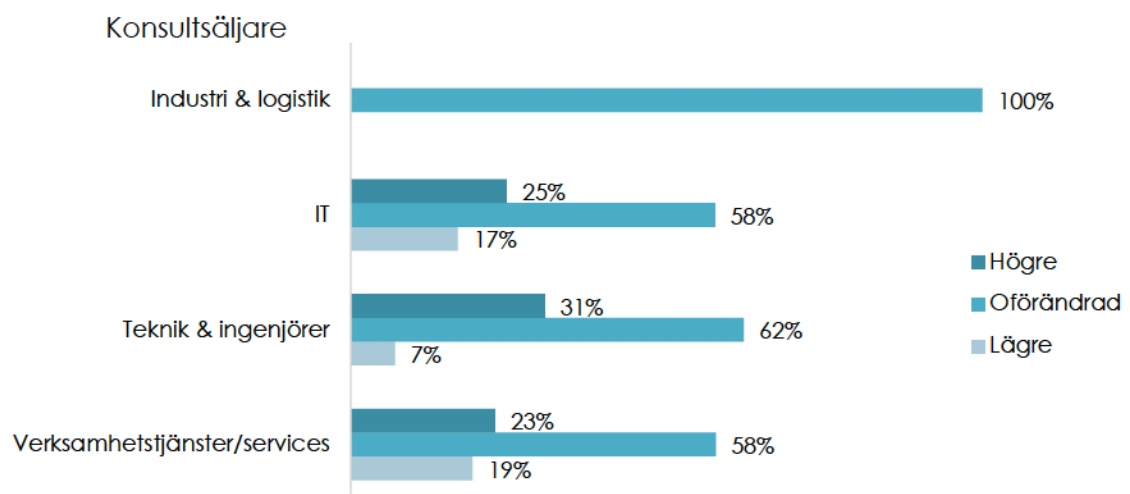
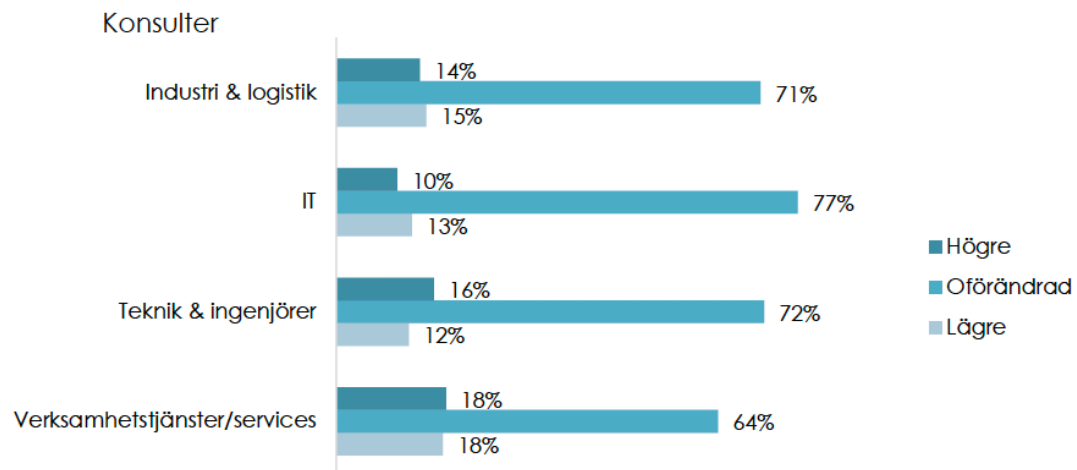
Uppskatta din genomsnittliga beläggningsgrad idag (konsulter)
Uppskatta dina konsulters genomsnittliga beläggningsgrader idag
(konsultsäljare)



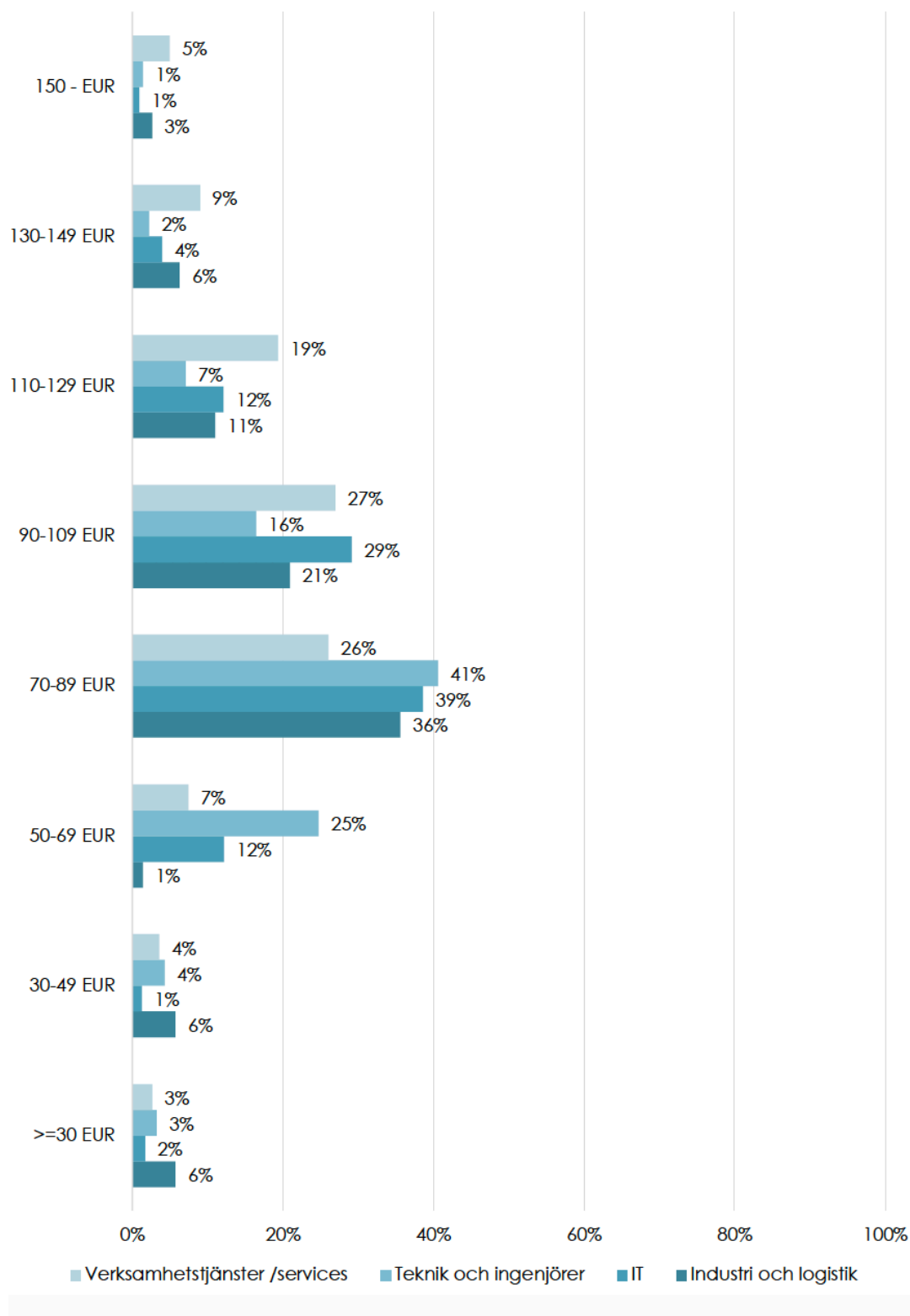
Är du nöjd med den genomsnittliga beläggningsgraden idag?



