



HÁSKÓLINN Í REYKJAVÍK  
REYKJAVÍK UNIVERSITY

MIKILVÆGI ÞJÓNUSTUGEIRANS  
FYRIR ÍSLENSKAN ÞJÓÐARBÚSKAP

SKÝRSLA UNNIN AF VIÐSKIPTAEILD  
HÁSKÓLANS Í REYKJAVÍK  
FYRIR SVÞ - SAMTÖK VERSLUNAR  
OG ÞJÓNUSTU

MARS 2006

Skýrsla þessi er unnin á vegum Hagfræðiseturs Viðskiptadeildar Háskólans í Reykjavík. Að henni unnu Katrín Ólafsdóttir, aðjúnkt og Vilhjálmur Wium, lektor. Þá veitti Ólöf Pétursdóttir dygga aðstoð við gerð kafla um starfsumhverfi.

Skýrslan var unnin að beiðni Samtaka verslunar og þjónustu. Sigurður Jónsson, Guðmundur Arason, Guðrún Wium Guðbjarnardóttir, Ari Þórðarson og Anna Halldórsdóttir veittu ráðgjöf við rannsóknina með yfirllestri og gagnlegum ábendingum.

Reykjavík, mars 2006.  
ISBN 9979-70-125-0

## HELSTU NIÐURSTÖÐUR

- Þjónustugeirinn er þýðingarmikill í íslenskum þjóðarbúskap og fer mikilvægi hans vaxandi. Hlutdeild þjónustunnar af landsframleiðslu er 55% þegar verslun er undanskilin (annars 67%) og hefur hlutdeild hennar aukist um 14 prósentustig frá 1973. Með slíka hlutdeild er þjónustan grundvöllurinn að velferð framtíðarinnar. Því ætti það að vera forgangsverkefni í hagstjórn að tryggja að þjónustugeirinn dafni.
- Upplýsingatæknin hefur breytt starfsumhverfi ýmissa þjónustugreina til muna, verð hefur lækkað og þjónusta aukist. Aukin áhersla á frjáls viðskipti með þjónustu á milli landa hefur eflt samkeppni í ýmsum þjónustugreinum jafnt og þétt síðustu árin.
- Á árinu 2004 unnu 90 þúsund manns í þjónustugeiranum, eða 57% af fjölda starfandi í landinu. Fjölgun starfa frá árinu 1998 er mest í þjónustugeiranum. Þar hefur störfum fjölgað um 17,4% á móti 8,1% fjölgun starfa í heild.
- Konur eru í meirihluta þeirra sem vinna við þjónustu og 7 af hverjum 10 útivinnandi konum starfa við þjónustustörf.
- Atvinnutekjur á mann hafa hækkað meira í þjónustu en í öðrum geirum frá 1998. Þannig mælist aukning kaupmáttar 23,5% að meðaltali á mann í þjónustu á móti 18% almennt. Störf í þjónustugeiranum eru því að verða æ mikilvægari uppspretta atvinnutekna landsmanna. Mest er hækkunin í fjármálageiranum, en einnig er töluverð hækkun í sérfræðiþjónustu ýmiss konar og í opinberri stjórnsýslu.
- Þjónusta er að verða æ mikilvægari í utanríkisviðskiptum. Þannig nam útflutningur þjónustu 8,9% af landsframleiðslu á árinu 1990 en fór í 12,0% á árinu 2005. Tekjur vegna þjónustuútflutnings námu 120 milljörðum á árinu 2005 sem jafngildir 29% af gjaldeyrstekjum þjóðarinnar þar ár.
- Flestir telja að framtíðarhorfur í þjónustugeiranum séu bjartar og aukin atvinnutækifæri í framtíðinni.
- Nauðsynlegt er að tryggja samkeppnishæfni þjónustugeirans til að tryggja hagvöxt til framtíðar. Mikilvægt er að samkeppnislög séu virk og úrlausn álitamála sé skjót. Einnig verður að sjá til þess að skattaumhverfi mismuni ekki fyrirtækjum í þjónustu.
- Hugsanlega má auka hagkvæmni í rekstri hins opinbera með útvistun einstakra verkefna til sérhæfðra þjónustufyrirtækja. Með því væri hægt að draga úr útgjöldum hins opinbera, bæta gæði verkefna og efla einkageirann í sömu andrá.
- Með mikilli og aukinni hlutdeild þjónustu í landsframleiðslu er nýsköpun í þjónustu grunnur að hagvexti framtíðarinnar. Það er ekki nóg að veita fé til rannsókna, það þarf að gera það á skilvirkan hátt og í auknum mæli þurfa rannsóknir að miðast við þarfir þjónustugeirans.

## MAIN RESULTS

- The services sector has grown to a sizable share of the Icelandic economy. The share of services in GDP is 55% when trade is excluded (with trade the share is 67%) and has grown by 14 percentage points from 1973. Being such a significant factor in GDP, the services sector has to be considered the foundation for future growth. Thus, economic policy should aim to ensure that the services sector continues to prosper.
- ICT has significantly changed the operating environment of various services, prices have fallen while the level of service has risen. Increased emphasis on free international trade in services has led to increased competition in various services sectors.
- Nearly 90 thousand individuals worked in the services sector in 2004, or 57% of the total number of individuals working in the Icelandic labour market. The total number of jobs in the Icelandic labour market has increased by 8.1% since 1998, while the increase in the services sector is much greater or 17.4%.
- The majority of individuals working in the services sector are women and 7 of 10 working women are employed in the services sector.
- Labour income per capita has risen more in services than in other sectors since 1998. The increase in the purchasing power of labour income per capita has risen by 23.5% in services compared to an 18% general increase. Thus employment in the services sector is fast becoming the most important source of labour income. The highest average wage increase is in financial intermediation, while significant increases can also be found in real estate and business activities and public administration.
- Exports of services have significantly grown in importance, from 8.9% of GDP in 1990 to 12% of GDP in 2005. Revenue from exports of services amounted to 120 billion krónur in 2005, or 29% of total revenue from abroad.
- According to a recent survey, a majority of people believe that the future employment prospects for young people in various services sectors are bright.
- It is necessary to ensure the competitiveness of the services sector to ensure future economic growth. The regulatory framework must support active competition and timely resolution of conflict. Also, the tax system should treat all sectors equally.
- It may be possible to increase the efficiency of the public sector by outsourcing projects to specialised service companies, at the same time reducing public expenditure and promoting the private sector.
- With a large and growing share of GDP, research and development in the services sector is the source of future economic growth. Providing funds for research and development is not sufficient, it needs to be done in an efficiency way and increasingly research needs to be focused on the needs of the services sector.

## EFNISYFIRLIT

Helstu niðurstöður	3
Main Results	4
Efnisyfirlit	5
1. Inngangur	6
2. Einkenni þjónustugeirans og breytingar síðustu ár	7
Framleiðni í þjónustu	8
Vöxtur þjónustugeirans	9
Skilgreining þjónustu	9
3. Framlag þjónustu til landsframleiðslu	12
Framlag einstakra þjónustugreina til landsframleiðslu	14
4. Hagnaður fyrirtækja	17
5. Atvinna	18
Atvinna eftir þjónustugreinum	20
6. Atvinnutekjur	26
Atvinnutekjur eftir þjónustugreinum	26
7. Þjónustuviðskipti við útlönd	28
8. Starfsumhverfi þjónustugeirans	30
Samkeppnislög	30
Fagþekking og menntun	31
Virðisaukaskattur	32
Útvistun og alþjóðleg viðskipti á milli landa	33
Hlutdeild hins opinbera	33
Nýsköpun í þjónustu	34
9. Viðhorf almennings	37
10. Framtíðarhorfur	41
Heimildir	42
Viðaukar	43
Viðauki 1: Hlutdeild þjónustu í VLF og VLF á mann.	43
Viðauki 2: Hlutdeild einstakra báka í landsframleiðslu 2004, %.	44
Viðauki 3: Hlutdeild einstakra geira í landsframleiðslu í OECD-ríkjum.	45
Viðauki 4: Framlag einstakra þjónustugreina til landsframleiðslu í OECD-ríkjum, 1990-2001, %.	46
Viðauki 5: Hagnaður fyrirtækja í hlutfalli af tekjum, 1998 til 2003.	47
Viðauki 6: Fjöldi starfandi í einstökum geirum í OECD-ríkjum, hlutdeild.	48
Viðauki 7: Fjöldi starfandi í þjónustugreinum í OECD-ríkjum 1990-2001, hlutdeild.	49

## 1

## INNGANGUR

Á síðustu árum hefur hlutdeild þjónustunnar í þjóðarbúskapnum vaxið ár frá ári og er nú 68% af landsframleiðslu, þegar tekin er saman verslun og þjónusta. Hlutdeild þjónustu í nágrannaríkjunum er svipuð, t.d. var hlutdeild þjónustu í OECD-ríkjunum að meðaltali 69% á árinu 2003 og hefur hlutdeild þessa geira vaxið jafnt og þétt síðustu áratugi. Lægst var hlutfallið 56% á Írlandi og hæst 83% í Lúxemborg á árinu 2003. Engin ástæða er til að ætla annað en að hlutdeild þjónustu haldi áfram að aukast á komandi árum bæði hér og annars staðar.

Vegna stærðar þjónustugeirans er nauðsynlegt að hlúa að honum til að tryggja hagvöxt til framtíðar. Þannig þarf að tryggja hagstæð rekstrarskilyrði þjónustugreina og sveigjanleika. Þá stendur geirinn frammi fyrir meiri samkeppni en nokkru sinni fyrr og samkeppni erlendis frá verður sífellt meiri.

## EINKENNI ÞJÓNUSTUGEIRANS OG BREYTINGAR SÍÐUSTU ÁR

# 2

Skilgreina má þjónustu sem margvíslega starfsemi sem felur ekki í sér framleiðslu áþreifanlegrar vöru, heldur snýst hún að miklu leyti um mannleg samskipti. Sá sem veitir þjónustuna tekst á hendur að framkvæma einhver verkefni fyrir kaupandann. Virðisaukinn sem hlýst af þjónustustörfum byggir iðulega á hæfileikum og kunnáttu þess sem þjónustuna veitir og er í mörgum tilvikum bundinn einstaklingum. Sem dæmi má nefna margs kyns ráðgjöf, þjálfun, skemmtun og ýmiskonar milligöngustörf.

Þjónustustarfsemi er frábrugðin annarri efnahagsstarfsemi á ýmsa vegu, t.d. er í mörgum tilvikum ómögulegt að safna birgðum af þjónustu, heldur þarf að neyta hennar á framleiðslustað. Það er til dæmis ekki hægt að tvöfalda hársnyrtinguna þennan mánuðinn með það fyrir augum að sleppa henni í næsta mánuði. Tónleikar eru annað dæmi. Þótt tónleikar vinsællar hljómsveitar verði sýndir í sjónvarpi er upplifunin ekki sú sama og ef farið er á tónleikana í eigin persónu. Framleiðsluvörur á hinn bóginn má oftast geyma til seinni tíma nota og senda heimshorna á milli til neyslu og framleiðandinn þarf ekki að vera til staðar þegar vörunnar er neytt.

Innan þjónustu rúmast afar ólíkar gerðir þjónustu, allt frá störfum sem krefjast lítillar þekkingar í störf sem krefjast mikillar menntunar og sérhæfingar. Allt frá skyndifæði til heilaskurðlækninga (Wölfl, 2005). Þótt ekki sé það algild regla er mjög algengt að þjónustufyrirtæki séu smá, oft einyrkjabúskapur með starfsemi á afmörkuðu litlu markaðssvæði. Framleiðslufyrirtæki eru aftur á móti oft mjög stór og með starfsemi um allan heim.

Ör þróun í upplýsingatækni hefur gerbreytt aðstæðum á einstökum sviðum þjónustu. Tækniþróun er um margt að breyta eðli þjónustunnar. Þannig er nú hægt að horfa á bíómyndir í tölvunni og panta í gegnum breiðbandið þar sem áður þurfti að sækja á leigu, og þar áður að fara í kvikmyndahús. Með tölvutækninni opnast einnig möguleikar á því að vinna þjónustu á einum stað og á annan stað. Þannig hefur hluti af verkfræðiþjónustu flust til landa þar sem þjónustan er ódýrari.

Samkeppni í ýmsum þjónustugreinum hefur fram til þessa verið ýmsum takmörkunum háð. Með aukinni tæknivæðingu er alþjóðavæðing í þjónustu gerð auðveldari. Áður var frumframleiðsla aðallega flutt milli landa, en í auknum mæli er nú framleiðsla á millistigi og þjónusta flutt milli landa. Oft er um að ræða störf sem innt eru af hendi af starfsmönnum sem vinna við tölvur, annað hvort við forritun eða innslátt. Einnig er um að ræða vísindamenn og verkfræðinga, þannig að bæði er um að ræða störf sem krefjast sérfræðikunnáttu sem og störf sem ekki krefjast sérfræðiþekkingar.

Þá hefur stór hluti þjónustu verið boðinn og fjármagnaður af hinu opinbera og ekki í samkeppnisumhverfi. Á síðustu árum hafa útboð aukist til muna í opinberum rekstri og þar með samkeppni í þessum geira. Þá er hluti heilbrigðis- og menntakerfisins rekinn af einkaaðilum en fjármagnaður að stærstum hluta af hinu opinbera.

Stefna stjórnvalda um allan heim hefur verið að opna markaði og ýta undir frjálsa samkeppni á mörkuðum, en þróunin er mun lengra komin á vörumarkaði en á markaði fyrir þjónustu. Sem dæmi má nefna samningaviðræður Alþjóðviðskiptastofnunarinnar

sem kenndar eru við Doha og þjónustutilskipun Evrópusambandsins sem miða að því að liðka fyrir þjónustuviðskiptum milli landa. Enda hefur verið sýnt fram á að meira frelsi í alþjóðaviðskiptum muni auka viðskipti og velferð alls staðar (Copenhagen Economics, 2005).

Þjónustutilskipun Evrópusambandsins miðar að því að gera þjónustuviðskipti jafn frjáls og vöruviðskipti innan sambandsins. Tilskipunin er nú til umræðu innan Evrópusambandsins og ef um hana næst niðurstaða innan sambandsins verður hún væntanlega tekin upp hér á landi og mun því hafa veruleg áhrif á þjónustuviðskipti í framtíðinni.

Aukna alþjóðlega samkeppni hér á landi á síðustu árum má til dæmis rekja til afnáms viðskiptahindrana. Hér á landi má benda á breytingar á reglum varðandi flugsamgöngur og símaþjónustu í kjölfar inngöngu okkar í Evrópska efnahagssvæðið. Þá má einnig nefna einkavæðingu í fjármálaþjónustu. Minnkandi alþjóðlegar viðskiptahindranir hafa með aukinni tæknivæðingu lagst á eitt til að opna ýmsa þjónustumarkaði sem áður var hlíft við samkeppni.

Reynsla fyrirtækja hefur sýnt að það sem framar öðru tryggir góðan rekstur þjónustu er opnun markaða, ný tækni og nýjar leiðir sem ný tækni býður og breytt nýting starfsfólks, ýmist breytt skipurit fyrirtækja eða t.d. greiðslur sem byggja á frammistöðu. Samkeppni í þjónustugreinum hvetur til stofnunar nýrra fyrirtækja og vaxtar annarra sem gengur vel að mæta eftirspurn (OECD, 2005b).

Þróunin hefur orðið sú að mörg fyrirtæki sem til dæmis eru mest í framleiðslu hafa brugðið á það ráð að útvista (e. outsource) þjónustuhluta starfsemi sinnar. Nú eru starfrækt sérstök fyrirtæki sem sinna ræstingu annarra fyrirtækja. Að öllum líkindum má rekja hluta af vexti þjónustugeirans til slíkra flutninga á þjónustu frá framleiðslufyrirtæki til þjónustufyrirtækis. Því er ekki um eiginlega viðbót við landsframleiðslu að ræða, einungis bókhaldslegan tilflutning á milli framleiðslu og þjónustu.

## FRAMLEIÐNI Í ÞJÓNUSTU

Í hefðbundinni framleiðslu leiðir aukin framleiðni til lægri kostnaðar og hærri launa til þeirra sem vinna við framleiðsluna. Í þjónustu er því hins vegar oft þannig farið að erfitt er að koma við framleiðniaukningu þar sem mannlegi þátturinn er víða ríkjandi. Erfitt er að fjölga þeim rúmum sem hjúkrunarfræðingur sinnir á deild, án þess að það komi niður á gæðum þjónustunnar. Laun í þjónustugeiranum halda engu að síður í við launastig almennt og smám saman aukast útgjöld til þjónustugeirans án þess að framleiðni hafi aukist. Þessi greining sem fyrst kom fram hjá hagfræðingnum Baumol og gengið hefur undir nafninu *Baumol's cost disease* (Baumol, 1967), leiddi til þess að almennt höfðu menn áhyggjur af því að eftir því sem hlutdeild þjónustunnar ykist þá minnkaði framleiðnivöxtur þjóðarbúsins.

Á allra síðustu árum hefur upplýsingatækni gerbreytt aðstæðum í ýmsum þjónustugreinum og framleiðni hefur aukist til muna á sama tíma og kostnaður hefur minnkað. Sem dæmi um þetta má nefna símaþjónustu og afþreyingariðnað ýmis konar. Í framhaldi af því hafa áhyggjur manna af minnkandi framleiðni þjóðarbúskaparins farið minnkandi. Í nýlegri grein (Wölfl, 2003) tekst ekki að finna sannfærandi sannanir fyrir *Baumol's Cost Disease*. Staðreyndin er engu að síður sú að framleiðniaukning var meiri í framleiðslu en þjónustu í OECD-ríkjunum á árunum 1990-2001 (Wölfl, 2005).



Hluti vandamálsins við rannsóknir á framleiðni í þjónustu er hversu erfitt er að mæla framleiðni í þjónustu. Skilgreina þarf nákvæmlega í hverju þjónustan er fólgin til að meta hvort um sé að ræða breytingu á gæðum á sama tíma og breyting er gerð á verði, eða hvort einungis er um verðbreytingu að ræða. Þá er einnig erfitt að mæla framleiðni vegna þess að víða, t.d. í opinberri þjónustu er ekki til verð á þjónustunni.

## VÖXTUR ÞJÓNUSTUGEIRANS

En hvað veldur því að hlutdeild þjónustugeirans hefur aukist undanfarin ár? Fyrst má telja skýringuna sem rædd var hér að ofan, þ.e. að laun hafa hækkað í þjónustugeiranum til að halda í við almenna launaþróun án þess að framleiðni hafi aukist að sama skapi, enda möguleikar á aukinni framleiðni takmarkaðir í þjónustugeirum eins og umönnun.

