



Näringsdepartementet

En strategi för ökad tjänsteinnovation

Innehåll

Inledning	3
Utgångspunkter.....	5
Innovation i tjänsteekonomin	5
En breddad syn på innovation	6
Relationer, nätverk och samspel skapar värde	7
Individen i centrum	7
Det offentliga åtagandet för ökad tjänsteinnovation	7
Aktörer med offentlig finansiering inom innovations- och näringslivsfrämjandet i Sverige	8
Goda förutsättningar för ökad tjänsteinnovation i alla delar av landet	9
Hur ser den svenska tjänsteekonomin ut idag?	10
Struktur	10
Utveckling över tid i näringslivet	10
Varor och tjänster – ett komplext samband	12
En väg till ökad tjänsteinnovation i Sverige	14
1. Ändamålsenliga och effektiva ramvillkor för tjänsteinnovation .	15
1.1 Tjänsteinnovationsperspektivet i lagstiftningsarbetet	15
1.2 Skattesystemen påverkar incitamenten för företagande och innovation	15
1.3 Immateriella tillgångar och rättigheter	16
1.4 Standardisering kan underlätta tjänsteinnovation	18
1.5 Fri rörlighet för tjänster på den inre marknaden.....	20
1.6 Tillgång till kapital för tjänsteinnovation	21
1.7 Offentliga aktörers efterfrågan som drivkraft för tjänsteinnovation	23

1.8 Utveckla de offentliga stödsystemen och främjandestrukturerna för att motsvara behov och förutsättningar för förnyelse och tillväxt i tjänsteekonomin.....	23
1.9 Samhällets omställning till en hållbar utveckling som drivkraft för tjänsteinnovation	25
2. Kunskap och kompetens för tjänsteinnovation	26
2.1 Utveckla kunskap och kompetens för tjänsteinnovation i utbildningen.....	27
2.2 Utveckla kunskap och metoder för användarorienterad innovation	28
2.3 Främja medarbetardriven innovation.....	29
2.4 Identifiera och analysera behoven av vetenskaplig kunskapsutveckling för tjänsteinnovation.....	30
2.5 Integrera tjänsteinnovationsaspekter i bransch- eller sektorsorienterade satsningar	31
2.6 Öka kunskapen om affärsmodellsinnovation och affärsmodellens betydelse för tjänsteinnovation.....	32
2.7 Kunskap om och kompetens i tjänstedesign	32
2.8 Ökad kunskap och kompetens om finansiering av tjänsteinnovation	34
2.9 Identifiera goda exempel på tjänsteinnovationer i gles- och landsbygd samt metoder för kompetensutveckling för tjänsteleverantörer och användare.....	35
2.11 Bättre beslutsunderlag förutsätter utveckling av mätmetoder och indikatorer	36
3. Digital infrastruktur för tjänsteinnovation.....	37
3.1 En dialog om framtidens internet	37
3.2 Tillgången till bredband i alla delar av landet är av central betydelse för digitala tjänster.....	37
3.3 Digitala tjänsteinnovationsföretag	38
3.4 Utveckling av digitala tjänster i övriga företag.....	39
3.5 Ramvillkoren för digitala tjänster.....	39
4. Internationalisering av tjänsteinnovation	40
Ett första steg	43

Inledning

Sverige har en stark tradition av innovation i världsklass. Innovationer som exempelvis säkerhetsbältet, skiftnyckeln och mjölkförpackningen i kartong har öppnat dörrar för internationella affärer för våra företag.

Med globaliseringen följer möjligheter att exportera även innovativa tjänster och lösningar – till exempel mobilkommunikation, möbler i platta paket, vårdlösningar, strömmande musik över nätet eller kyliga hotellupplevelser – som gör att nya och befintliga företag av svenskt ursprung växer på internationella marknader.

I Sverige, som i andra länder, ökar tjänsteinnehållet i ekonomin. Gränsdragningen mellan tjänsteproduktion och varuproduktion suddas ut och skapar behov av nya verktyg och ökad flexibilitet. Ett land där företag, offentliga aktörer och beslutsfattare har förståelse för hur tjänsteekonomin utvecklas, och kan omsätta det i innovativa lösningar i samverkan med användare, har fler företag och nya jobb att se fram emot. För ett litet och handelsberoende land som Sverige gäller det att ligga i framkant av den här utvecklingen.

Denna strategi är början på ett arbete för att stärka förmågan till tjänsteinnovation i Sverige. Syftet är att företag, offentliga aktörer och andra organisationer i Sverige tillsammans ska kunna bidra till att utveckla förmågan till tjänsteinnovation och på så sätt utveckla konkurrenskraften i hela ekonomin.

Företag, offentliga aktörer och andra organisationer i Sverige har stor potential att bli världsledande leverantörer av innovativa tjänster. Det kommer att bidra till att Sverige kan svara upp mot de prioriteringar som Europeiska rådet beslutat om för EU:s ekonomiska strategi Europa 2020: kunskapsintensiv, innovativ och hållbar tillväxt för alla. Det kommer också att bidra till att svensk ekonomi kan bli en av världens mest konkurrenskraftiga.

För att förverkliga denna potential måste vi – medborgare, näringsliv, offentlig sektor, akademi och civilsamhälle – tillsammans arbeta för att utveckla och ta tillvara den kreativitet, de drömmar och den kunskap och kompetens som finns hos varje kvinna och man. Vi måste skapa ett näringslivsklimat som främjar ett dynamiskt och innovativt näringsliv, så att dessa drömmar, denna kunskap och kompetens kan omsättas i praktiken genom företagande. Entreprenörer, företagare och företagsledningar, såväl i Sverige som utomlands, ska uppleva vårt land som attraktivt att starta, driva och utveckla företag i.

För är det någonting som Sverige behöver för en kunskapsintensiv, innovativ och hållbar tillväxt för alla – så är det fler och växande företag.

Denna strategi har fyra syften:

- att visa vilken betydelse innovation har för en hållbar samhällsekonomisk utveckling,
- att bredda förståelsen för betydelsen av innovation hos beslutsfattare, offentliga aktörer och i viss mån även näringsliv,
- att visa på befintliga insatser hos offentliga aktörer samt
- att presentera en inriktning för det fortsatta arbetet för ökad tjänsteinnovation.

Arbetet med strategin inleddes under hösten 2009 med studier och analyser av litteratur om tjänsteinnovation samt andra länders arbete med tjänsteinnovationsfrågor. Under februari 2010 inleddes ett omfattande kontakt- och dialogarbete med externa aktörer, genom ett dialogmöte med företrädare för näringslivet. I april hölls ett dialogmöte med offentliga aktörer från regional och lokal nivå. Ett antal mindre möten har också genomförts, bland annat om digital tjänsteinnovation, tjänsteinnovation i gles- och landsbygder, och tjänstedesign. En viktig kanal för dialog och kunskapsinhämtning har varit webbplatsen Näringsdepartementet: Tjänsteinnovation (näringsdepartementet.ning.com)

Nu börjar ett långsiktigt arbete för att, med strategin som avstamp, utveckla tillväxtpolitiken så att vi bättre tar tillvara och utvecklar tjänsteekonomins möjligheter. För att arbetet ska bli framgångsrikt behövs såväl offentliga som privata insatser. Det fortsatta arbetet måste därför bygga på samarbete och ske i dialog mellan näringsliv, akademi och offentliga aktörer.

Ett stort tack till alla som har engagerat sig i arbetet med strategin vid dialogmöten, rundabordssamtal och på nätverket Näringsdepartementet: Tjänsteinnovation!

Utgångspunkter

Regeringens politik för tillväxt fokuserar på åtgärder som bidrar till att öka sysselsättningen, investeringarna och produktiviteten. Den ekonomiska tillväxten måste dessutom vara förenlig med en god miljö och hälsa, det vill säga att den ska vara uthållig.

Innovation i tjänsteekonomin

Innovation innebär införandet eller genomförandet av en ny eller substantiellt förbättrad produkt (vara eller tjänst), produktionsprocess, marknadsföringsmetod eller organisation av rutiner, metoder, arbetsplatsen eller relationer med aktörer utanför den egna verksamheten, men också processen som leder fram till denna nya produkt, produktionsprocess, metod eller organisation etc. Detta är centralt för att möta morgondagens behov av tillväxt, sysselsättning och välfärd.

I OECD:s innovationsstrategi, som antogs av ministrarna vid Ministermötet i maj 2010, i Lissabonstrategin från 2000 och i EU-kommissionens nya ekonomiska strategi för att ta EU ur krisen och bygga en starkare ekonomi under det kommande decenniet, Europa 2020, framhålls innovation som en nyckelfaktor. Innovation är centralt för att driva produktivitetens utvecklingen, skapa sysselsättning och, inte minst, hantera de globala och samhälleliga utmaningarna, till exempel behovet av en tillväxt som inte belastar miljö och klimat.

Alltmer av värdeskapandet har sin grund i utveckling av tjänster. Tjänstesektorernas andel av BNP och sysselsättning ökar, liksom tjänsteinnehållet i industrins aktiviteter. Produktionen av tjänster svarar för mer än 70 procent av BNP i Sverige. Tjänster svarar också för en ökande andel av exporten. För privata tjänsteföretag, industri och jord- och skogsbruk är förmågan att möta kundens eller användarens behov på ständigt mer värdeskapande sätt nödvändigt för att uppnå långsiktig konkurrenskraft. De så kallade affärstjänsterna levereras av företag som i sig har en hög innovationsnivå, och som dessutom spelar en viktig roll för innovationsförmågan i ekonomin i stort. För offentliga aktörer är det, inte minst i ljuset av den demografiska utvecklingen, nödvändigt att hitta mer effektiva sätt att tillhandahålla kvalitativa välfärdstjänster som motsvarar användarnas behov och ökade efterfrågan. Det gäller också inför behovet av ett mer hållbart samhälle. Hög kvalitet i utbildningssystemen, kompetent arbetskraft, entreprenöriell kompetens, väl fungerande finansiella marknader, transportsystem, marknader för företagstjänster, ett utbyggt IT-samhälle, sjuk-, hälsovårds- och miljö-tjänster samt parti- och detaljhandelstjänster är också i sig centrala delar i kunskapsbaserade ekonomier. Att förstå hur innovation och

värdeskapande sker i tjänsteaktiviteter är därför centralt för utvecklingen av tillväxtpolitiken.

Det är därför angeläget att i utvecklingen av politik för innovation beakta de förutsättningar, villkor och behov som råder för tjänsteinnovation.

En breddad syn på innovation

Begreppet innovation har utvecklats till att omfatta mer än tekniska eller andra typer av produktidéer. Numera syftar begreppet även på utveckling av relationerna med kunder och medleverantörer, försäljningskanaler, affärsmodeller, organisation och ledarskap samt metodutveckling med stöd av bl.a. designkompetens. Med *tjänsteinnovation* avser vi i denna strategi för det första nya tjänstekoncept, tjänsteprocesser, affärsmodeller, distributionskanaler eller andra kontaktytor med kunder och användare. För det andra avser vi innovationsprocesser som utgår från en tjänstelogik, d.v.s. från användarens upplevelse av det värde – ekonomiskt, ekologiskt, socialt etc. – som tjänsten levererar. Detta perspektiv ställer relationen mellan användare och leverantör i fokus. Ökad förståelse för hur förnyelse och utveckling av tjänster sker, liksom vilka roller olika aktörer spelar i detta, är nödvändigt för att skapa förutsättningar för tillväxt, en hållbar samhällsutveckling, ökad sysselsättning och välfärd även i morgondagens Sverige.

Sverige har länge varit ledande på teknisk innovation, ofta baserad på forskningsresultat från teknik, medicin eller naturvetenskap. Världsledande företag, liksom offentliga stöd- och främjandestrukturer, har byggts upp utifrån våra styrkor på dessa områden, som kommer att vara fortsatt viktiga källor till tillväxt, sysselsättning, välfärd och en hållbar samhällsutveckling.

Samtidigt inser allt fler företag, forskare och politiker att innovationsprocesserna och värdeskapandet i ekonomin är bredare och mer komplexa än så; det är inte, och har inte heller tidigare varit, tillräckligt att vara ledande på att producera goda forskningsresultat eller utveckla en vara med den vassaste tekniken. För att nå framgång och effekt krävs också kunskap om användarens eller samhällets behov, om vilken affärsmodell och organisatorisk lösning som ger det bästa resultatet, de mest ändamålsenliga kommunikationskanalerna mot leverantörer, kunder etc. En ökad förståelse av dessa aspekter i innovationsprocessen kan göra såväl privata som offentliga aktörer i Sverige bättre rustade för att möta efterfrågan och behoven av nya lösningar, och därmed tillvarata nya utvecklingsmöjligheter.

Såväl OECD som EU lyfter nu behovet av att bredda perspektivet och förståelsen av innovation. I allt fler länder utvecklas också politik och program i denna riktning.