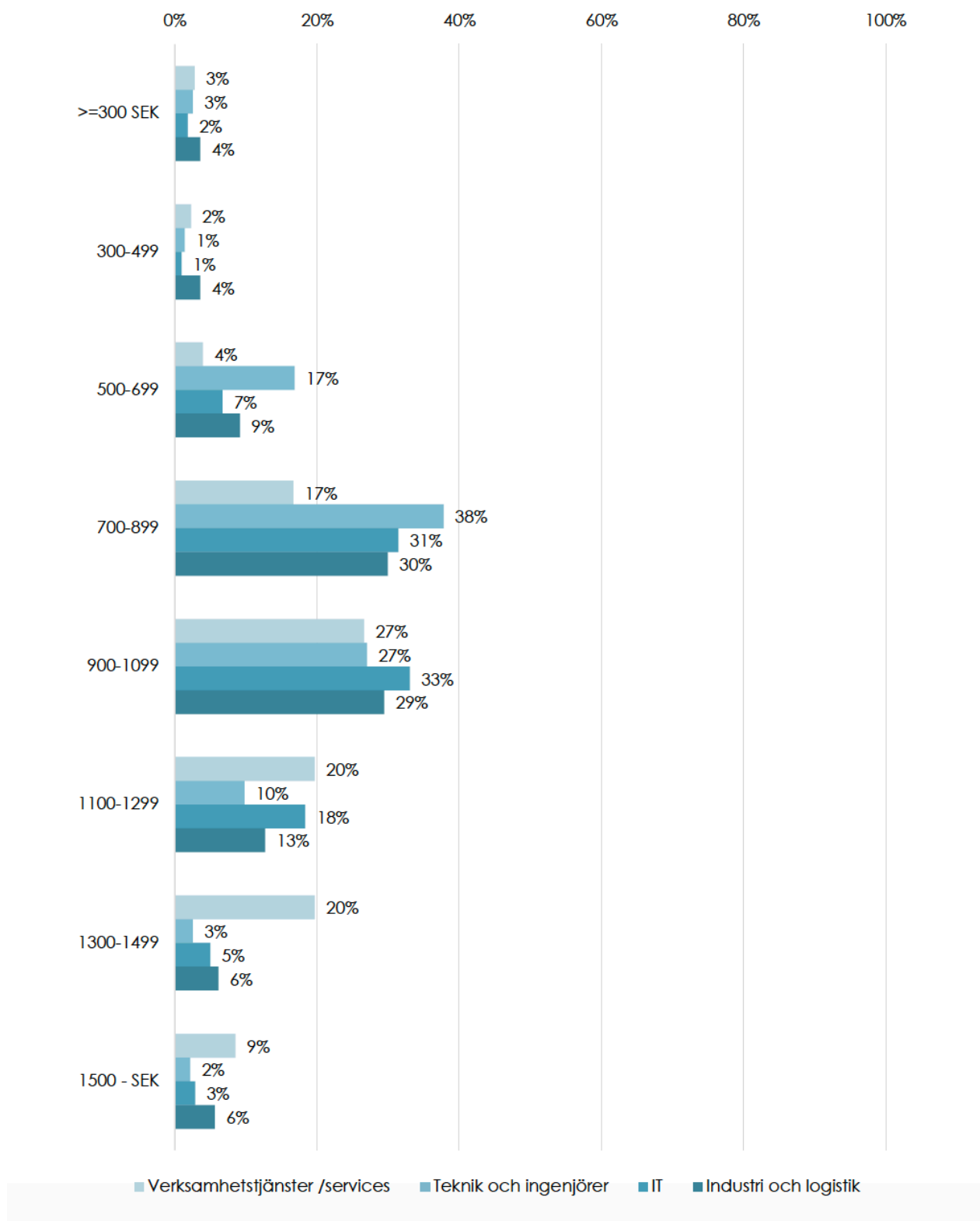
Hur är den genomsnittliga beläggningsgraden idag jämfört med för 12 månader sedan?



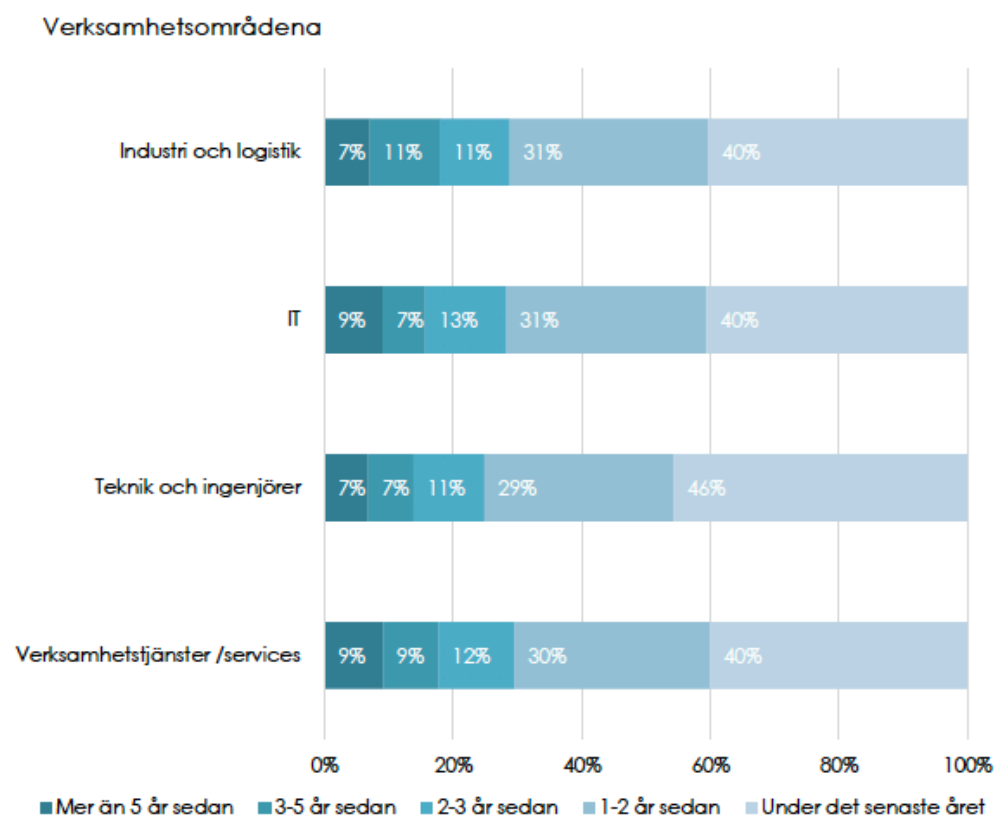
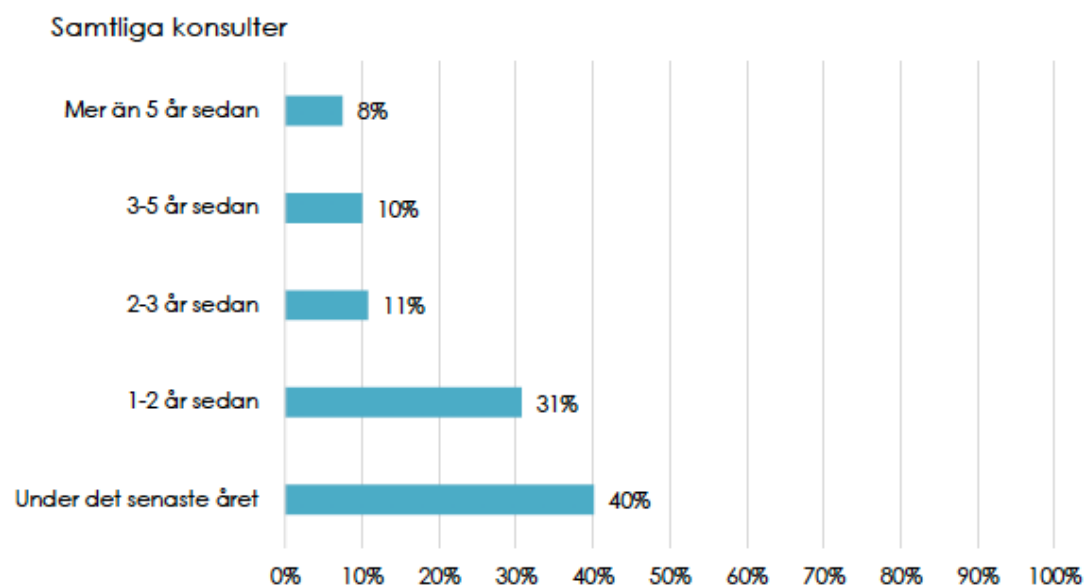
Vad är ditt genomsnittliga timpris idag? (Euro)



Vad är ditt genomsnittliga timpris idag (SEK)

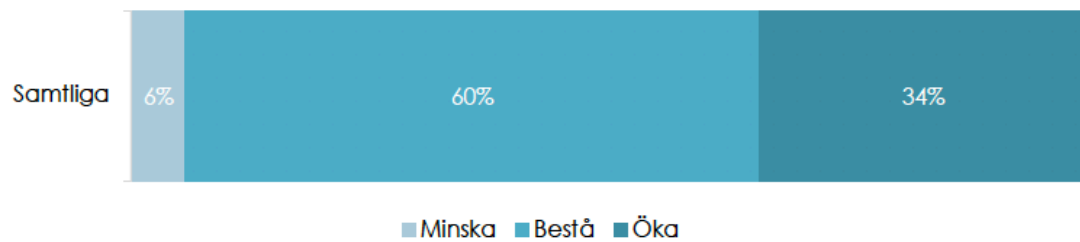


När höjdes ditt genomsnittliga timpris senast?

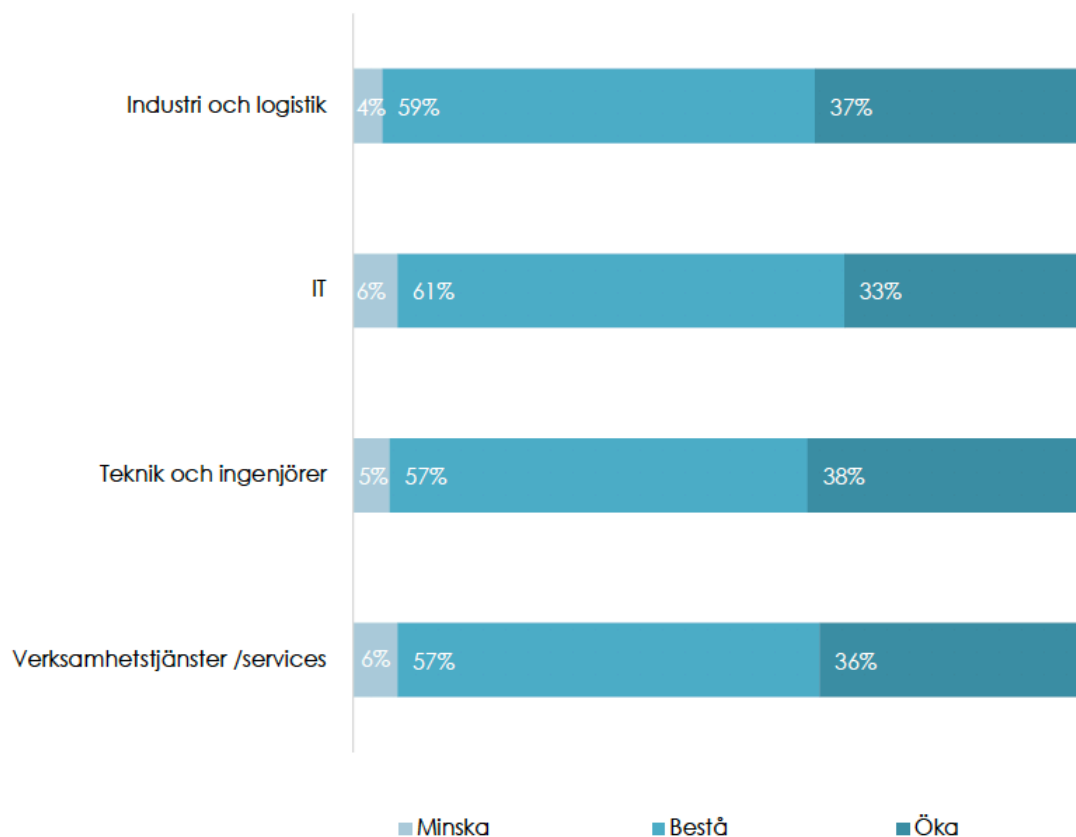


Hur tror du ditt genomsnittliga timpris kommer att utvecklas de kommande 12 månaderna?