Önnur skýring á aukinni hlutdeild þjónustu gæti stafað af aukinni eftirspurn. Eftirspurnarteygni ýmissar þjónustu er mikil og eftir því sem tekjur aukast, þá eykst eftirspurn eftir þjónustu sem flokkast undir munað. Eftirspurnarteygni þjónustu sem bætir lífsgæði er há. Þar má telja afþreyingu ýmis konar, heilbrigðisþjónustu og umönnunarþjónustu, æðri menntun og ferðaþjónustu. Sýnt hefur verið fram á að aukin hlutdeild þjónustu af landsframleiðslu helst í hendur við hærri landsframleiðslu á mann.<sup>1</sup> Þá eykst eftirspurn eftir þjónustu við aldraða eftir því sem öldruðum fjölga og eftirspurn eftir barnagæslu eykst eftir því sem atvinnuþátttaka kvenna eykst.

## SKILGREININGU ÞJÓNUSTU

Hafa ber í huga þegar skoða á þjónustu og framlag hennar til þjóðarbúskaparins að ekki eru alltaf skýr mörk á milli framleiðslu og þjónustu. Öll fyrirtæki veita einhverja þjónustu, sama hvaða rekstur um ræðir. Að svara fyrirspurnum í síma er þjónusta, eins að keyra vörur heim til fólks, og því er vandfundið það fyrirtæki sem veitir viðskiptavinum sínum ekki einhverja þjónustu, þótt þau að öðru leyti teljist til framleiðslufyrirtækja. Að auki stunda mörg þjónustufyrirtæki einhvers konar framleiðslu sem fylgífisk þjónustunnar. Í þessari skýrslu er áherslan lögð á að skoða þau fyrirtæki sem hafa þjónustu sem meginstarfsemi. Þótt verslun teljist að jafnaði til þjónustu, var sú leið valin hér að einbeita sér að því að skoða fyrirtæki í þjónustu annarri en verslun. Ekki er til einhlíft skilgreining á þjónustu, en hér er stuðst við atvinnugreinaflokkun Hagstofu Íslands (1994), ÍSAT 95, en í töflu 1 má sjá grófa flokkun atvinnugreina í bálka og deildir.

Í þessari skýrslu eru fyrstu sex bálkarnir, A-F, skilgreindir sem framleiðslugeiri, bálkur G er verslunargeirinn og þjónustugeirinn samanstendur af bálkum H-P. Báلكi Q er sleppt úr greiningunni, enda samanstendur hann að mestu af erlendum aðilum, aðallega sendiráðum erlendra ríkja á Íslandi. Eins og áður sagði er þessi skipting annmörkum háð þar sem þjónusta á sér víða stað í bálkum A-G. Það gerir það að verkum að þær tölur sem sýndar eru hér að neðan um mikilvægi þjónustugeirans eru að öllum líkindum vanmat á mikilvægi þjónustugeirans í heild. Á móti kemur að tölurnar eru sambærilegar á milli landa.

Til hótél- og veitingahúsareksturs (bálkur H) teljast auk hótela og veitingastaða, farfuglaheimili, tjaldstæði og bændagisting sem og krár og mötuneyti. Undir samgöngur og flutninga (bálkur I) falla samgöngur á sjó og landi og í flugi. Undir flutningsþjónustu fellur vöruafgreiðsla, rekstur ferðaskrifstofa og önnur þjónusta við flutninga. Til þessa bálks telst einnig póstur og fjarskiptaþjónusta. Fjármálaþjónusta (bálkur J) felur í sér starfsemi banka og sparisjóða, þar með talin starfsemi Seðlabanka. Starfsemi váttryggingafélaga og lífeyrissjóða fellur einnig undir þennan bálk sem og starfsemi Kauphallar Íslands og verðbréfamiðlun.

<sup>1</sup> Mynd sem sýnir þetta samband má sjá í viðauka 1.

Undir fasteigna- og viðskiptaþjónustu fellur sala og rekstur fasteigna, leiga á vélum og tækjum, tölvur og tölvuþjónusta, rannsóknir og þróunarstarf. Hér má einnig finna ýmsa sérhæfða þjónustu á borð við lögfræðiþjónustu, bókhaldsþjónustu, markaðsrannsóknir, rekstrarráðgjöf, starfsemi arkitekta og verkfræðinga, auglýsingastarfsemi, vinnumiðlun, öryggisþjónusta og rekstur eignarhaldsfélaga.

Bálgarnir L, M og N eru að stórum hluta reknir af opinberum aðilum og stærstur hluti þessara bálgna er fjármagnaður af hinu opinbera. Bálgur L, Opinber stjórnslásla og almannatryggingar er alfarið rekinn og fjármagnaður af opinberum aðilum og stór hluti bálganna M og N eru reknir og fjármagnaður af opinberum aðilum. Í umfjölluninni eru þessar greinar því teknar saman undir heitinu Opinber þjónusta til að gefa mynd af umfangi hins opinbera af þjónustu í heild.

Tafla 1: ÍSAT 95 - skipting í bálgna og deildir

Geiri	Bálgur	Heiti	Deildir
Framleiðsla	A	Landbúnaður, dýraveiðar og skógrækt	01-02
	B	Fiskveiðar	05
	C	Námugróftur og vinnsla hráefna úr jörðu	10-14
	D	Iðnaður	15-37
	E	Veitur	40-41
	F	Byggingarstarfsemi og mannvirkjagerð	45
Verslun	G	Verslun og ýmis viðgerðarþjónusta	50-52
Þjónusta	H	Hótel- og veitingahúsarekstur	55
	I	Samgöngur og flutningar	60-64
	J	Fjármálaþjónusta, líffeyrissjóðir og váttryggingar	65-67
	K	Fasteignaviðskipti, leigustarfsemi og ýmis sérhæfð þjónusta	70-74
	L	<i>Opinber stjórnslásla; almannatryggingar</i>	75
	M	<i>Fræðslustarfsemi</i>	80
	N	<i>Heilbrigðis- og félagsþjónusta</i>	85
	O	Önnur samfélagsþjónusta, félag- og menningarstarfsemi o.fl.	90-93
	P	Heimilishald með launuðu starfsfólki	95
		Annað	97-98
	Q	Starfsemi alþjóðlegra stofnana og samtaka með úrlendisrétt	99

Heimild: Hagstofa Íslands (1994).

Undir fræðslustarfsemi (bálgur M) falla grunn-, framhalds- og háskólar. Flestir þessara skóla eru að öllu leyti reknir og fjármagnaðir af hinu opinbera. Einstaka skólar á hverju þessara skólastiga er rekinn af einkaaðilum en að mestu greiddir af opinberum aðilum. Að auki fellur undir þennan dálk starfsemi öku-, flug- og dansskóla auk endurmenntunar, s.s. námsflokkar, tómstundaskólar og málaskólar.

Heilbrigðis- og félagsþjónusta (bálgur N) samanstendur af rekstri sjúkrahúsa, hjúkrunarvistun og endurhæfingu. Þá fellur heilsugæsla undir þennan bálg, tannlækningar og starfsemi sjúkraþjálfara og sálfræðinga. Sjúkraflutningar og dýralækningar heyra einnig til þessa bálgna. Undir félagsþjónustu fellur starfsemi dvalarheimila aldraðra og

fatlaðra sem og heimaþjónusta, leikskólar og skóladagheimili. Starfsemi félagsmiðstöðva heyrir einnig undir bálk N ásamt félagsráðgjöf, vernduðum vinnustöðum og starfsemi líknarfélaga.

Opinber þjónusta kemur reyndar víðar við, t.d. telst rekstur strætisvagna til bálks I, samgangna og flutninga, en þjónusta strætisvagna er að stórum hluta greidd af opinberum aðilum. Þá eru skólþveitur og sorphreinsun undir deild 90 sem telst til bálks O. Þessi þjónusta er víða veitt af opinberum aðilum, en greidd af notendum þjónustunnar. Rekstur skólamötuneyta sem niðurgreidd eru af sveitarfélögum heyrir undir deild 55, hótél- og veitingahúsrekstur. Undir deild 65, fjármálaþjónusta fellur starfsemi Seðlabankans.

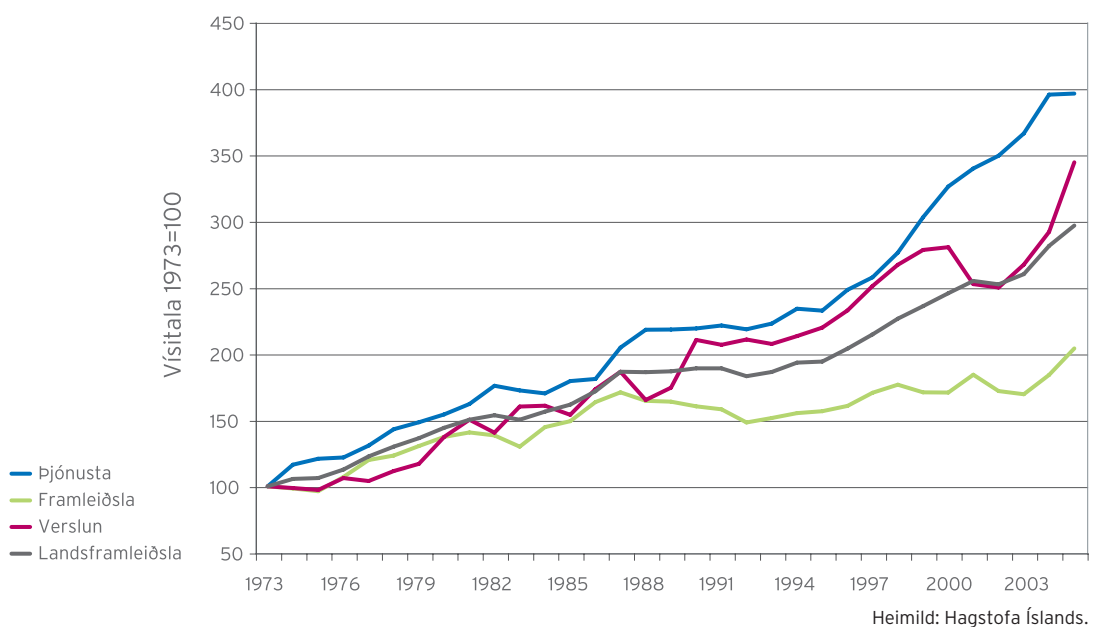
Undir samfélagsþjónustu (bálkur O) fellur sorphreinsun, félagastarfsemi ýmis konar ásamt framleiðslu, dreifingu og sýningu kvikmynda og myndbanda. Starfsemi safna og þjóðgarða fellur einnig undir þennan bálk auk íþróttastarfsemi og tólmstundastarfsemi ýmis konar. Persónuleg þjónusta á borð við heilsurækt og útfararstarfsemi fellur einnig undir þennan bálk.

## 3

FRAMLAG ÞJÓNUSTU  
TIL LANDSFRAMLEIÐSLU

Þjóðarbúskapur Íslendinga hefur farið hratt vaxandi undanfarna áratugi. Þannig hefur landsframleiðsla aukist um næstum 200% að raungildi frá árinu 1973 fram til ársins 2005. Vöxtur í verslun var á þessum þremur áratugum um 240% að raungildi og framleiðsla jókst um nálægt 100%. Vöxtur þjónustugeirans var á hinn bóginn mun meiri, eða um 300%. Þetta jafngildir 4,4% vexti í þjónustugreinum að meðaltali á ári á meðan vöxtur landsframleiðslu á þessu tímabili var 3,5% að meðaltali.<sup>2</sup>

Mynd 1: Vöxtur landsframleiðslu eftir atvinnugeirum, 1973-2005

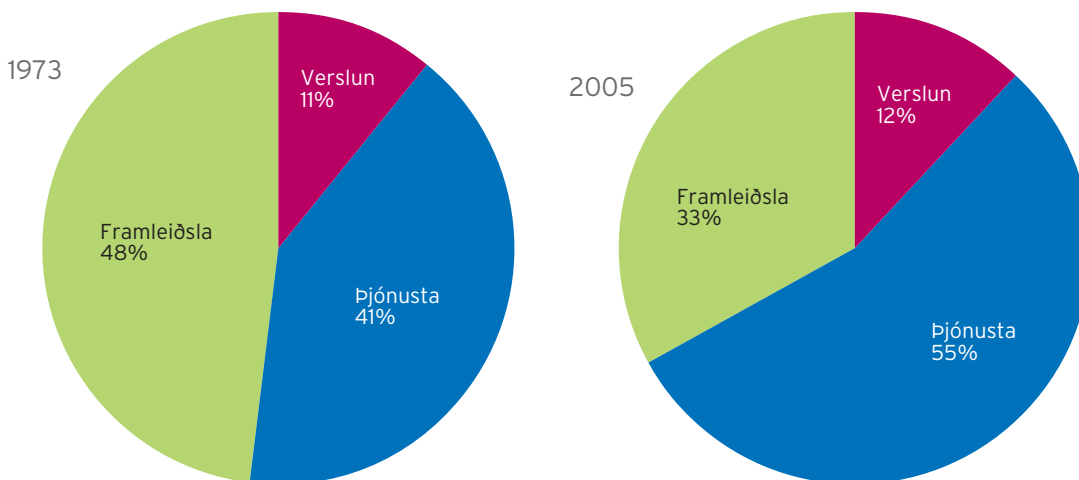


Munurinn er áfram mikill ef einungis eru skoðuð síðustu árin. Frá árinu 1990 jókst landsframleiðsla um 57% í heild, eða um 3,1% á ári að meðaltali fram til ársins 2005. Vöxtur þjónustu er umtalsvert meiri eða 81% í heild sem samsvarar 4,0% á ári að meðaltali. Vöxtur verslunar er ívið meiri en vöxtur landsframleiðslu eða 64% í heild en framleiðsla jókst mun hægar eða um 27% frá 1990 til 2005, sem samsvarar 1,6% vexti á ári að meðaltali.

Þar sem vöxtur þjónustu hefur verið mun meiri en vöxtur landsframleiðslu síðustu áratugi hefur hlutur hennar í landsframleiðslu aukist til muna. Á árinu 1973 lagði framleiðslugreinin til rúm 48% af landsframleiðslu, en þjónustugeirinn tæpt 41%. Á árinu 2005 höfðu hlutföllin snúist við og framlag þjónustugeirans til landsframleiðslu var 55%. Hlutur framleiðslu var aftur á móti kominn í 33% af landsframleiðslunni. Þessa þróun má glögg sjá á mynd 2. Nánari skiptingu einstakra atvinnugeira má sjá í viðauka 2.

<sup>2</sup> Í þessum kafla er að mestu leyti stuðst við opinberar tölur frá Hagstofu Íslands. Framleiðsluuppgjör þjóðhagsreikninga er til frá 1973 og nýjustu tölur eru fyrir árið 2005 og er því miðað við þau ár í þessari umfjöllun.

Mynd 2: Framlag atvinnugeira til landsframleiðslu, 1973 og 2005, %



Heimild: Hagstofa Íslands.

Hlutfurð þjónustu í landsframleiðslu hefur að sama skapi farið vaxandi í nágrannaríkjum okkar á meðan hlutfurð framleiðslu hefur minnkað. Ef við skoðum meðaltal OECD-ríkjanna fyrir árin 1890-1990 annars vegar og árin 1990-2001 hins vegar kemur í ljós að hlutfurð þjónustugreina jókst um 5 prósentustig á milli þessara tveggja tímabila (Wölfl, 2005). Á sama tíma hefur hlutfurð framleiðslugreina minnkað um tæplega 5 prósentustig að meðaltali í OECD-ríkjunum. Hlutfurð verslunar er svipuð báðum áratugum. Á sama tíma hefur hlutfurð þjónustugreina í íslenskum þjóðarbúskap aukist um 4,5 prósentustig á meðan hlutfurð framleiðslu hefur minnkað um 6 prósentustig. Að því leyti er þróunin svipuð hér á landi og í OECD-ríkjunum.

Tafla 2: Hlutfurð einstakra geira í landsframleiðslu í nokkrum ríkjum

	Framleiðsla		Verslun		Þjónusta	
	1980-1990	1990-2001	1980-1990	1990-2001	1980-1990	1990-2001
Danmörk	31,1	28,3	13,6	12,7	55,3	59,0
Finnland	42,4	36,0	11,5	10,2	46,1	53,8
Noregur	40,5	38,0	12,0	10,2	47,5	51,8
Svíþjóð	35,2	31,0	11,1	10,7	53,7	58,3
Ísland	43,9	38,0	10,5	11,9	45,6	50,1
<b>Meðaltal OECD-ríkja</b>	<b>38,1</b>	<b>33,3</b>	<b>12,6</b>	<b>12,5</b>	<b>49,2</b>	<b>54,2</b>

Heimild: Wölfl (2005) og Hagstofa Íslands.

Aftur á móti erum við eftirbátar meðaltals OECD-ríkja í hlutfurð þjónustu af landsframleiðslu þar sem hlutfurð þjónustu var að meðaltali 54% á árunum 1990-2001 í OECD-ríkjunum á meðan þetta hlutfall var 50% hér á landi, eða 4 prósentustigum lægra. Hlutfurð framleiðslu var að meðaltali 33% í OECD-ríkjunum á síðasta áratug, en um 5 prósentustigum hærra hér á landi eða 38%. Upplýsingar fyrir nokkur ríki má sjá í töflu 2, en töfluna í heild með fleiri OECD-ríkjum má sjá í viðauka 3.

Á árinu 2003 var hlutdeild þjónustu meðal OECD-ríkja 57,5%. Hlutdeild þjónustu á Íslandi þetta ár var ívið lægra eða 56,7%. Ísland er rétt um miðbik listans, en efst trónir Lúxemborg með 74% hlutdeild þjónustu í landsframleiðslu og Bandaríkin með 64,5%. Neðst á listanum eru Tékkland (47,4%) og í Kórea (49,7%).

## FRAMLAG EINSTAKRA ÞJÓNUSTUGREINA TIL LANDSFRAMLEIÐSLU

Forvitnilegt er að skoða hvort sá vöxtur þjónustugeirans sem tíundaður var hér að ofan hafi átt sér stað í öllum þjónustugreinum, eða hvort munur sé á milli greina. Tafla 3 sýnir framlag hinna ýmsu þjónustugreina til landsframleiðslu frá 1997 til 2004.<sup>3</sup>

Fasteigna- og viðskiptaþjónusta er stærsta einstaka þjónustugreinin og hefur hlutdeild hennar í landsframleiðslu einnig aukist mest frá 1997 til 2004, eða um 2,7 prósentustig á meðan hlutdeild þjónustu í heild hefur aukist um 7,3 prósentustig. Hlutdeild fjármálaþjónustu hefur einnig aukist töluvert, eða um 1,6 prósentustig.

