

# Uppdragsbeskrivning: upphandling av tjänster inom besöksnäringsutveckling

## 1. Bakgrund

I Jämtland Härjedalens regionala utvecklingsstrategi **Jämtlands Län 2050** (RUS) framgår det på flera sätt att besöksnäringen är en viktig näring i länet. Bland annat finns att läsa att *den hållbara utvecklingen inom besöksnäringen har bidragit till att vi har platsbaserade upplevelser som även skapar lockande och aktiva livsmiljöer med god tillgänglighet till naturen. Att arrangera små- och stora evenemang är en tradition i länet och det förgyller vår tillvaro och driver samhällsutveckling.* Ett av länets styrkeområden är *Upplevelser*, vilket är nära kopplat till besöksnäringen och utveckling av denna. Visionen i RUSen är att Jämtlands län år 2050 ska vara *en nytänkande och hållbar region att leva, verka och utvecklas i.*

Givet besöksnäringens strategiska betydelse för både besökare, boende och inflyttare, samt det faktum att branschen till stor del består av mindre företag utan offentlig nationell samordning, avser Region Jämtland Härjedalen att upphandla tjänster inom besöksnäringsutveckling på länsnivå. Dessa tjänster ska komplettera aktiviteter som görs av befintliga besöksnäringssaktörer idag, och utföras i samverkan med projekt som berör besöksnäringssfrågor samt inflyttarverksamheten Ta Steget.

## 2. Styrande principer

För denna upphandling finns tre styrande principer, som ska appliceras på utförandet av tjänsterna som är beskrivna i punkt 3:

- Inkludera hela länet i besöksnäringsutvecklingen.
- Arbeta med miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet i fokus, där RUS-vision 2050, Mål och långsiktiga prioriteringar, Program för smart specialisering i Jämtland Härjedalen 2021-2027 samt länets Energi- och klimatstrategi är styrande.
- Verka för ett inkluderande och respektfullt samarbete med samiska verksamheter. Från den 1 mars 2024 utökas *Lag (2022:66) om konsultation i frågor som rör det samiska folket* till att även omfatta regioner och kommuner. Leverantören behöver därmed beakta detta i utförandet av tjänsterna beskrivna i punkt 3.

## 3. Beskrivning av tjänster

### 3.1 Möjliggöra långsiktig miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet hos små- och medelstora besöksnäringssföretag

- Bevaka och sprida information digitalt och fysiskt till små och medelstora besöksnäringssföretag om tillgängliga och lämpliga utbildningsinsatser.

- **Syfte och nytta med aktivitet:** Det finns flertalet projekt och organisationer som erbjuder kostnadsfria utbildningar samt rådgivning för små- och medelstora företag, vilket motsvarar behov som vissa besöksnäringensföretag i länet ger uttryck för. Samtidigt finns en utmaning med att nå ut med denna information. Leverantören ska därför på lämpligt sätt nyttja sitt nätverk av besöksnäringensaktörer i länet, och sprida information om tillgängliga utbildningar och kurser som kan vara av intresse för besöksnäringensföretag. Exempel på utbildningsmöjligheter är digitala kurser via Affärskompetens, gratis rådgivning via Almi, rabatterade kurser via Länsstyrelsen samt utbildningsinsatser och rådgivning via Energikontoret Jämtland Härjedalen.
- **Uppföljning:** Summering av hur, var och när information har spridits.
- Bevaka och sprida information digitalt och fysiskt om finansieringsmöjligheter lämpliga för små- och medelstora besöksnäringensföretag, i samråd med Region Jämtland Härjedalen.
  - **Syfte och nytta med aktivitet:** Det finns flertalet olika möjligheter för små- och medelstora företag att söka finansiella bidrag, lån och investeringar i Jämtlands län, exempelvis via Region Jämtland Härjedalen, Interreg, Almi och Almi Invest, Leader m.fl. Denna information är dock utmanande att nå ut med. Leverantören ska därför på lämpligt sätt nyttja sitt nätverk av besöksnäringensaktörer i länet, och sprida information om olika finansieringsmöjligheter som kan vara av intresse för besöksnäringensföretag. Då Region Jämtland Härjedalen även gör egna informationsinsatser kring finansieringsmöjligheter ska leverantören och Region Jämtland Härjedalen samråda inför större, organiserade informationstillfällen, för att tillsammans skapa en god informationsspridning i länet samt säkra att Region Jämtland Härjedalen får återrapportering.
  - **Uppföljning:** Summering av var, hur och när information kring finansieringsmöjligheter har spridits.
- Uppmärksamma eventuella glapp och behov inom utbildning och finansiering gentemot små- och medelstora besöksnäringensföretag, och verka för att dessa åtgärdas.
  - **Syfte och nytta med aktivitet:** Leverantören ska i sitt arbete med tjänsterna beskrivna i punkt 3.1 notera eventuella glapp och behov i utbudet av utbildningsinsatser och finansieringslösningar för små- och medelstora besöksnäringensföretag. Dessa identifierade glapp och behov ska vidareförmedlas till såväl Region Jämtland Härjedalen som potentiell annan lämplig aktör (exempelvis banker, kommun, destinationsbolag), samt om relevant vara grund för framtida projektsatsningar.
  - **Uppföljning:** Summering av identifierade utbildnings- och finansieringsbehov, samt vilka eventuella åtgärder som vidtagits efter dialog med Region Jämtland Härjedalen.