Samtliga konsulter

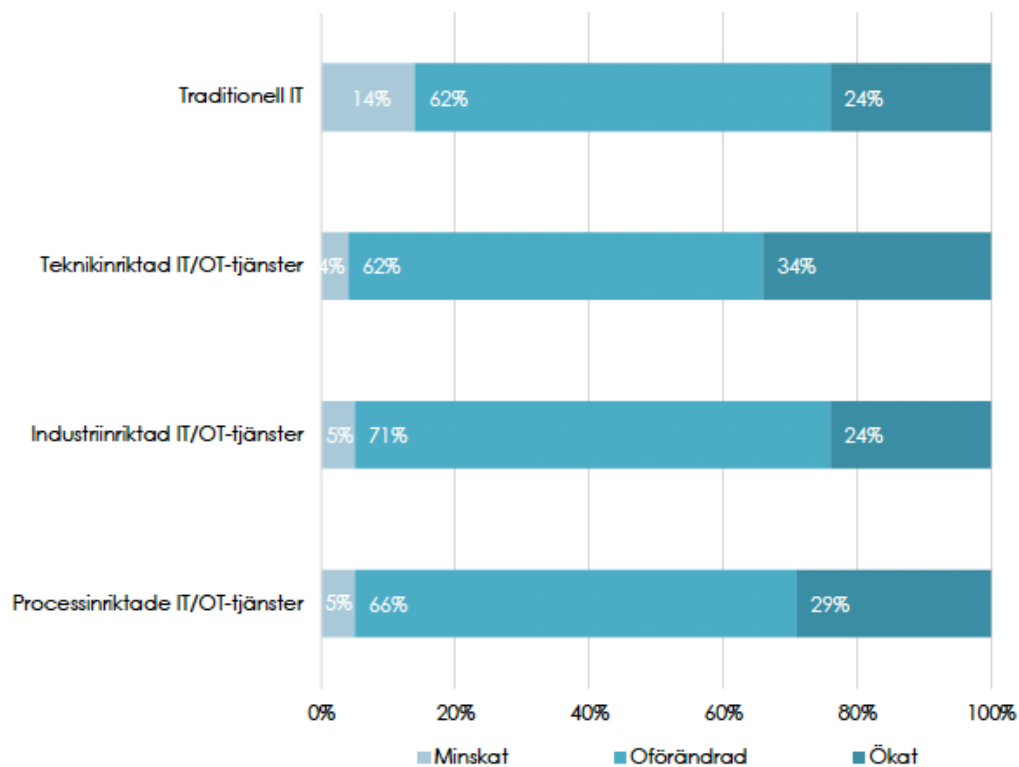


Per verksamhetsområde

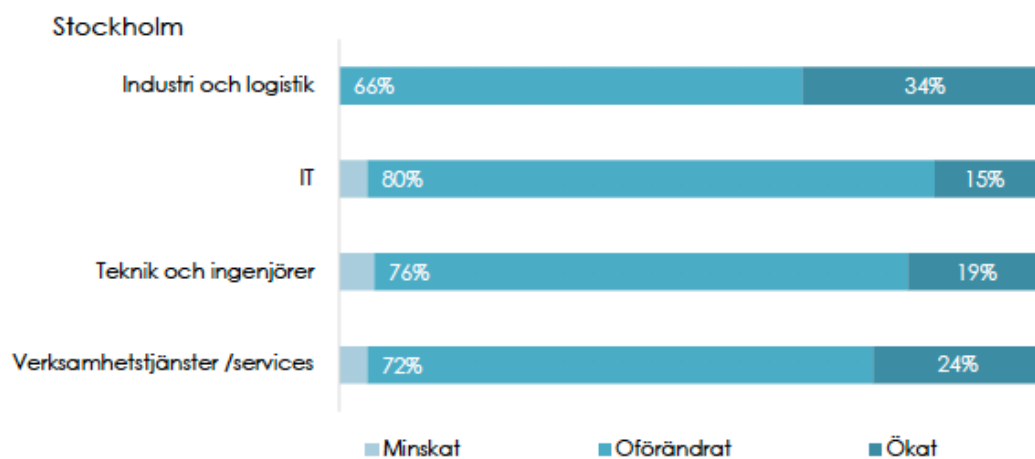
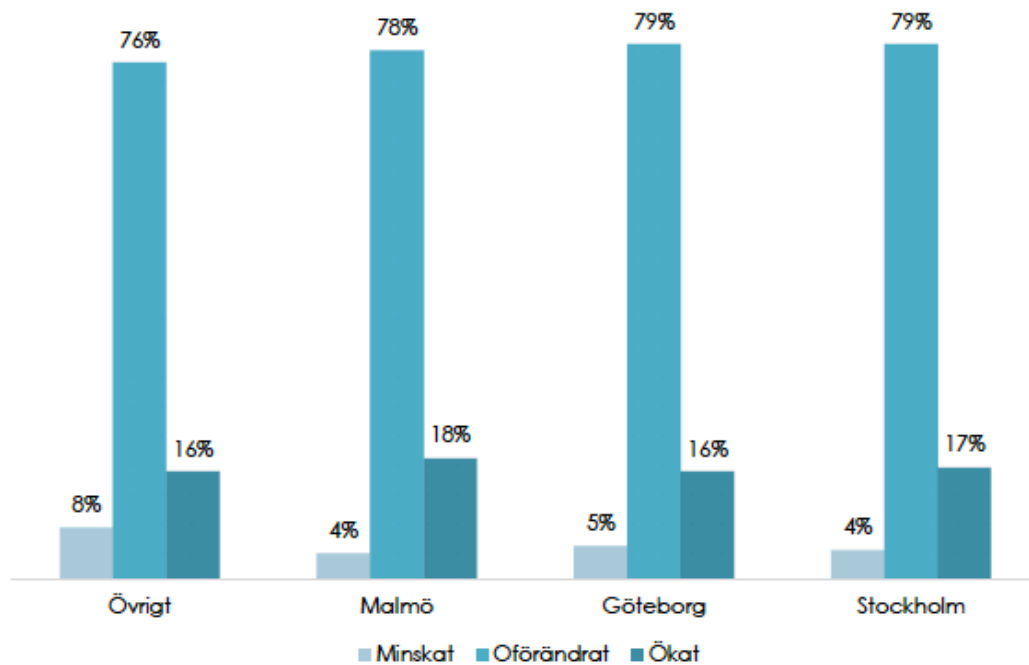