Tafla 3: Framlag þjónustugreina til landsframleiðslu, 1997-2004, %

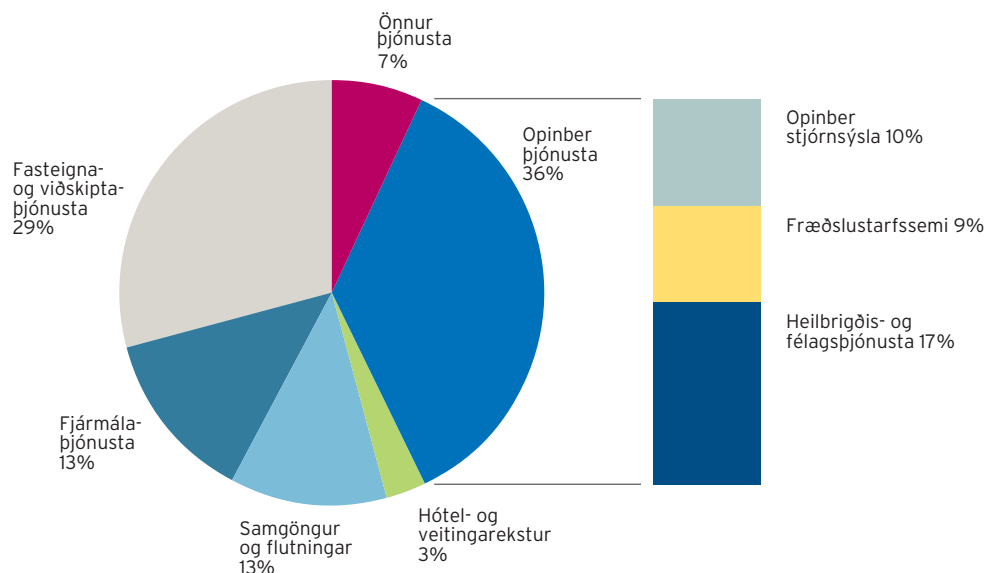
	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	Breyting 1997- 2004
Hótel- og veitingarekstur	1,5	1,6	1,6	1,7	1,6	1,6	1,6	1,7	0,2
Samgöngur og þutningar	8,2	8,3	7,9	7,9	7,8	8,2	7,4	7,1	-1,1
Fjármálaþjónusta	5,7	5,1	5,7	6,3	6,8	7,3	7,5	7,3	1,6
Fasteigna- og viðskiptaþjónusta	12,7	12,8	13,8	14,6	14,4	15,1	16,0	16,2	3,5
Opinber stjórnsýsla	4,6	5,5	5,8	5,8	5,5	5,5	5,6	5,8	1,2
Fræðslustarfsemi	4,5	4,5	4,7	4,6	5,0	5,2	5,5	5,2	0,7
Heilbrigðis- og félagsþjónusta	8,6	9,0	9,4	9,6	9,5	9,8	10,1	10,0	1,4
Önnur samfélagsþjónusta	4,0	3,7	4,0	3,8	3,7	3,9	3,8	4,0	-
Önnur þjónusta	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	-
<b>Þjónusta í heild</b>	<b>49,9</b>	<b>50,6</b>	<b>53,0</b>	<b>54,4</b>	<b>54,4</b>	<b>56,7</b>	<b>57,6</b>	<b>57,4</b>	<b>7,5</b>
<b>Opinber þjónusta</b>	<b>17,7</b>	<b>19,0</b>	<b>19,9</b>	<b>20,0</b>	<b>20,0</b>	<b>20,5</b>	<b>21,2</b>	<b>21,0</b>	<b>3,3</b>

Heimild: Hagstofa Íslands.

Eina þjónustugreinin sem dregist hefur saman í hlutfalli af landsframleiðslu eru samgöngur og flutningar. Í þessum bálki eru greinar þar sem framboð hefur lítið breyst, eða jafnvel minnkað, þ.e. í farþega- og vöruflutningum á vegum. Aftur á móti hafa flugsamgöngur aukist, en á móti vegur að verð þeirra hefur lækkað. Þá eru innan þessa bálks greinar þar sem upplýsingatækni hefur breytt starfsemi til muna. Umfang hefur aukist en á móti hefur verðið lækkað. Þetta á t.d. við um starfsemi fjarskiptafyrirtækja, starfsemi ferðaskrifstofa og vörugæmsla sem og vöruafgreiðsla.

<sup>3</sup> Ný atvinnugreinaflokkun, ÍSAT95, var tekin upp á árinu 1997. Tölur í þessari sundurliðun eru ekki fyllilega sambærilegar ef farið er lengra aftur í tímann. Þá liggja ekki fyrir tölur í þessari sundurliðun fyrir árið 2005.

Mynd 3: Hlutfallsleg skipting þjónustugreina í landsframleiðslu, 2004, %



Heimild: Hagstofa Íslands.

Af þessum þjónustugreinum eru þrjár sem að stærstum hluta eru í höndum opinberra aðila. Þetta eru opinber stjórnsýsla, fræðslustarfsemi og heilbrigðis- og félagsþjónusta. Samtals er opinber þjónusta ríflega þriðjungur af allri þjónustu. Hlutdeild þessara þriggja þjónustugreina í landsframleiðslu hefur aukist töluvert frá 1997 til 2004, eða um 3,2 prósentustig. Því má rekja nálægt helminginn af aukningu í hlutdeild þjónustunnar til opinberrar þjónustu.

Hér er eingöngu verið að ræða um þrjár atvinnugreinar en hið opinbera hefur átt stóra hlutdeild í öðrum atvinnugreinum, en sú hlutdeild hefur farið minnkandi síðustu ár vegna einkavæðingar. Sem dæmi má nefna Búnaðarbankann og Landsbankann sem voru einkavæddir á árunum 2002 og 2003. Starfsemi þeirra fellur undir fjármálaþjónustu og því minnkaði hlutdeild hins opinbera í þeirri atvinnugrein til muna við sölu bankanna. Póstur og sími féll undir samgöngur og flutninga. Því fyrirtæki var fyrst skipt í tvennt og nú hefur Síminn verið seldur og þar með hefur hlutdeild hins opinbera í samgöngum og flutningum minnkað töluvert.

Þróun í einstökum þjónustugreinum hér á landi er mjög svipuð og í löndunum í kringum okkur. Vöxt þjónustunnar í OECD-ríkjunum má að stórum hluta rekja til aukningar í þjónustu við fyrirtæki, t.d. fjármála- og tryggingaþjónustu. Mun minni breyting hefur orðið á hlutdeild hótél- og veitingaþjónustu, sem og samgöngum að undanfögnu. Gífurlegar tæknibreytingar hafa átt sér stað í fjarskiptaþjónustu og hefur verðlækkun í þeim geira vegið á móti aukinni eftirspurn og hlutdeild því ekki breyst til muna (Wölfl, 2005). Í töflu 4 má sjá að hlutdeild einstakra þjónustugreina er svipuð hér á landi og á hinum Norðurlöndunum. Hafa ber í huga að tölurnar fyrir Ísland er meðaltal árunna 1997 til 2001 á meðan tölurnar fyrir hin löndin er meðaltal árunna 1990 til 2001. Sambærilega töflu með fleiri OECD-ríkjum má sjá í viðauka 4.

Tafla 4: Framlag þjónustugreina til landsframleiðslu í nokkrum ríkjum, 1990-2001, %<sup>4</sup>

	Danmörk	Finnland	Noregur	Svíþjóð	Ísland 1997- 2001	Meðaltal OECD- ríkja
Hótel- og veitingarekstur	1,7	1,5	1,6	1,4	1,6	2,6
Samgöngur og flutningar	7,7	10,0	9,9	8,4	8,2	7,8
Fjármálaþjónusta	4,9	3,7	4,3	4,0	6,0	6,0
Fasteigna- og viðskiptaþjónusta	18,1	15,8	13,8	19,7	12,7	17,0
Opinber þjónusta	22,4	19,1	18,9	20,6	19,4	16,8
Önnur þjónusta	4,2	3,7	3,3	4,2	3,9	3,9
<b>Þjónusta alls</b>	<b>59,0</b>	<b>53,8</b>	<b>51,8</b>	<b>58,3</b>	<b>51,9</b>	<b>54,2</b>

Heimild: Wölfl (2005) og Hagstofa Íslands.

<sup>4</sup> Ný atvinnugreinaflokkun, ÍSAT95, var tekin upp á árinu 1997. Tölur í þessari sundurliðun eru ekki fyllilega sambærilegar ef farið er lengra aftur í tímann. Þá liggja ekki fyrir tölur í þessari sundurliðun fyrir árið 2005.



## HAGNAÐUR FYRIRTÆKJA

## 4

Hagstofan tekur reglulega saman yfirlit um afkomu atvinnurekstrar úr ársreikningum fyrirtækja. Ef við skoðum hagnað af reglulegri starfsemi í hlutfalli af tekjum yfir tímabilið 1998 til 2003 eftir atvinnugeirum kemur í ljós að hagnaður í þjónustu er í flestum tilvikum hæstur, eða fimm ár af sex. Í töflu 5 má glögg sjá áhrif niðursveiflunnar sem hófst á árinu 2000 og stóð fram á árið 2001. Áhrifin koma fyrst fram í sem tap í framleiðslu á árinu 2000 og síðar sem tap verslun og þjónustu. Nánari skiptingu í atvinnugeira má sjá í viðauka 5.

Tafla 5: Hagnaður í hlutfalli af tekjum, %

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Framleiðsla	2,2	1,7	-1,9	0,0	8,3	3,6
Verslun	2,2	2,8	0,2	-1,4	2,4	1,9
Þjónusta	6,6	8,4	0,7	-2,7	7,6	12,5

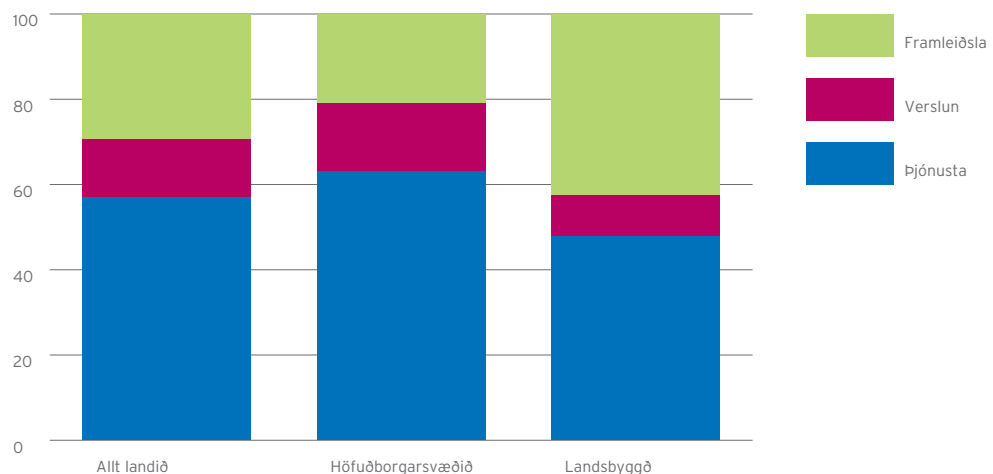
Heimild: Hagstofa Íslands.

## 5

## ATVINNA

Á árinu 2004 voru 157 þúsund manns starfandi á landinu, samkvæmt Hagstofu Íslands. Af þessum fjölda störfuðu nær 90 þúsund manns í þjónustustörfum en það jafngildir 57% af vinnuaflinu. Nokkru munar á milli landssvæða en 63% þeirra sem starfa á höfuðborgarsvæðinu eru í störfum tengdum þjónustu samanborið við 48% á landsbyggðinni. Einungis 20% starfandi á höfuðborgarsvæðinu vinna við framleiðslu samanborið við 40% þeirra sem starfa á landsbyggðinni. Til samanburðar unnu 77 þúsund manns við þjónustustörf á árinu 1998 af 145 þúsund starfandi í heild, eða 53%.<sup>5</sup>

Mynd 4: Starfandi fólk eftir atvinnugeirum og landssvæðum, hlutfallsleg skipting, 2004.



Heimild: Hagstofa Íslands.

Konur eru í meirihluta þeirra sem starfa í þjónustustörfum eða um 60%. Er þetta töluvert hærra hlutfall en í verslun og framleiðslu, en á árinu 2004 voru konur 47% þeirra sem störfuðu í verslunargeiranum og einungis 24% af þeim er unnu við störf tengd framleiðslu voru konur. Þessi skipting hefur verið nær óbreytt frá 1998. Yfirgnæfandi meirihuti kvenna á Íslandi vinnur við þjónustustörf, en 7 af hverjum 10 útivinnandi konum vinna í þessum geira á meðan hinar 3 vinna ýmist við verslun eða framleiðslu. Aftur á móti vinnur svipaður fjöldi karla við þjónustu- og framleiðslustörf.

Tafla 6: Starfandi fólk eftir atvinnugeirum og kyni, 2004

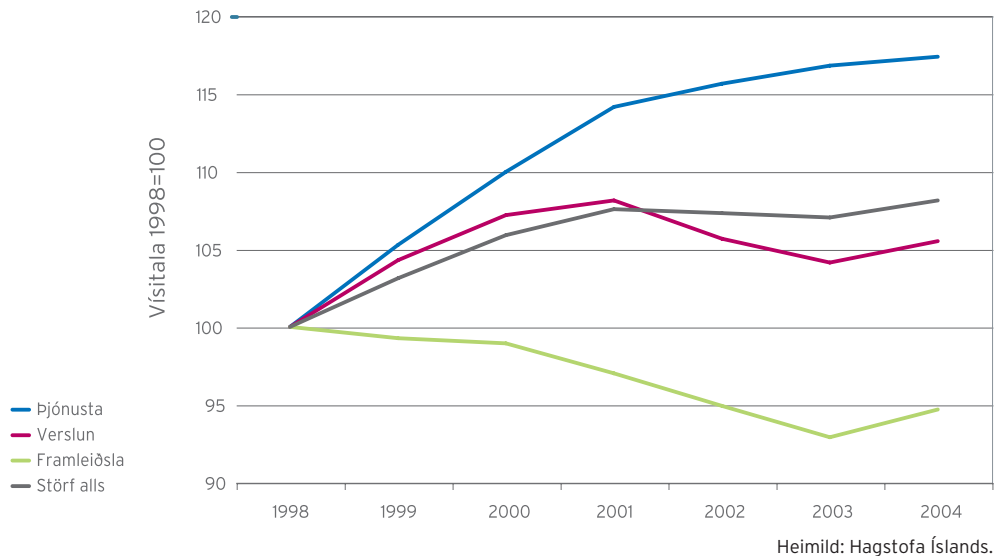
	Þjónusta	Verslun	Framleiðsla	Alls
<b>Fjöldi</b>				
Allt landið	89.810	21.420	46.290	157.520
<b>Hlutfall</b>				
Konur	72,0	13,4	14,6	100,0
Karlar	43,2	13,8	43,0	100,0
<b>Kynjaskipting innan hvefrrar greinar</b>				
Konur	60,5	47,2	23,8	
Karlar	39,5	52,8	76,3	
Alls	100,0	100,1	100,0	

Heimild: Hagstofa Íslands.

<sup>5</sup> Hér er um að ræða fjölda starfandi. Ekki er tekið tillit til vinnutíma og er þetta því ekki mælikvarði á unnin ársverk.

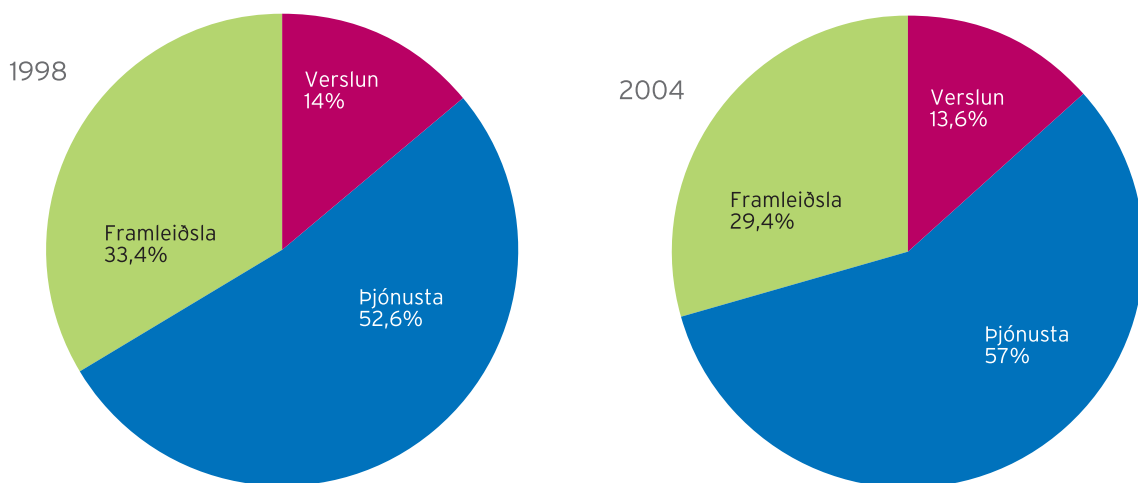
Frá 1998 fram til ársins 2004 fjölgaði störfum í heild um 8,1%, úr 145 þúsund í 157 þúsund. Fjölgun starfa er mun meiri í þjónustugeiranum eða rúmlega 17% (úr 77 þúsund í 90 þúsund) á meðan störfum í verslun hefur fjölgað um 5,5%. Aftur á móti hefur hefur störfum í framleiðslugeiranum fækkað um 5,3% á sama tíma. Á mynd 5 má sjá þróun í fjölda starfandi fólks eftir atvinnugeirum á árunum 1998 til 2004.

Mynd 5: Fjöldi starfa eftir atvinnugeirum, 1998 - 2004, vísitala 1998=100



Þar sem þróunin er mismunandi eftir geirum hefur hlutdeild einstakra geira af heildarfjölda starfandi breyst nokkuð undanfarið ár. Í upphafi tímabilsins voru 52,6% starfandi fólks í þjónustugeiranum, en 57% sex árum seinna. Framleiðslugeirinn veitti 33,4% starfandi fólks atvinnu á árinu 1998, en hlutfallið var komið niður fyrir 30% árið 2004, eins og sjá má á mynd 6.

Mynd 6: Fjöldi starfandi fólks eftir atvinnugeirum, 1998 og 2004, hlutfallsleg skipting



Heimild: Hagstofa Íslands.

Sömu þróun má greina í öðrum ríkjum OECD. Reyndar má rekja alla aukningu í atvinnu í OECD-ríkjunum undanfarin ár til þjónustugeirans (OECD, 2005c). Eins og sjá má í töflu 7 er skipting starfa á milli atvinnugeira svipuð hér á landi og í OECD-ríkjunum að meðaltali. Hlutdeild þjónustunnar er heldur minni hér á landi en á hinum Norðurlöndunum.

