

2012-10-15

Dokumentation från servicekonferens i Floda och Nääs 2-3 oktober 2012

Den 2-3 oktober samlades nästan 90 deltagare till en servicekonferens i Floda och Nääs strax utanför Göteborg. Konferensen var ett samarbete mellan Tillväxtverket, Västra Götalandsregionen och projektet BID (Business Improvement Districts). Inbjudna var regionala kontaktpersoner för servicefrågor från hela landet, projektledare för en rad projekt inom programmet Lokala servicelösningar samt ett antal lokala och regionala företrädare för regionen, kommuner, företag etc. Rubriken för dagarna var "Lokal utveckling genom samverkan med näringslivet".

Dag 1 Tema: BID

Den första dagen ägde rum i Floda och ägnades helt åt BID, ett av de projekt som finansieras inom Tillväxtverkets program Lokala servicelösningar. Dagen dokumenterades av Västra Götalandsregionen och sammanfattas i en artikel.

[Läs artikeln>>](#)

Hela projektet BID finns presenterat på deras hemsida. Gå till www.bidsweden.se

Dag 2

Den andra dagen genomfördes i Nääs och där presenterades ytterligare fem projekt som drivs inom ramen för programmet Lokala servicelösningar.

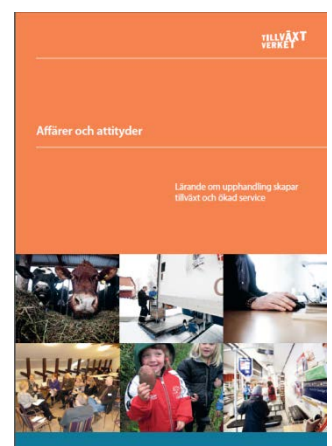
Lärande om innovativ upphandling

Detta projekt syftade till ökat lärande inom offentlig upphandling, ett ämne som identifierats som intressant i flera läns och regioners regionala serviceprogram. Upplägget på projektet utgick från den utbildningsmodell som Länsstyrelsen i Dalarna tidigare har använt. Seminarier genomfördes i Västerbotten, Västra Götaland och Skåne. Målet var dels ökad kunskap i de deltagande länen/regionerna, dels en vidareutvecklad modell som kan spridas till övriga landet. Målgrupp för utbildningarna var såväl offentliga tjänstemän som företagare.

I utbildningarna användes erfarenheter från andra projekt, exempelvis Arvika-respektive Borlängemodellen. Utifrån ett "grundpaket" anpassades de tre seminarier i samråd med de deltagande länen/regionerna. Sex utbildningstillfällen har genomförts i varje län/region. Fokus har legat på praktiska erfarenheter och exempel men även vissa teoriavsnitt har ingått. Tema för de olika seminarier har varit upphandlingsprocessen, transporter och distribution, LOU, leverantörsperspektivet, goda exempel samt utbyte mellan kommunala företrädare och producenter.

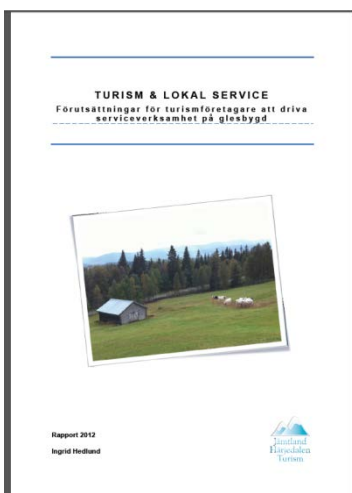
Insikter som seminarier ledde fram till:

- *En nära dialog mellan upphandlare/offentliga aktörer och leverantörer/företagare betonas. Irrelevanta och alltför tuffa krav i förfrågningsunderlagen avskräcker de små*



och medelstora leverantörerna att lämna anbud. Goda kontakter och en öppen attityd leder till fler anbud och färre konflikter.