Relationer, nätverk och samspel skapar värde

Innovation handlar om nya sätt att skapa värde. Därmed präglas vår förståelse av innovationsprocessen av vilket perspektiv vi har på värdeskapande. Språkbruk, regelverk, indikatorer etc. har utvecklats utifrån en syn på värdeskapandet som en process där råvara förädlas till en vara, som överförs till användaren mot kompensation. Genom att använda varan förbrukar användaren värdet. Ett alternativt sätt att betrakta värdeskapandet är att värdet uppstår i själva användningen av en vara, tjänst eller kombination av dessa, dvs. i relationen mellan leverantör och användare. Man kan säga att leverantör och användare samskapar värdet. Detta senare perspektiv har benämnts *tjänstelogik*. Med detta sätt att se på begreppet tjänst är det inte längre fråga om att diskutera tjänst kontra vara, tjänstesektor kontra industri eller tjänsteinnovation kontra varuinnovation.

Individen i centrum

Studier av innovationsprocesser i tjänsteaktiviteter visar att den främsta resursen i innovationsprocessen är individerna – entreprenörer, företagare, medarbetare, kunder, leverantörer och slutanvändare – och deras relationer. Detta är ett genomgående, men underskattat, drag i all form av innovation. Individens centrala roll i tjänsteinnovationsprocessen är därför en viktig utgångspunkt. Att ha individerna och deras relationer i fokus är centralt för tjänsteinnovation, oavsett om den sker i privat eller offentlig regi. Genom ökad förmåga och vilja hos individer, företag och organisationer att identifiera möjligheter till förnyelse och realisera dessa kan produktiviteten öka, samhället få en bättre förmåga till omställningar och de nya möjligheter som globaliseringen medför i form av marknader, kunskaper och samarbeten bättre tas tillvara.

Det offentliga åtagandet för ökad tjänsteinnovation

Avgörande för att allmänna medel ska användas för att skapa effekter och beteenden på privata marknader är existensen av olika marknadsmisslyckanden eller systemsvagheter. Medlen används bland annat för främjandeaktiviteter hos offentliga aktörer. De kan dock också användas för att, för medborgarnas eller andra målgruppers räkning, köpa tjänster av privata aktörer eller för att på andra sätt ge incitament för beteenden som leder till de önskade effekterna. En viktig utgångspunkt för det offentliga åtagandet är att de offentliga aktörerna genom sina aktiviteter inte konkurrerar med privata aktörer som erbjuder liknande tjänster eller snedvrider konkurrensen mellan olika privata aktörer.

Det råder förhållandevis stor samstämmighet mellan OECD, EU och enskilda länders initiativ vad gäller vilka frågor som är centrala att diskutera och utveckla inom innovationspolitiken i ett tjänsteekonomiperspektiv:

- Ramvillkor i form av bl.a. skattesystem och arbetsmarknadslagstiftning som är ändamålsenliga och effektiva.
- Öppna internationella tjänstemarknader.
- Offentliga aktörers potential att bidra till att utveckla nya marknader genom standarder, upphandling, ekonomiska styrmedel etc.
- Behovet av kunskaps- och kompetensutveckling, såväl i form av utbildning (inklusive vidareutbildning och kompetensutveckling av medarbetare) som forskning.
- Metoder och verktyg för att utveckla samverkan i innovationsprocesser.
- Strategier för att utveckla och maximera värdet på immateriella tillgångar och rättigheter.
- Utvecklade stödstrukturer med god förståelse för villkoren för tjänsteproduktion och tjänsteinnovation där stödet för kunskapsintensiv affärsutveckling (kunskapsutbyte, inkubatorverksamheter, finansiering) finns samlat och är tydligt.
- Utveckling av indikatorer för att bättre mäta och förstå tjänsteekonomin och tjänsteinnovation.

Vikten av att det finns en grundläggande IT-infrastruktur och IT-kompetens i tjänsteaktiviteterna är också en fråga som framhålls av de länder som arbetar med en tydlig politik för tjänsteinnovation.

Aktörer med offentlig finansiering inom innovations- och näringslivsfrämjandet i Sverige

Många offentliga aktörer arbetar på olika sätt för att främja tjänsteinnovation: Nationella aktörer av relevans är t.ex. Verket för innovationssystem (Vinnova), Tillväxtverket, Almi företagspartner AB, Innovationsbron AB, Industrifonden, Svensk Exportkredit AB, Exportrådet, Exportkreditnämnden, Stiftelsen för kunskaps- och kompetensutveckling, Stiftelsen Svensk industridesign med flera. Insatserna inkluderar rådgivning, lån, förstudiemedel, inkubatorer, stöd till nätverk med mera. Även aktörer som Rymdstyrelsen, Visit Sweden AB, Statens Geologiska Undersökning med flera utvecklar och stöder tjänsteinnovation inom sina respektive ansvarsområden.

På regional och lokal nivå finns en rad insatser för att främja tjänsteinnovation. Det handlar om främjande verksamheter som drivs av bland annat kommunernas näringslivskontor, regionala projekt och satsningar, inte minst mot bakgrund av prioriteringar i de regionala tillväxt- och utvecklingsstrategierna. Flera av dessa regionala satsningar delfinansieras av EU:s strukturfonder.

Insatser för att främja tjänsteverksamheter och tjänsteinnovation görs också inom ramen för regeringens satsningar på entreprenörskap i vård-

och omsorgssektorn, kulturella och kreativa näringar, kvinnors företagande och unga innovatörer.

Goda förutsättningar för ökad tjänsteinnovation i alla delar av landet

Regeringen anser att möjligheterna till tjänsteinnovationer måste tas tillvara i alla delar av landet. Det finns till exempel olika förutsättningar för digital tjänsteinnovation i olika delar av landet beroende på tillgängligheten till bredband. I gles- och landsbygder finns särskilda utmaningar, men också incitament, att hitta innovativa lösningar för att skapa både marknad och god tillgänglighet till tjänster, exempelvis avseende kommersiell och offentlig service.

Till mycket stor del hanteras främjande, rådgivning, finansiering och upphandling som berör tjänsteinnovationer av offentliga aktörer på lokal och regional nivå. Insatser för ökad tjänsteinnovation från nationella aktörer behöver därför ta hänsyn till och kunna anpassas till olika regionala förutsättningar.

Regeringen har satsat på att skapa god tillgänglighet till service i alla delar av landet, genom bland annat regionala serviceprogram, som en viktig förutsättning för att främja tjänsteinnovationer även i gles- och landsbygder. En övergripande nationell prioritering inom Sveriges landsbygdsprogram 2007-2013 är att främja en god livsmiljö och livskvalitet på landsbygden vad gäller till exempel tillgång till service och infrastruktur som kan bidra till gynnsammare förhållanden för utveckling av företagande och boende. Åtgärderna ska riktas mot lokalt anpassade och innovativa lösningar. Regeringen har under mandatperioden tillfört 50 miljoner kronor¹ för att främja kommersiell service i alla delar av landet. De ökade medlen möjliggör också genomförande av olika typer av kompetens- och utvecklingsprogram riktade till lokala servicegivare.

Ytterligare ett exempel på befintliga insatser för ökad tjänsteinnovation ryms inom ramen för den Nationella Strategin för regional konkurrenskraft, entreprenörskap och sysselsättning 2007-2013. I denna strategi lyfts tjänsteinnovation fram inom det prioriterade området *Innovation och förnyelse*.

¹ Utöver de ca 40 miljoner som årligen beviljas till insatser inom området kommersiell service av regionala aktörer.

Hur ser den svenska tjänsteekonomin ut idag?

Struktur

Sverige är en tjänsteekonomi. Detta visar sig i att tjänsteproduktion dominerar det samlade förädlingsvärdet och sysselsättningen.

Med den indelning av företag och organisationer som vi har idag, uppstår cirka 70 procent av förädlingsvärdet i Sverige i tjänstesektorn och resterande 30 procent i den varuproducerande sektorn. Denna fördelning (70-30) representerar en genomsnittlig OECD-nivå.

Relativt andra OECD-länder har Sverige en stor andel av ekonomin förlagd till de samhällseliga och personliga tjänsterna.

Övriga tjänstesektorer (handel, hotell, restaurang, kommunikationer, finansiella tjänster samt fastighets- och företagstjänster) utgör en mindre andel i Sverige än i merparten av de övriga länderna. När det gäller finansiella tjänster samt fastighets- och företagstjänster beror detta på att den finansiella verksamheten är relativt liten i Sverige. Företagstjänsterna är lika omfattande som i övriga länder. Andelen inom IT-tjänster är högre i Sverige än i alla andra länder i jämförelsen.

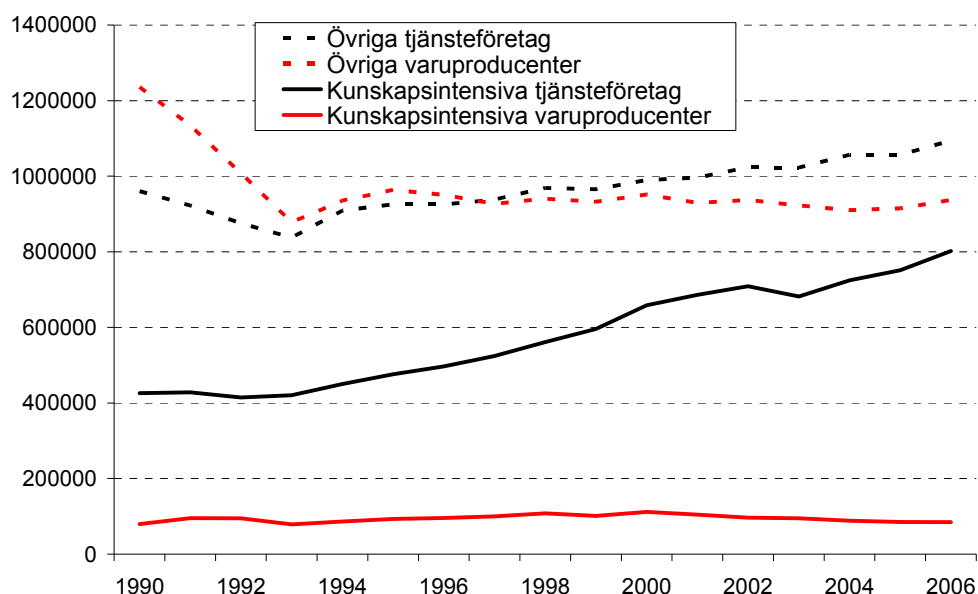
Utveckling över tid i näringslivet

Utvecklingen i Sverige har, enligt traditionell indelning, gått mot en ökande tjänsteandel i ekonomin. Enligt Nationalräkenskaperna ökade tjänstesektorns andel av förädlingsvärdet i näringslivet från 59,7 procent till 64,8 procent mellan 1993 och 2009. Samtidigt ökade tjänstesektorns andel av de arbetade timmarna i näringslivet från 54,4 till 62,0 procent.

Den största förändringen har skett bland företagstjänsterna. Deras andel av näringslivet har ökat med drygt fem procentenheter, både när det gäller förädlingsvärde och i antalet arbetade timmar. Andra sektorer där andelarna ökat i både förädlingsvärde och arbetade timmar är utbildning, hälso- och sjukvård, omsorg samt samhällseliga och personliga tjänster.

Kunskaps- och teknikinnehållet i tjänster har ökat dramatiskt sedan 1980-talet. Detta har bland annat skett genom omfattande investeringar i IT och en mer välutbildad arbetskraft.

Figur 1. Utveckling av antalet anställda 1990-2006



Källa: SCB och egen bearbetning

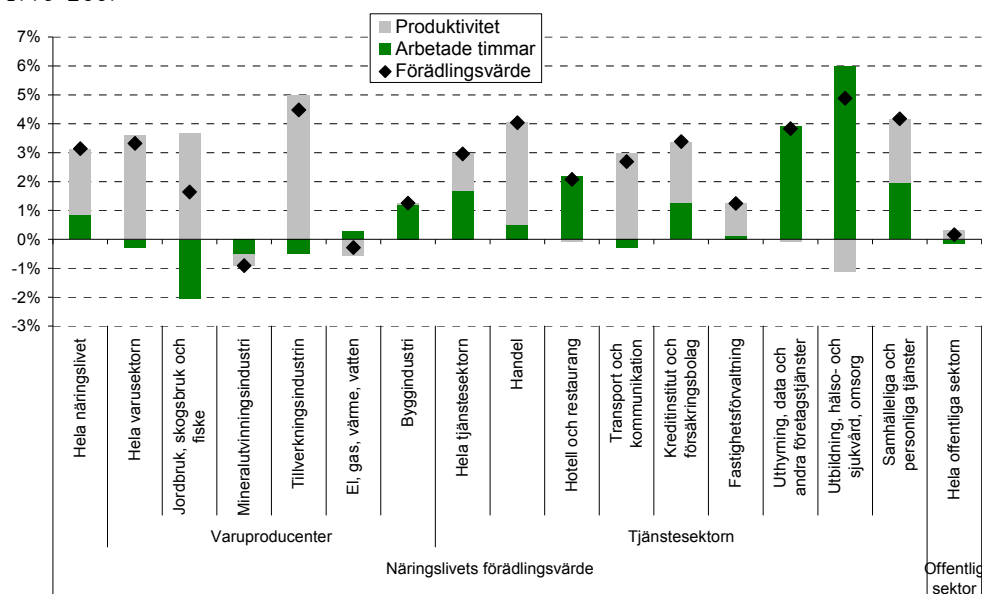
Tillväxten i tjänstesektorn drivs av ungefär lika delar produktivitetstillväxt och ett ökat antal arbetade timmar. Tillväxten av förädlingsvärdet i varusektorn drivs däremot nästan helt av ökad produktivitet; antalet arbetade timmar ökar endast marginellt. Den varuproducerande sektorn har emellertid haft en snabbare produktivitetstillväxttakt än tjänstesektorn.