Tafla 7: Skipting starfa milli atvinnugeira í nokkrum ríkjum

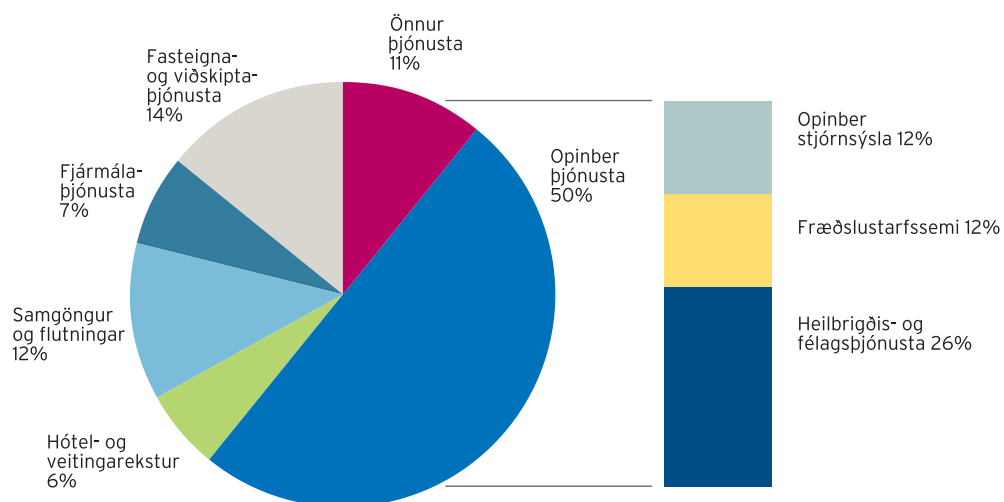
	Framleiðsla		Verslun		Þjónusta	
	1980-1990	1990-2001	1980-1990	1990-2001	1980-1990	1990-2001
Danmörk	32,8	28,4	15,6	15,6	51,6	56,0
Finnland	42,5	34,6	12,9	12,3	44,6	53,1
Noregur	32,6	26,2	15,5	14,3	51,9	59,5
Svíþjóð	32,2	27,1	12,5	12,7	55,3	60,2
Ísland	-	33,6	-	14,3	-	52,1
<b>Meðaltal OECD-ríkja</b>	<b>37,9</b>	<b>33,9</b>	<b>16,2</b>	<b>15,7</b>	<b>45,9</b>	<b>50,4</b>

Heimild: Wölfi (2005) og Hagstofa Íslands.

## ATVINNA EFTIR ÞJÓNUSTUGREINUM

Í heild starfa um 90 þúsund manns í þjónustugeiranum. Flestir starfa í heilbrigðis- og félagsþjónustu, 23 þúsund manns, eða um fjórðungur. Um 14% þeirra sem starfa við þjónustu eru í fasteigna- og viðskiptaþjónustu. Skiptingu starfa í einstökum þjónustugreinum má sjá á mynd 7.

Mynd 7: Skipting starfa í þjónustugreinum, 2004.



Heimild: Hagstofa Íslands.

Vöxtur í fjölda starfa undanfarin ár er breytilegur milli þjónustugreina. Eins og áður kom fram óx fjöldi starfandi um 8% í öllum geirum á tímabilinu 1998 til 2004, en aukning starfandi í þjónustugeiranum nam rúmlega 17%.

Tafla 8: Fjöldi starfandi eftir þjónustugreinum 1998 og 2004

	Fjöldi	Fjöldi	Breyting	
	starfandi	starfandi	%	fjöldi
	1998	2004		
Hótel- og veitingarekstur	4.970	5.700	14,7	730
Samgöngur og flutningar	10.280	10.430	1,5	150
Fjármálaþjónusta	5.020	6.170	22,9	1.150
Fasteigna- og viðskiptaþjónusta	9.250	12.300	33,0	3.050
Opinber stjórnýsla	10.020	11.160	11,4	1.140
Fræðslustarfsemi	8.330	10.540	26,5	2.210
Heilbrigðis- og félagsþjónusta	20.000	23.210	16,1	3.210
Önnur þjónusta	8.530	10.180	19,3	1.650
<b>Samtals</b>	<b>76.400</b>	<b>89.690</b>	<b>17,4</b>	<b>13.290</b>
<b>Opinber þjónusta</b>	<b>38.350</b>	<b>44.910</b>	<b>17,1</b>	<b>6.560</b>

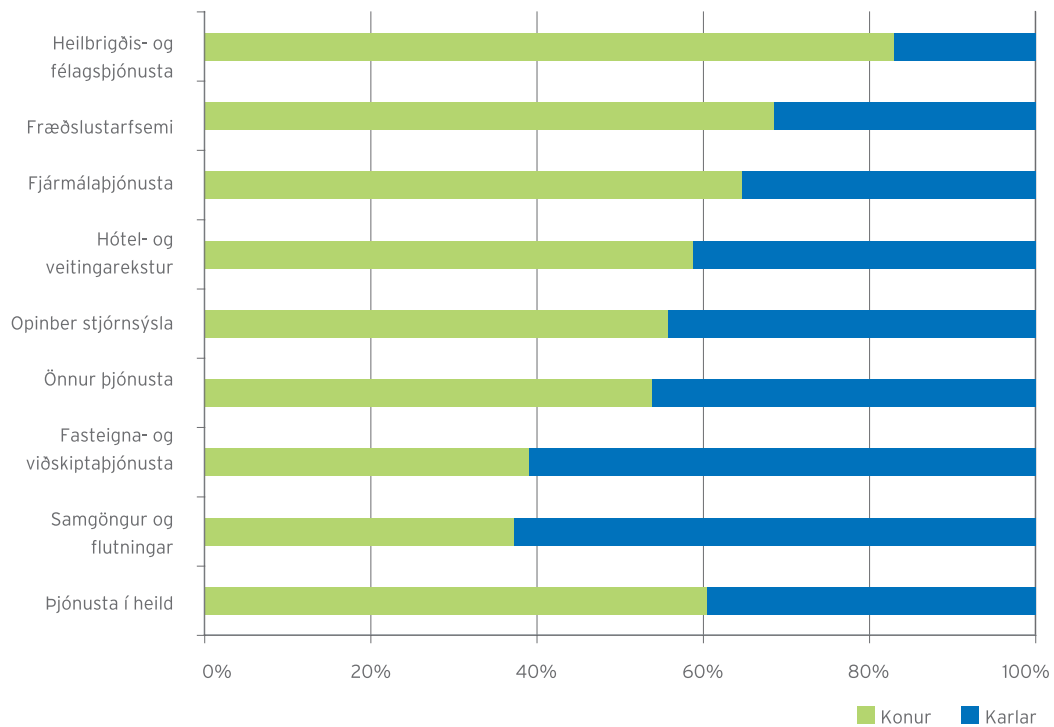
Heimild: Hagstofa Íslands.

Mestur vöxtur átti sér stað í fasteigna- og viðskiptaþjónustu, en þar jókst fjöldi starfandi um þriðjung (tafla 8) en um 12.300 manns störfuðu í þeirri grein á árinu 2004. Þessi þróun helst í hendur við að þessi þjónustugrein óx mest í hlutfalli við landsframleiðslu. Fjöldi starfsfólks í fjármálaþjónustu jókst einnig töluvert, eða um nálægt fjórðung. Minnst fjölgaði starfsfólki í samgöngum og flutningum eða um 1,5%. Ef við skoðum þær þjónustugreinar sem teljast til opinberrar þjónustu eykst fjöldi starfandi í þessum greinum um 17% frá 1998 til 2004 sem er svipað og fjölgun starfandi í þjónustugreinum alls. Alls fjölgaði störfum í þjónustugreinum um ríflega 13.000 á þessu tímabili og helmingur þeirra starfa er í opinberri þjónustu.

Fjöldi starfa í opinberri þjónustu er hér nálgadur með þeim þremur atvinnugreinum sem að mestu eða öllu leyti inniheldur störf hjá hinu opinbera. Eins og áður er getið er hluti starfa í heilbrigðis- og fræðslustarfsemi í höndum einkageirans. Á móti vegur að finna má störf fjármögnuð af hinu opinbera í ýmsum öðrum atvinnugreinum og er því ekki um nákvæma tölu að ræða fyrir opinber störf. Þá ber einnig að geta þess að opinber störf voru mun fleiri, en með einkavæðingu hin síðari ár hefur fjöldi starfa flust frá hinu opinbera til einkageirans.

Í heild er 60% þeirra er starfa í þjónustugreinum konur og karlar eru 40%. Kynjaskipting í einstökum greinum þjónustunnar er aftur á móti mjög mismunandi. Konur eru í miklum meirihluta þeirra sem vinna við heilbrigðis- og félagsþjónustu eða ríflega 80%. Hlutfall kvenna í fræðslustarfsemi er einnig mjög hátt eða nærri 70%. Kynjaskipting í fjármálaþjónustu, opinberri stjórnýslu og annarri þjónustu er við meðaltal þjónustugreina í heild. Aftur á móti eru karlar í meirihluta í fasteigna- og viðskiptaþjónustu og samgöngum og flutningum eða um 60%.

Mynd 8: Kynjaskipting starfa í þjónustugreinum, 2004.



Heimild: Hagstofa Íslands.

Þó sjá megi nokkuð ákveðnar breiðar línur í hlutdeild einstakra geira á milli landa er mikill munur á milli landa þegar horft er í meiri skiptingu. Þannig má almennt greina mesta aukningu starfa í fjármálageiranum, í þjónustu við fyrirtæki og í félagsþjónustu. Þá er hlutdeild þeirra sem vinna við samgöngur og fjarskipti almennt óbreytt.

Að öðru leyti er þróun starfa mismunandi á milli landa og skýrist þessi mismunandi þróun meðal annars af mismunandi atvinnuþátttöku kvenna, umfangi velferðarkerfisins, lögum og reglum og viðskiptamynstri. Mismunandi tíðni hlutastarfa og tímabundinna starfa getur einnig skýrt mismunandi hlutdeild einstakra þjónustugreina (Wölfl, 2005).

Tafla 9: Skipting starfa eftir þjónustugreinum í nokkrum ríkjum<sup>6</sup>

	Danmörk	Finnland	Noregur	Svíþjóð	Ísland 1998-2001	Meðaltal OECD-ríkja
Hótel- og veitingarekstur	2,9	3,0	2,9	2,6	3,6	4,2
Samgöngur og flutningar	6,8	7,5	9,0	7,0	7,2	6,3
Fjármálaþjónusta	3,0	2,1	2,4	2,1	3,6	3,3
Fasteigna- og viðskiptaþjónusta	8,7	8,0	7,4	9,4	7,3	8,6
Opinber þjónusta	29,8	27,6	33,3	32,7	26,5	21,6
Önnur þjónusta	4,8	4,9	4,5	6,4	5,9	6,4
<b>Þjónusta alls</b>	<b>56,0</b>	<b>53,1</b>	<b>59,5</b>	<b>60,2</b>	<b>54,1</b>	<b>50,4</b>

Heimild: Wölfl (2005) og Hagstofa Íslands.

<sup>6</sup>Hagstofan hefur unnið tölur um fjölda starfandi úr staðgreiðsluskrá frá árinu 1998. Því er tímabilið 1998-2001 notað til samanburðar fyrir Ísland í þessari töflu.

Hlutfallslega starfa hér ívið fleiri við hótél- og veitingahúsarekstur en á hinum Norðurlöndunum. Hlutdeild þeirra sem starfa við samgöngur og flutninga hér á landi er sambærilegur og annar staðar á Norðurlöndunum og í OECD-ríkjunum að meðaltali. Hér starfa hlutfallslega fleiri við fjármálaþjónustu en aftur á móti hlutfallslega færri við fasteigna- og viðskiptaþjónustu en í nágrannaríkjunum. Ef við skoðum opinbera þjónustu þá starfar um það bil fjórðungur Íslendinga við opinbera þjónustu. Hlutfallið er ívið lægra í OECD-ríkjunum í heild, en þar starfar ríflega einn af hverjum fimm við opinbera þjónustu. Ekki kemur á óvart að hlutfallið er heldur hærra á hinum Norðurlöndunum og fer hæst í Noregi þar sem einn af hverjum þremur starfar við opinbera þjónustu. Fleiri OECD-ríki má sjá í töflu í viðauka 6.<sup>7</sup>

---

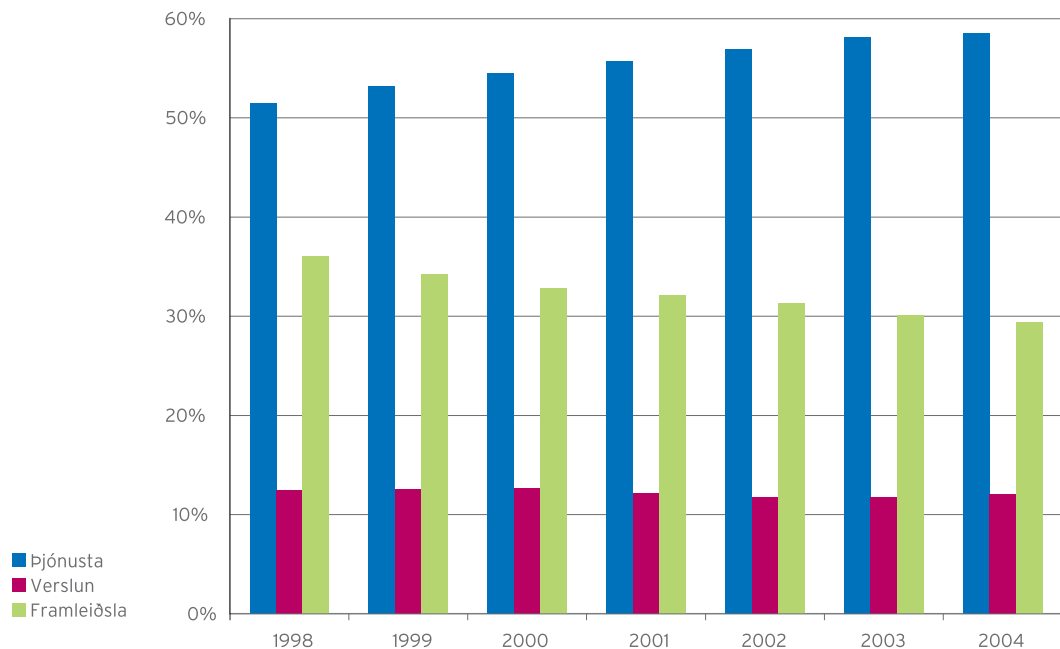
<sup>7</sup> Í þessum samanburði ber að hafa í huga að misjafnt er eftir ríkjum að hve miklu leyti fræðslustarfsemi og heilbrigðisþjónusta er í höndum opinberra aðila.

## 6

## ATVINNUTEKJUR

Jafnframt því að þjónustugreinar verða sífellt stærri hluti þjóðarbúsins þá aukast atvinnutekjur til handa þessum geira. Hlutdeild atvinnutekna frá þjónustu var 51,5% af öllum atvinnutekjum árið 1998, en hafði aukist í 58,5% árið 2004 (mynd 9). Hlutdeild verslunar hefur lítið breyst á þessu tímabili og er í kringum 12%. Aftur á móti hefur hlutdeild atvinnutekna í framleiðslu farið úr 33% í 29%. Störf í þjónustugeiranum eru því að verða æ mikilvægari uppspretta atvinnutekna landsmanna.

Mynd 9: Atvinnutekjur eftir atvinnugeirum, hlutfall af heild, 1998-2004

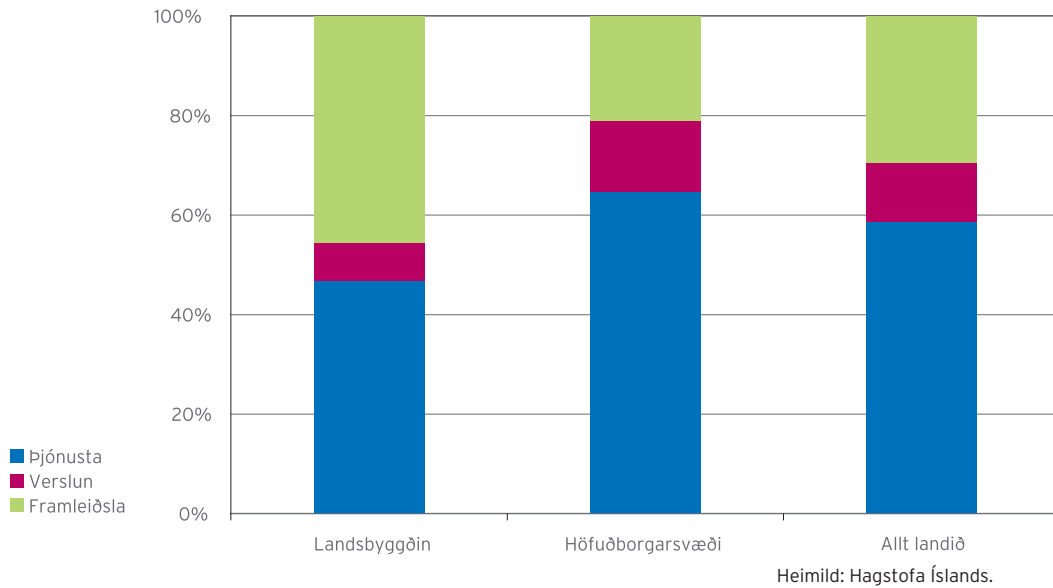


Heimild: Hagstofa Íslands.

Ef bornar eru saman tölur af höfuðborgarsvæðinu annars vegar og landsbyggðinni hins vegar kemur athyglisverð þróun í ljós. Eins og sjá má á mynd 10 er vægi þjónustugeirans í atvinnutekjum töluvert meira á höfuðborgarsvæðinu en á landsbyggðinni. Árið 1998 komu tæplega 60% atvinnutekna á höfuðborgarsvæðinu úr þjónustugeiranum, en innan við 40% á landsbyggðinni. Sex árum síðar er enn töluverður munur, nær 65% tekna á höfuðborgarsvæðinu eiga uppruna sinn í þjónustustörfum en tæp 47% á landsbyggðinni.