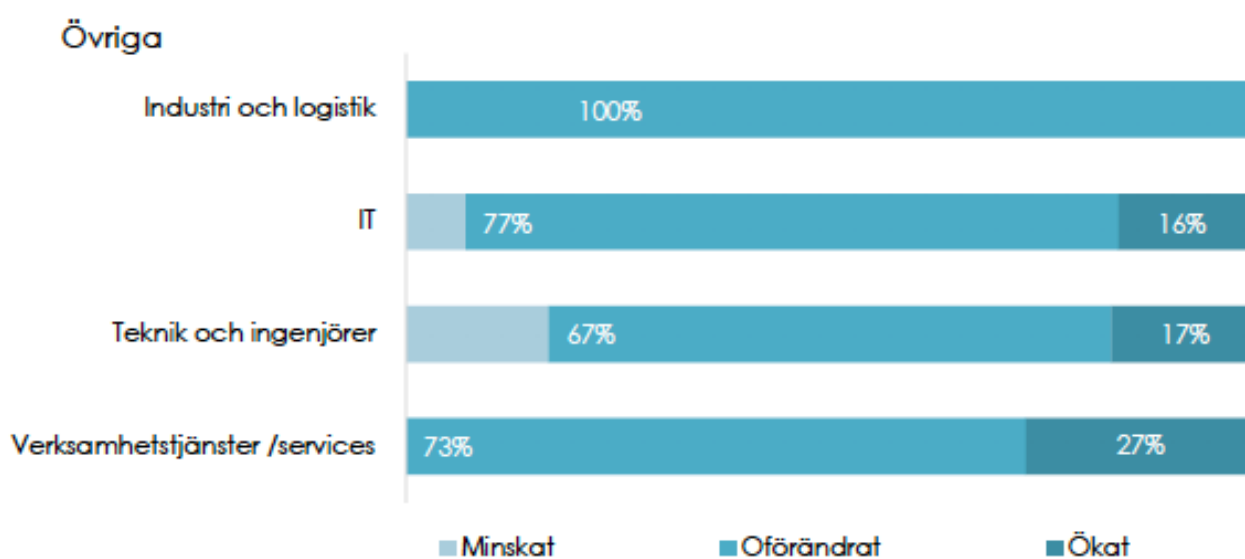
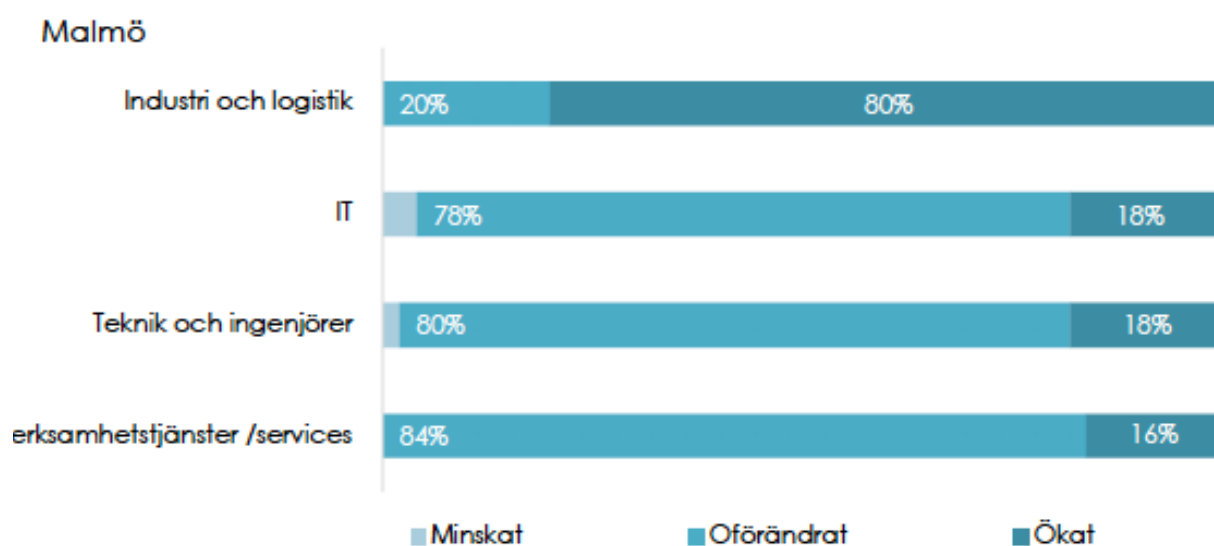
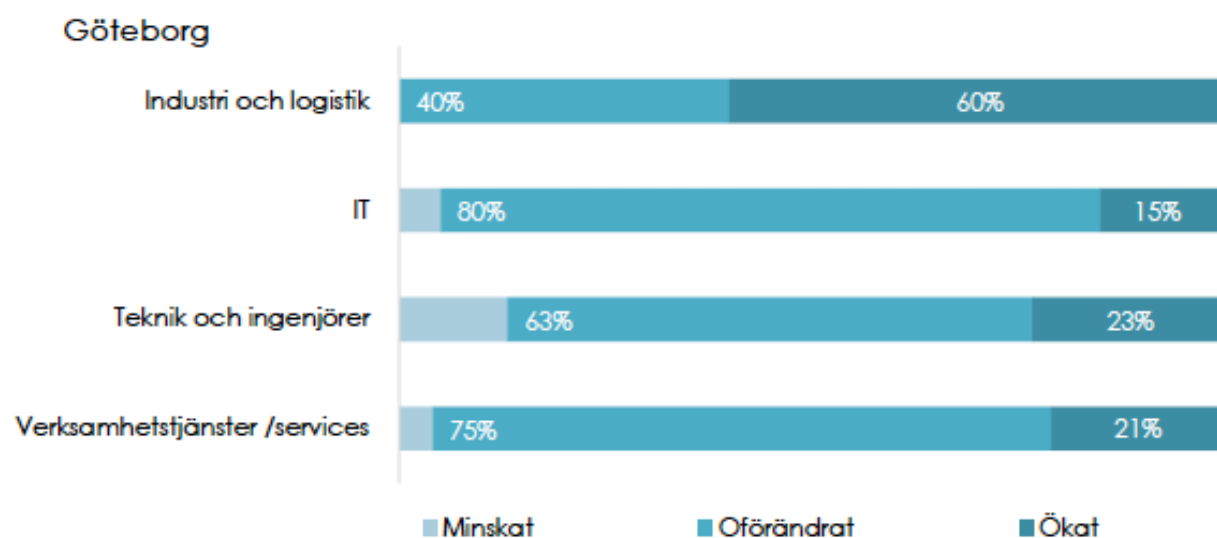
3.2. Efterfrågan och Konkurrens

Hur upplever du att efterfrågan inom nedanstående områden har varit det senaste året? Efterfrågan har...

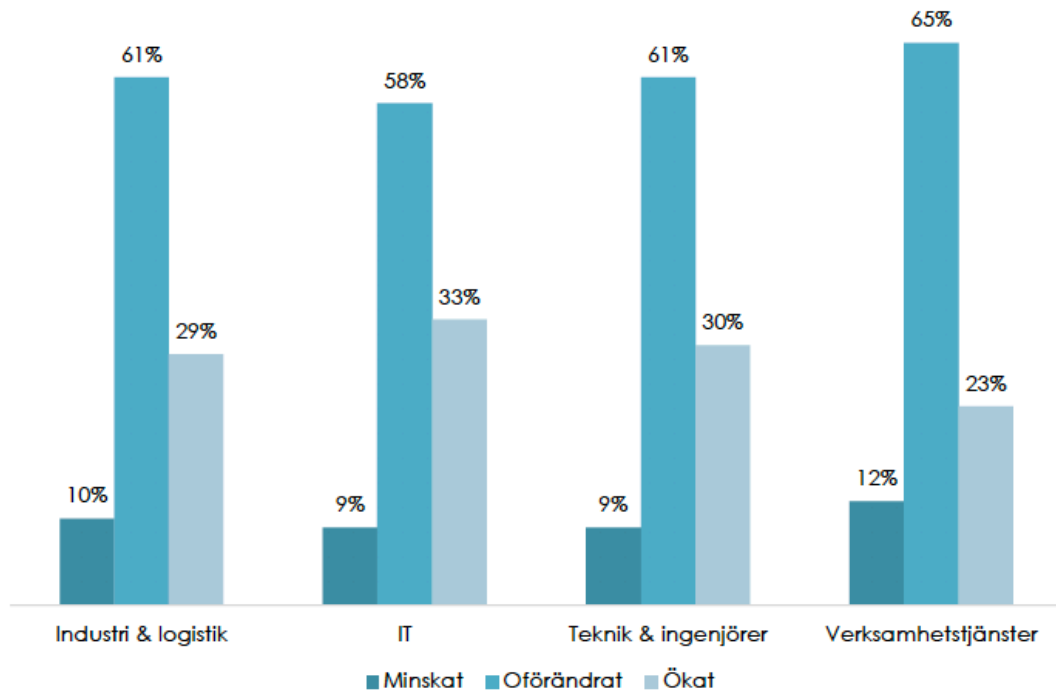


Hur upplever du konkurrensen från bolag eller resurser inom
nedanstående områden? Konkurrensen har det senast året...