Fördelningen mellan produktivitetstillväxt och sysselsättningstillväxt skiljer sig mycket mellan de olika delarna av tjänstesektorn. Inom handel, transporter, kommunikation och fastighetsförvaltning har antalet arbetade timmar endast förändrats i liten utsträckning. I dessa sektorer är det i stället en ökad produktivitet som drivit ökningen av tillväxten i förädlingsvärdet. Det omvända förhållandet råder inom hotell, restaurang, företagstjänster samt för privata leverantörer av utbildning samt hälso- och sjukvård². Där har antalet arbetade timmar stått för nästan hela förädlingsvärdestillväxten. Även om detta indikerar att tjänstesektorn är heterogen är det svårt att dra alltför långtgående slutsatser. Det är sannolikt så att produktivetsutvecklingen inom tjänster underskattas, då befintliga sätt att mäta produktiviteten har svårt att fånga de förbättringar i framför allt kvalitet som kännetecknar utveckling av tjänsteproduktion³. Dessa mätproblem varierar mellan olika typer av tjänsteproduktion och branscher.

² För offentliga leverantörer av dessa utbildnings-, vård- och omsorgstjänster finns inga motsvarande uppgifter. Anledningen till detta är att produkterna inte prissätts på en marknad och därmed är det svårt att mäta produktiviteten. I Nationalräkenskaperna görs därför grundantagandet att produktiviteten i offentlig sektor är lika med noll.

³ Gadrey och Gallouj 2002, ITPS 2008:36

Figur 2. Utveckling av förädlingsvärde, arbetade timmar och produktivitet 1993-2009



Källa: Nationalräkenskaperna

Varor och tjänster – ett komplext samband

Den traditionella indelningen av samhällsekonomin i tjänste- respektive varuproducerande sektor har av många forskare och analytiker framhållits som problematisk när det gäller att korrekt återspegla tjänsteinnehållet i ekonomin. En del av ökningen i tjänstesektorn har uppkommit genom outsourcing av tjänsteaktiviteter från den varuproducerande sektorn. Samtidigt sysslar företag klassade som varuproducerande alltmer med tjänsteaktiviteter för att kombinera med sin varuproduktion till attraktiva helhetserbjudanden. Detta påverkar både dessa företags interna tjänsteaktiviteter, men även i ökad grad deras relationer med tjänsteproducerande företag. Detta fångas inte in i statistikgenomgången ovan som bygger på traditionella SNI-uppdelningar av ekonomin.

Samspelet mellan tillverkningsindustrin och företagstjänsterna har ökat under senare tid. Den relativt höga tillväxttakten bland företagstjänsterna antas vara driven av växande förädlingsvärden inom tillverkningsindustrin. Tillväxten av företagstjänsterna kan dock inte enbart förklaras av att etablerade företag har lagt ut tjänsteaktiviteter på externa leverantörer; till stor del förklaras denna utveckling av en framväxt av kunskapsintensiva företagsrelaterade tjänster som har utvecklats på egen hand, men i samspel med industrin. Här finns ett ömsesidigt beroende mellan dessa båda sektorer, vilket innebär att tillväxttakten i tillverkningsindustrin i sin tur troligtvis har drivits på av utvecklingen av företagstjänsterna. Sambandet visar sig också i en allt starkare koppling mellan varu- och tjänstehandel. Om det finns hinder för tillverkningsindustrin att köpa eller leverera tjänster kan detta också

hindra varuhandeln. Detta kan medföra allt från ökade kostnader och minskad konkurrenskraft till att försäljningen direkt omöjliggörs.

Många tjänster påverkar andra aktiviteter positivt. Forskning tyder på att företagstjänsternas indirekta bidrag till innovation och produktivitetsförbättringar i andra sektorer dominerar över de direkta effekterna⁴. Enligt Långtidsutredningen (2008) är det framförallt IT-tjänsterna som gett positiva effekter på produktivitsutvecklingen i andra branscher. Visst stöd finns dock för att också övriga företagstjänster bidragit till att öka produktiviteten i ekonomin som helhet under 1980-talet. Som nämnts tidigare är det sannolikt så att tjänsternas direkta bidrag till produktivitsutvecklingen underskattas på grund av mätproblem.

Alla regioner i Sverige har en högre andel av de sysselsatta inom kunskapsintensiva tjänstenäringsar än det som gäller för medianvärdet för OECD samt EU-27 som helhet. Stockholm är den region inom OECD som har högst andel sysselsatta inom kunskapsintensiva tjänstenäringsar.⁵

Trots att Sverige har en mer framskjuten position när det gäller kunskapsintensiva tjänstenäringsar än när det gäller kunskapsintensiv varuproduktion så utmärker sig Sverige genom att en relativt liten andel av näringslivets FoU utförs av de företag som klassificeras som tjänsteföretag, jämfört med i andra länder.

⁴Kox och Rubalcaba (2007) och Guerrieri m.fl. (2005)

⁵ Av 276 regioner följs sedan Stockholm av London, Oslo, New York och Connecticut. Av de övriga svenska regionerna placerar sig Övre Norrland 11a, Mellersta Norrland 18e, Sydsverige 21a, Östra Mellansverige 22a, Västsverige 29a, Norra Mellansverige 56a och Småland med öarna 82a.

En väg till ökad tjänsteinnovation i Sverige

Bättre förutsättningar för ökad tjänsteinnovation i Sverige kräver insatser och fortsatt kunskapsutveckling inom fyra prioriterade områden:

1. Ändamålsenliga och effektiva ramvillkor för tjänsteinnovation
2. Kunskap och kompetens för tjänsteinnovation
3. Digital infrastruktur för tjänsteinnovation
4. Internationalisering av tjänsteinnovation

Prioriteringen av dessa områden grundar sig på de dialoger och analyser som gjorts i arbetet med strategin, på forskningslitteratur om tjänsteinnovation samt på slutsatser från andra länders insatser för tjänsteinnovation.

Insatserna i denna strategi genomförs inom ramen för befintliga resurser. I strategin lämnas förslag till insatser som i sin tur kan leda fram till nya förslag. En separat prövning av dessa förslag, bl.a. av ekonomiska konsekvenser och finansiering, kommer att göras i särskild ordning.

1. Ändamålsenliga och effektiva ramvillkor för tjänsteinnovation

Innovationsförmågan hos individer, företag och organisationer påverkas dels av direkta policyåtgärder, dels av de institutionella villkor som gäller för samhällsekonomin i stort. Därför är det angeläget att uppmärksamma förutsättningarna och villkoren för tjänsteinnovation och tjänsteaktiviteter i utformningen av generella spelregler och ramverk, liksom i de beslutsunderlag som ligger till grund för utformningen av tillväxt- och innovationspolitik. Eftersom förutsättningarna för tjänsteinnovation hittills inte beaktats i tillräcklig utsträckning är det extra angeläget att bygga in ett lärande i politikutformningen. Det är därför viktigt att identifiera och studera exempel på tjänsteinnovation hos företag, offentliga aktörer och andra organisationer, att föra en dialog med entreprenörer, innovatörer, forskare, företag, offentliga aktörer etc. om förutsättningarna och villkoren för tjänsteinnovation samt att systematiskt arbeta med uppföljning och utvärdering är viktiga inslag i detta.

1.1 Tjänsteinnovationsperspektivet i lagstiftningsarbetet

Dagens rättssystem har i stora drag utvecklats för att spegla förutsättningarna i varuproducerande företag. I dialogerna har framkommit att tjänsteinnovationer och tjänsteinnoverande företag inte alltid passar in i dagens rättssystem.

Regeringen avser att, i fortsatt dialog med näringslivet, närmare analysera de behov och utmaningar som rapporterats i de dialoger som ägt rum i strategiarbetet för att se om skäl föreligger att förstärka tjänsteinnovationsperspektivet i den framtida utvecklingen av lagstiftningen på relevanta områden.

1.2 Skattesystemen påverkar incitamenten för företagande och innovation

Skatterna påverkar incitamenten för individer att starta och utveckla företag. Det svenska skattesystemet bygger på principen att neutralitet och likformighet ska råda mellan anställda och företagare samt mellan olika företagsformer. Den internationellt sett höga inkomstbeskattningen gör att framgångsrika egenföretagare beskattas högre i Sverige än i många andra länder. En minskad progressivitet i inkomstbeskattningen skulle kunna öka incitamenten att starta företag som förväntas bli framgångsrika genom att öka den disponibla inkomsten för företagaren. Emellertid måste en avvägning mellan denna och övriga effekter samt andra politiska prioriteringar göras.

I sin Territorial Review av Sverige konstaterar OECD att regeringens incitament för att arbeta (exempelvis jobbskatteavdraget) har positiva långsiktiga effekter i form av minskat utanförskap. OECD konstaterar också att Sverige har en historik av högt skattetryck, samt att detta i viss mån har börjat minska. I Territorial Review påtalar OECD även

potentialen i att genom olika typer av incitament attrahera högutbildad utländsk arbetskraft som ett sätt att möta den demografiska utmaningen och kompetensförsörjningsbehovet.

Skatter och andra ekonomiska styrmedel kan också ge incitament till ökad tjänsteinnovation. Så kan till exempel trängselskatter och skatter på drivmedel bidra till att det utvecklas nya och bättre lösningar för konferenser via Internet eller hjälpmedel för distansarbete. Likaså kan ökade skatter på råvaror och transporter medföra att varor i större utsträckning ersätts med tjänster.

1.3 Immateriella tillgångar och rättigheter

Immaterialrätten har under den senaste tioårsperioden genomgått en kraftfull utveckling. Patent, upphovsrätt, mönster och varumärken representerar betydande värden i dagens kunskapsbaserade ekonomier. Det immaterialrättsliga skyddet bidrar till att innovatören, upphovsmannen, formgivaren etc. kan få ekonomiskt utbyte och investeringsmedel till utvecklingen av nya varor och tjänster. Skyddet spelar därför en roll för nyföretagande såväl som för existerande företags fortlevnad. Ett välbalanserat system är avgörande för att det ska respekteras och fungera för att främja tillväxt och sysselsättning.

När det gäller tjänsteinnovationer kan olika typer av immateriella rättigheter bli aktuella, beroende bland annat på vilka varor eller tjänster innovationen omfattar. Värt att särskilt notera är också att vissa innovatörer vill skydda sina tjänsteinnovationer, medan andra vill utveckla dem i öppenhet. Det finns alltså ingen enhetlig lösning som passar alla.

Varumärkesrätten ger möjlighet för ett företag att få skydd för kännetecknen som används för dess varor och tjänster. Varumärkesrätten är till stora delar harmoniserad inom EU och det finns även ett väl fungerande gemenskapsvarumärke som ger skydd inom hela EU. Regeringen har nyligen överlämnat en proposition med förslag till en ny moderniserad varumärkeslag som innebär förenklingar för företagen. Det är också möjligt att få *mönsterskydd* för såväl den nationella marknaden som för EU:s inre marknad. Andra kreativa yttringar kan få *upphovsrättsligt skydd*. *Patenträtten*, slutligen, spelar en viktig roll för innovation som bygger på eller inkluderar tekniska idéer. För att en tjänsteinnovation ska kunna få patentskydd krävs bland annat att den ska ha en teknisk karaktär och teknisk effekt, exempelvis genom att den löser ett tekniskt problem.

Andra strategier, som kan vara minst lika viktiga för tjänsteinnovation som de immateriella rättigheterna, är möjligheten att skydda företagshemligheter, att vara först på marknaden eller att vårda relationen till kunden. Sådana åtgärder tycks spela en särskilt viktig roll för digitala tjänsteföretag.

Även om patenträtten har harmoniserats internationellt till viss del, finns det ännu inget fullständigt och enhetligt internationellt eller europeiskt patent. Ett patent gäller alltså i varje land för sig, även om det avser samma innovation. Dagens fragmenterade europeiska patentsystem innebär att det är dyrare och mer komplicerat att få patent som gäller på den europeiska marknaden, än i exempelvis USA. Detta har bland annat fått till följd att vissa innovatörer söker skydd för, utvecklar och marknadsför sina produkter på andra marknader än den europeiska. Inom EU pågår det förhandlingar om ett EU-patent och en enhetlig europeisk patentdomstol. En sådan reform är en mycket viktig åtgärd för att främja innovation i Europa. Det är en prioriterad fråga för regeringen, som verkar för att förhandlingarna ska kunna slutföras så snart som möjligt.

Det behövs ett ökat strategiskt tänkande kring immaterialrättsfrågor hos företagen

Immateriella rättigheter utgör i allt större utsträckning en integrerad del av företagets affärsmodell. Frågor kring immateriella rättigheter kan vara komplicerade och det är viktigt att hantera dem på ett strategiskt sätt.