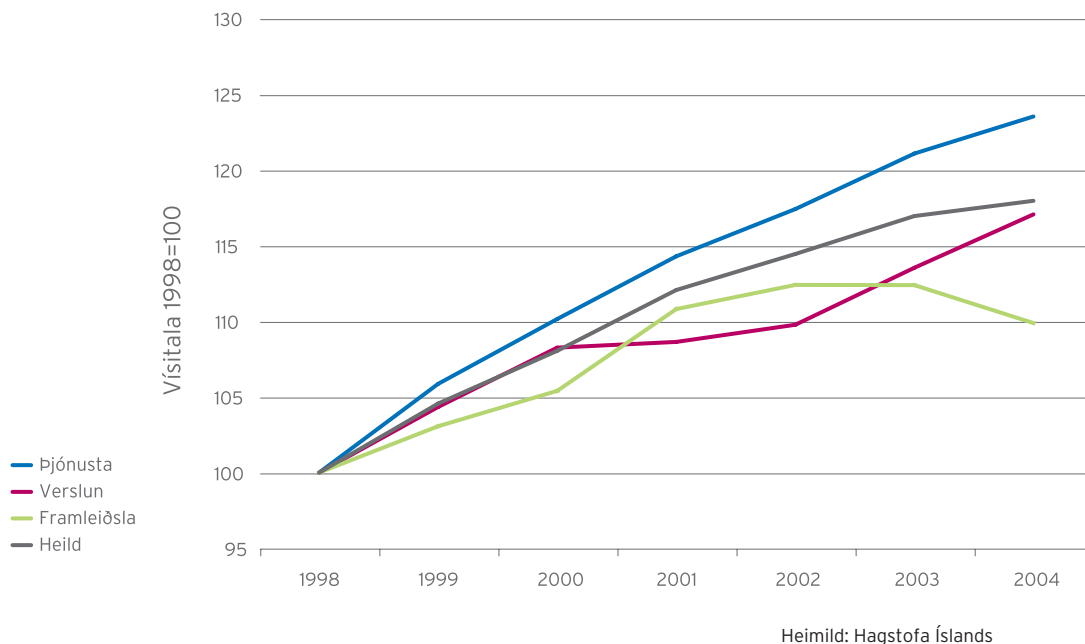


Mynd 10: Skipting atvinnutekna eftir atvinnugeirum og landssvæðum 2004, %



Á sama tíma og atvinnutekjur í heild hafa aukist, þá hefur fjöldi starfandi í þjónustugreinum einnig aukist. Hvað þýðir það fyrir þróun atvinnutekna á mann?<sup>8</sup>

Mynd 11: Kaupmáttur meðalatvinnutekna á mann eftir atvinnugeira, 1998-2004, vísitölur 1998=100



Á mynd 11 sést glögg þróun kaupmáttar meðalatvinnutekna á mann frá 1998 eftir atvinnugeirum. Hér eru tekjur allra geira reiknaðar á fast verðlag og umbreytt í vísitölur þar sem gildi ársins 1998 er sett jafnt 100. Sjá má hvernig kaupmáttur atvinnutekna í þjónustugeiranum hefur vaxið umfram verslun og framleiðslu. Þannig hafa meðalatvinnutekjur á mann aukist um rúm 58% í þjónustugeiranum frá 1998 til 2004, en á

<sup>8</sup> Atvinnutekjur á mann eru reiknaðar sem meðalárstekjur í hverri atvinnugrein deilt með fjölda starfandi. Atvinnutekjur á mann eru óháðar vinnutíma í mánuði og því er ekki um að ræða laun á hvert ársverk.

sama tíma óx almennt verðlag um 28%. Kaupmáttur meðalmannsins í þjónustugeiranum hefur því aukist verulega á tímabilinu, eða um 23,5% sem er vel umfram aukningu í kaupmætti atvinnutekna almennt sem var 18% á þessu tímabili.

Tafla 10: Meðalatvinnutekjur á mann, 1998 og 2004 (þús. kr. á verðlagi hvors árs)<sup>9</sup>

	1998	2004	Breyting kaupmáttar %
<b>Allt landið</b>			
Þjónusta	1.843,1	2.913,9	23,5
Verslun	1.683,9	2.522,6	17,0
Framleiðsla	2.031,0	2.856,0	9,9
Allir atvinnugeirar	1.883,7	2.843,6	18,0
<b>Höfuðborgarsvæðið</b>			
Þjónusta	1.948,4	3.113,4	24,9
Verslun	1.814,8	2.717,2	17,0
Framleiðsla	2.110,6	2.996,9	10,9
Allir atvinnugeirar	1.965,4	3.025,4	20,3
<b>Landsbyggðin</b>			
Þjónusta	1.641,3	2.540,0	20,9
Verslun	1.392,6	2.033,7	14,1
Framleiðsla	1.988,0	2.807,4	10,3
Allir atvinnugeirar	1.780,1	2.602,9	14,2

Heimild: Hagstofa Íslands.

Kaupmáttur meðalatvinnutekna á mann í þjónustu hefur þannig aukist um 3,5% á ári að meðaltali. Þetta er töluvert meiri aukning en í verslunar- og framleiðslugeirunum. Að meðaltali hefur kaupmáttur atvinnutekna á mann í öllum geirum aukist um 2,8% á ári. Hér er ekki tekið tillit til vinnutíma og því hugsanlegt að þennan mun megi að hluta skýra með breytingu á vinnutíma.

Aftur á móti virðist sem landsbyggðin hafi dregist aftur úr, en árið 1998 voru meðalatvinnutekjur á mann í þjónustustörfum á landsbyggðinni rúmlega 84% af meðalatvinnutekjum á mann á höfuðborgarsvæðinu. Þetta hlutfall hafði lækkað í 82% árið 2004. Engu að síður er aukning kaupmáttar atvinnutekna mest í þjónustugeiranum hvort sem lítið er til höfuðborgarsvæðisins eða landsbyggðarinnar. Hækkunin nemur 25% á höfuðborgarsvæðinu á móti 21% á landsbyggðinni.

## ATVINNUTEKJUR EFTIR ÞJÓNUSTUGREINUM

Hækkun atvinnutekna er nokkuð mismunandi eftir þjónustugreinum, en allar eiga greinarnar sammerkt að um töluverða kaupmáttaraukningu er um að ræða á tímabilinu frá 1998 til 2004. Mest er kaupmáttaraukningin í fjármálaþjónustu, eða 40%. Kaupmáttaraukning í öðrum greinum er töluvert minni, en er engu að síður yfir 20% í opinberri þjónustu, fasteigna- og viðskiptaþjónustu sem og samgöngum og flutningum.

<sup>9</sup> Atvinnutekjur á mann eru reiknaðar sem meðalárstekjur í hverri atvinnugrein deilt með fjölda starfandi. Atvinnutekjur á mann eru óháðar vinnutíma í mánuði og því er ekki um að ræða laun á hvert ársverk.

Tafla 11: Atvinnutekjur á mann 1998 og 2004 eftir þjónustugreinum.<sup>10</sup>

	1998	2004	Breyting kaupmáttar%
Hótel- og veitingahúsarekstur	1.153,1	1.740,4	17,9
Samgöngur og þutningar	1.995,1	3.137,9	22,9
Fjármálaþjónusta	2.438,2	4.383,0	40,5
Fasteigna- og viðskiptaþjónusta	2.166,7	3.459,6	24,8
Opinber stjórnsýsla	2.030,3	3.297,9	26,9
Fræðslustarfsemi	1.955,3	3.001,9	20,0
Heilbrigðis- og félagsþjónusta	1.549,5	2.430,4	22,6
Önnur þjónusta	1.745,1	2.416,0	8,2
<b>Þjónusta í heild</b>	<b>1.843,3</b>	<b>2.913,9</b>	<b>23,5</b>
<b>Opinber þjónusta</b>	<b>1.763,3</b>	<b>2.780,1</b>	<b>23,2</b>

Heimild: Hagstofa Íslands.

<sup>10</sup> Atvinnutekjur á mann eru reiknaðar sem meðalárstekjur í hverri atvinnugrein deilt með fjölda starfandi. Atvinnutekjur á mann eru óháðar vinnutíma í mánuði og því er ekki um að ræða laun á hvert ársverk.

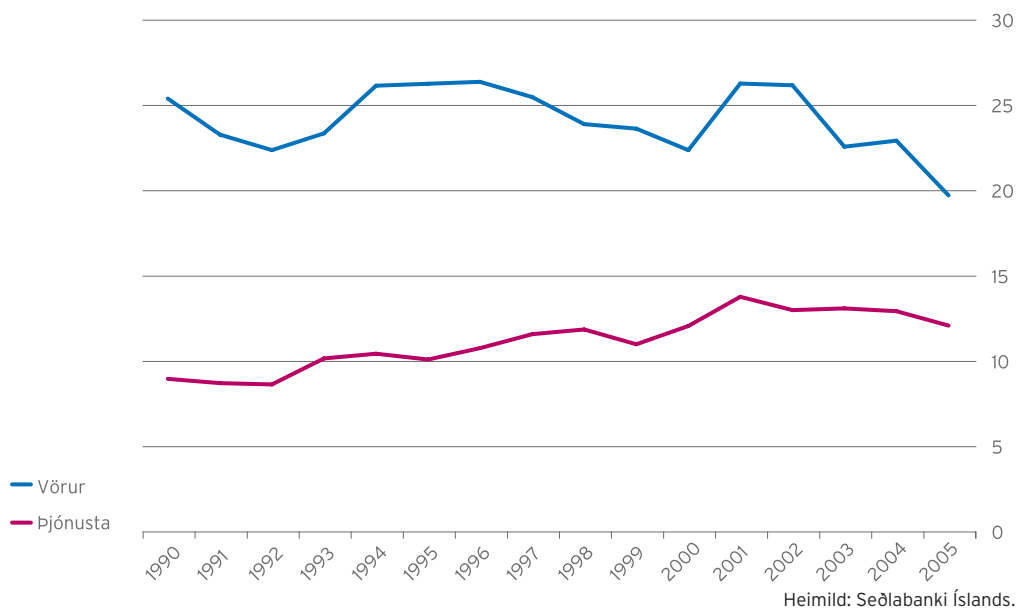
## 7

## ÞJÓNUSTUVIÐSKIPTI VIÐ ÚTLÖND

Í fréttum er oft rætt um vöruskiptajöfnuð og vöruútflutning, en sjaldan er rætt um útflutning þjónustu. Eru þetta án efa leifar frá þeim tíma er útflutningstekjur komu nær eingöngu frá vöruútflutningi. Það er einnig einfalt að reikna vöruútflutning og vöruinnflutning þar sem vörur fara í gegnum tollayfirvöld í höfn eða flugvelli. Mun erfiðara er að meta viðskipti með þjónustu yfir landamæri. En á síðustu árum hefur þjónusta orðið æ mikilvægari útflutningsgrein.

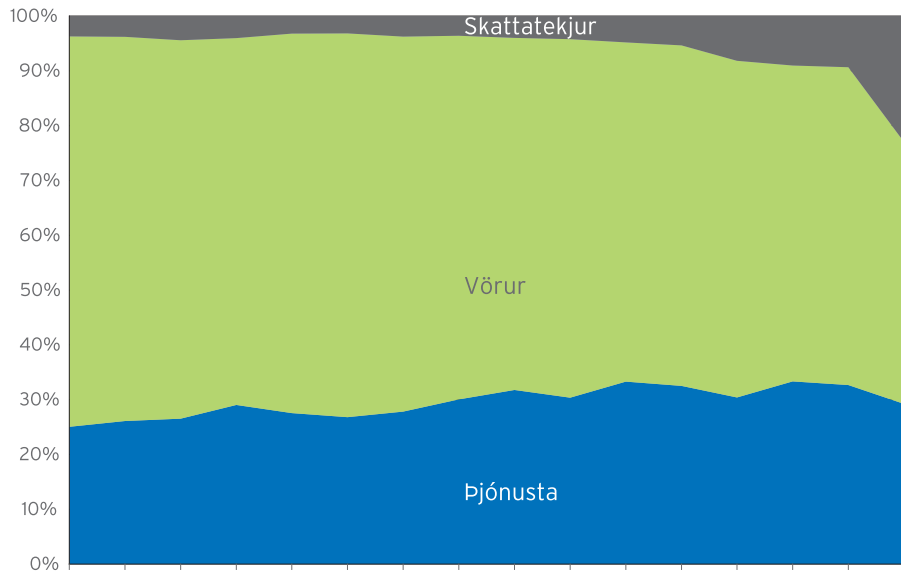
Sem hlutfall af landsframleiðslu nam útflutningur vöru 25,3% af landsframleiðslu á árinu 1990. Á sama ári var útflutningur þjónustu 8,9% af landsframleiðslu. Þegar kom fram á árið 2005 hafði vöruútflutningur minnkað í hlutfalli af landsframleiðslu og var kominn í 19,7%. Á móti hafði útflutningur þjónustu hækkað í 12,0% af landsframleiðslu á árinu 2005, eins og sjá má á mynd 12. Helmingur útfluttrar þjónustu telst til samgangna, um fjórðungur til ferðalaga útlendinga hér innanlands og afgangur fellur undir ýmsa þjónustu.

Mynd 12: Útflutningur vöru og þjónustu, % af VLF, 1990-2005



Á mynd 13 má sjá hinar þrjár uppsprettur gjaldeyrstekna landsmanna á tímabilinu frá 1990, þ.e. vöruútflutningur, þjónustuútflutningur og þáttatekjur sem Íslendingar vinna sér inn erlendis. Við upphaf tímabilsins var vöruútflutningur 92,5 milljarðar króna og nam vægi hans af heildarverðmæti útflutningstekna 71,2%. Útflutningur á þjónustu nam 32,5 milljörðum sem jafngilti 25% af heildarverðmæti gjaldeyrstekna. Árið 2005 var verðmæti vöruútflutnings 194 milljarðar króna, sem jafngildir 48% af gjaldeyrstekjum landsmanna. Tekjur vegna þjónustuútflutnings voru hins vegar 119 milljarðar eða 29% af heildargjaldeyrstekjum. Hlutdeild þáttatekna hefur aukist verulega hin allra síðustu ár og var 23% á árinu 2005.

Mynd 13: Hlutfallsskipting gjaldeyristekna, 1990-2005



Heimild: Seðlabanki Íslands.

## 8

STARFSUMHVERFI  
ÞJÓNUSTUGEIRANS

Þar sem hlutur þjónustu í landsframleiðslu hefur aukist til muna frá árinu 1973 er nauðsynlegt að starfsumhverfi þjónustunnar tryggji áframhaldandi vöxt þjónustugeirans. Stór skref hafa verið stigin á undanförunum áratugum til að tryggja óheft viðskipti með vörur bæði innanlands og á milli landa. Þróunin er komin mun skemmra á veg hvað þjónustuna varðar.

Til að tryggja með sem bestum hætti að þjónustan uppfylli þær kröfur sem viðskiptavinurinn gerir til hennar hafa stjórnvöld sett ýmis lög og reglugerðir er varða þjónustu. Ekki verða þau öll tíunduð hér, enda skipta þau hundruðum. Hins vegar verður leitast við að finna þann laga- og reglugerðaramma sem sameiginlegur er með öllum þjónustufyrirtækjum. Þar ber helst að nefna samkeppnislög, leyfisveitingar og virðisaukaskatt.

Samkeppnisreglur verða að vera þess eðlis að ný fyrirtæki myndist og gömul nái að vaxa. Sumar reglur úreldast fljótt sérstaklega í greinum þar sem tæknipróun hefur breytt rekstarumhverfinu til muna. Í sumum greinum eins og t.d. fjarskiptaþjónustu skipti stærð fyrirtækja áður miklu máli til að ná stærðarhagkvæmni til hagsmuna fyrir neytendur, en með nýrri tækni gætir þessara áhrifa ekki að sama skapi lengur.

Auk almennra laga og reglna eru ýmsar reglur sem beinast að einstökum atvinnugreinum, ýmist að kröfum um þekkingu þeirra er veita þjónustuna, t.d. gagnvart læknum, eða kröfum um hreinlæti, t.d. á veitingastöðum. Slíkar reglur geta verið nauðsynlegar, t.d. þar sem verið er að vernda neytendann, en á sama tíma ber að gæta þess að tilgangur slíkra regla sé skýr og hindri ekki samkeppni að óþörfu (Efnahagsráð Danmerkur, 2005).

Í alþjóðlegum samanburði kemur Ísland jafnan ágætlega út varðandi jákvætt starfsumhverfi. Þannig er regluverk á íslenskum markaði með því minnsta í OECD-ríkjunum og höft á stofnun nýrra fyrirtækja er í meðallagi hér á landi af OECD-ríkjunum. (OECD, 2005b). Í könnun sem gerð er árlega á vegum IMD, International á samkeppnishæfni ríkja, var Ísland á meðal 10 efstu ríkja í mati á skilvirkni stjórnvalda og skilvirkni atvinnulífs (IMD, 2005).

Stjórnvöld geta gert einhliða ráðstafanir til að liðka fyrir viðskiptum með þjónustu, en einnig geta stjórnvöld ríkja haft samráð, t.d. með gagnkvæmri viðurkenningu á réttindum einstaklinga á milli landa. Þá miðar þjónustutíðskiptum Evrópusambandsins að því að liðka fyrir þjónustuviðskiptum á öllu Evrópska efnahagssvæðinu.

**SAMKEPPNISLÖG**

Samkeppnislög voru fyrst sett á hér á landi í tengslum við inngöngu Íslands í Evrópska efnahagssvæðið. Ný samkeppnislög tóku gildi um mitt síðasta ár og taka mið af sambærilegum lögum Evrópusambandsins. Markmið þeirra er að efla samkeppni í viðskiptum með því að auka frelsi í atvinnurekstri, vinna gegn hvers konar samkeppnishömlum og auðvelda samkeppnisaðilum aðgang að markaði (Lög nr. 44/2005).

Lögin banna hvers konar samkeppnishindranir, hvort sem þær eru ætlaðar til að koma í veg fyrir samkeppni eða einungis raska henni, hvort heldur sem um er að ræða samninga milli fyrirtækja á sama eða mismunandi framleiðslustigum. Hins vegar er ákvæði í lögnum sem

kveður á um að samráð sé leyfilegt ef markaðshlutdeild samstarfsfyrirtækja á viðkomandi markaði fer ekki yfir 5% ef fyrirtækin starfa á sama framleiðslustigi en 10% ef fyrirtækin starfa á mismunandi framleiðslustigum (Lög nr. 44/2005). Þetta ákvæði skiptir miklu máli fyrir þjónustufyrirtæki sem eru mörg hver í eðli sínu lítil og geta með þessu ákvæði verið með samstarf sín á milli sem gerir þeim kleift að nýta stærðarhagkvæmni og mikilvæga samþættingu ásamt því að nýta auðlindir á hagkvæman hátt. Dæmi um slíka samvinnu má til dæmis sjá í rekstri nokkurra matvöruverslana undir nafninu Þín verslun.

Ennfremur kemur fram í lögunum að misnotkun á markaðsráðandi stöðu sé bönnuð. Þá getur verið um að ræða misnotkun á verði, framleiðslu, viðskiptavinum mismunandi eða ólögleg skilyrði sett í samninga (Lög nr. 44/2005). Fyrirtæki sem hafa markaðsráðandi stöðu eða jafnvel einokun þurfa oft ekki að taka tillit til þess að nýir aðilar geti komið inn á markaðinn vegna þess að þau starfa í skjóli einkaleyfis, verndar opinberra aðila eða það er óhagkvæmt fyrir fleiri fyrirtæki að starfa á markaðnum. Fyrirtækin geta ákveðið framleiðslumagn svo að hámarkshagnaði verði náð í stað þess að ákvarða framleiðslumagn út frá verði líkt og fyrirtæki gera sem búa við virka samkeppni. Þar af leiðandi er verðið alltaf hærra en það sem myndi tíðkast á almennum markaði og eru neytendur verr settir sem mismuninum nemur.