### 3.2 Samla in och bistå med kunskap till Region Jämtland Härjedalen, länets kommuner samt besöksnäringens företag

- Leverera en årlig rapport som inkluderar trendspaning, statistik och fakta kring besöksnäringens omsättning, volym och inverkan på samhällsutvecklingen. Rapporten ska levereras digitalt samt fysiskt till Region Jämtland Härjedalen, länets kommuner och besöksnäringens aktörer, samt även presenteras i ett digitalt möte som är öppet för samtliga rapportmottagare och övriga intressenter i länet.
  - **Syfte och nytta med aktivitet:** Rapporten ska dels kunna användas i syfte att utbilda och visa på besöksnäringens styrkor och utmaningar inom länet och den regionala utvecklingen, exempelvis gentemot politiker, och dels vara ett faktaunderlag som hjälper såväl offentliga aktörer som besöksnäringens aktörer att kunna forma strategier och ta beslut. Rapportens slutsatser och analyser ska även presenteras i ett digitalt möte, som är öppet för samtliga rapportmottagare och eventuella övriga intressenter, med syfte att nyttja detta faktaunderlag för att skapa bättre förutsättningar för en hållbar besöksnäringensutveckling i länet.
  - **Uppföljning:** Leverans av 1 rapport per år i både fysiskt och digitalt format, innehållande både text, bilder, tabeller och infografer, samt genomförande av ett digitalt möte där rapportens slutsatser och analyser presenteras. För att kunna uppnå syftet förväntas rapporten vara åtminstone ca 30 sidor lång.

### 3.3 Nyttja olika marknadsföringskanaler för att skapa ökat intresse för länet som besöksnäringens mål

- Skapa ökat intresse hos såväl privatpersoner som organisationer att besöka länet genom att nyttja både digital och fysisk marknadsföring, inklusive deltagande i relevanta forum och konferenser. Särskilt fokus ska läggas på att sprida besökare tidsmässigt under året och till mindre exploaterade delar av länet, samt att stötta hela länets besöksnäringens aktörer – i synnerhet i områden där det inte finns andra starka aktörer.
  - **Syfte och nytta med aktivitet:** Att som besöksnäringens företag "nä genom bruset" och locka besökare blir allt svårare, i synnerhet för små- och medelstora företag som verkar på mindre välkända platser. Samtidigt finns en utmaning i att vissa geografiska områden i länet under delar året tar emot mycket stora volymer av besökare, vilket påverkar såväl naturvärden som social hållbarhet. Leverantören ska därför nyttja olika marknadsföringskanaler för att locka fler besökare till länet, men i detta arbete ha de styrande principer som nämns i punkt 2 i beaktning för att eftersträva en hållbar turism som sprids både geografiskt och under året. Större kampanjer planeras i dialog med Region Jämtland Härjedalen på kvartalsvisa operativa uppföljningar (se punkt 6).
  - **Uppföljning:** Summering av utförda marknadsföringsaktiviteter, samt en gemensam diskussion kring utkomst och värde av olika insatser och kampanjer.

## 4. Tjänsteoptioner

Vid behov kan ytterligare statistiska undersökningar behöva utföras, och Region Jämtland Härjedalen önskar därmed kunna avropa följande statistiska tjänster via option:

**Option A: Gästundersökning:** syftet med denna undersökning är att ta fram statistik kring genomsnittliga utlägg per gäst.

**Option B: Fritidshusundersökning:** syftet med denna undersökning är att få reda på hur mycket fritidshusen nyttjas i länet, då detta inte inkluderas i standardsiffror från t.ex. SCB eller andra institut.