Som angetts ovan så har betydelsen av immateriella rättigheter ökat kraftigt under senare år. Immateriella rättigheter har fått en större betydelse för att bedöma affärsrisker och det framtida värdet av investeringar. Det är alltså inte enbart innovationen i sig som skapar värde. Själva rättigheten kan bidra till ett ökat värde, bland annat genom att den kan överlåtas eller licensieras. När en rättighet har överlåtits eller licensierats till en annan part kan dock situationen bli mer komplex, vid exempelvis internationell handel, än när det är innovatören själv som tillverkar, marknadsför och exporterar varor eller tjänster.

Det finns också en ökande tendens att fästa större vikt vid de immateriella rättigheterna i samband med beslut om investeringar. Denna tendens märks såväl i det offentliga stödet till innovationsverksamhet som hos privata riskkapitalister. Detta innebär att idéer som kan få immaterialrättsligt skydd ofta har en fördel gentemot andra typer av innovationer. Varumärken har också i högre grad kommit att fungera som en självständig tillgång som får representera företagets upparbetade värde. Varumärkesrätten har därigenom också kommit att i allt större utsträckning få en funktion som skydd för de investeringar och resurser som lagts ned på varumärket. Immateriella rättigheter är alltså viktiga även från ett investeringsperspektiv.

Frågor kring immateriella rättigheter uppfattas ofta som komplicerade och kostsamma, främst av mindre företag. Det är få mindre företag som har någon strategi för immateriella rättigheter. Det är därför angeläget att

utveckla de mindre företagens kunskaper om och strategiska tänkande kring detta.

Det finns vissa brister när det gäller möjligheterna att få stöd från offentliga aktörer avseende frågor om immateriella rättigheter. Företagsrådgivare har visat sig vara svaga på immaterialrättsliga frågor generellt, med undantag för patenterbarhetsbedömningar. Som antytts ovan är det inte alltid möjligt att få patentskydd för tjänsteinnovationer, vilket gör det viktigt att även överväga andra skyddsformer såsom varumärken, mönster och upphovsrätt.

Ett exempel på hur man kan arbeta med att öka kunskapen är ett initiativ från PRV i samarbete med Almi. Det innebär att PRV kommer att erbjuda Almis rådgivare utbildning i immaterialrätt med ett bredare perspektiv, så att de sedan i sin tur kan informera och utbilda entreprenörer, innovatörer och andra inom sina områden.

Särskilt svag är kompetensen på områden där det är fråga om komplexa innovationer som kan behöva parallella skydd eller där det finns strategiska frågor om aktiva val mellan att skydda en idé eller inte. Det kan finnas situationer då ett företag bör ge upp sina immateriella rättigheter av affärsmässiga skäl. På det här området finns stor potential för att förbättra kompetensen hos rådgivningsaktörerna och, inte minst, det strategiska tänkandet hos företagen.

Vinnova, PRV med flera har ett samarbete kring hur offentliga aktörer bättre kan stödja små och medelstora företag i att utveckla immaterialrättsstrategier.

Regeringen anser att det är angeläget att gå vidare med åtgärder för att öka medvetenheten om den strategiska betydelsen av immateriella rättigheter, inklusive det aktiva valet att avstå möjligheten till immateriella rättigheter till förmån för mer öppna innovationsprocesser. Det är bland annat angeläget att öka uppmärksamheten om immaterialrättsfrågor i entreprenörskapsutbildningarna och i utbildningarna för blivande innovatörer.

Regeringen välkomnar det samarbete som PRV har med Vinnova med flera inom området som ett viktigt led i att bedöma hur kunskapen hos företagsfrämjande aktörer om immaterialrättsfrågor möter företagens behov, så att dessa aktörer kan ge relevant information och stöd till företag i deras strategiska tänkande i dessa frågor.

1.4 Standardisering kan underlätta tjänsteinnovation

Standardiseringens betydelse har ökat i och med globaliseringen. Standarder – dokumenterade överenskommelser om funktioner, prestanda, egenskaper med mera – är ofta en förutsättning för att

forskningsresultat och nya lösningar ska kunna etableras och spridas på befintliga och nya marknader. Detta gäller inte minst tjänstestandardisering. Med hjälp av standardisering kan kommersialiseringen eller annat nyttiggörande underlättas, inte minst i ett globalt perspektiv då internationella standarder gör det möjligt att direkt gå till internationella marknader istället för att först etablera tjänsten på nationell eller europeisk marknad.

I standardiseringsarbetet skapas stora delar av villkoren för det ramverk som gäller på marknaderna. Genom att standardiseringsarbetet är öppet och inkluderar olika intressenter, inklusive idégivare och leverantörer, finns möjligheter för företagen att vara med och påverka dessa ramvillkor.

Utöver denna viktiga effekt kan standardiseringsarbetet för företag och andra organisationer som bedriver tjänsteinnovationsverksamhet också innebära att de får tillgång till nya lösningar liksom tillgång till kompetensuppbyggnad genom att de får del av aktuell kunskap hos andra intressenter. De blir också del av ett nätverk med konkurrenter, leverantörer, kunder och relevanta myndigheter. En viktig funktion är möjligheten till en utvecklad interoperabilitet av de egna lösningarna i förhållande till andra befintliga och kommande lösningar. Existensen av standarder för en viss typ av lösning underlättar vidare för externa finansiärer att bedöma värdet och risken i förhållande till idén eller lösningen. Detta är en faktor som kan vara extra betydelsefull för tjänsteinnovationer, då dessa ofta, som konstateras i avsnitt 1.5 Tillgång till kapital för tjänsteinnovation, kan ha svårare att attrahera externt kapital på grund av bland annat avsaknaden av säkerheter i form av fysiska tillgångar eller patent.

Genom standarder kan också osäkerheten i förhållande till kund eller användare minska. På så vis kan kunder och användare lättare värdera och acceptera tjänsten, vilket i slutändan ökar efterfrågan. Inte minst i den offentliga upphandlingen kan den minskade osäkerheten genom standarder spela en viktig roll för att sprida nya lösningar.

Slutligen kan standarder också vara ett verktyg för att mäta det ekonomiska resultatet i utvärderingar av forsknings- och innovationsinsatser. Som konstaterats ovan är det angeläget, som en förutsättning för en lärande politik för tjänsteinnovation, att följa myndigheters och andra aktörers arbete med att främja tjänsteinnovation, bland annat genom utvärderingar.

Det är därför viktigt att olika aspekter på standardisering beaktas tidigt vid utformningen av insatser för kunskapsutveckling och innovation då detta kan ge innovatörer en väsentlig fördel redan i den första lanseringen av en tjänst.

Regeringen har utsett en koordinator för att leda regeringens arbete med standardiseringsfrågor i samarbete med Sveriges Standardiseringsråd. Uppgiften handlar bland annat om att bevaka utvecklingen och tillgodose svenska intressen och prioriteringar.

Regeringen menar att det är angeläget att tjänsteinnovationsaspekter beaktas i detta arbete. Det finns också behov av att se över förutsättningarna för att i högre utsträckning beakta standardiseringsfrågorna i insatser för tjänsteinnovation och relaterad kunskapsutveckling, liksom i utvärderingar och andra sätt att sprida kunskap om effekterna av insatser för kunskapsutveckling och tjänsteinnovation.

1.5 Fri rörlighet för tjänster på den inre marknaden

EU:s inre marknad är världen största enskilda marknad. Över 500 miljoner konsumenter och 20 miljoner företag agerar på denna marknad. Sveriges medlemskap i EU innebär att svenska företag kan betrakta denna marknad som sin hemmamarknad. Handeln med andra EU-länder svarar för nära 75 procent av Sveriges totala handel. Nio av våra tio största handelspartners är medlemmar av EU. En väl fungerande inre marknad är en av grundstenarna i EU-samarbetet. Den inre marknaden fungerar som motorn i ekonomin och, kommer genom en fortsatt utveckling, att bidra till en ökad tillväxt och ökad sysselsättning.

Det råder fri rörlighet för tjänster i EU. Företagare ska kunna etablera sig och tillhandahålla sina tjänster på lika villkor på den inre marknaden. Detta är fastslaget sedan länge och framhölls på nytt i det nya Lissabonfördraget. För ett litet och handelsberoende land som Sverige är det av yttersta vikt att vi försöker undanröja alla tänkbara hinder för företagare att verka på den inre marknaden.

Den bristande funktionen av den inre marknaden för tjänster inom EU är ett hinder för tjänsteinnovation i Europa. Sedan 28 december i fjol är tjänstedirektivet i kraft, vilket är ett stort steg för att underlätta för tjänstehandeln inom EU. Genom direktivet har medlemsländerna infört en rad åtgärder bland annat översyner eller justeringar av avgifter, handläggningstider och vilka typer av krav som får eller inte får ställas på tjänsteföretag. Alla ändringar syftar till att förenkla för företag att komma in på nya marknader och ge en förutsägbarhet när det gäller vilka regler som styr tjänsteproduktion. Genomförandet av tjänstedirektivet är därför centralt för att frigöra innovationspotentialen i europeiska tjänsteverksamheter.

1.6 Tillgång till kapital för tjänsteinnovation

De huvudsakliga finansieringskällorna vid företagsstart är egna medel, lån, riskkapital och bidrag⁶. Behovet av startkapital varierar stort mellan olika typer av företag och inom olika branscher. En mängd studier har gjorts av den generella tillgången till kapital i olika skeden och i olika former, men när det gäller finansieringssituationen specifikt för innovativa företag i tjänsteekonomin är underlaget betydligt mer begränsat.

Den övergripande bilden från de studier som gjorts innan finanskrisen är att tillgången till kapital normalt är relativt god i Sverige. Det förefaller dock finnas finansiella gap där marknaden inte fungerar på ett tillfredsställande sätt. Detta gäller bland annat de allra tidigaste finansieringsfaserna i ett företags utveckling - försåddsfas och såddfas - och i uppstartsfasen. I dessa faser är graden av osäkerhet och risk ofta alltför hög för att kapital från privata investerare ska kunna mobiliseras. Gapen gäller också skillnader i förutsättningarna att få lån mellan olika delar av landet⁷. Slutligen kan innovativa verksamheter, som på grund av hög risk kan ha svårt att generera ur ett samhälleligt perspektiv tillräckliga mängder privat kapital, generera stor samhällsnytta i form av tillväxt, ökad sysselsättning med mera om satsningarna faller väl ut. För att korrigera dessa marknadsmisslyckanden kan det därför vara motiverat med marknadskompletterande, offentliga insatser i form av bland annat lån och ägarkapital eller andra ekonomiska incitament.

Regeringen har genomfört flera reformer för att stärka de finansiella ramvillkoren för företagande. Bland annat har förmögenhetsskatten avskaffats i syfte att öka tillgången till riskvilligt kapital, bolagsskatten sänkts, 3:12-reglerna har förbättrats och företagsinteckningens förmånsrätt återställts genom införandet av företagshypotek.

Finanskrisen har inneburit att tillgången till lån, riskkapital och andra former av privat kapital har begränsats. Detta har varit särskilt kännbart för projekt med stor osäkerhet, exempelvis innovativa verksamheter. För att motverka detta har regeringen bl.a. infört ett stabiliseringsprogram för bankerna, kraftigt ökat Almis lånefond liksom

Exportkreditnämndens och AB Svensk Exportkredits resurser samt höjt taket för Almis mikrolån till 250 000 kr. Under förra året startade också 12 regionala riskkapitalbolag med ett totalt kapital om drygt 2 miljarder kronor från EU:s strukturfondsmedel, ALMI Invest med flera regionala aktörer.

Den slopade förmögenhetsskatten och jobbskatteavdraget har ökat utrymmet för eget sparande, vilket också kan sänka tröskeln och ge större uthållighet vid företagsstart.

⁶ Vinnova, Innovationsbron, Almi och länsstyrelserna erbjuder alla olika former av bidrag för att främja innovationsutveckling.

⁷ Intersecta, Servicebehov för företag gles- och landsbygd, 2010, sid 37

Vid utveckling av tjänsteinnovationer i nya företag är kapitalbehovet oftast mindre, och uppstår senare i processen än vid varuinnovationer. Det hänger delvis samman med lägre investeringskostnader i fasta tillgångar i startfaserna. I inledningsskedet är den egna arbetstiden ofta den huvudsakliga kostnaden. För t.ex. digitala tjänsteföretag räcker det ofta med att i åtminstone uppstartsfasen ha tillgång till en dator och Internetuppkoppling. Samtidigt som detta innebär låga instegskostnader kan det samtidigt innebära svårigheter att få tillgång till kapital för att utveckla verksamheten, eftersom tillgångar som kan utgöra säkerhet för lån saknas. Potentiella finansiärer kan ha svårt att värdera verksamheten, på grund av svårigheterna att värdera många sorters immateriella tillgångar eller bristande kunskaper om dessa företags affärslogik. Kundfinansiering kan därför vara en viktig finansieringskälla särskilt för tjänsteinnovatörerna, eftersom utvecklingsarbetet ofta sker i nära samarbete med kund.