Tvennt gerir það að verkum að erfitt er fyrir samkeppnisfyrirvöld að fylgjast með hvort fyrirtæki misnoti stöðu sína. Meta þarf hvort hagnaður fyrirtækjanna sé óeðlilega mikill. Ef verð jafngildir samkeppnisverði er hagrænn hagnaður enginn, en aftur á móti er bókhaldshagnaður jákvæður. Munurinn liggur í því að bókhaldshagnaður tekur ekki tillit til fórnarkostnaðar, eins og til dæmis fórnarkostnaðar fjármagns lagt til af eigendum. Þeir gera hins vegar ákveðna ávöxtunarkröfu sem hagnaðurinn verður að ná yfir. Það flækir málið enn frekar að ávöxtunarkrafan er breytileg og fer meðal annars eftir vaxtastigi í þjóðarbúskapnum hverju sinni. Hækki vextir, hækkar ávöxtunarkrafan og því eðlilegt að hagnaður verði meiri en ella. Því fylgir einnig áhætta að fjárfesta í fyrirtækjum og ávöxtunarkrafan er hærri eftir því sem áhættan er meiri.

Í öðru lagi er enginn hvati fyrir fyrirtæki að lágmarka kostnað ef það getur orðið til þess að samkeppnisfyrirvöld ákvarða að þau misnoti markaðsráðandi stöðu vegna of mikils hagnaðar. Jafnframt fá fyrirtækin ekki aðhald í rekstri frá öðrum fyrirtækjum á markaði sem geta lækkað verð vegna kostnaðarhagræðis eða með ógn um að koma inn á markaðinn verði það hagkvæmt.

Nauðsynlegt er að samkeppnislög og samkeppnisfyrirvöld tryggja frjálsa samkeppni. Í þeim atvinnugreinum þar sem þróun er hröð, til dæmis þar sem tæknibreytingar hafa breytt starfsumhverfi þurfa lögin að aðlagast hratt breyttum aðstæðum og úrskurður álitamála þarf að vera skilvirkur til að hindra ekki samkeppni.

## FAGÞEKKING OG MENNTUN

Líkt og með kaupum á vöru þarf kaupandi að vita að hverju hann gengur þegar hann kaupir þjónustu. Þar af leiðandi ber seljanda samkvæmt lögum um þjónustukaup að gæta þess að þjónustan sé í samræmi við almennar reglur, staðla, reglur sem stjórnvöld setja og lög sem gilda um veitta þjónustu (Lög nr. 42/2000). Eitt megininntakið í þessum lögum er að þjónustan skuli ávallt vera byggð á fagþekkingu þess sem hana veitir. Ekki er fagþekking skilgreind frekar í lögunum enda getur það verið mismunandi eftir því um hvers konar þjónustu er að ræða. Því hafa verið settar ýmsar reglugerðir um hverjir megi veita tiltekna þjónustu. Þessar reglugerðir skiptast í tvennt.

Annars vegar er um að ræða leyfisveitingar til handa fyrirtækjum til að veita ákveðna þjónustu. Mis erfitt er að öðlast tilskilin leyfi. Í sumum tilfellum er nægjanlegt að senda tilkynningu til viðkomandi yfirvalds um að áætlað sé að hefja rekstur og leyfið sem yfirvaldið gefur út er aðeins formsatriði. Í öðrum tilfellum er ferlið mun lengra og stofnendur geta þurft að sýna fram á að allt sé með felldu hjá þeim og gera greinargerð um hvers konar rekstur er að ræða og hver séu markmiðin með honum.

Hins vegar er leyfi veitt til einstaklinga, til að mynda lækna eða sendiferðabílstjóra. Eins og þegar um fyrirtæki er að ræða eru reglurnar mis strangar og fer það aðallega eftir hversu mikilvæg eða hættuleg þjónustan er almannaheill hversu viðamiklar þær eru. Ef tekið er dæmið um lækna og sendiferðabílstjórana aftur þá ganga læknar í gegnum langt og strangt nám til að mega starfa sem slíkir og veita heilbrigðisþjónustu. Hins vegar tekur nám sendiferðabílstjóra skamman tíma enda ekki um jafn mikla sérhæfingu að ræða og í tilviki lækna. Sendibílstjórar geta hins vegar orðið hættulegir sjálfum sér og öðrum til dæmis ef vakt þeirra fer fram yfir ákveðinn tíma eða þeir fá ekki nægjanlegan hvíldartíma milli vakta. Löggjafinn hefur því sett reglugerð um hvíldartíma bílstjóra sem skal uppfylla.

Störf í þjónustugeiranum eru afar mismunandi og krefjast mjög mismunandi menntunar eða þjálfunar. Sum þjónustustarfa krefjast margra ára háskólanáms. Hægt er að nema flestar greinar hér á landi, nema úrval framhaldsnáms er takmarkað. Háskólanám hér á landi er að mestu greitt af fjárlögum og háskólanám bæði hér og erlendis er lánshæft hjá Lánasjóði Íslenskra námsmanna.

Á framhaldsskólastigi er boðið upp á ýmsar verknámsbrautir í fjölbrautarskólum og iðnskólum, t.d. í rafvirkjun, hársnyrtingu, flugþjónustu, húsasmíði, sem og sjúkraliðabraut. Þar fyrir utan er boðið upp á ýmis námskeið í símennt sem ýmist er fjármagnað af vinnuveitenda, stéttarfélagi eða einstaklingum.

Menntakerfið þarf að vera nógu sveigjanlegt til að mæta breyttum kröfum þjónustugreina tímanlega svo nægilegt framboð af sérmenntuðu starfsfólki sé alltaf til staðar.

## VIRÐISAUKASKATTUR

Virðisaukaskattur er almennur neysluskattur sem innheimtur er af innlendum viðskiptum á öllum stigum, auk þess sem hann er innheimtur við innflutning á vöru og þjónustu. Virðisaukaskattur leggst þannig á endanlega neyslu. Hér á landi eru tvö skattþrep, almenna skatthlutfallið er 24,5% og lægra skattþrep sem er 14%, en einnig getur vara eða þjónusta verið undanþegin skatti. Í lögum um virðisaukaskatt (Lög nr. 50/1988) kemur fram að í undanþáguákvæðum frá virðisaukaskatti er einungis um að ræða þjónustu. Ekki er greiddur virðisaukaskattur af tekjum af heilbrigðisþjónustu, þjónustu barnaheimila og skóla, aðgangseyri af söfnum, íþróttastarfsemi, fólksflutningum, pósthjónustu og þjónustu banka og váttryggingarfélaga.

Í 14% þrepinu eru einnig nokkrir flokkar þjónustu ásamt ýmsum nauðsynja- og menningarafurðum, eins og gistiþjónustu, afnotagjöldum útvarps- og sjónvarpsstöðva, sölu tímarita, blaða og bóka, sölu á heitu vatni, rafmagni og olíu til hitunar húsa og sundlauga auk sölu á flestum matvælum.

Lögin eru ekki tæmandi listi yfir vöru eða þjónustu sem fellur í hvern flokk. Því hafa myndast nokkur grá svæði. Til dæmis eru fólksflutningar og flutningur ökutækja með ferjum þeim tengdum undanþegin skatti en bera 24,5% virðisaukaskatt ef þau eru ekki í beinum tengslum við fólksflutninga en það vekur spurningu um hvað séu bein tengsl. Einnig



má nefna dæmi um að sala á matvöru ber virðisaukaskatt nema ef hún er keypt á stað með veitingahúsaleyfi, þá ber hún 24,5% virðisaukaskatt. Í reglugerð númer 288/1997 um veitinga- og gististaði kemur fram að allir geti sótt um leyfi til þess konar rekstrar en hins vegar segir ekki hvenær menn verða að vera með slík leyfi.

Almennt virðisaukaskatthlutfall á Íslandi er eitt það hæsta í heimi, eða 24,5%. Skatthlutfallið er hæst í Danmörku og Svíþjóð, 25% en í ESB-ríkjunum er skatthlutfallið að meðaltali tæplega 20 af hundraði (European Commission, 2005).

## ÚTVISTUN OG ALÞJÓÐLEG VIÐSKIPTI Á MILLI LANDA

Fyrirtæki nýta sér nú í æ ríkara mæli það sem kallað hefur verið útvistun eða utankaup (e. outsourcing). Þá taka fyrirtæki einhvern þjónustuhluta starfsemi sinnar og ráða aðra til að sinna þeim hluta starfseminnar. Eftir því sem viðskipti með þjónustu hafa opnast, bæði með tilkomu hagstæðara lagaumhverfis og með betri tækni opnast sífellt fleiri möguleikar til að nýta sér útvistun. Til dæmis eru til sérstök símsvörunarfyrirtæki sem sinna símsvörum margra fyrirtækja á einum stað. Þannig hefur ýmis þjónustustarfsemi sem áður féll undir framleiðslu og verslun flust yfir í þjónustu. Með útvistun er hægt að auka hagkvæmni í rekstri, ná niður kostnaði á sama tíma og hægt er að nýta sér sérþekkingu fyrirtækja og sérhæfingu.

Gera þarf greinarmun á því hvort útvistun felur í sér að fela fyrirtækjum í næsta nágrenni að veita viðkomandi þjónustu í þeim tilfellum sem þjónustan er mjög staðbundin, eða hvort um er að ræða þjónustu sem hægt er að inna af hendi hvar sem er í heiminum. Því hefur verið lýst sem svo að hægt sé að útvista verkefnum alþjóðlega ef starfið felur í sér „að sitja við skrifborð, tala í síma og vinna við tölvu“ (Bardhan og Kroll, 2003). Verkefni sem auðvelt er að útvista á alþjóðamarkaði eru verkefni á borð við gagnainnslátt, bókhald, mannaáðningar og þróun og viðhald tölvukerfa (Goldfarb, 2004).

Með útvistun verkefna á milli landa má búast við áframhaldandi vexti í viðskiptum með þjónustu á milli landa. Vöxtur í alþjóðaviðskiptum með þjónustu veltur meðal annars á því hversu erfitt er að geyma og flytja þjónustuna og hvort viðskiptahöft hindri viðskiptin. Það hefur einnig áhrif að þjónustufyrirtæki eru oft lítil og því minna alþjóðavædd. Þjónusta þeirra er að sama skapi síður einsleit, en t.d. framleiðsla vöru. Þá skiptir máli hvort höft eru á stofnun og rekstri fyrirtækja í viðkomandi landi. Hvort hægt er að eiga viðskipti með þjónustu á milli landa veltur einnig á því hversu mikið persónuleg samskipti skipta máli og hvort mismunandi menning landa haldi aftur af eftirspurn eftir þjónustu.

## HLUTDEILD HINS OPINBERA

Eins og kom fram hér að framan er hlutdeild hins opinbera í þjónustu um það bil helmingur allrar þjónustu. Hið opinbera er stór neytandi þjónustu ásamt því að vera stór veitandi þjónustu. Því er mikilvægt fyrir þjóðarbúið í heild að þjónusta hins opinbera sé veitt á sem hagkvæmasta hátt. Margar leiðir koma til greina til að auka hagkvæmni í opinberum rekstri.

Hið opinbera getur, líkt og fyrirtækin eru að gera, leitað leiða til að auka hagkvæmni þjónustunnar með því t.d. að huga að utankaupum þjónustunnar. Án efa eru ýmis verkefni sem nú eru unnin á vegum ríkisins sem einkaaðilar geta framkvæmt.

Þetta er í samræmi við stefnu ríkisstjórnarinnar eins og hún birtist í ritinu Auðlindir í allra þágu (2004, bls. 11) en þar segir undir meginmarkmið og leiðir: „Opinberir aðilar bjóði út ákveðna aðgerðakjarna, hugbúnaðarþróun, upplýsingatækniþjónustu og -rekstur þar sem því verður við komið og hagkvæmt þykir. Verkefni hins opinbera á að leysa þar sem þau

eru best leyst, t.d. með því að einkafyrirtæki taki að sér verkefni ef hægt er að leysa þau betur þar. Þannig verði stefnt að auknum sveigjanleika í rekstri opinberra stofnana. “

Atriði sem hindrað hefur þessa þróun er að ákvæði um endurgreiðslu opinberra aðila af virðisaukaskatti af aðkeyptri þjónustu eru skilgreind fremur þröngt og geta því heft frjálst flæði þjónustu á milli opinberra geirans og einkageirans. Mikilvægt er að jafnræðis gæti milli hins opinbera og einkageirans og þjónustan veitt þar sem hagkvæmast er á hverjum tíma.

Einnig er hægt að leita nýrra leiða til að bæta og auka þjónustu hins opinbera með nýsköpun. Í mörgum ríkjum hefur hið opinbera bætt þjónustu sína með aukinni tengingu í gegnum internetið. Hér á landi er til dæmis hægt að telja fram til skatts á netinu auk þess sem hægt er að nálgast hin ýmsu eyðublöð á netinu.

Nokkrar gerðir þjónustu, t.d. heilbrigðisþjónusta, menntun og félagsþjónusta eru oft veittar utan markaðar og því án verðmyndunar. OECD mælir með því að leitað sé leiða til að einkaaðilar geti veitt slíka þjónustu þar sem það á við og opinberar greiðslur til slíkrar þjónustu séu tengdar frammistöðu og einnig að notandinn greiði einhvern hluta kostnaðar (OECD, 2005b).

## NÝSKÖPUN Í ÞJÓNUSTU

Þar sem hlutdeild þjónustu í þjóðarbúi okkar er orðin svo mikil sem raun ber vitni er nýsköpun í þjónustu grunnur að hagvexti framtíðarinnar. Útgjöld til rannsókna og þróunarstarfsemi hefur gjarna beinst að grunnrannsóknum og rannsóknum í iðnaði og sjávarútvegi, en líta ber á virðisbætur sem heild og getu hennar til að endurnýja sig. Til að tryggja að hún nái að endurnýja sig verður að leggja til fé til rannsókna á öllum stigum virðisbæturinnar (Dansk handel & service, 2005).

Áætlað er að heildarframlög til rannsókna og þróunar hafi numið nálægt 24 milljörðum króna á árinu 2003 og tæplega helmingur þess fjármagns hafi komið frá ríkinu. Hugsanlegt er að hlutur ríkisins sé ofmetinn, þar sem mikið af rannsóknarvinnu fer fram innan fyrirtækja og ekki öruggt að fjárhæðir sem í rannsóknirnar eru lagðar komi fram í opinberum tölum.

Samkvæmt OECD eru framlög hins opinbera til rannsókna og þróunar hér á landi með þeim hæstu meðal OECD-ríkja metið í hlutfalli við landsframleiðslu. En þótt framlögin séu tiltölulega há, þá leggja sérfræðingar OECD áherslu á að hægt sé að nýta þetta opinbera framlag betur með meira samráði stofnana og samvinnu auk þess að veita meira fé til samkeppnissjóða (OECD, 2006). Þannig fara um 30% af framlagi ríkisins í rannsóknir á vegum opinberra rannsóknastofnana.

Í töflu 12 má sjá skiptingu framlaga ríkisins til rannsókna og skiptingu útgjalda samkvæmt fjárlagafrumvarpi fyrir árið 2006. Þótt hlutdeild samkeppnissjóða hafi hækkað frá árinu 2003 er hlutdeild þeirra einungis tæplega 10%. Um 8% framlaganna fer til landbúnaðar en eins og sjá má í viðauka 2 er hlutdeild landbúnaðar 1,4% af landsframleiðslu.

Tafla 12: Framlög ríkisins til rannsókna

Tafla 12: Framlög ríkisins til rannsókna

Verðlag 2005, m.kr.	2003	Fjárlög 2004	Fjárlög 2005	Frumvarp 2006	Skipting % 2006
Almennt	4.833	4.261	4.291	4.824	31,4
Rannís og sjóðir	1.004	1.199	1.401	1.468	9,6
Fiskveiðar	1.888	1.213	1.438	1.458	9,5
Landbúnaður	1.082	1.066	1.204	1.252	8,1
Iðnaður	620	562	575	569	3,7
Félagsleg þjónusta	1.006	950	1.040	1.067	6,9
Heilsuvernd	890	813	829	858	5,6
Orkumál	520	267	261	266	1,7
Samgöngur og skipulag	237	155	153	155	1,0
Umhverfismál	1.161	497	743	696	4,5
Annað	182	2.396	2.592	2.752	17,9
<b>Samtals</b>	<b>13.423</b>	<b>13.379</b>	<b>14.527</b>	<b>15.365</b>	<b>100,0</b>

Heimild: Frumvarp til fjárlaga 2006.

Það er ekki nóg að veita fé til rannsókna, það þarf að gera það á skilvirkan hátt. Veita þarf mestu fé í þær atvinnugreinar sem skapa mesta atvinnu og velferð og munu halda því áfram í framtíðinni. Enginn vafi liggur á að þjónustugeirinn hefur verið í þessu hlutverki síðustu ár. Aftur á móti fer fjórðungur framlaga ríkisins til rannsókna sem heyrir undir fagráðuneytin, sjávarútvegs-, landbúnaðar- og iðnaðarráðuneyti (Frumvarp til fjárlaga 2006).

Leita þarf leiða til að opinber framlög til rannsókna og þróunar nýtist betur í að innleiða nýjungar í þjónustu. Í sumum nágrannaríkjum okkar er veittur skattafláttur vegna rannsókna og þróunarstarfsemi. Samkvæmt ráðleggingum OECD ættu opinber framlög að miða að því að bæta net milli þjónustufyrirtækja og þeirra sem hanna þekkingartæki. Sterkari tengsl við opinberar rannsóknastofnanir gætu bætt þekkingarþörf fyrirtækja og miðað rannsóknir betur við þörf fyrirtækja (OECD, 2005b).

Í eðli sínu getur þjónusta ekki verið flutt milli landa þar sem hennar er neytt á þeim stað sem hún er keypt. Vægi þjónustu í íslenskum efnahag á eftir að aukast á komandi árum ef heldur sem horfir. Því er mikilvægt að beina rannsóknum að þjónustugeiranum í auknum mæli. Á þetta hefur verið bent í Danmörku og næsta skref tekið, sem er að beina rannsóknum að þekkingariðnaði. Mesta atvinnu- og virðisaukningu er í honum innan landa OECD og Evrópusambandsins, en OECD hefur bent á mikilvægi þess að aðlagja rannsóknir að þörfum hans (Dansk handel & service, 2005).

En fyrirtæki leggja gjarna sjálf til fjármagn til rannsókna og þróunar. Reynslan er hins vegar sú að útgjöld þjónustufyrirtækja til rannsókna og þróunar eru að jafnaði fremur lítil í OECD-ríkjunum. Framlag þeirra til þróunar er helst í gegnum nýtingu á nýrri tækni, aðallega tölvutækni, í gegnum þjálfun starfsfólks og fjárfestingu í óáþreifanlegum (e. intangible) eignum, eins og hugverki á borð við hönnun og markaðsetningu.