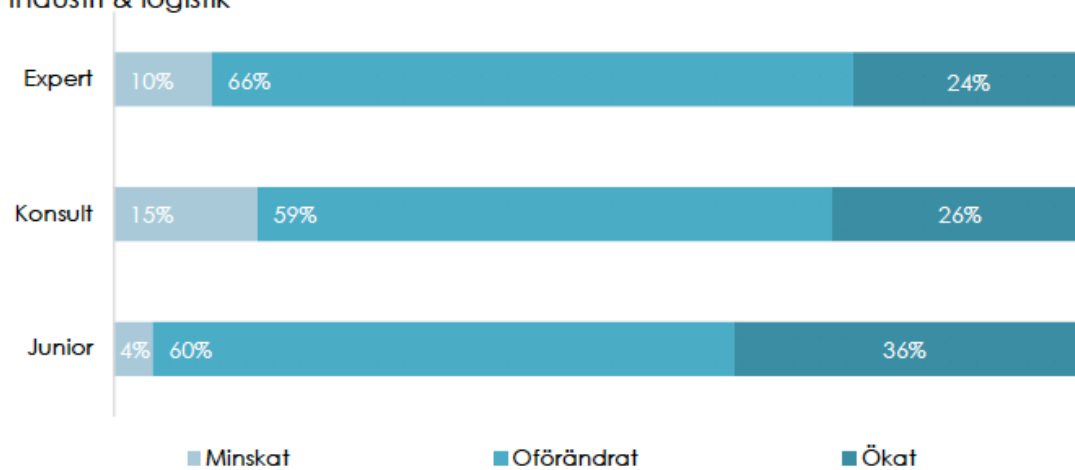




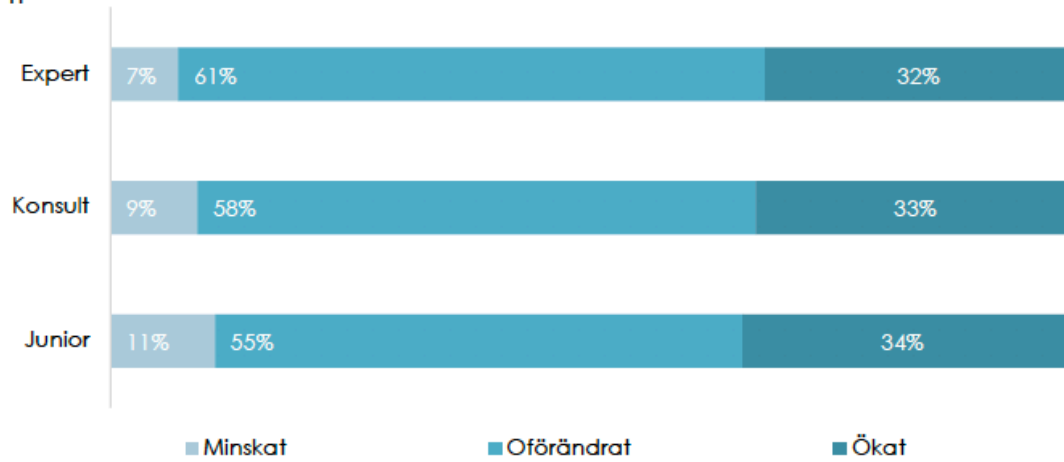
Hur har förfrågningar om rekrytering/förflyttning sett ut det senaste året?



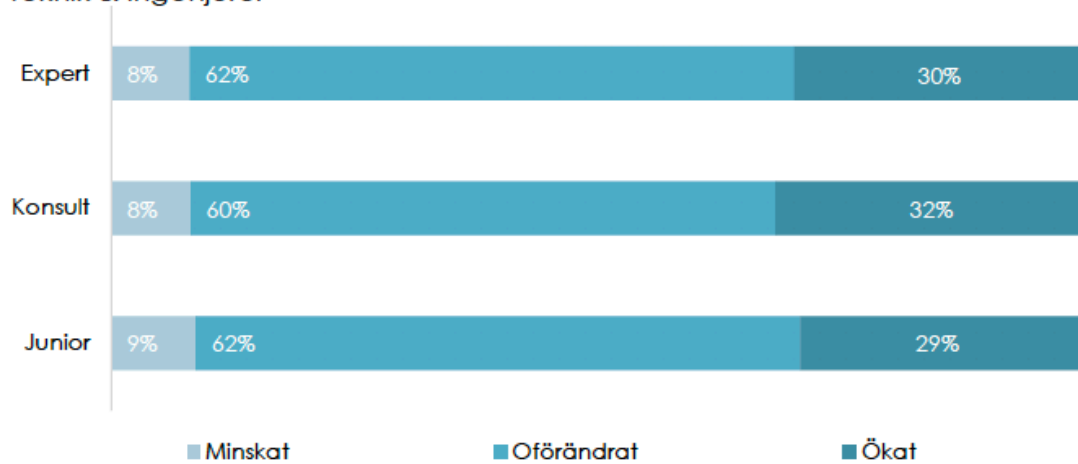
Industri & logistik



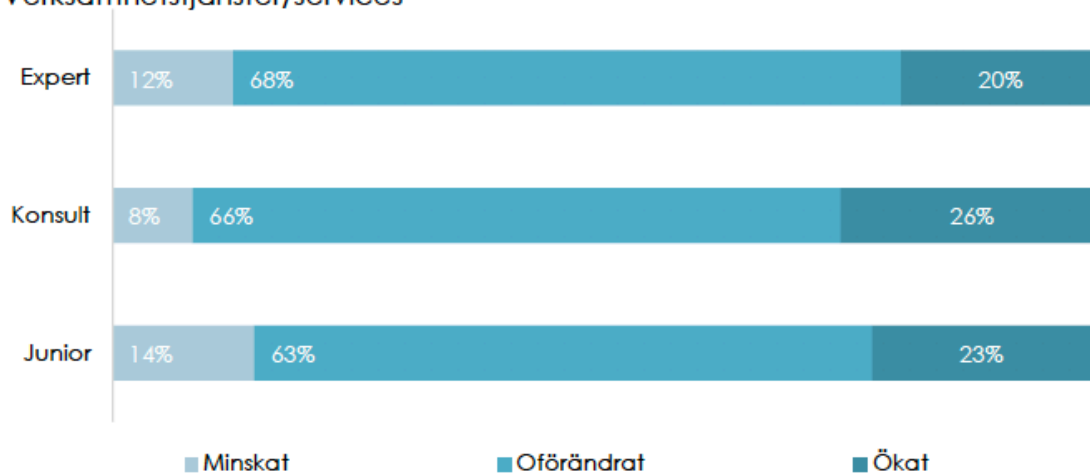
IT



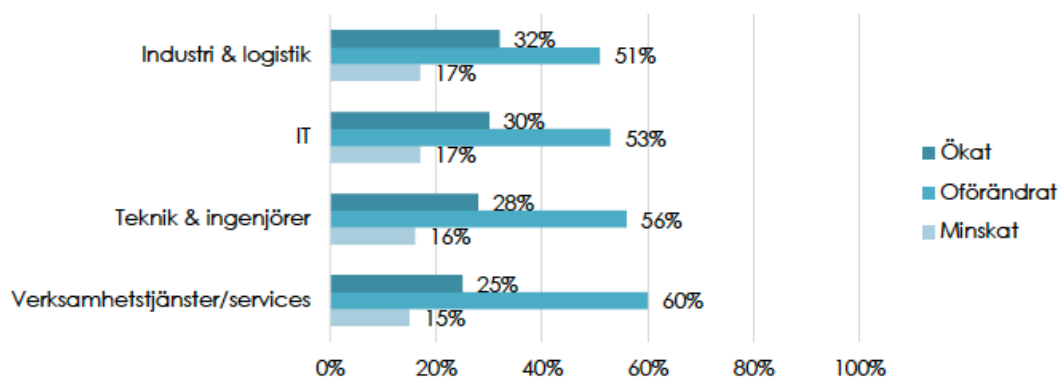
Teknik & ingenjörer



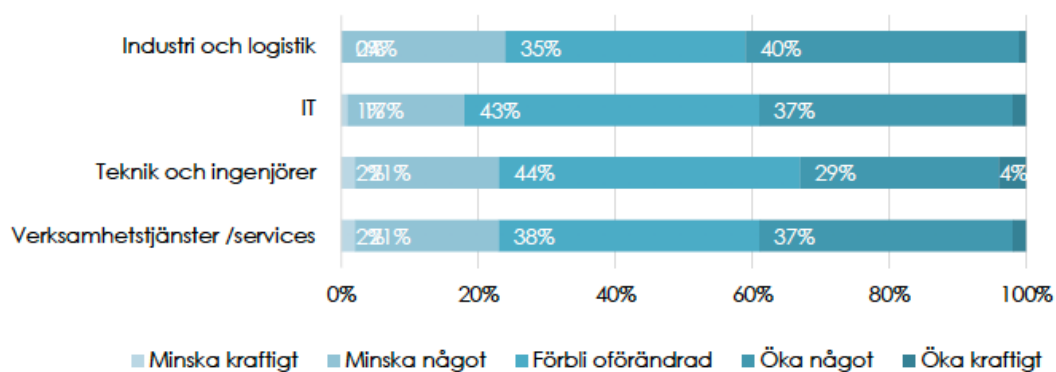
Verksamhetstjänster/services



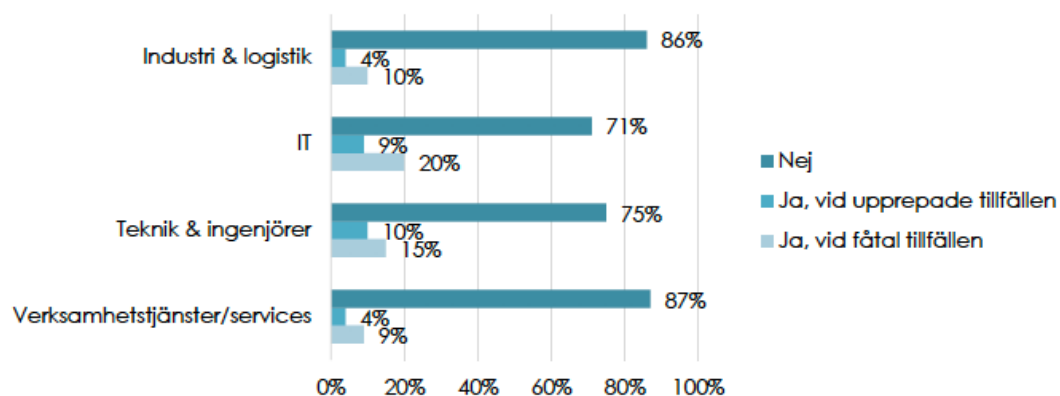
Hur uppskattar du att andelen konsulter ser ut i de projekt som du deltagit i det senaste året. Andelen konsulter har...



Vad tror du om utvecklingen de kommande 12 månaderna inom följande områden?