I de dialogmöten som genomförts har framkommit synpunkter om brister i de offentliga systemens förmåga att möta tjänsteproducerande företags behov. Det gäller till exempel företag med nya affärslogiker, som till exempel digitala tjänsteföretag. Bland annat har behovet av tillgång till mindre belopp, för täckning av grundläggande kostnader lyfts fram. Almis mikrolån har också visat sig mycket efterfrågade. Flera andra finansieringsprodukter upplevs dock svara mot behoven mindre väl, inte minst på grund av regelverk som utformats utan hänsyn till förutsättningarna för tjänsteinnovation och nya affärslogiker. Det är därför viktigt att se över de statliga finansieringsinsatserna så att de tjänster som erbjuds bättre anpassas till behoven hos tjänsteutvecklande företag.

Den kompetens, det engagemang och nätverk som en aktiv delägare bidrar med är ofta nog så viktigt som själva finansieringen. Även om Sverige ligger bland de främsta länderna i Europa när det gäller formellt riskkapital i förhållande till BNP, är den informella riskkapitalmarknaden, det vill säga affärsänglar och andra privata investerare, inte lika väl utvecklad som i till exempel de anglosaxiska länderna.⁸

Erfarenheterna av den ekonomiska krisen visar också att det är angeläget att stärka det egna kapitalet i många bolag. Utöver de positiva effekterna för företagen som en stärkt soliditet innebär är det också gynnsamt för långivarna att företagen har ett större eget kapital. Mot denna bakgrund kan det vara motiverat med åtgärder som sänker skattebelastningen på investeringar som finansieras med eget kapital. Detta kan göras både på ägarnivå och på bolagsnivå. Bland annat har sådana lättnader behandlats av Skatteincitamentsutredningen i betänkandet Skatterabatt på

⁸ Karlsson, C & Nyström K (2007), Nyföretagande, näringslivsdynamik och tillväxt i den nya världsekonomin. Underlagsrapport no 5 till Globaliseringsrådet

aktieförvärv och vinstutdelningar (SOU 2009:33). Utredningen föreslog bl.a. lättnader i tillskott av externt riskkapital från fysiska personer till onoterade bolag, vilket skulle gynna investeringar från privatpersoner.

Den närmare utformningen av ett riskkapitalavdrag behöver undersökas ytterligare, för att bland annat förtydliga de EU-rättsliga konsekvenserna.

Nuvarande skattesystem leder till att en asymmetri mellan skulder och eget kapital. Ett sätt att komma tillrätta med denna snedvridning och stimulera riskkapitalinvesteringar i Sverige skulle bland annat kunna vara ett införande av ett s.k. ”Allowance for Corporate Equity – ACE” (avdrag för uppskattad ersättning för eget kapital), vilket medför en lägre beskattning av riskkapital så att neutralitet mellan skulder och eget kapital uppnås.

Regeringen har i budgetpropositionen för 2010 aviserat att en företagsskatteutredning ska tillsättas för att undersöka olika möjligheter att minska beskattningen av riskkapital i bolagssektorn och därmed göra villkoren mera lika för investeringar som finansieras med eget kapital respektive lånat kapital.

1.7 Offentliga aktörers efterfrågan som drivkraft för tjänsteinnovation

Inom såväl OECD:s som EU:s utveckling av politik för innovation uppmärksammas allt mer den roll som offentliga aktörer kan spela i att bidra till att utveckla marknader genom offentlig upphandling, standardisering och regelutveckling. Denna diskussion förs också i Sverige, med bl.a. tillsättandet av Innovationsupphandlings-kommittén, N 2009:12, vars förslag ska presenteras senast 31 augusti 2010. Utredarens uppdrag är att utreda förutsättningarna för offentlig innovationsupphandling i Sverige samt lämna förslag till åtgärder för att öka tillämpningen av innovationsupphandling.

Regeringen avser att, utifrån utredarens betänkande och inkomna remissyttranden, ta ställning till om och hur innovationsupphandling kan användas för att stärka den offentliga verksamhetens förnyelse, kvalitet i bred bemärkelse och effektivitet samtidigt som innovationsförmågan och förutsättningarna för strukturomvandling i näringslivet stärks.

1.8 Utveckla de offentliga stödsystemen och främjandestrukturerna för att motsvara behov och förutsättningar för förnyelse och tillväxt i tjänsteekonomin

Dialogmötena visar att det finns ett stort behov av att stärka kunskapen och medvetenheten om förutsättningar och drivkrafter för tjänsteinnovation hos främjare och beslutsfattare på nationell, regional och lokal nivå om tjänsteinnovation. Erfarenheter visar att dagens system behöver anpassas till förutsättningarna i tjänsteekonomin. Detta berör såväl forskningsfinansiärer, forskningsutförare, utbildningsaktörer,

entreprenörskaps- och affärsfrämjande aktörer, kommunernas näringslivsfrämjande verksamhet och andra aktörer som ingår i de regionala innovationssystemen.

Offentliga aktörer på olika nivåer och med olika funktioner i de tillväxtfrämjande insatserna har ett gemensamt ansvar att skapa förutsättning för ökad tjänsteinnovation, bland annat genom en mer inkluderande syn på vad innovation är och hur den kommer till. Detta gäller både innovationsaktiviteterna i den egna verksamheten, i främjar- eller stödjarrollen eller som upphandlare. Detta ställer krav på utvecklad kunskap och kompetens hos både politiker och tjänstemän.

För att skapa en gemensam och breddad förståelse av innovation krävs en kontinuerlig dialog och samverkan mellan aktörer från olika delar av samhället – näringsliv, offentlig sektor, akademi och andra organisationer.

Offentliga aktörer på både lokal, regional och nationell nivå har möjligheten att bidra till innovation, förnyelse och nytänkande i samhälls- och näringslivsutveckling. För att svara mot de förändrade förutsättningarna i samhälle och ekonomi som kommer av ett allt högre tjänsteinnehåll kan det finnas behov av att bredda samverkansprocesserna. Metoder och strukturer för samverkan behöver kontinuerligt förnyas för att utvecklas i takt med samhällets omvandling.

Det är angeläget att samverkansprocesserna kan fungera som kreativa mötesplatser där personer med kompetens och erfarenheter som återspeglar mångfalden i dagens samhälle och ekonomi är engagerade. Detta kan ge nya impulser och fler perspektiv på framtidens utmaningar och olika vägar att bemöta dessa. Det kan också handla om att hitta nya former för samordning mellan olika sektorer och tjänsteleverantörer för att skapa ökad tillgänglighet till bl. a. service i alla delar av landet. Det kan ske till exempel genom att befintliga samarbetsprocesser öppnas upp för nya deltagare från miljöer eller sektorer som annars inte ingår i samverkan, framförallt för de myndigheter och offentliga aktörer som har tydliga samordningsuppdrag.

Genom samverkan stimuleras möten mellan personer med kunskap och kompetens om behov och lösningar från olika delar av samhället och som kan ha svårt att hitta varandra på egen hand. Under arbetet med denna strategi har det blivit tydligt hur gränsöverskridande mötesplatser för entreprenörer, innovatörer och kunskapsutvecklare från olika delar av samhället och med olika kompetens kan bidra till att skapa innovation och värde.

Regeringen avser att låta analysera nationella och regionala stödsystem och främjandestrukturer (nationella och regionala insatser och program inom innovations- och näringslivsutveckling samt inom det regionala

tillväxtarbetet) för att se hur förutsättningarna för att främja tjänsteinnovationer via stödsystemen och främjandestrukturerna kan förbättras. Likaså avser regeringen att låta samla in och sprida erfarenheter av utvecklingen av samverkansprocesserna hos berörda offentliga aktörer på regional och nationell nivå som instrument för att stimulera innovativ näringslivsutveckling i alla delar av landet.

1.9 Samhällets omställning till en hållbar utveckling som drivkraft för tjänsteinnovation

Samhällets omställning till en mer hållbar utveckling är en stark drivkraft för tjänsteinnovation. Det handlar bland annat om att minska samhällets beroende av fossila bränslen, minska utsläppen av koldioxid, öka energieffektiviteten samt att minska naturresursanvändningen.

Utöver att direkt skapa förutsättningar för hållbar utveckling genom till exempel utveckling av tjänster runt avfallshantering och återvinning eller lösningar för att öka energieffektiviteten i byggnader kan tjänsteinnovation även bidra indirekt till att öka resurseffektiviteten genom att konsumtionen av en vara kan ersättas med en tjänst. Denna process (så kallad dematerialisering) ger ofta fördelar ur miljö- och energisynpunkt. Att ladda ner musik från nätet kan ersätta ett köp av en CD-skiva. En elektronisk telefonsvarartjänst är bättre ur miljösynpunkt än en fysisk telefonsvarare. Elektroniska fakturor, deklaration via nätet och biljetter är andra exempel på dematerialisering. Potentialen att ersätta varor med tjänsteproduktionen och därmed minska energianvändningen och miljöbelastningen bedöms vara stor.

En kategori av innovativa tjänsteföretag som ökar i antal och som också möter ett ökat intresse från såväl forskare som entreprenörer och politiker är samhällsentreprenörerna. Samhällsentreprenör är ett begrepp som växer fram och används för företagare och entreprenörer som har samhällsnytta och samhällsförändring som mål där vinsten är medlet. Samhällsentreprenörer går därför ofta över gränser och bryter upp invanda strukturer. De verkar både inom offentliga och kommersiella områden och använder och blandar de former och strukturer som fungerar bäst för att nå sina mål. Andra begrepp som ofta används på dessa företag är sociala, hållbara, civila osv.

Dessa företag växer fram i kölvattnet av miljöhot, upplevda orättvisor och andra samhällsutmaningar som berör människor på djupet. Förändringarna växer i hög grad fram genom sociala media som öppnar för nya affärsmodeller och sätt att utveckla idéer och verksamheter.

En annan ansats som också har stor potential som instrument för att ställa om till ett hållbart samhälle är Produkt-tjänste-system (Product-Service-Systems). Om de olika aktörerna i traditionella utvecklingsansatser kan sägas söka optimera sin egen produktion och

sina egna vinstmöjligheter, söker aktörerna i ett Produkt-tjänste-system istället optimera det system som de verkar i, tillsammans med användare och andra leverantörer, och vars yttersta syfte är att leverera en integrerad och funktionell lösning. Forskning visar att resurseffektiviteten på samhällsnivå ökar i och med tillämpningen av dessa ansatser.

Omställningen till affärsmodeller för dessa typer av integrerade och funktionella lösningar istället för styckevis produktion och försäljning av en viss vara för med sig nya utmaningar vad gäller bland annat relationer mellan aktörerna, värdefördelningar och resursoptimering.

Som EU-parlamentet, ILO, UNEP med flera internationella aktörer konstaterat behöver omställningen till ett hållbart samhälle understödjas av bland annat utveckling av kunskap och kompetens för ”gröna jobb”.

Regeringen avser att, i samverkan med berörda aktörer, följa utvecklingen av nya affärslogiker i omställningen till ett hållbart samhälle samt analysera behovet av eventuella insatser för att stödja utvecklingen.

2. Kunskap och kompetens för tjänsteinnovation

Innovation bygger på kunskap. Idéer föds ur den kunskap och kompetens som finns hos människor. Genom samverkan med andra individer med annan kunskap och kompetens kan idén utvecklas och förfinas för att till slut bli del av en ny lösning⁹. Att kunskap, kompetens och kreativitet kan säkerställas, utvecklas och frigöras i högre grad än idag är därför ett nödvändigt villkor för ökad innovation. Utbildnings- och forskningssystemet, inklusive systemen för vidareutbildning och kompetensutveckling, spelar en viktig roll i detta. Både på EU-nivå och i Sverige har behovet av att stärka de systematiska och kontinuerliga kontakterna och samverkan mellan aktörerna inom utbildning, forskning och innovation, den så kallade kunskapstriangeln, lyfts fram.

Historiskt sett har fokus i den innovationspolitiska debatten legat på kunskap i form av forskningsresultat inom främst teknik, medicin och naturvetenskap. Dessa områden kommer också att vara viktiga även i framtiden – de lösningar som vetenskapliga framsteg inom bioteknik, nanoteknologi, miljövetenskap och IT bidrar med är centrala för att utveckla morgondagens samhälle.

Vi förstår dock alltmer att innovation förutsätter att en mångfald av kunskap och kompetenser kombineras. Den kunskap som utvecklas genom erfarenheter som människor gör som medarbetare, brukare eller kund är central för att identifiera och utveckla nya produkter (tjänster och varor), marknader, gränssnitt, arbetsmetoder etc. med högre värde.

⁹ Det är viktigt att komma ihåg att den kunskap eller kompetens som leder fram till idén kan komma både från leverantörs- eller utvecklingssidan som från användarsidan.

Likaså ökar insikten om en i hög grad outnyttjad potential i forskningsresultat från samhällsvetenskap, humaniora, design och konstvetenskap. För det första kan idéer som grundas på forskningsresultat från dessa områden kommersialiseras eller på annat sätt nyttiggöras i nya tjänster. För det andra bidrar forskning inom dessa discipliner till generisk kunskap om innovationsprocessen, t.ex. beträffande nya affärsmodeller, användarbeteenden och kommunikationssätt. Detta visar sig bland annat genom att bättre resultat har kunnat uppnås när man i kommersialiseringen av forskningsresultat från teknik, medicin och naturvetenskap – områden som hittills stått i fokus för innovationspolitiken – inkluderar forskningsresultat från forskningsområden som i Sverige hittills inte ansetts ha kommersiell bäring, till exempel beteendevetenskap.