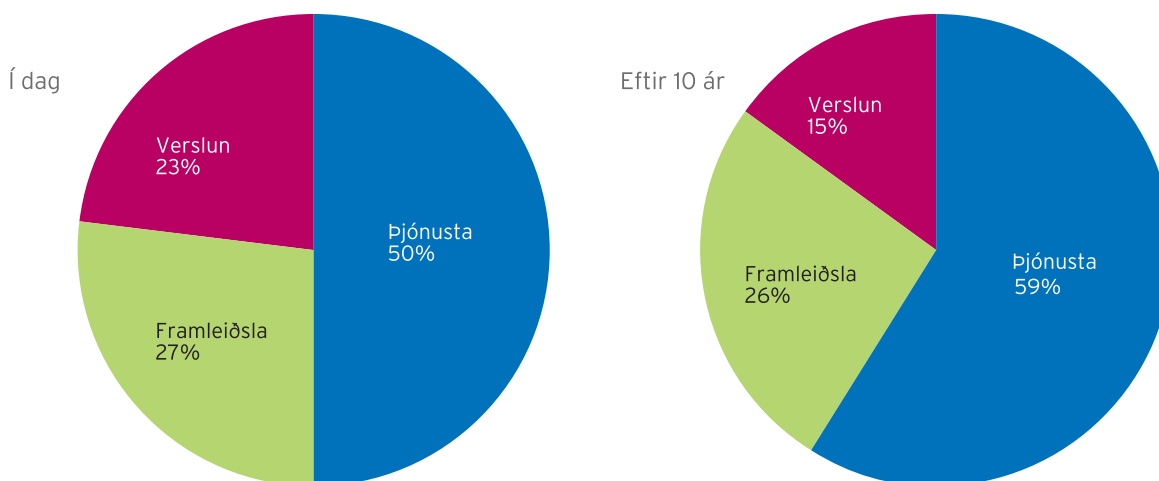
Fjármögnun fyrirtækja í þjónustu er oft erfiðari en fjármögnun fyrirtækja í framleiðslu þar sem eignir eru oft óáþreifanlegar og fjármögnunarfyrirtæki ekki alltaf tilbúin að taka veð í slíkum eignum sem ekki koma beint fram í bókhaldi (OECD, 2000). Þetta letur því þjónustufyrirtæki oft í að leggja fé í rannsóknir og þróunarstarfsemi. Þá verður æ mikilvægara að viðurkenna eignarrétt á þekkingu líkt og veitt eru einkaleyfi á framleiðslu.

## VIÐHORF ALMENNINGS

Í tengslum við þessa rannsókn létu SVP, Samtök verslunar og þjónustu, gera spurningakönnun um ýmsa þætti tengda mikilvægi þjónustu á meðal almennings. IMG Gallup unnu könnuna fyrir hönd SVP. Gerð var símakönnun og var úrtakið handahófsvalið úr þjóðskrá meðal einstaklinga 16-75 ára. Átta hundruð manns svaraði könnuninni og var svarhlutfallið 62%.

Líkt og gert hefur verið í þessari rannsókn var atvinnugeirum skipt í þrennt, framleiðslu, verslun og þjónustu. Spurt var hver þessara þriggja atvinnugeira fólk teldi að veiti flestum atvinnu í dag og eftir áratug. Flestir töldu að þjónusta veiti flestum atvinnu í dag, eða um 50% svarenda. Um 27% svarenda telur að framleiðsla veiti flestum atvinnu í dag og 23% svarenda taldi að verslun veiti flestum atvinnu í dag.

Mynd 14: Hvaða atvinnugrein telur þú að veiti flestum atvinnu?



Heimild: IMG Gallup (2006).

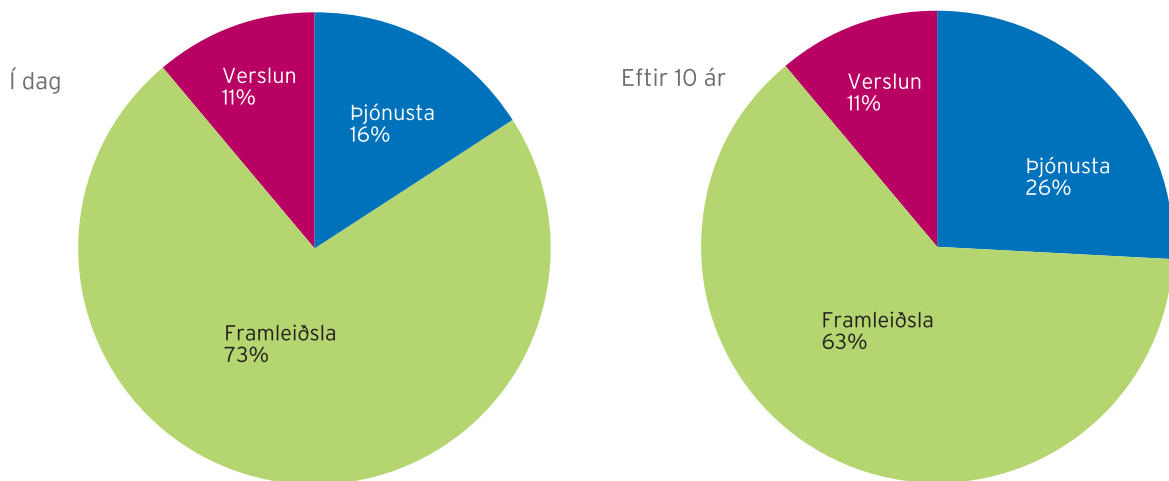
Það er athyglisvert að þessi skipting er ekki óskyld raunverulegri skiptingu starfa sem sjá má á mynd 6. Þar kemur fram að þjónusta veiti flestum atvinnu í dag, eða 57% starfandi á vinnumarkaði. Ef við horfum áratug fram í tímann, þá telja flestir að þjónusta muni veita flestum atvinnu, eða tæplega 60% svarenda. Framleiðsla virðist halda sínum hlut þar sem 26% svarenda taldi hana muni veita flestum atvinnu eftir 10 ár. Margir virðast telja að verslun muni missa hlutdeild, þ.e. 23% svarenda telur verslun veita flestum atvinnu í dag en einungis 15% telja hana muni veita flestum atvinnu eftir 10 ár. Eins og sést í umfjöllun hér að framan vinnur æ stærri hluti vinnuafis í þjónustu, mest á kostnað framleiðslunnar þar sem verslun hefur haldið hlutdeild sinni að mestu. Allt í allt verður að telja að hugmyndir einstaklinga um mikilvægi einstakra atvinnugeira í fjölda starfa sé ekki mjög frábrugðnar opinberum tölum.

Allt annað er hins vegar uppi á teningnum ef við lítum á svör við því hvað þessir gearar leggja fram til landsframleiðslu. Eins og sjá má á mynd 2 hér að framan, þá var hlutdeild þjónustu í landsframleiðslu 55% á árinu 2005 og hafði vaxið umtalsvert áratugina á undan.

Hlutdeild framleiðslu var 33% og verslunar 12%. Flestir svarenda könnunarinnar eru á hinn bóginn þeirrar skoðunar að framleiðsla leggi mest til landsframleiðslu, eða 74%. Um 11% telja verslunina leggja mest fram til landsframleiðslu en einungis 16% svarenda telja að þjónustan leggi mest til þjóðarbúsins. Þarna munar því miklu á því sem svarendur telja og því sem Hagstofan birtir í opinberum tölum.

Ef við horfum áratug fram í tímann eru fleiri þeirrar skoðunar að þjónustan leggi mest til landsframleiðslu og er hlutfallið komið upp fyrir fjórðung svarenda. Á hinn bóginn eru flestir enn á því að framleiðslan verði mikilvægust einnig eftir 10 ár, eða 63% svarenda.

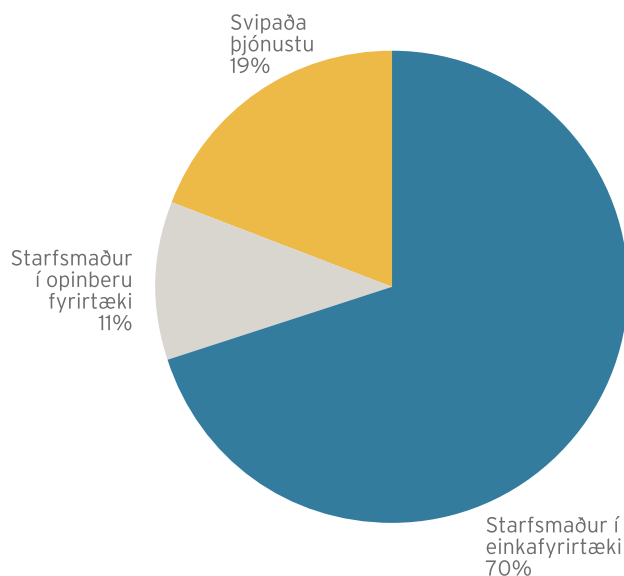
**Mynd 15: Hvaða atvinnugrein telur þú að leggi mest til landsframleiðslu?**



Heimild: IMG Gallup (2006).

Í könnuninni voru svarendur beðnir að bera saman gæði opinberrar þjónustu og þjónustu einkafyrirtækja. Niðurstaðan er mjög afgerandi. Um 70% svarenda telja að starfsmaður í einkafyrirtæki veiti betri þjónustu á móti 11% svarenda sem telja að starfsmaður í opinberu fyrirtæki veiti betri þjónustu. Afgangurinn, eða 19% telja þjónustuna svipaða.

**Mynd 16: Hvor telur þú að jafnaði veiti betri þjónustu?**



Heimild: IMG Gallup (2006).

Samkvæmt þessari könnun telja flestir að starfsmenn einkafyrirtækja veiti almennt betri þjónustu en starfsmenn opinberra fyrirtækja. Í könnuninni var einnig spurt hvort svarendur teldu að fela ætti einkaaðilum ákveðinn hluta af opinberri þjónustu. Spurt var sérstaklega um heilbrigðisþjónustu, menntaþjónustu og lána- og fjármálaþjónustu. Fyrstu tvær greinarnar eru nú að stærstum hluta í höndum hins opinbera á meðan stór hluti lána- og fjármálaþjónustu fluttist frá hinu opinbera til einkaaðila við einkavæðingu Búnaðarbanka og Landsbanka á árunum 2002 og 2003.

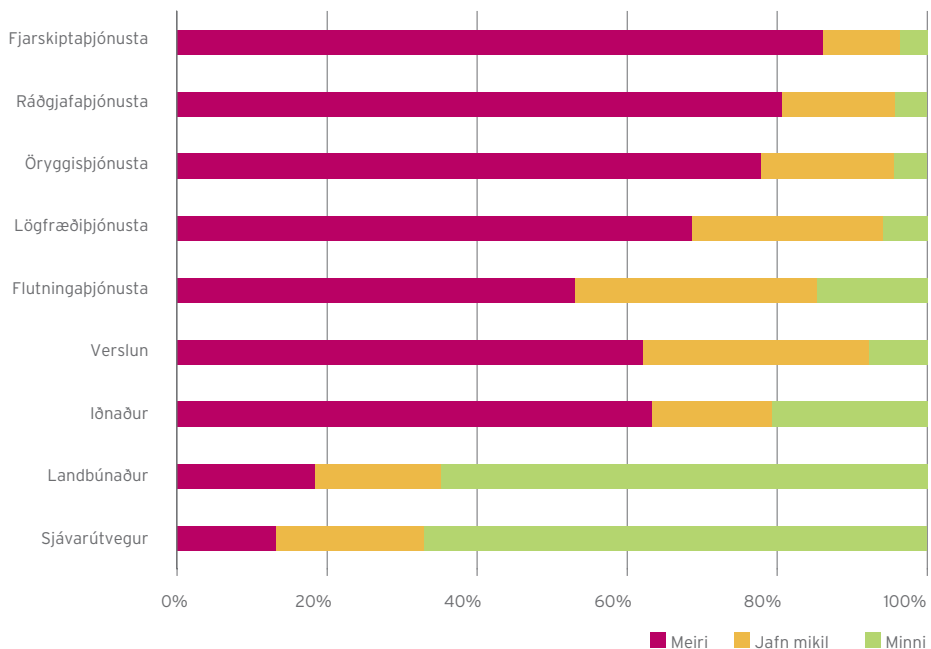
Þegar spurt er um heilbrigðisþjónustu eru flestir þeirrar skoðunar að fela eigi einkaaðilum meiri hluta þjónustunnar en gert er í dag. Ríflega 44% svarenda eru þeirrar skoðunar á meðan 16% svarenda eru þeirrar skoðunar að fela eigi einkaaðilum minni hluta þjónustunnar en gert er í dag. Afgangurinn, eða 40% svarenda telja að skiptingin eigi að vera svipuð og nú.

Þegar spurt var samsvarandi spurningar um menntaþjónustu reyndust flestir þeirrar skoðunar að skiptingin milli einkaaðila og opinberra ætti að vera svipuð og nú, eða 46%. Ívið færri, eða 43% svarenda telja að fela eigi einkaaðilum meiri hluta þjónustunnar en nú. Aðeins 11% svarenda eru þeirrar skoðunar að fela eigi einkaaðilum minni hluta þjónustunnar en nú.

Ekki kemur á óvart að þegar spurt er um lána- og fjármálaþjónustu eru svörin annars eðlis. Þarna vilja flestir óbreytta stöðu, eða 57%. Um 28% svarenda vilja að einkaaðilum verði falinn meiri hluti þjónustunnar á meðan 15% vilja að opinberir aðilar sjái um meiri hluta þjónustunnar en nú er.

Að lokum voru svarendur beðnir að horfa fram á veginn þar sem þeir voru spurðir hvort þeir teldu meiri eða minni tækifæri liggja fyrir ungt fólk í einstökum atvinnugreinum en í dag. Spurt var um nokkrar tegundir þjónustu sérstaklega og til samanburðar var spurt um tækifæri í verslun, landbúnaði, iðnaði og sjávarútvegi.

**Mynd 17: Telur þú að meiri eða minni tækifæri liggja fyrir ungt fólk í framtíðinni í eftirfarandi greinum?**



Heimild: IMG Gallup (2006).

Afgerandi meiri hluti svarenda telur að meiri tækifæri séu í framtíðinni í fjarskipta-, ráðgjafar- og öryggisþjónustu. Um og yfir 80% telja að þarna felist meiri tækifæri í framtíðinni en nú. Um 70% svarenda telja meiri tækifæri í lögfræðisþjónustu í framtíðinni en nú. Þjartsýnin er heldur minni þegar kemur að flutningaþjónustu þar sem ríflega 50% sjá meiri tækifæri í framtíðinni, en þriðjungur telur að tækifærin verði svipuð. Niðurstaðan er svipuð þegar spurt er um verslun. Um 60% telja meiri tækifæri í framtíðinni fyrir ungt fólk í verslun á meðan 30% telja að tækifærin verði svipuð. Þegar kemur að iðnaði svara ríflega 60% því til að tækifærin séu meiri framundan í iðnaði, eða svipað hlutfall og í verslun. Aftur á móti eru fleiri svartsýnir á horfur í iðnaði en verslun. Innan við 10% telja minni tækifæri í verslun í framtíðinni, en ríflega 20% svarenda eru svartsýnir á framtíðina þegar kemur að tækifærum í iðnaði.

Allt önnur mynd kemur fram þegar spurt er um horfur fyrir ungt fólk í landbúnaði og sjávarútvegi. Hlutfall þeirra sem sjá meiri tækifæri í þessum greinum í framtíðinni er undir 20%. Um 20% svarenda telja að tækifærin verði svipuð áfram, en aftur á móti eru nálægt 70% svarenda þeirrar skoðunar að tækifærin í landbúnaði og sjávarútvegi fyrir ungt fólk í framtíðinni séu minni en þau eru í dag.



## FRAMTÍÐARHORFUR

## 10

Þar sem þjónustan er orðin svo stór hluti af landsframleiðslu þá er þessi geiri grundvöllurinn að velferð framtíðarinnar. Því ætti það að vera forgangsverkefni í hagstjórn að tryggja það að þjónustugeirinn dafni sem best. Forðast ber aðgerðir sem gætu dregið úr vexti hans.

Nýsköpun er lykillinn að því að bæta rekstrarskilyrði í þjónustugreinum. Undanfarin ár hefur ekki verið lögð mikil áhersla á nýsköpun í þjónustugeiranum heldur hefur áherslan mun frekar verið á nýsköpun í framleiðslu. Nýsköpun í þjónustu virðist gerast á annan hátt en í framleiðslu og því þarf væntanlega að þróa nýjar aðferðir til að ýta undir nýsköpun í þessum geira (OECD, 2005a).

Þróun í þjónustu er víða mjög hröð og samkeppni eykst dag frá degi. Því þarf sífellt að aðlaga menntun og þjálfun starfsfólks að breyttum aðstæðum. Það ætti að vera samstarfsverkefni hins opinbera, starfsfólks og fyrirtækja að tryggja viðeigandi símenntun á hverjum tíma. Þetta felur meðal annars í sér að veita hvatningu til að nýta einkafjármagn til menntunar.

Hlutdeild hins opinbera í þjónustu er mikið, bæði í veitingu þjónustunnar og sem neytandi þjónustunnar. Ýmsar leiðir mætti skoða til að auka hagkvæmni í opinberri þjónustu og til að auka hlutdeild einkaaðila í því að veita þjónustu sem nú er boðin af hinu opinbera.

Sé þess gætt að efla samkeppnishæfni þjónustugeirans og lögð aukin áhersla á nýsköpun í þessum geira, er ekkert því til fyrirstöðu að sú framleiðniaukning sem hægt væri að ná fram í þjónustugeiranum tryggi hagvöxt til framtíðar.

## HEIMILDIR

Bardhan, A.D. og C.A. Kroll (2003). *The New wave of Outsourcing*. Fisher Center for Real Estate and Urban Economics. University of California, Berkeley.

Baumol, W.J. (1967). "Macroeconomics of Unbalanced Growth: the Anatomy of Urban Crisis". *American Economic Review*, Vol. 57, Issue 3 (June 1967), pp. 415-426.

Copenhagen Economics (2005). *Økonomiske effekter ved at liberalisere international handel med tjenesteydelser*. Skýrsla unnin fyrir Erhvervs-og Byggestyrelsen í Danmörku. [http://www.ebst.dk/file/3649/handel\\_med\\_tjenesteydelser.pdf](http://www.ebst.dk/file/3649/handel_med_tjenesteydelser.pdf)

Efnahagsráð Danmerkur (2005). *Dansk Økonomi, efterår 2005*. Vismandsrapport. Kaupmannahöfn: Det Økonomiske Råd. <http://www.dors.dk/rapp/dors245.htm>

Dansk handel & service (2005). *Forskning i hele værdikæden*: Globale udfordringer for dansk forskningspolitik. Danmörk: Höfundur.

Efnahagsráð Danmerkur (2005). *Dansk Økonomi, efterår 2005*. Vismandsrapport. Kaupmannahöfn: Det Økonomiske Råd. <http://www.dors.dk/rapp/dors245.htm>

European Commission (2005). *VAT Rates Applied in the Member States of the European Community*. DOC/1636/2005-EN.

Forsætisráðuneytið (2004). *Auðlindir í allra þágu - Stefna ríkisstjórnarinnar um upplýsingasamfélagið 2004-2007*.

Frumvarp til fjárlaga 2006.