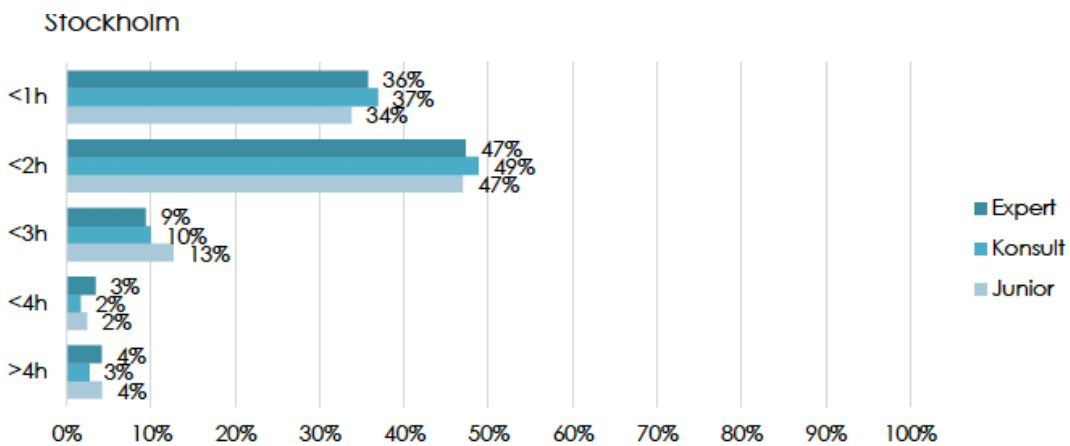
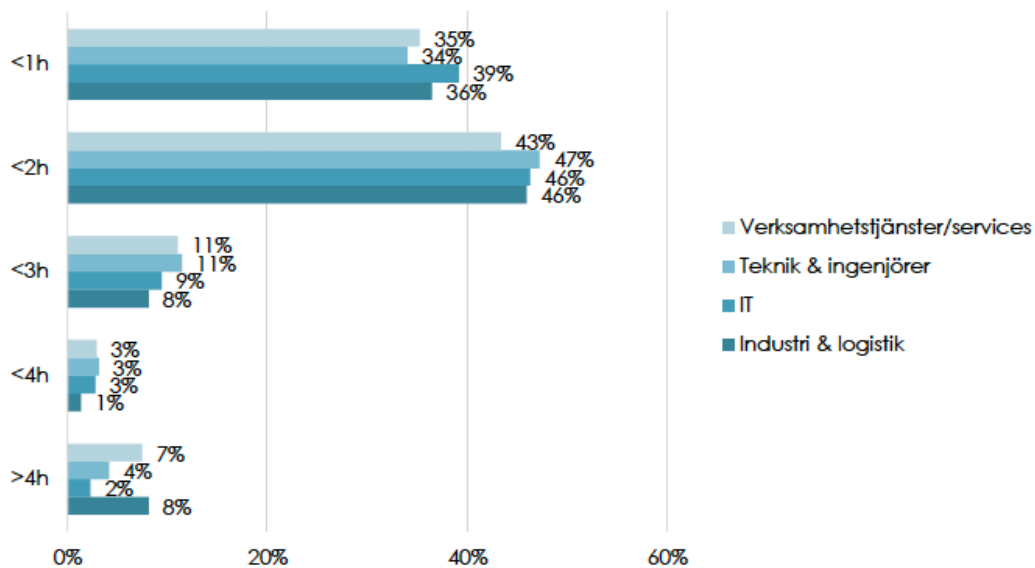
Har du personligen upplevt konkurrens från utländska konsulter under de senaste 12 månaderna?

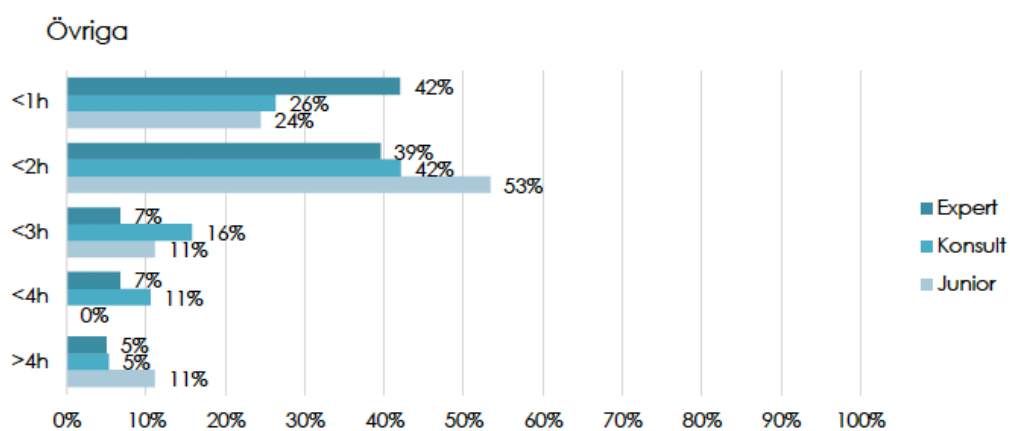
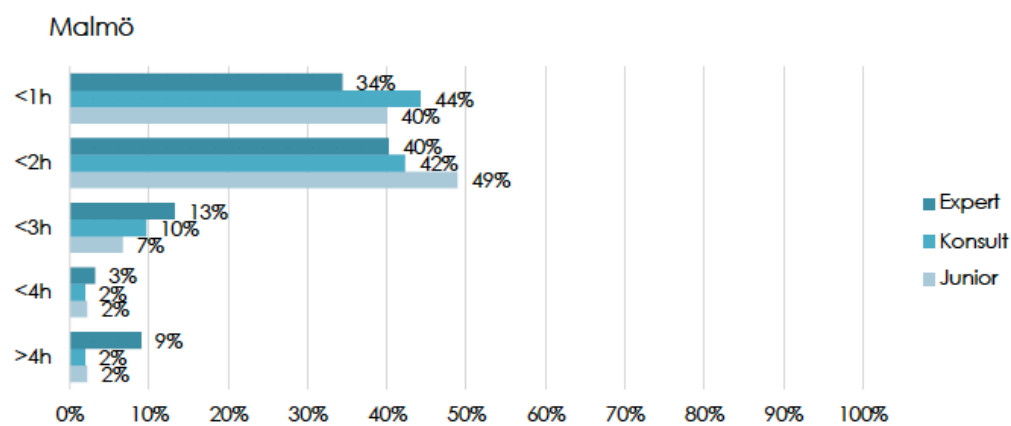
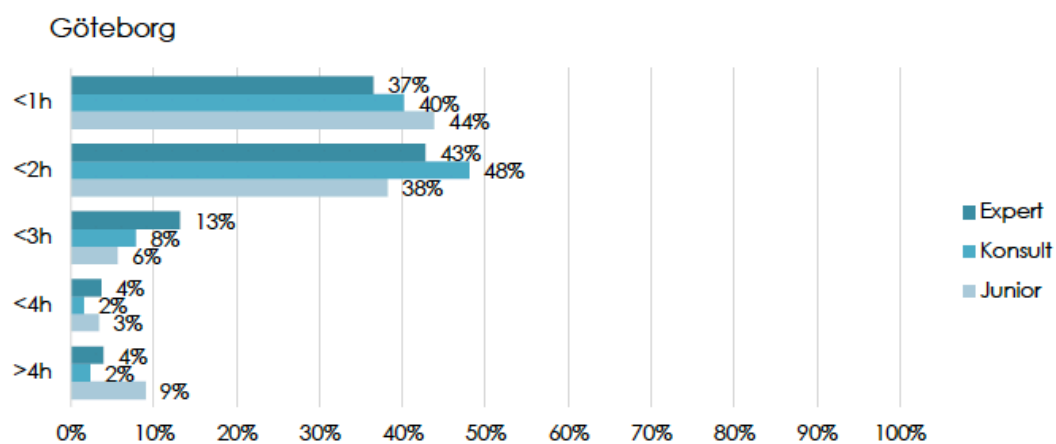


3.3. Flexibilitet och Distansarbete

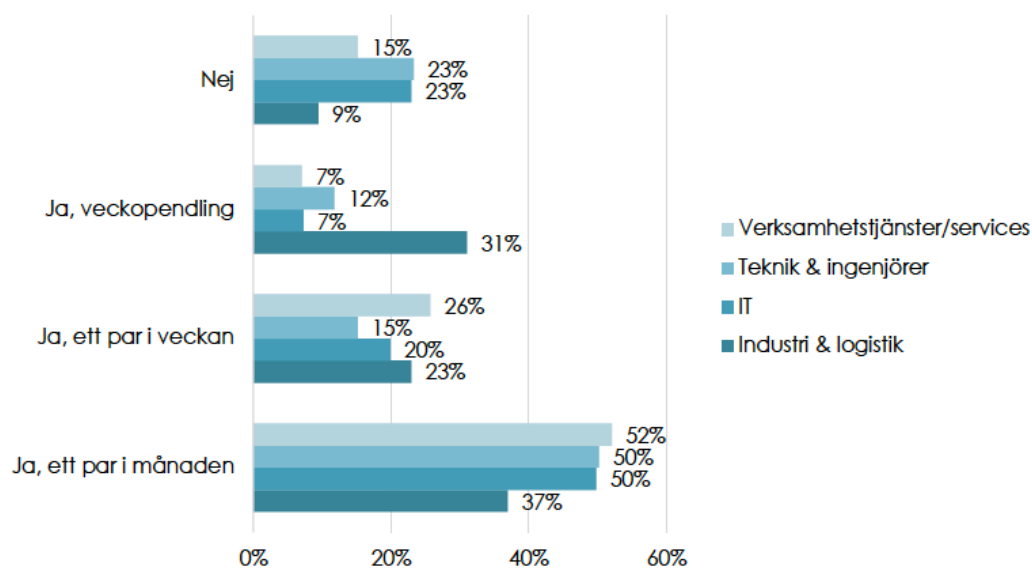
Hur lång restid per dag kan du tänka dig för ett uppdrag?