Regeringen betonar vikten av nyttiggörande av forskning och dess möjlighet att bidra till nytta för samhället och näringslivet. Nyttiggörande av forskning och forskningsresultat kan ske på många olika sätt. Begreppet nyttiggörande innefattar allt från utbildning av studenter och populärvetenskaplig publicering till direkt kommersialisering av forskningsresultat genom bolagsbildning eller licensiering. Kanaler för kommersialisering, kontakter och samverkan med det omgivande samhället kan variera. Många idéer utvecklas t.ex. bäst i ett forsknings- eller verifieringsprojekt inom universitetet, gärna i samverkan med företag eller forskningsinstitut. Ett annat sätt är att lärosätena agerar proaktivt genom att, tillsammans med det omgivande samhället, skapa miljöer som inspirerar till och som är förberedda för att kunna utveckla kunskap, forskningsresultat, och idéer till kommersiellt gångbara varor, processer och tjänster.

2.1 Utveckla kunskap och kompetens för tjänsteinnovation i utbildningen

Utvecklingen av tjänsteekonomin leder i stor utsträckning till en ökad efterfrågan på komplex och kreativ kompetens inom bland annat problemlösning, kommunikation, samarbetsförmåga, entreprenörskap och IT i det livslånga lärandet – från grundskola till högre utbildning och vidareutbildning. Detta är ett tydligt budskap från de dialogmöten som genomförts.

I den svenska pedagogiska traditionen kan ett par faktorer identifieras som bör kunna vara gynnsamma för förmågan till tjänsteinnovation: en relativt hög andel grupporienterat arbete och ansatser till problemlösande och att ”lära för att lära”-ansatser.

I de dialogmöten som hållits i arbetet med strategin har några utmaningar för det svenska utbildningssystemet lyfts fram. Det gäller för det första det fokus på anställningsbarhet som många menar råder i samhället inklusive skolväsendet. Detta perspektiv behöver balanseras av ett ökat fokus på entreprenöriell kompetens, d.v.s. kompetensen att

kombinera idéer, att ta risker och förstå kundens behov. För det andra har balansen mellan kraven på att prestera och attityden till att göra misstag eller misslyckas och dra lärdomar av detta – vilket är en grundförutsättning för serieentreprenörer – inom skolväsendet och samhället i stort framhållits som en utmaning. För det tredje har fler personer med kreativ kompetens och kompetensen att ”tänka utanför ramarna” efterfrågats.

När det gäller entreprenörskap och företagsamhet i skolan har mycket hänt de senaste åren. En strategi för entreprenörskap inom utbildningsområdet har lanserats¹⁰, som bland annat innebär att entreprenörskap lyfts fram i styrdokumentet för gymnasieskolan och att satsningar görs på entreprenörsutbildningar på gymnasie- och högskolenivå. Regeringen har också beslutat om en treårig satsning om 20 miljoner per år under perioden 2010–2012 för att främja unga innovatörer.

Begreppet ”T-formad kompetens” har använts, främst i USA, för att understryka vikten av fusion och integration mellan olika kunskapsområden av relevans för tjänsteproduktion och tjänsteinnovation. Personer med sådan kompetens kan integrera exempelvis beteende- och samhällsvetenskapliga, affärsmässiga, miljömässiga och tekniska perspektiv. De har en djup kunskap inom något område, men kan samtidigt förstå och kommunicera med övriga. Utvecklingen av sådan tvärvetenskaplig kompetens kan underlättas om man redan under högskole- eller yrkesutbildningen får förståelse för andra kunskapsområdens kärnfrågor och metoder.

Det är angeläget att utbildningsanordnare, näringslivet och offentlig sektor för en dialog om de framtida kunskaps- och kompetensbehoven.

Regeringen avser att närmare låta analysera behoven av kunskap och kompetens i tjänsteekonomin och för tjänsteinnovation i näringsliv och offentlig sektor. Regeringen avser också att se över förutsättningarna att erbjuda individer möjligheter att utveckla kompetens och kunskap för tjänsteekonomin och tjänsteinnovation, inklusive ansatser som integrerar kunskap från olika discipliner, inom ramen för livslångt lärande och annan utbildning.

2.2 Utveckla kunskap och metoder för användarorienterad innovation

Användardriven eller användarorienterad innovation handlar om att utgå från användarnas medvetna och omedvetna behov i utvecklingsarbetet, t.ex. genom att kommersialisera lösningar och idéer som utvecklats av användare. Användarna involveras också som aktiva deltagare genom

¹⁰ Strategi för entreprenörskap inom utbildningsområdet, Näringsdepartementet och Utbildningsdepartementet, 26 maj 2009

exempelvis så kallade Living Labs¹¹ eller olika designbaserade metoder. Ett exempel på användardriven innovation är lösningar för att hantera insläpp av besökare till boende i servicehus som utvecklats i samarbete mellan företag, akademi, boende, anhöriga och personal i Halmstad.

IT är ett viktigt redskap för användarorienterad innovation, då IT-lösningar erbjuder många nya möjligheter och medel för att hämta information om användarna, liksom för att engagera dem i innovationsprocesserna.

I användarorienterade insatser är syftet att öka företags, offentliga verksamheters och andra organisationers medvetenhet om användarorienterade verktyg för innovation och att främja utvecklingen av en immateriell och materiell infrastruktur i samhället som kan stödja användarorienterad innovation.

Vinnova har gjort flera satsningar på användarorienterad innovation, bl.a. genom en pilotsatsning på Living Labs-projekt.

Regeringen avser att låta sammanställa de insatser som gjorts för kunskaps- och metodutveckling kring användardriven innovation lokalt, regionalt och nationellt i Sverige. En viktig aspekt av detta är att kartlägga hur kunskapsspridningen från dessa insatser skett och vilka effekter som uppnåtts på olika nivåer, i olika delar av landet eller i olika branscher. Sammanställningen bör ligga till grund för att identifiera eventuella behov av fortsatta eller nya insatser.

2.3 Främja medarbetardriven innovation

Eftersom medarbetarna är den absolut viktigaste produktionsfaktorn i tjänsteproduktion och därmed tjänsteinnovation är hanteringen av medarbetarnas kompetens en strategisk fråga. Den omfattar möjligheterna till kompetensutveckling och vidareutbildning, men också attityder och strategier för att på ett systematiskt sätt utveckla och tillgodogöra verksamheten medarbetarnas kunskap och kreativitet, liksom möjligheterna att knyta till sig nödvändig kompetens. Frågan knyter också an till behovet av kunskap i att bedriva systematisk innovationsverksamhet, eller *innovation management* som kunskapsområdet har benämnts. Det handlar om att skapa löpande förnyelse och utveckling av sin verksamhet, med allt mer fokus på kundnytta. Detta gäller såväl i offentlig verksamhet som i det privata näringslivet. Lednings- och organisationskunskap är här en central aspekt.

Belöningsprogram (Incentive schemes) verkar vara särskilt viktiga i innovativa verksamheter, där man vill uppmuntra visst risktagande och

¹¹ Miljöer, som ofta är geografiskt avgränsade, i vilka användare engageras i ett samskapande genom användande, experimenterande och utvärdering av idéer eller koncept.

nytänkande. I ett bolag som är mitt i kommersialiseringsprocessen, kan möjligheter att erbjuda anställda attraktiva incitament, i form av t.ex. personaloptioner eller andra lösningar, dessutom vara avgörande för att kunna knyta till sig rätt kompetens trots ansträngd likviditet i bolaget.

Innovation uppstår när olika kunskapsområden kombineras. Att människor med olika bakgrund och infallsvinklar möts bör därför kunna vara gynnsamt för innovation. Detta understryker vikten av arbetsplatser där medarbetarna är blandade med hänsyn till kompetens, kön, etnicitet ålder etc.

I många offentliga tjänster har traditionellt sett medarbetare och brukare inte varit delaktiga i förnyelseprocesser i någon större utsträckning.

Det är därför viktigt att säkra att det även i offentlig sektor finns system för idéhantering som leder till att idéer och behov från medarbetare och användare tas tillvara och omsätts i innovationer. Att i offentlig verksamhet på olika nivåer skapa en öppen och tillåtande attityd som uppmuntrar till nytänkande ställer stora krav på ledarskapet. Av det offentliga ledarskapet krävs också ett stort mått av förändringsbenägenhet och förmågan att ha ett gränsöverskridande perspektiv avseende till exempel olika kompetenser i samhället för att skapa öppenhet för nya impulser och möjligheter.

Under perioden 2009–2013 finansierar Vinnova 10 projekt med sammanlagt 40 miljoner kronor inom programmet Vinnande tjänstearbete. Programmet behandlar verksamhetsledning och arbetsorganisatorisk förnyelse i tjänstebaserade företag och offentliga organisationer. Syftet är att utveckla kunskap om hur verksamhetsledning och arbetsorganisation kan utformas så att medarbetares erfarenheter, kompetens och utvecklingsidéer tas tillvara och resulterar i nya eller förbättrade arbetsprocesser och tjänsteerbjudanden.

Regeringen avser att, i dialog med berörda aktörer, låta analysera och ta fram förslag på hur medarbetardriven innovation kan främjas inom offentlig verksamhet på lokal, regional och nationell nivå.

2.4 Identifiera och analysera behoven av vetenskaplig kunskapsutveckling för tjänsteinnovation

Tjänsterelaterad forskning och utveckling handlar i hög utsträckning om marknadsprojekt, organisationsprojekt eller strukturellt inriktade projekt. Den vetenskapliga utvecklingen sker i hög grad i nära interaktion med näringsliv och organisationer.

Den tjänsteforskning som bedrivs idag är i stor utsträckning byggd på empiri från näringsliv eller offentlig verksamhet. En utmaning som identifierats i arbetet är att sprida resultaten av forskningen till bredare

kretsar av företag och andra organisationer än de som deltagit i forskningsprojekten.

Inför en kommande forsknings- och innovationspolitisk proposition är det angeläget att analysera behoven av tjänsteforskning som finns i olika delar av det svenska näringslivet och hos offentliga tjänsteleverantörer på olika nivåer samt beslutsfattare. Några områden som identifierats i dialogerna är försäljning, användardrivna innovationsprocesser samt industriella tjänster. Det är också viktigt att fördjupa kunskapen hos berörda beslutsfattare om styrkor, svagheter och utvecklingsbehov hos forskningsutförarna, liksom om förutsättningarna för företag, offentliga verksamheter och andra organisationer att tillgodogöra sig resultaten av forskningen.

Regeringen avser att låta analysera behoven av tjänsteforskning hos det svenska näringslivet, offentliga tjänsteleverantörer samt beslutsfattare och lämna förslag till inriktning för vidare arbete. I detta arbete är det viktigt att göra avvägningar mellan sektors- eller tillämpningsområdesspecifika insatser respektive insatser för att stötta kunskapsutveckling av generisk art. Det är också angeläget att se över behoven inom för tjänsteinnovation viktiga områden som hittills saknat vetenskaplig förankring i Sverige. Vidare behöver behovet av ökad samverkan mellan forskningsmiljöer för tjänsteinnovation liksom förutsättningar och metoder för att säkra kunskapsöverföring till samhället inklusive näringslivet, i synnerhet små och medelstora företag. Forskningsinstitutens förmåga att stödja tjänsteinnovationsprocesser är i detta sammanhang en viktig fråga.

2.5 Integrera tjänsteinnovationsaspekter i bransch- eller sektorsorienterade satsningar

Stärkt förmåga till tjänsteinnovation förutsätter att tjänsteinnovationsaspekter i högre utsträckning än idag integreras i sektors- eller branschspecifika initiativ utifrån de förutsättningar och behov som gäller hos dessa sektorer eller branscher. Detta förutsätter att offentliga forskningsfinansiärer och näringslivsfrämjare för det första, i satsningar på olika tjänsteorienterade sektorer, ex. handel, turism eller hälso- och sjukvård, behöver tydliggöra vikten av att systematiskt arbeta för förnyelse i verksamheten samt identifiera och utveckla metoder för detta. För det andra behöver tjänsteperspektivet integreras i satsningar på mer industriellt eller tekniskt baserade delar av ekonomin.

Regeringen avser verka för att offentliga forsknings- och företagsutvecklingsfrämjare som gör insatser riktade mot specifika sektorer i näringslivet eller samhället i övrigt beaktar behovet av att lyfta fram eller integrera tjänsteinnovationsperspektivet.

2.6 Öka kunskapen om affärsmodellsinnovation och affärsmodellens betydelse för tjänsteinnovation

Eftersom innovation handlar om nya sätt att skapa värde, blir det naturligt att rätt affärsmodell – som kan definieras som ”det sätt som du skapar värde på och ser till att en del av det värdet kan behållas av dig själv”¹² – är en avgörande faktor för framgång.

En effektiv affärsmodell är extra viktig för en innovation som är lätt replikerbar och som inte kan få immaterialrättsligt skydd – något som är giltigt för många tjänsteinnovationer.

Att betydelsen av affärsmodellsinnovation är stor och ökande är en slutsats som delas av såväl forskare som företagsledningar. Dock satsas oftast relativt lite resurser i existerande företag på (systematisk) affärsmodellsutveckling, vilket bland annat kan förklaras med organisatorisk tröghet. Med andra ord – en ny affärsmodell riskerar att ställa alltför mycket av företagets befintliga arbetssätt och värderingar på huvudet. Nya affärsmodeller introduceras därför relativt sett oftare av nystartade företag.