- *Informella kontakter mellan beställare och leverantörer* mellan upphandlingarna. Det är viktigt att inventera vad företagen kan erbjuda. Denna kunskap kan användas vid kommande upphandlingar.
- *Samordnade transporter*. Istället för att leverantörer var för sig distribuerar livsmedel till skolor och omsorgsenheter kan *en distributionscentral* samordna de lokala transporterna genom att varorna lastas om och transporteras gemensamt. Detta innebär många fördelar, inte minst miljömässigt och ekonomiskt.
- *Förfrågningsunderlag bör vara så enkla och tydliga som möjligt* och inte innehålla fler krav än nödvändigt. Detta ökar de små leverantörernas möjligheter att delta.
- *Upphandlingar bör delas upp i mindre delar*, exempelvis i olika varugrupper och geografiska områden, vilket innebär att leverantörer ges möjlighet att lämna anbud på en del av anbudet.
- *Ställ tydligare krav och utnyttja upphandlingssystemet bättre*. Upphandling är en process som tar tid och det är viktigt att koncentrera sig på hela processen där *Lagen om offentlig upphandling (LOU)* bara är en liten del. Många offentliga upphandlare känner sig i onödan begränsade av EU:s direktiv och Sveriges lag om offentlig upphandling (LOU).
- *Politiska policys är viktiga*. Det betyder mycket att politiken deltar i upphandlingsfrågan genom att sätta upp tydliga ramar. Att anta inköps- och upphandlingspolicys kan vara en bra utgångspunkt för att utveckla processen i den egna kommunen.



Turistföretagare som servicenoder?

Tillgång till service av olika slag är otroligt viktigt för besökare och turister. Det är inte minst turistföretagarna väl medvetna om. I glesbygder är det dock som bekant svårt att behålla servicen med tanke på det allt mer krympande befolkningsunderlaget. Skulle därför turistföretagarna själva i högre grad kunna utgöra plattformar även för service? Det var huvudfrågan i den studie som Jämtland Härjedalen Turism genomfört och som presenterades av projektledare Ingrid Hedlund.

Ingrid har intervjuat 30 turistföretagare i Jämtlands län samt även genomfört intervjuer och enkäter till destinationsföreträdare. På frågan om de kan tänka sig att kombinera sitt turistföretag med att även vara "servicegivare" svarar 70 procent nej och 30 procent ja. En av de vanligaste anledningarna till att svara nej är att det skulle bli för dyrt med

alla investeringar och att anställa personal. De som svarar ja framhåller att det skulle vara positivt för kunden/gästen.

De flesta turistföretag vill alltså, helt naturligt, helst fokusera på sitt eget företag. De trycker hårt på möjligheten att samordna mer av servicen och att i första hand kommunen bör ta ansvar för det. Men det finns också företag, framförallt nystartade, som kan tänka sig att utgöra servicenoder. Den möjligheten kommer förhoppningsvis att kunna testas i någon/några av de "pilotkommuner för serviceutveckling" som Tillväxtverket utsett.

[Läs rapporten](#)

Landsbygdshandeln som ökat turistmål

Att höja landsbygdshandelns attraktionskraft för turister, befolkning och besökare för närliggande orter. Det är syftet med ett projekt som bedrivs inom Länsstyrelsen Kronoberg. Tillsammans med åtta butiker jobbar de för att handlarna dels ska kunna utgöra ett slags turistinformatörer, dels kunna erbjuda mer lokalt producerad mat i butikerna. Särskilt den senare delen har länge varit uppmärksam i Kronoberg, inte minst av landshövdingen.

Två arbetsgrupper har bildats, en kring turism och en med fokus på lokal mat. En rad möten och kurser har genomförts. Den mest konkreta insatsen hittills är att alla butiker under sommaren

2012 haft broschyrställ med information till turister. Detta har varit lyckat och uppskattat. I vinter ska en gemensam resa med lanthandlare och matproducenter genomföras.

Gafsele servicecenter

Hög företagsamhet, elva nationaliteter bland invånarna och bostadsbrist. Det är kännetecknande för byn Gafsele med 300 invånare och som är belägen 2-3 mil söder om Åsele i Åsele kommun i Västerbotten. Åsele kommun med 3000 invånare utgör lika stor yta som Halland men har bara 1 % av Hallands befolkning. Föreningslivet är navet för allting i byn. Mest känd är man dock som Europeiskt draghundseldorado med bl. a. VM i draghundskörning som har arrangerats i byn.