**Option C: Släkt- och vänundersökning:** syftet med denna undersökning är att få reda på hur många boende i Jämtland Härjedalen som haft släkt och vänner boende hemma hos sig, och på så sätt bidragit till besöksnäringens omsättning utan att det syns i gästnattsstatistik.

**Option D: SPRIT-undersökning (enklare version):** syftet med denna undersökning är att få reda på hur beroende ett område, exempelvis en destination eller kommun, är av turismen. SPRIT står för Spridningseffekter Inom Turism, och kan göras både i en enklare version och en full version.

## 5. Särskild kravställning på leverantör

Leverantören ska utföra de specificerade tjänsterna i enlighet med nedan kravställning:

- Tjänsterna ska utföras på plats i Jämtlands län.
- Erfarenhet av att arbeta i Jämtlands län, vilket ska intygas av skriftlig referens.
- Erfarenhet av att arbeta med besöksnäringens utveckling i Sverige, i såväl urbana som rurala miljöer, vilket ska intygas av skriftlig referens.
- Erfarenhet av att arbeta med regionala, nationella samt europeiska stöd- och finansieringsstrukturer, i synnerhet till små företag i glesbygd, vilket ska intygas av skriftlig referens.
- Minst 50% av personal som arbetar med den upphandlade tjänsten ska ha mycket goda skriftliga och muntliga kunskaper i svenska.
- Leverantören ska i extern kommunikation tydliggöra att tjänsterna utförs på uppdrag av Region Jämtland Härjedalen, både muntligt när så är lämpligt samt med Region Jämtland Härjedalens logotyp på skriftligt tryckt och elektroniskt material så som rapporter, broschyrer och filmer.
- Den personal som arbetar med den upphandlade tjänsten ska regelbundet ta del av aktuella finansiella stödutlysningar från Region Jämtland Härjedalen, samt ta del av följande digitalt informationsmaterial om renskötselrätt och samisk historia:
  - Information och film om renskötselrätt (tidsåtgång ca 15 minuter)
  - Urfolket samer och samisk historia (kapitel 1 + 2, tidsåtgång ca 30 minuter)

## 6. Uppföljning:

- Region Jämtland Härjedalens målsättning är att ha en nära och tillitsfull relation till leverantören, där operativa frågor enkelt kan stämmas av via informella telefonsamtal eller mail. Utöver detta görs uppföljning av avtalet i följande forum, där ansvarig tjänsteperson från Region Jämtland Härjedalen är sammankallande:
  - **Operativ uppföljning**, kvartalsvis med ansvarig tjänsteperson från Region Jämtland Härjedalen. Leverantören förväntas inför dessa möten sammanställa en kort, skriftlig summering av frågorna nedan. Ansvarig tjänsteperson rapporterar vid behov frågor och utmaningar vidare till berörda chefer inom Hållbar tillväxt samt regionala utvecklingsnämndens presidie.
    - Vilka aktiviteter har varit i fokus det senaste kvartalet, och hur har utförandet gått?
    - Finns det några utmaningar eller risker kopplat till de avtalade aktiviteterna?
    - Har leverantören sett några trender eller medskick från länets besöksnäringsektorer, som är av vikt för Region Jämtland Härjedalen att känna till?
    - Har leverantören någon feedback till Region Jämtland Härjedalen, kopplat till arbetet med detta avtal?
    - Vad är planen att fokusera på det kommande kvartalet, i synnerhet kopplat till marknadsföring?
  - **Taktisk uppföljning**, årsvis med ansvarig tjänsteperson samt ansvarig chef inom Samhällsutveckling samt regional utvecklingsdirektör. Under uppföljningen diskuteras följande punkter:
    - Övergripande årsplan med målsättningar och prioriteringar för kommande 1 år utifrån upphandlade tjänster, samt diskussion kring hantering av eventuella utmaningar eller risker.
    - Förändringar inom personal hos leverantören samt hos Region Jämtland Härjedalen.
    - Ekonomisk redovisning där kostnader för tjänsterna är fördelade på personal och specifika aktiviteter.
  - **Strategisk uppföljning**, en gång per år tillsammans med presidiet i regionala utvecklingsnämnden. Under uppföljningen diskuteras:
    - Hur arbetet med det upphandlade uppdraget har förlöpt på ett övergripande plan sedan det senaste mötet.
    - Trender som observerats inom besöksnäringsutveckling.
    - Behov av att utlösa optioner under kommande budgetperiod.
    - Mål eller syften som behöver justeras.