Bristande kunskapsutveckling och kännedom om metoder för att utveckla och verifiera affärsmodeller kan vara ett hinder för innovation och tillväxt i företag. Detta hänger delvis samman med att bristande kunskap om nya affärsmodeller och ny affärslogik kan försvåra dialogen mellan entreprenörer och finansiärer. Hur ska man t.ex. hantera och mäta att värdet i bolaget när det finns i individernas (ägare och anställda) kunskaper och nätverk? Det är angeläget att dialogen och samarbetet mellan högskola och näringsliv utvecklas även på detta område.

Regeringen avser att låta sammanställa och sprida kunskap om affärsmodellsinnovation och affärsmodellens betydelse för tjänsteinnovation.

2.7 Kunskap om och kompetens i tjänstedesign

Design, designer och designtänkande är begrepp som vanligtvis ger associationer till utformning av varor eller fysiska föremål ur estetiskt, ergonomiskt eller funktionellt hänseende. Som många företag, forskare och designers redan insett är designkompetensen dessutom en vital del i framgångsrika tjänsteinnovationsprocesser. I det här sammanhanget lyfter vi fram design som ett verktyg eller en metod för att utveckla tjänster, inte som ett område i sig. Detta perspektiv har uppmärksamats också på EU-nivå, bl.a. i rådsslutsatserna från Konkurrenskraftsrådet i maj 2010.

Designkompetens i tjänsteinnovation kan vara ett effektivt verktyg för att möta behovet av helhetssyn på ett visst erbjudande (vare sig det är en

¹² Henry Chesbrough, 2006, Open Business Models. How to thrive in the new innovation landscape. (egen översättning)

ren tjänst eller en kombination av vara och tjänst). Ur kundens perspektiv är helhetsupplevelsen av tjänsten beroende av fler saker än de som tjänsteorganisationen direkt kan påverka. Ett erbjudande kan inkludera t.ex. bemötande, IT-verktyg, varor, broschyrer, lokaler, vägen till tjänstemötet – kort sagt, av otaliga större eller mindre kontaktpunkter fördelade över vad som har kallats en kundresa (customer journey).

Tjänstedesign har idag huvudsakligen tre fokus: tjänsteinteraktionerna, samverkan i komplexa organisatoriska system, och transformation av organisationer. Oavsett fokus finns alltid en koppling mellan affärsmålen och kundupplevelse. Användaren är utgångspunkten. Metoder och arbetssätt kännetecknas i hög utsträckning av att kunder, personal och ledning involveras djupt i designprocesserna.

En del av de resonemang som finns inom öppen innovation och användarcentrerad eller användardriven innovation fångar därför metoder och aspekter som återfinns inom design.

Sverige är, tillsammans med länder som Finland, Italien, Storbritannien och Sydkorea, ledande vad gäller forskning inom området. Forskningen sker och finansieras i stor utsträckning inom tillämpningsområden som vård, offentliga tjänster, handel, transport och IT. Den grundläggande forskningen är koncentrerad till ett fåtal forskningsmiljöer i Storbritannien, Danmark och Sverige.

Högre utbildning inom tjänstedesign i Sverige finns idag vid ett mindre antal lärosäten. Kunskapsutveckling inom tjänstedesign förutsätter tvärdisciplinära eller flerdisciplinära miljöer där forskning och utbildning spänner över konstnärlig forskning, via humanistisk och samhällsvetenskaplig, till pedagogisk och teknisk forskning. En viktig fråga är hur företagen förmår ta till sig kunskapen som produceras i dessa miljöer.

I regeringens handlingsplan för kulturella och kreativa näringar (2009) lyfts innovation och design upp som ett strategiskt område. Bland annat ska Vinnova, Tillväxtverket, Stiftelsen Svensk Industridesign (SVID) och Föreningen Svensk Form tillsammans utforma åtgärder som syftar till att vidareutveckla design som verktyg för behovsbaserad innovation, en ansats som i hög grad är relevant för tjänsteinnovation.

Regeringen avser att belysa om och i så fall hur offentlig sektor kan fungera som förebild genom att främja designprocesser inom egna verksamheter och tillämpa designmetodik i samband med upphandlingar, i behovsbaserad forskning och utbildning m.m. Regeringen välkomnar också att design blir en del av EU:s gemensamma innovationspolitik.

2.8 Ökad kunskap och kompetens om finansiering av tjänsteinnovation

Vid utveckling av tjänsteinnovationer är kapitalbehovet oftast mindre, och uppstår senare i processen, än vid varuinnovationer. Eftersom det gäller nya idéer och affärsmodeller, ofta på nya marknader, kan dock begränsade säkerheter och värderingssvårigheter för finansieringsaktörerna avseende marknadspotential m.m. innebära särskilda utmaningar för en tjänsteinnovatör som söker lån, verifieringsmedel eller riskkapital.

Tillgång till så kallat kompetent kapital, - det vill säga investerare som, förutom att de bidrar med kapital, bidrar genom att dela med sig av erfarenheter, råd, nätverk och strategisk kompetens, - är många gånger avgörande för en framgångsrik utveckling. Detta är ett viktigt skäl att ta in externt kapital, inte minst från affärsänglar.

Ett sätt att minska finansieringsgapen som finns i vissa skeden är att öka kunskapen hos entreprenörer och finansiärer så att de kan närma sig varandra i sina bedömningar och värderingar av affärsidéer. Entreprenörer kan t.ex. behöva utveckla sin "investment readiness" för att bättre kunna förstå och möta finansiärer och deras krav. Det kan ske genom träning via t.ex. inkubatorers försorg, matchningsmöten med mera. Finansiärerna i olika skeden, privata såväl som offentliga, behöver, som konstaterats ovan, kontinuerligt utveckla kunskaperna om nya affärsmodeller och branscher. Inom programmet för Kvinnors företagande görs till exempel insatser för att bland annat utveckla investment readiness och stärka nätverken med för affärsänglar.

I regeringens proposition Företagsutveckling – statliga insatser för finansiering och rådgivning¹³ föreslås en ändrad inriktning på offentlig rådgivning med högre inslag av kundvalssystem, spetskompetens och nätverkssatsningar. Det är ett viktigt steg i att säkerställa en professionell och relevant offentligfinansierad rådgivning, inom exempelvis finansiering, som i större utsträckning tar utgångspunkt i olika företagens olika behov.

Regeringen avser att fortsätta arbetet inom befintliga insatser för kompetensutveckling för entreprenörer och finansiärer. Detta är viktigt för ett väl fungerande finansieringssystem och berör såväl offentliga som privata aktörer. Inom ramen för den statligt tillhandahållna företagsrådgivningen bör företagare ges ökade valmöjligheter vad gäller rådgivning, vilket kan uppnås genom ett system med kundval. Detta kommer också att öka möjligheterna leverera relevant områdesmässig spetskompetens inom exempelvis finansiering.

Den snabba strukturomvandlingen ställer de offentliga systemen inför stora utmaningar. För att kontinuerligt kunna anpassa det offentliga

¹³ Prop. 2009/10:148, Företagsutveckling - statliga insatser för finansiering och rådgivning

marknadskompletterande utbudet av kapital efter de behov som finns behövs aktuell kunskap om hur såväl befintligt utbud som efterfrågan hos små och medelstora företag, inte minst i tjänsteintensiva verksamheter. Tillväxtanalys har med start i år i uppdrag att följa kapitalmarknadens utveckling och påverkan på små och medelstora företags tillgång till kapital. I regeringens proposition Prop. 2009/10: 148 Företagsutveckling – statliga insatser för finansiering och rådgivning föreslås att ett råd med marknadsaktörer ska knytas till Tillväxtanalys för att stödja myndigheten i detta uppdrag. Ett samarbete har också påbörjats av flera av de berörda offentliga aktörerna för att utifrån ett tjänsteinnovationsperspektiv utveckla de befintliga åtgärderna och öka samverkan.

Några frågor som behöver belysas ytterligare är hur man kan få en bättre samverkan mellan delarna i systemet, hur regelsystemen påverkar finansieringsmöjligheter för tjänsteinnovation och hur väl de finansieringsverktyg som finns hos Almi, Vinnova, Innovationsbron, Tillväxtverket m.fl. passar för tjänsteinnovationer.

Regeringen avser i ett första steg att, med utgångspunkt i den rapport om kapitalförsörjningssituationen som Tillväxtanalys lämnar hösten 2010, bjuda in näringsliv och offentliga aktörer till en hearing under temat ”Finansiering av tjänsteinnovationer – hur kan regelverk och statliga finansieringsinsatser bättre möta näringslivets behov?”.

2.9 Identifiera goda exempel på tjänsteinnovationer i gles- och landsbygd samt metoder för kompetensutveckling för tjänsteleverantörer och användare.

En god tillgänglighet till offentlig och kommersiell service är en förutsättning för att människor ska kunna leva och verka i alla delar av landet. I glest befolkade områden är det en utmaning att tillhandahålla service av olika slag. Här kan innovativa tjänster spela en viktig roll.

I OECD:s Territorial Review av Sverige¹⁴ rekommenderas att verka för innovativa servicelösningar, eventuellt digitala, som ett svar på de utmaningar som glest befolkade områden möter och för att skapa attraktiva livsmiljöer. Ofta samordnas idag flera olika typer av tjänster på ett ställe (exempelvis lanthandeln, bensinmacken), vilket skapar både en mötesplats och en utvecklingsnod. Samtidigt ställer allt mer diversifierade tjänster krav på kompetens hos både de som tillhandahåller tjänsterna och hos användarna. Behov av en stärkt kompetens har framkommit i genomförda dialoger i framtagandet av strategin. Offentliga aktörer bör därför stimulera till lärande servicelösningar, som också skapar ökad kompetens bland användarna.

¹⁴ OECD territorial review Sweden, 2010

Regeringen avser att låta samla in goda exempel på tjänsteinnovationer, inklusive digitala tjänsteinnovationer, i gles- och landsbygder i syfte att skapa lärande och att sprida goda exempel.

2.11 Bättre beslutsunderlag förutsätter utveckling av mätmetoder och indikatorer

En särskild utmaning för utformningen av en politik för ökad tjänsteinnovation är att dagens innovations- och näringspolitik till stora delar bygger på indikatorer som utvecklats för att följa utvecklingen av utvinnings- och tillverkningssektorerna. För att kunna utveckla och anpassa politik, strukturer och instrument till förutsättningarna i en tjänsteekonomi är det därför nödvändigt att utveckla indikatorer som bättre fångar tjänsteinnovation och förändringar i tjänsteproduktivitet.

Att mäta produktiviteten och produktivitetstillväxten inom tjänstesektorn är komplicerat och statistiken inom området lämnar mycket att önska. En förklaring till detta är att utvecklingen inom tjänsteproduktionen i hög grad handlar om kvalitetsökningar, vilka generellt är svårare att mäta än rena volymökningar. En annan är att många tjänster fortfarande inte prissätts på marknaden och därför är svåra att hantera statistiskt. Långtidsutredningen 2008 är inne på dessa tankar när den konstaterar att svårigheterna att mäta produktiviteten i tjänster bland annat kan tänkas bero på att graden av differentiering och kundanpassning är stor, inte minst i de kunskapsintensiva tjänsterna.

Inom såväl OECD som EU diskuteras utvecklingen av nya indikatorer i denna riktning. I Sverige drivs forskningsprogram inom tjänsteekonomiområdet hos bl.a. Institutet för näringslivsfrågor samt Entreprenörskapsforum. Tillväxtanalys har under 2010 ett regleringsbrevsuppdrag att analysera tillgängliga indikatorer, behov av utveckling m.m.

Regeringen finner det angeläget att fortsätta arbetet med att utveckla nya indikatorer för tjänsteekonomin, för att bland annat identifiera och öka medvetenheten om vilka brister befintliga underlag har i förhållande till utvecklingen av tjänsteekonomin.

3. Digital infrastruktur för tjänsteinnovation

3.1 En dialog om framtidens internet

Flera exempel finns redan i dag på hur företag genom Internet inkluderar kunder och leverantörer i utvecklingen av tjänster (öppen innovation). Internet kommer inom överskådlig tid att vara den centrala plattformen för utveckling och distribution av digitala tjänster.

Internet används som en plattform för effektiv kommunikation och interaktion med kunder, för leverans av digitalt innehåll och för att automatisera logistik och administration. En hög innovationstakt möjliggörs därmed. Låga transaktionskostnader gör att många innovatörer samtidigt kan utveckla diversifierade tjänster baserade på en och samma ursprungsidé.

Genom Internet har också inträdesbiljetten för nya aktörer blivit betydligt lägre. I princip kan vem som helst med en Internetuppkoppling tillhandahålla tjänster på nätet – i alla delar av landet. Genom öppen innovation är potentialen betydande för tjänsteinnovatörer på nätet att aktivt integrera användare och kunder i innovationsarbetet.

