

En farlig okunnighet om tjänsteleveranser och tjänsteupphandling

av Bengt-Åke Wennberg och Monica Hane



Sedan Apotekstjänst tog över leveranserna av sjukvårdsmaterial i fem av landets regioner har samtliga drabbats av svår materialbrist, med hundratals inställda operationer som följd. För att få ordning på vårdkaoset kallade Varuförsörjningsnämnden till ett extramöte i Västerås. "Krisen måste få ett stopp", säger nämndens ordförande Bechet Barsom (KD). (SvD 29 oktober)

Vi lever i ett tjänstesamhälle. Det mesta av vår välfärd vård, skola omsorg bygger på tjänsteleveranser. Fallet Apotekstjänst illustrerar riskerna med ofullständiga och dåliga tjänsteleveranser. Parterna har fått löpa gatlopp i medierna. Men kommentarerna är orättvisa både när det gäller varuförsörjningsnämndens agerande och Apotekstjänsts.

Skälet att det gått så illa, och att tjänsteleveranser ofta fungerar dåligt – oberoende om de sker i statlig eller privat regi – är att man inte har tagit höjd för att tjänsteleveranser har en helt annan karaktär än produktleve-

ranser. Detta har varit väl känt sedan länge och det har skrivits böcker och artiklar om det. Men man tillämpar fortfarande ett upphandlingsreglemente som envisas med att behandla en tjänst som en produkt. Då blir det fel nästan jämt.

Men att få till stånd ett avtal som håller – särskilt med en ny leverantör – är arbetsamt och resurskrävande. Det kräver dessutom en djupare kunskap om tjänsteleveranssystem som varken media, kund eller leverantör verkat ha haft i detta fall. Därför har det gått som det gått.

Att slarva över och förenkla hur samverkan mellan tjänsteleverantör och kund skall utformas straffar sig. Detta kan vara förklaringen till att många av våra olika tjänsteleveranssystem på alla områden – allt från arbetsmarknadssystem till vård, skola och omsorg – fungerar så dåligt.

Skall detta kunna rättas till står vi inför en arbetsinsats som våra högt betalda politiker och tjänstemän inte verkar vara redo att ta på sig. De är redan fullt upptagna med annat som egentligen inte har samma betydelse för vårt samhälle.

Det som gör att tjänsteleveranser skiljer sig från produktleveranser är att en tjänst kräver ett samarbete – ett partnerskap – mellan leverantör och kund. Detta ingår inte i en produktleverans. För tjänster gäller att inblandade parter måste medverka till att *tillsammans* skapa det värde som önskas. Det är naturligtvis bra om tjänsten gör något som kunden inte själv kan göra men det avgörande är att *den samtidigt skall berika och göra kundens egen verksamhet bättre*.

Det måste uppstå en *synergi* i samspelet. En tjänsteleverans skall således normalt samspela med kunden så att ett plus ett blir mer än två. En tjänst ställer således krav både på kund och på leverantör för att utfallet skall bli det önskade. De överenskommelser som måste skapas är olika i varje enskilt fall. Av bägge parter krävs en flexibilitet och anpassningsförmåga som är helt främmande för en produktleverans.

Tjänsteleveranser är därför inte alltid förenliga med kommersiella ambitioner. De kräver ett intresse för just *samarbetet* med kunden. En leverantör som bara river av jobbet för att tjäna pengar är inget att ha.

Vi har definierat det partnerskap som behövs som ett "avtalsrum" som man gemensamt måste utveckla. Som ett konkret exempel har vi valt att använda "fallet Apotekstjänst" så som det beskrivits av Birgitta Forsberg i SvD den 27 oktober 2019. Du kan läsa vår redogörelse under nedanstående länk:

<https://samarbetsdynamik.se/Filerpdf/Webbsida/Mojlighetsrum191029.pdf>

Du kan få ännu mer information om samarbetet i sociala system genom att ta del av häftet "Det virtuella möjlighetsrummet – grunden för analys av sociala system". Häftet kan laddas ner på:

<https://samarbetsdynamik.se/Filerpdf/Rapporter/virtuellfullfinal.pdf>

Kolla också vår hemsida www.samarbetsdynamik.se och vår övergripande information om häftena på:

<https://prezi.com/view/O7XLHlBvmMfs12bR6Gpb/>

Referenser

Fransson M, Quist J (2018): Fri som en fågel. Karlstad: Centrum för tjänsteforskning.

Kristensson P (2009): Den tjänstedominanta logiken. Innebörd och implikationer för policy. Vinnova Rapport. VR 2009:7.

Klein, G.A., Feltowich, P.J. & Woods, D.D. (2004): Common Ground and coordination in joint activity. In W.Rouse & K. Boff (eds), Organisation Simulation (pp.139-84). Chichester, UK: John Wiley & Sons.

Quist J, Fransson M (2014): Tjänstelogik för offentlig förvaltning. Kina: Liber AB.

Votinius S (2004): Varandra som vänner och fiender - En idékritisk undersökning om kontraktet och dess grund. Stockholm: Brutus Östlings Bokförlag Symposium