Goldfarb, Danielle (2004). *How Canada wins from global services outsourcing*. C.D. Howe Institute Commentary No. 206. Ottawa. November, 2004.

Hagstofa Íslands (1994). *Íslensk atvinnugreinaflokkun. ÍSAT 95*. 2. útgáfa. Reykjavík.

IMD International (2005). *IMD World Competitiveness Yearbook 2005*.

IMG Gallup (2006). *Könnun á mikilvægisþáttum þjónustu meðal almennings*. Janúar-febrúar 2006.

Lög um þjónustukaup nr. 42/2000.

Lög um virðisaukaskatt nr. 50/1988.

OECD (2006), *Going for Growth: Structural Policy Indicators and Priorities in OECD Countries*, 2006.

OECD (2005a), *Enhancing the performance of the services sector*, 2005.

OECD (2005b), *Growth in Services: Fostering Employment, Productivity and Innovation*, 2005.

OECD (2005c), *Enhancing the Performance of the Services Sector*, 2005.

OECD (2000), "The Service Economy", Business and Industry Policy Forum Series, 2000.

Samkeppnislög nr. 44/2005.

Wölfl, Anita (2005), "The Service Economy in OECD Countries". *OECD Science, Technology and Industry Working Papers*, 2005/3, OECD.

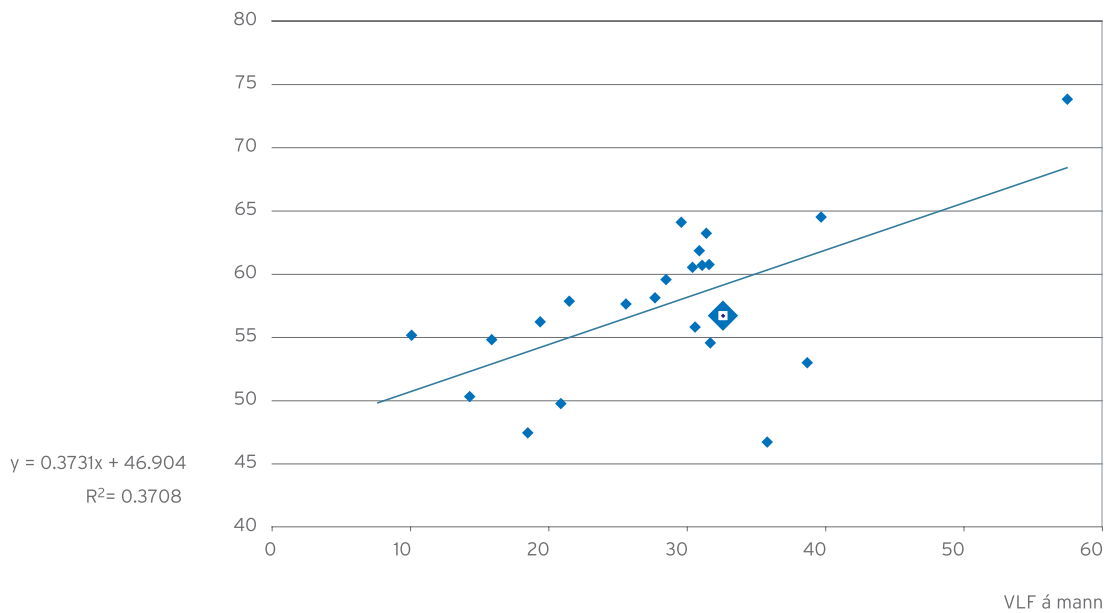
Wölfl, Anita (2003), "Productivity Growth in Service Industries". *OECD Science, Technology and Industry Working Papers*, 2005/3, OECD.

## VIÐAUKAR

## VIÐAUKI 1: HLOTDEILD ÞJÓNUSTU Í VLF OG VLF Á MANN

Sýnt hefur verið fram á að aukin hlutdeild þjónustu af landsframleiðslu helst í hendur við hærri landsframleiðslu á mann (Wölfl, 2005). Á mynd 18 má sjá þetta samband metið milli hlutdeildar þjónustu af landsframleiðslu og upphæðar landsframleiðslu á mann.

Mynd 18: Hlutdeild þjónustu í VLF og VLF á mann



Heimild: OECD og útreikningar höfundar.

Hver punktur táknar eitt OECD-ríki og stærsti punkturinn fyrir miðri mynd táknar Ísland. Landsframleiðsla á mann í þúsundum dollara á jafnvirðisgildi er á x-ás og hlutdeild þjónustu í landsframleiðslu er á y-ás í prósentum.

Á línunni má sjá að því hærri sem hlutdeild þjónustu er af landsframleiðslu því hærri er landsframleiðsla á mann. Hafa ber í huga að þótt sambandið sé jákvætt er það ekki endilega orsakasamband. Það að punkturinn fyrir Ísland er fyrir neðan línuna þýðir að í samanburði við önnur er hlutdeild þjónustu hér á landi lág miðað við landsframleiðslu á mann.

## VIÐAUKI 2: HLOTDEILD EINSTAKRA BÁLKA Í LANDSFRAMLEIÐSLU 2004, %.

Geiri	Báلكur	Heiti	Hlutdeild
Framleiðsla	A	Landbúnaður, dýraveiðar og skógrækt	1,4
	B	Fiskveiðar	6,0
	C	Námugróftur og vinnsla hráefna úr jörðu	0,1
	D	Iðnaður	12,3
	E	Veitur	3,4
	F	Byggingarstarfsemi og mannvirkjagerð	8,7
Verslun	G	Verslun og ýmis viðgerðarþjónusta	11,5
Þjónusta	H	Hótel- og veitingahúsarekstur	1,6
	I	Samgöngur og þutningar	7,9
	J	Fjármálaþjónusta, lífeyrissjóðir og váttryggingar	7,3
	K	Fasteignaviðskipti, leigustarfsemi og ýmis sérhæfð þjónusta	14,6
	L	Opinber stjórnarsýsla; almannatryggingar	5,6
	M	Fræðslustarfsemi	5,4
	N	Heilbrigðis- og félagsþjónusta	9,9
	O	Önnur samfélagsþjónusta	4,0
	P	Heimilishald með launuðu starfsfólki	0,1
		Annað	0,1
		Q	Starfsemi alþjóðlegra stofnana og samtaka með úrlendisrétt

Heimild: Hagstofa Íslands.

### VIÐAUKI 3: HLOTDEILD EINSTAKRA GEIRA Í LANDSFRAMLEIÐSLU Í OECD-RÍKJUM.

	Framleiðsla		Verslun		Þjónusta	
	1980-1990	1990-2001	1980-1990	1990-2001	1980-1990	1990-2001
Austurríki	37,6	33,5	13,8	12,9	48,6	53,6
Ástralía	37,3	30,7	11,2	11,4	51,5	57,9
Bandaríkin	31,9	26,2	16,9	16,8	51,2	57,0
Belgía	34,5	29,2	11,8	12,0	53,7	58,8
Bretland	40,0	31,0	10,8	11,5	49,2	57,5
Danmörk	31,1	28,3	13,6	12,7	55,3	59,0
Finnland	42,4	36,0	11,5	10,2	46,1	53,8
Frakkland	35,0	28,8	10,2	10,3	54,8	60,9
Grikkland	-	31,7	-	13,4	-	54,9
Holland	35,6	30,6	12,6	13,3	51,8	56,1
Ítalía	38,8	32,2	14,1	13,5	47,1	54,3
Japan	42,0	35,3	13,3	14,0	44,7	50,7
Kanada	36,9	33,0	11,3	11,1	51,8	55,9
Kórea	54,1	48,7	12,0	9,3	33,9	42,0
Lúxemborg	30,2	21,3	12,4	10,6	57,4	68,1
Noregur	40,5	38,0	12,0	10,2	47,5	51,8
Nýja-Sjáland	37,6	33,3	14,7	13,7	47,7	53,0
Portúgal	40,9	34,6	17,7	15,0	41,4	50,4
Pólland	-	41,3	-	19,2	-	39,5
Slóvakía	-	40,8	-	14,5	-	44,7
Spánn	40,2	33,8	11,6	11,4	48,2	54,8
Svíþjóð	35,2	31,0	11,1	10,7	53,7	58,3
Ungverjaland	-	37,9	-	11,4	-	50,7
Þýskaland	40,7	32,8	10,0	10,5	49,3	56,7
<b>Meðaltal OECD</b>	<b>38,1</b>	<b>33,3</b>	<b>12,6</b>	<b>12,5</b>	<b>61,8</b>	<b>66,7</b>
Ísland	43,9	38,0	10,5	11,9	45,6	50,1

Heimild: Wöfl (2005).

#### VIÐAUKI 4: FRAMLAG EINSTAKRA ÞJÓNUSTUGREINA TIL LANDSFRAMLEIÐSLU Í OECD-RÍKJUM, 1990-2001, %.<sup>11</sup>

	Hótel- og veitinga- rekstur	Sam- göngur og flutningar	Fjármála- þjónusta	Fasteigna- og viðskipta- þjónusta	Opinber þjónusta	Önnur þjónusta	Þjónusta samtals
Austurríki	4,0	7,4	6,8	14,5	17,1	3,8	53,6
Ástralía	2,2	8,8	6,7	20,4	15,6	4,2	57,9
Bandaríkin	2,9	7,8	5,8	19,2	17,3	4,0	57,0
Belgía	1,6	6,9	6,1	20,5	20,8	2,9	58,8
Bretland	1,4	8,4	4,0	19,7	20,6	3,4	57,5
Danmörk	1,7	7,7	4,9	18,2	22,4	4,1	59,0
Finnland	1,5	10,0	3,7	15,9	19,1	3,6	53,8
Frakkland	2,7	6,4	5,0	23,9	19,7	3,2	60,9
Grikkland	7,3	7,2	5,1	16,1	17,1	2,1	54,9
Holland	4,9	10,1	3,7	15,3	12,2	9,9	56,1
Ítalía	3,4	7,3	6,0	18,2	15,4	4,0	54,3
Japan	-	6,4	5,6	18,7	8,2	11,8	50,7
Kanada	2,5	7,2	6,8	17,9	18,7	2,8	55,9
Kórea	2,7	6,6	6,5	11,5	11,0	3,7	42,0
Lúxemborg	2,3	8,9	22,9	17,4	13,4	3,2	68,1
Noregur	1,7	8,2	5,6	20,6	14,1	1,6	51,8
Nýja Sjáland	1,9	7,2	5,7	18,2	19,7	0,3	53,0
Portúgal	1,0	6,9	1,4	9,9	15,9	15,3	50,4
Pólland	1,6	9,9	4,3	14,1	18,9	-9,3	39,5
Slóvakía	2,6	6,4	6,4	11,6	20,2	-2,5	44,7
Spánn	1,6	10,7	4,4	12,8	12,6	12,7	54,8
Svíþjóð	7,5	8,0	5,6	13,3	16,3	7,6	58,3
Ungverjaland	1,9	9,1	4,4	14,8	17,1	3,4	50,7
Þýskaland	1,3	5,8	4,9	23,3	16,7	4,7	56,7
<b>Meðaltal</b>	<b>2,7</b>	<b>7,9</b>	<b>5,9</b>	<b>16,9</b>	<b>16,7</b>	<b>4,2</b>	<b>54,2</b>
Ísland (1997-2001)	1,6	8,2	6,0	12,7	19,4	3,9	51,9

Heimild: Wöfl (2005) og Hagstofa Íslands.

<sup>11</sup> Ný atvinnugreinaflokkun var tekin upp hér á landi á árinu 1997 og eru tölur í þessari sundurliðun ekki sambærilegar lengra aftur í tímann, því er tímabilið 1997-2001 sýnt hér fyrir Ísland.

## VIÐAUKI 5: HAGNAÐUR FYRIRTÆKJA Í HLUTFALLI AF TEKJUM, 1998 - 2003.

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
A Landbúnaður	3,3	3,9	-5,5	-14,0	-7,1	-5,8
B Fiskeldi 05.02.2	-24,8	-17,9	-15,3	-24,9	-2,9	-20,7
B Veiðar og vinnsla sjávarafurða	-1,3	-3,2	-7,7	-0,0	11,8	1,9
CB Nám og vinnsla annarra hráefna úr jörðu	3,1	0,1	0,0	4,9	9,6	7,3
D Iðnaður án 15.2, 27.35 og 27.42	2,4	2,6	0,4	-1,4	4,1	3,0
D Stóriðja 27.35 og 27.42	10,7	7,7	8,8	10,1	8,8	9,6
E Veitur	5,2	10,5	-3,6	-5,7	25,7	9,0
F Byggingarstarfsemi	5,2	4,2	2,1	1,7	2,8	4,0
G Verslun og ýmis viðgerðarþjónusta	2,2	2,8	0,2	-1,4	2,4	1,9
H Hótel- og veitingahúsarekstur	-2,1	-1,6	-5,1	-6,3	-2,0	-3,6
I Samgöngur og þutningar	4,3	3,6	-3,7	-3,6	5,3	3,4
J Innlánsstofnanir og önnur fjármálafyrirtæki	21,6	29,5	19,9	13,1	23,1	29,4
J Tryggingafélög	10,6	8,7	11,0	12,5	7,6	30,5
K Fasteigna- og þjónustuviðskipti	3,7	4,5	-3,8	-14,5	4,4	15,3
M Fræðslustarfsemi	1,4	-3,7	4,3	2,2	-0,7	4,7
N Heilbrigðisþjónusta	12,9	13,8	12,9	14,2	14,1	14,1
O Önnur samfélagsþjónusta	-4,8	-1,0	-8,5	-9,9	0,6	0,4
Ótilgreind starfsemi	18,5	8,8	-14,3	-1,2	2,5	10,8
<b>Samtals</b>	<b>3,4</b>	<b>4,0</b>	<b>-0,4</b>	<b>-1,2</b>	<b>6,3</b>	<b>6,0</b>

Heimild: Hagstofa Íslands.

## VIÐAUKI 6: FJÖLDI STARFANDI Í EINSTÖKUM GEIRUM Í OECD-RÍKJUM, HLOTDEILD.

	Framleiðsla		Verslun		Þjónusta	
	1980-1990	1990-2001	1980-1990	1990-2001	1980-1990	1990-2001
Austurríki	48,7	41,1	13,5	14,5	37,8	44,4
Ástralía	33,2	27,5	20,2	20,6	46,6	51,9
Bandaríkin	26,6	22,6	23,5	23,5	49,9	53,9
Belgía	31,5	26,5	16,1	15,1	52,4	58,4
Bretland	-	-	-	-	-	-
Danmörk	32,8	28,4	15,6	15,6	51,6	56,0
Finnland	42,5	34,6	12,9	12,3	44,6	53,1
Frakkland	36,6	28,6	13,8	13,6	49,6	57,8
Grikkland	-	42,2	-	14,7	-	43,1
Holland	30,3	25,5	15,5	16,6	54,2	57,9
Ítalía	44,1	36,2	15,7	15,6	40,2	48,2
Japan	44,3	38,5	17,9	17,7	37,8	43,8
Kanada	29,1	25,0	17,8	17,7	53,1	57,3
Kórea	-	44,2	-	18,4	-	37,4
Lúxemborg	35,3	28,1	16,5	15,2	48,2	56,7
Noregur	32,6	26,2	15,5	14,3	51,9	59,5
Nýja Sjáland	28,8	25,3	20,9	20,7	50,3	54,0
Portúgal	53,4	43,6	13,5	15,1	33,1	41,3
Pólland	-	55,6	-	13,4	-	31,0
Slóvakía	-	48,6	-	10,4	-	41,0
Spánn	44,5	36,6	14,6	15,4	40,9	48,0
Svíþjóð	32,2	27,1	12,5	12,7	55,3	60,2
Ungverjaland	-	42,0	-	13,3	-	44,7
Þýskaland	42,6	34,5	14,9	15,4	42,5	50,1
<b>Meðaltal</b>	<b>37,9</b>	<b>33,9</b>	<b>16,2</b>	<b>15,7</b>	<b>45,9</b>	<b>50,4</b>
Ísland	-	33,6	-	14,3	-	52,1



## VIÐAUKI 7: FJÖLDI STARFANDI Í ÞJÓNUSTUGREINUM Í OECD-RÍKJUM 1990-2001, HLOTDEILD.<sup>12</sup>

	Hótel- og veitinga- húsa- rekstur	Sam- göngur og flutningar	Fjármála- þjónusta	Fasteigna- og við- skipta- þjónusta	Opinber þjónusta	Önnur þjónusta	Þjónusta samtals
Austurríki	6,0	6,1	3,0	6,3	18,7	4,3	44,4
Ástralía	4,7	6,5	3,9	9,9	20,6	6,3	51,9
Bandaríkin	1,3	4,9	4,4	17,3	26,5	-0,5	53,9
Belgía	3,7	6,6	3,6	11,9	24,5	8,1	58,4
Bretland	-	5,8	-	-	-	-	-
Danmörk	2,9	6,8	3,0	8,7	29,8	4,8	56,0
Finnland	3,0	7,5	2,1	8,0	27,6	4,9	53,1
Frakkland	3,4	5,9	3,3	11,7	26,7	6,8	57,8
Grikkland	6,2	6,8	2,2	5,5	17,7	4,7	43,1
Holland	3,5	5,7	3,5	0,0	23,6	21,6	57,9
Ítalía	4,2	4,8	2,8	8,6	19,1	8,7	48,2
Japan	-	5,8	3,1	7,1	7,0	-	43,8
Kanada	7,3	5,9	6,2	9,3	22,1	6,5	57,3
Kórea	8,2	5,5	3,5	5,8	10,2	4,2	37,4
Lúxemborg	4,9	7,6	10,5	11,9	15,8	6,0	56,7
Noregur	2,9	9,0	2,4	10,2	33,3	1,7	59,5
Nýja Sjáland	5,8	6,3	3,6	13,7	22,2	2,4	54,0
Portúgal	4,4	3,4	2,2	4,6	18,8	7,9	41,3
Pólland	1,3	5,7	1,8	7,8	15,2	-0,8	31,0
Slóvakía	2,7	7,6	1,3	5,8	21,3	2,3	41,0
Spánn	5,8	5,9	2,5	4,0	19,5	10,3	48,0
Svíþjóð	2,6	7,0	2,1	6,3	32,7	9,5	60,2
Ungverjaland	3,3	8,4	2,1	4,3	21,9	4,7	44,7
Þýskaland	4,0	5,7	3,3	9,4	22,6	5,1	50,1
<b>Meðaltal</b>	<b>4,2</b>	<b>6,3</b>	<b>3,3</b>	<b>8,2</b>	<b>21,6</b>	<b>5,9</b>	<b>50,0</b>
Ísland (1998-2001)	3,6	7,2	3,6	7,3	26,5	5,9	54,1

Heimild: Wölfel (2005) og Hagstofa Íslands.

<sup>12</sup> Hagstofan hefur unnið tölur um fjölda starfandi úr staðgreiðsluskrá frá árinu 1998. Því er tímabilið 1998-2001 notað til samanburðar fyrir Ísland í þessari töflu.