Internets centrala betydelse innebär samtidigt att insatser är påkallade för att säkerställa prestandan för framtida behov. Internet får inte bli en flaskhals för den digitala tjänsteutvecklingen. Sverige bör därför aktivt delta i det arbete som pågår på EU-nivå avseende bl.a. Internets framtida prestanda, säkerhetskrav, tjänsteutvecklingen och applikationer.

För svensk del är det viktigt att centrala aktörer aktivt deltar i EU-programmen eller kan ta del av forskningsresultat och frågeställningar som följer av detta avseende bland annat kapacitets- och standardiseringsfrågor samt reglerings- och integritetsfrågor.

En dialog om svenska prioriteringar på området framtidens internet inom EU:s ramprogram för forskning och andra relevanta program ska inledas. I dialogen ska frågor av betydelse för en positiv utveckling av framtidens Internet lyftas fram. Svenska forskningsaktörer, näringslivet samt andra aktörer av relevans för utvecklingen av och tillgängligheten till Internet bör ingå i dialogen.

3.2 Tillgången till bredband i alla delar av landet är av central betydelse för digitala tjänster.

En hög användning av IT och Internet är bra för Sveriges konkurrenskraft. En förutsättning för detta är tillgång till bredband med hög överföringskapacitet i hela landet som ger en robust och tillförlitlig åtkomst till Internet och andra bredbandstjänster. Regeringen antog i november 2009 en bredbandsstrategi med det övergripande målet att Sverige ska ha bredband i världsklass. Hur detta ska definieras kommer att förändras utifrån användarnas (både enskilda, företag och det offentliga) efterfrågan och i takt med teknik- och tjänsteutvecklingen. Ett Bredbandsforum under ledning av infrastrukturministern har bildats för dialog och samverkan om bredbandsfrågorna och för att bidra till utvecklingen mot regeringens bredbandsmål.

Sverige ligger redan i topp i många internationella jämförelser vad gäller tillgång till bredband och användning av IT. En hög användning i alla delar av samhället bidrar till utvecklingen av kunskapssamhället. I takt med att bredbandsnät med hög överföringskapacitet byggs ut vidgas marknaden för nya digitala tjänster.

God tillgång till bredband är en förutsättning för människor att kunna bo, verka, starta och driva företag i alla delar av landet. Intresset för att göra investeringar är större i tätbebyggda områden än i de glest befolkade delarna av landet, där förutsättningarna för att bygga ut ny infrastruktur och att uppgradera tekniken är sämre. Hur tillgången kan stärkas ytterligare kommer att behandlas inom ramen för Bredbandsforum. Regeringen har dessutom beslutat om satsningar på utbyggnad av bredband i huvudsak i glesbefolkade områden. Syftet är att, med utgångspunkt i lokala behov, öka tillgängligheten till bredband i landets glesbefolkade områden, bland annat för att stärka företagets konkurrenskraft. Totalt omfattar stöden 625 miljoner kronor under 2010–2013. Detta inkluderar bland annat medel från landsbygdsprogrammet samt anslaget för driftsäker och tillgänglig elektronisk kommunikation. Tillgång till bredband skapar även möjligheter att tillhandahålla både offentlig och kommersiell service i gles- och landsbygder, vilket kan vara ett sätt att möta utmaningarna med en åldrande befolkning och utflyttning.

Regeringen avser att fortsätta verka för en god tillgång till bredband i världsklass i alla delar av landet i enlighet med förslagen i Bredbandsstrategin.

3.3 Digitala tjänsteinnovationsföretag

Kunskaperna om företag som bygger sin affärsmodell helt och hållet på digitala medier är i dag begränsade. Förutsättningarna och villkoren för den här gruppen företag kan samtidigt på vissa områden antas skilja sig från andra innovationsdrivande företag. Det kan t.ex. handla om mindre behov av fasta tillgångar och lokaler. Digitala tjänsteföretag ser sällan den svenska marknaden som tillräcklig. Skalbarheten är central och företagen

har ofta redan från startfasen den globala marknaden i fokus. Vidare är företagen i mycket hög utsträckning beroende av att snabbt nå ut med nya tjänster på marknaden. Immaterialrättsliga och upphovsrättsliga aspekter samt utformningen av regelverk i olika länder påverkar förutsättningarna för skalbarhet.

Regeringen understryker behovet av att öka kunskapen i främjarsystemet om den nya affärslogik som kännetecknar de digitala tjänsteföretagen, och, där behov föreligger, anpassa strukturerna för offentligt näringslivsfrämjande till de förutsättningar som gäller för dessa företag.

3.4 Utveckling av digitala tjänster i övriga företag

Användandet av moderna IT-lösningar ger konkurrensfördelar och effektivitetsvinster i företagandet. Det bör finnas en potential för många företag att förmedla tjänster över Internet som en vidareutveckling av befintlig verksamhet. Här handlar det om att företag tar till sig den nya tekniken och integrerar den i sin verksamhet. Studier har visat att företag använder IT och Internet i varierande grad. Enligt EU-kommissionen tillhör Sverige visserligen de sex länder i EU som använder IT mest, men användandet i företag, e-affärer, utpekas särskilt som ett område som kan förbättras.

Generellt uppvisar små företag en betydligt lägre grad av avancerad IT-användning jämfört med stora företag. Även branschtillhörighet påverkar graden av IT-användning. Företag verksamma inom branscher som inte direkt är kopplade till IT använder tekniken i lägre utsträckning.

Regeringen gav därför under våren 2010 Kungl. Tekniska högskolan (KTH), i uppdrag att utarbeta ett förslag till handlingsprogram för att stimulera småföretagens IT-användning. I uppdraget ingick bl.a. att presentera en nulägesanalys och förslag till insatsområden som bör prioriteras samt att redogöra för hur en ökad IT-användning i småföretag kan påverka deras konkurrenskraft och utvecklingsförmåga. Rapporten bereds i Regeringskansliet.

3.5 Ramvillkoren för digitala tjänster

Det är angeläget att följa och analysera tillväxtpotentialen för digitala tjänster och vad staten kan göra för att stärka Sveriges konkurrenskraft på området. Olika former av hinder, gällande såväl lagstiftning, kompetens som teknisk infrastruktur, behöver kartläggas. I arbetet att främja goda marknadsvillkor är det även viktigt att uppmärksamma vikten av att offentlig sektor inte försvårar framväxten av digitala tjänster. Det kan till exempel handla om att erbjuda tillgång till offentlig information till privata aktörer så att nya tjänster kan utvecklas på samma gång som företagsamheten gynnas. Offentliga data ska göras tillgängliga för vidareutnyttjande på villkor som skapar förutsättningar för en god

konkurrens, för utveckling av nya tjänster och tillämpningar samt för marknadstillträde för fler vidareutnyttjare.

E-delegationen har regeringens uppdrag att verka för att förutsättningarna för att vidareutnyttja offentlig information för både kommersiella och ideella ändamål förbättras. Uppdraget är en följd av att riksdagen har antagit lagen (2010:566) om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen, genom vilken det s.k. PSI¹⁵-direktivet införs i svensk lagstiftning.

För att främja utbredningen och utvecklingen av digitala tjänster är det väsentligt att enhetliga standarder kan utvecklas på viktiga områden. Det kan handla om system för digitala pengar och elektronisk legitimation. Det arbete som utförs inom ramen för e-delegationen kan bidra till lösningar som även kan vara till stöd för den privata sektorn.

4. Internationalisering av tjänsteinnovation

Den svenska ekonomin är i stor utsträckning globaliserad och internationalisering av tjänster är en naturlig del i utvecklingen av en öppen marknadsekonomi. Internationaliseringen av tjänstesektorn har också bidragit till Sveriges goda tillväxtutveckling de senaste 10-15 åren. Den viktigaste basen för framgångsrik tillväxt på internationella marknader är ett gott företagsklimat. Få långsiktiga näringspolitiska mål kan uppnås om ambitionerna för företagens tillväxt begränsas till den inhemska marknaden.

Sverige är ett av världens 20 största länder i fråga om tjänsteexport. Den globala tjänstehandeln antas bara vara i sin linda, varför den framtida potentialen för ökad export är stor.

Under de senaste decennierna har tjänsternas andel av exporten oavbrutet ökat. I en rapport från Exportrådet framgår det att tjänsteexporten idag svarar för mer än 30 procent av Sveriges totala export, vilket motsvarar mer än 15 procent av BNP. En stor del av exporten sker i små och medelstora företag. Samtidigt är en viktig del av tjänsteexporten en följd av varuexporten, t.ex. som följdleveranser i form av utbildning, finansiering, marknadsföring, underhåll eller licenser och royalties. De stora industriföretagen är således också en viktig exportör av tjänster som kompletterar deras andra produkter, inte minst genom interndebitering inom sina koncerner från huvudkontor samt forsknings- och utvecklingsavdelningar i Sverige.

Tjänster har under de senaste två åren ägnats ökad uppmärksamhet inom handel- och investeringsfrämjandet. Det sker genom satsningar på tjänsteexport generellt och på branscher med stort tjänsteinnehåll med

¹⁵ Public Sector Information

målsättningen att korta deras ledtider till internationell framgång. Exportrådet har i uppdrag att utreda potentialen för att specifikt främja tjänsteföretagens internationalisering.

Ändamålsenliga och effektiva regelverk bidrar till goda förutsättningar för innovation. En särskild utmaning för internationalisering av tjänsteinnovationer ur detta perspektiv utgörs av det faktum att tjänsteproduktion generellt sett är avsevärt mer reglerad än varuproduktion. Problemet med dessa regleringar är samtidigt att de kan utgöra hinder för företag som vill verka på utländska marknader. Nyttan av regleringar måste därför vägas mot kostnader som uppstår till följd av etableringshinder för utlandsetableringar.

De senaste åren har det skett avregleringar av nationella marknader som har bidragit till att vissa tjänster (telekommunikationer, transporter och finansiella tjänster) i allt större utsträckning tillhandahålls av utländska aktörer. Framförallt är det utländska direktinvesteringar inom tjänsteområdet som ökat i de flesta OECD-länderna inklusive Sverige. Tjänsternas andel av det samlade globala värdet avseende stocken på utländska direktinvesteringar (FDI) ökade från 49 procent 1990 till 64 procent 2007. Invest Sweden (tidigare ISA) arbetar aktivt med att intressera tjänstetunga företag i prioriterade sektorer för att direktinvestera i Sverige.

Utöver kvarstående nationella regleringar inom vissa områden utgör, som ovan konstaterats, den bristande funktionen av den inre marknaden för tjänster inom EU ett hinder för tjänsteinnovation i Europa. Genomförandet av Tjänstedirektivet är därför centralt för att frigöra innovationspotentialen i europeiska tjänsteverksamheter.

För att dra nytta av den potential till tillväxt som ligger i internationaliseringen krävs kunskap och resurser. Som framgår av bland annat Exportutredningens slutbetänkande "Svensk export och internationalisering" SOU 2008:90, har små och medelstora företag, varav majoriteten utgörs av tjänsteföretag, ofta svårt att hitta rätt vid sökandet av information gällande frågor om internationalisering. I inre marknadsutredningen (SOU 2009:71) föreslås åtgärder för att förenkla för företag att få information, agera på EU:s inre marknad och samverka med myndigheter som tillämpar regler för EU:s inre marknad.

Regeringen avser att förbättra befintliga insatser för företags och organisationers internationalisering. Det kan till exempel handla om att effektivisera arbetet med internationaliseringsfrågor, för att bland annat bättre nå ut till små och medelstora företag, genom bättre samverkan, informationsspridning och organisering av de statliga export- och handelsfrämjande insatserna.

Regeringen avser att se över förutsättningarna för små och medelstora företag inom områden där Sverige har komparativa fördelar vad gäller kunskap och kompetens att marknadsföra sig på utländska marknader.

Arbetet med att främja internationalisering av tjänsteinnovation behöver också omfatta frågor om direktinvesteringar, internationella samarbeten i kunskapsutvecklings- och innovationsprocesser, kompetensfrågor i bemanningen av ett företag eller en organisation (villkor för att attrahera utländsk kompetens) m.m.

Ett första steg

I och med att denna strategi presenteras har en första hörnsten lagts i en bred grund för en lärande politik för innovation, tillväxt och välfärd. Nu börjar ett långsiktigt arbete för att, med strategin som avstamp, utveckla innovationspolitiken så att vi bättre tar tillvara och utvecklar tjänsteekonomins möjligheter. Strategin är ett steg mot en politik för innovation som omfattar alla aspekter av innovation, och som lägger grunden för innovationskraft på bred front i Sveriges företag, hos offentliga aktörer, i utbildningssystemet, i akademiska miljöer och i ideella organisationer.

För att arbetet ska bli framgångsrikt krävs att såväl offentliga som privata krafter mobiliseras. Det fortsatta arbetet måste därför bygga på samarbete och ske i dialog med näringsliv, akademi och offentliga aktörer.

Regeringen avser att följa upp de åtgärder och processer som redovisas i denna strategi, liksom att fortsätta dialogen med näringslivet och andra relevanta aktörer om innovation, inklusive tjänsteinnovation, för att ytterligare stärka förutsättningarna för ökad innovationsverksamhet, förnyelse, konkurrenskraft, tillväxt och välfärd i enlighet med denna strategi. En sammanfattande utvärdering av förslag och processer bör göras.