Tillgången till service är ett praktiskt problem på individnivå med effekt på livskvalité och vilja till att bo kvar på orten. Men än viktigare är kanske att näringslivet utvecklas och då måste bygden kunna tillhandahålla en högre servicenivå än idag och ortens internationella bybor och företagare efterfrågar ofta större flexibilitet i öppettider och högre närservicenivå. Detta framgick tydligt när ortens byautvecklingsplan utarbetades. Detta var också upprinnelsen till projektet "Gafsele servicecenter" som finansieras av Tillväxtverket, Länsstyrelsen och Åsele kommun och som syftar till att skapa en realistisk bild av vilka serviceönskemål som kan tillgodoses lokalt, hur det ska organiseras och finansieras samt uppstart av basservice.

Projektledaren Anita Kemlén (Gafsele byautvecklingsgrupp) berättade hur man i projektet i drygt ett år, med Gafsele bygdegård som nav, har undersökt vad som är lagligt att dra igång i ett servicecenter och vad som är möjligt att driva långsiktigt. Utifrån en bruttolista på serviceaktiviteter har man betat av punkt för punkt. Mycket är undersökt men allt är inte klart ännu.



Några slutsatser man har dragit är att:

- Statlig service inte är efterfrågad (läs Försäkringskassa, Kronofogden, Arbetsförmedling, Skatteverket) som ingrediens i servicecentrat.
- Det är en utopi att tro att service kan lösas ideellt. Det uppstår t.ex. en rejäl kulturkrock när man frågar invånare från Tyskland på orten om de kan hjälpa till med att bidra med ideell tid för att driva t.ex. ett servicecenter.
- Det måste finnas ett affärsmässigt tänk i allt som görs inom ett servicecenter.
- Det går inte att rulla ut en lösning i hela landet om man inte tänker om. Det går inte att lösa allt med projektmedel. Någon slags lotsfunktion för serviceutvecklare efterlyses.

Mer om Gafsele servicecenter går att läsa på [projektets hemsida](#)

Delårsboende – en resurs med särskilda servicebehov

Elsie Hellström och Martina Johansson berättade att man i ett nätverk mellan kommuner i Bohuslän (Lysekil, Sotenäs, Strömstad, Tanum) sedan 2006, då man fattade beslut om en strategisk plan för besöksnäringen i norra Bohuslän, har diskuterat om de ca 40.000 delårsboende i området.

Vilka är de? Hur länge är de här? Detta var några frågor som man ville ha svar på. I samarbete med Umeå universitet (Dieter Müller) som har bra kunskap om landsbygdspektivet genomfördes en enkät till fastighetsägare. En stor del av svaren innehöll resonemang om tillgång till service. En insikt som man fick var att man tidigare inte hade sett de delårsboende som en viktig resurs. Enkäten visade att de delårsboende hade hög kompetens, god ekonomi och ofta var företagare. 26 % svarade att man eventuellt kunde tänka sig att flytta sina företag till regionen och 25% funderade på att bosätta sig permanent i området. I en politisk överenskommelse 2009, med bakgrunden av befolkningsminskning och minskad offentlig service, kom man fram till att synliggöra gruppen delårsboende i det framtida arbetet med samhällsplaneringen.



Figur som illustrerar intressen och kunskaper som bör bejakas och tillvaratas i såväl lokalt näringsliv som offentlig sektor.

I projektet "Tillväxtgrupp delårsboende" som finansieras av Tillväxtverket, Västra Götalandsregionen och bohuskommunerna ska man under 2012-2013 undersöka delårsboendes behov av service, samt påbörja ett konkret utvecklingsarbete med samordnad service för denna målgrupp. I projektet görs en fördjupad analys av enkätsvar kompletterad med intervjuer samt en kartläggning av befintlig service. Jämförelser görs även med liknande studier/projekt bl.a. i Finland. Detta ska dels leda fram till förbättrade beslutsunderlag generellt, dels utgöra underlag för test av två konkreta servicelösningar. Den ena är kopplad till en lanthandel, den andra till den kommunala informationsverksamheten.

På lång sikt är målet att med ett utökat servicebehov inspirera och motivera de delårsboende att tillbringa längre tid i kommunerna. Insatserna antas även komma helårsboende till del. En skarp beskrivning av vilken service som saknas bör kunna ge underlag till nya företag och tjänster.

Några slutsatser som man hittills kunna dra är att de delårsboende till viss del har särskilda behov av service och att de delårsboende inte har samma rättigheter och förmåner som den bofasta befolkningen. Läs mer om projektet på www.tillvaxtbohuslan.se