Maximal restid (Tur-ochretur).

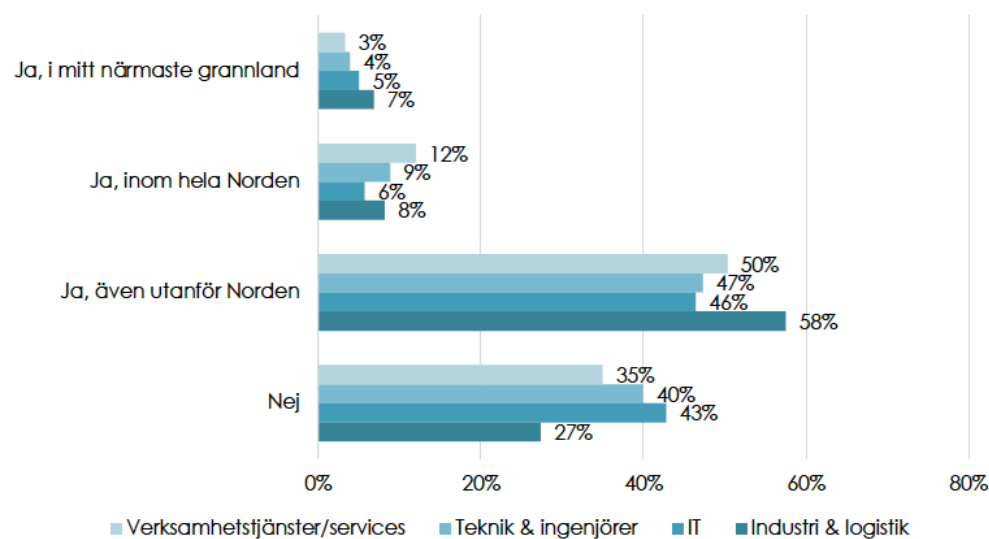




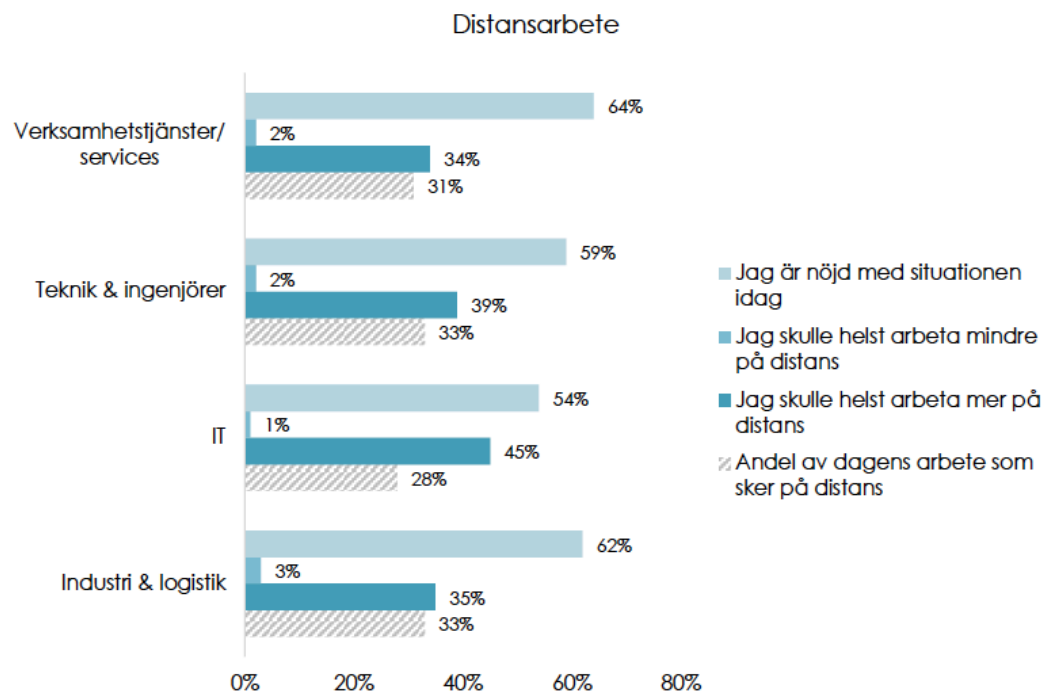
Kan du tänka dig regelmässiga övernattningar i anslutning till uppdrag?



Kan du tänka dig att regelmässigt ta uppdrag utomlands?

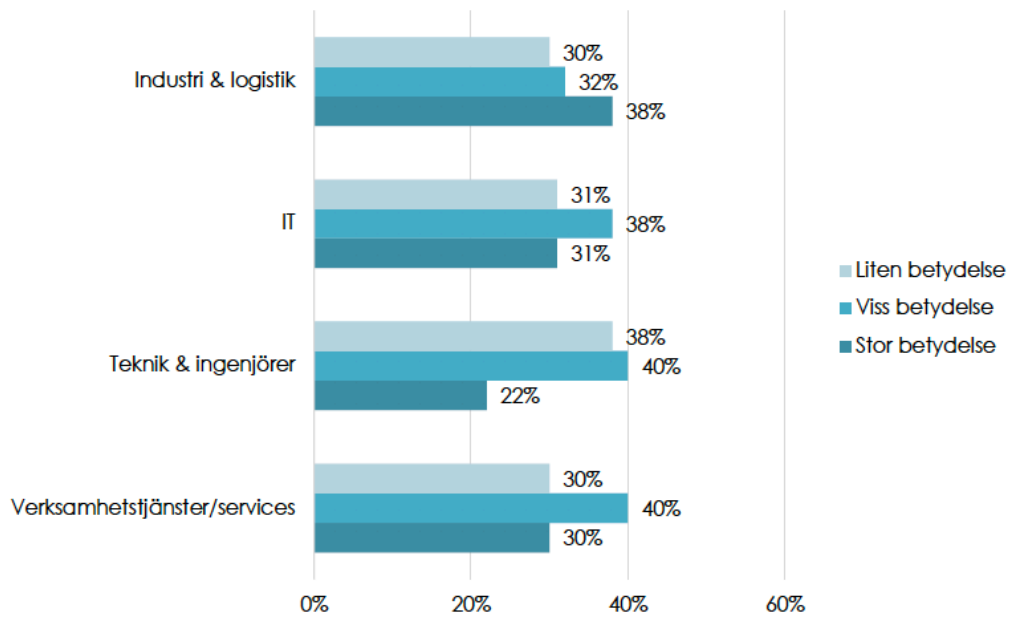


**Uppskatta hur stor andel av ditt arbete som idag sker på distans?
Ange i procent. Jämfört med idag, skulle du vilja arbeta på distans i
större eller mindre omfattning?**

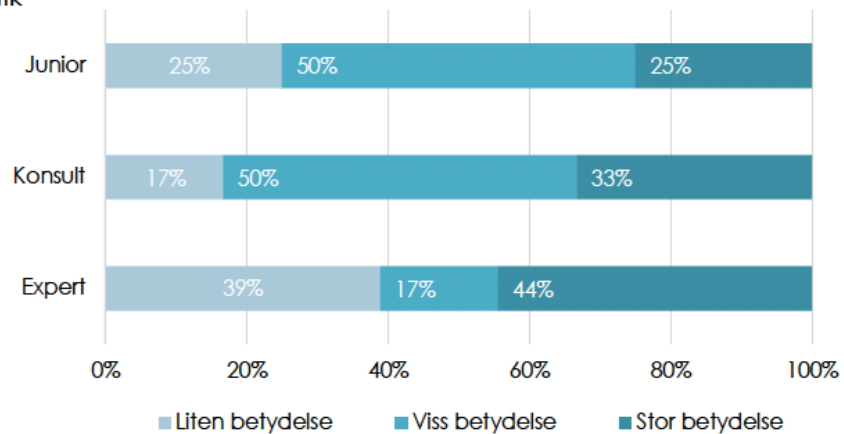


3.4. Konsultmäklare

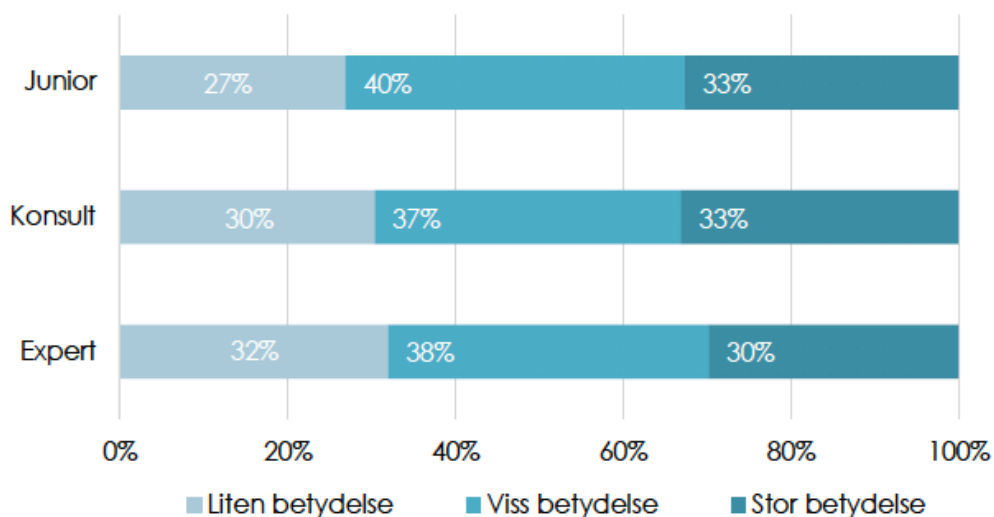
Vilken betydelse anser du att konsultmäklare har för dina uppdrag?



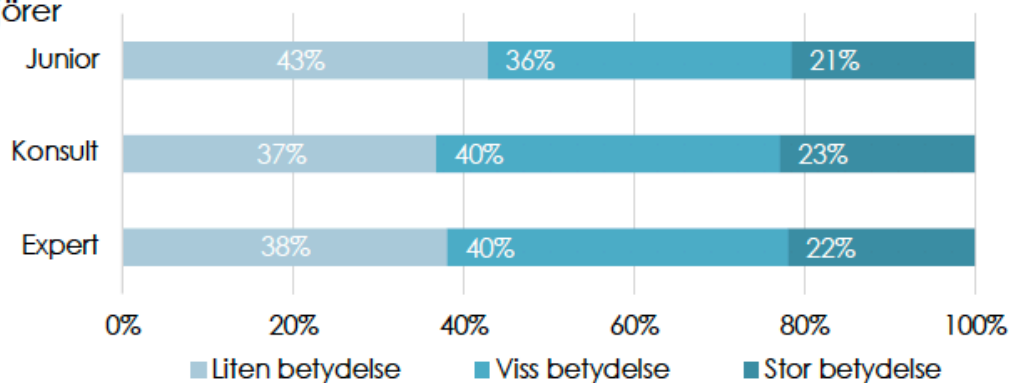
Industri & logistik



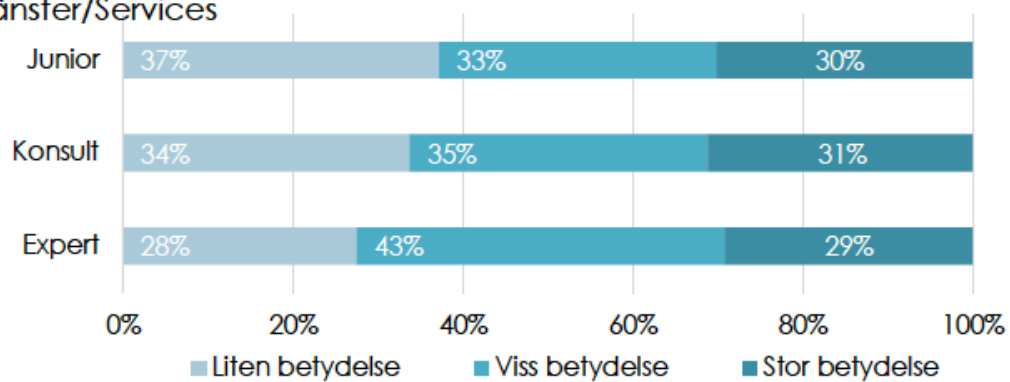
IT



Teknik & ingenjörer



Verksamhetstjänster/Services





3.5. Drivkrafter

De tre viktigaste aspekterna för mig som konsult är att få/kunna...

Junior

1. Arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag
2. Möjlighet till kompetensutveckling
3. Styra hur mycket jag arbetar

Konsult

1. Arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag
2. Styra hur mycket jag arbetar
3. Kombinera arbete med familj och fritid

Expert

1. Arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag
2. Styra hur mycket jag arbetar
3. Kombinera arbete med familj och fritid

Anställda konsulter

1. Arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag
2. Möjlighet till kompetensutveckling
3. Kombinera arbete med familj och fritid

Egenföretagare

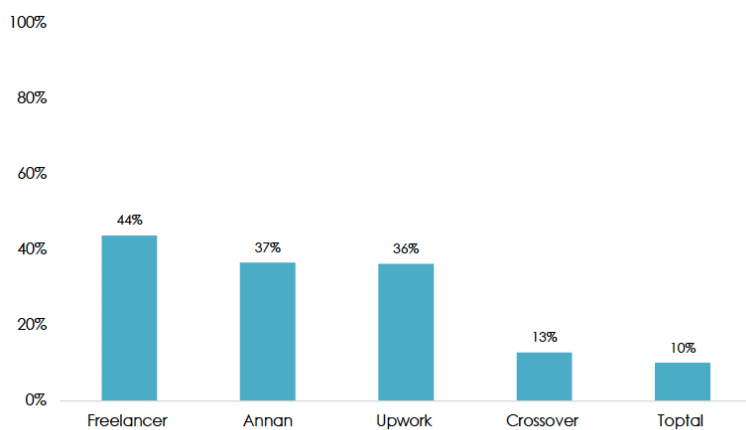
1. Arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag
2. Styra hur mycket jag arbetar
3. Styra var jag arbetar

3.6. Digitala plattformar

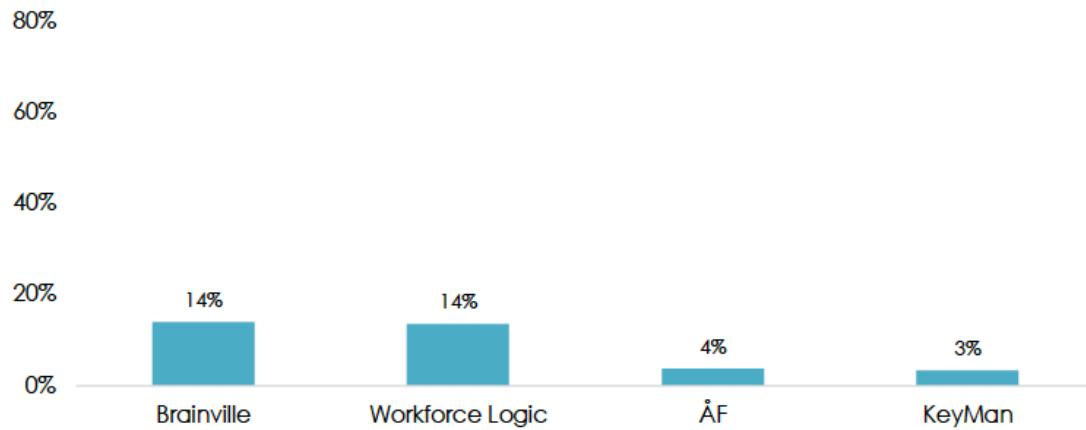
**Inom vilka 3 områden anser du att en konsultmäklare skulle kunna hjälpa dig mest?
Med en konsultmäklares hjälp ökar mina möjligheter att...**

1. Slippa sälja in nya uppdrag
2. Arbeta med intressanta och utvecklande uppdrag
3. Öka min beläggning
4. Få administrativ avlastning
5. Få arbeta med lönsamma uppdrag
6. Styra var jag arbetar
7. Styra hur mycket jag tjänar
8. Nätverka med branschkollegor
9. Kompetensutvecklas
10. Styra hur mycket jag arbetar
11. Kombinera arbete med familj och fritid

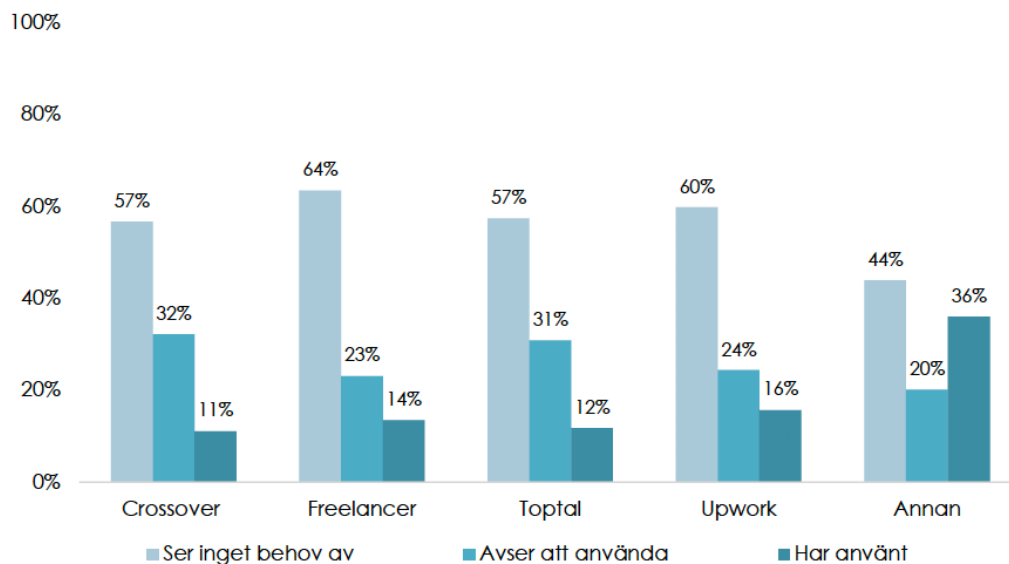
Vilka andra digitala frilansplattformar känner du till?



Andra plattformar (fått flest svar under annan)



Har du använt/avser du använda någon av de digitala frilansplattformarna du angav i föregående fråga?





radar. ECOSYSTEM
SPECIALISTS

