



Slutrapport

AvenyAkademin
Projekt 2008-3050645-018

Sammanfattning projektidé och resultat

Syftet med projektet har varit att kompetensutveckla de anställda hos de deltagande företagen för att de skall kunna utvecklas och klara konkurrensen. Ett viktigt mål för projektet har också varit att öka kunskapen om jämställdhet och att medvetandegöra att funktionshinder kan vara ett alternativ vid anställningar och att lokalerna kan utformas så att de är tillgängliga såväl för kunder som anställda. Deltagande företag har varit företag i Avenyområdet (Korsvägen-Vallgraven) och medlemmar i Företagarföreningen Avenyn. Projektet har genomförts av Avenyn Paradgatan AB som är Företagarföreningens verksamhetsbolag.

Vi lever i en snabbt föränderlig tid och kunskap blir allt viktigare för att klara konkurrensen såväl för företag som individer. Detta gäller inte minst inom området IT som i hög grad kommer att påverka individer, företag, organisationer och samhället i övrigt. IT kommer att vara ubikvitärt (överallt närvarande) och rätt utnyttjat ger IT stora möjligheter att förbättra produktiviteten och skapa effektiva företag. IT ger de mindre företagen verktyg att konkurrera med kedjeföretagen och externa köpcentra. Skall vi fortsatt ha en attraktiv Aveny och Citykärna är det mycket viktigt att det finns en mångfald av företag inkluderande små butiker.

För de mindre företagen är ett EU-projekt oerhört betydelsefullt och en mycket stor möjlighet att kunna följa med i utvecklingen eftersom utbildningsbudgeterna hos dessa företag är mycket små – om de överhuvudtaget finns. Det har också varit mycket viktigt att även större företag och företag inom olika branscher funnits med i projektet eftersom vi i framtiden kommer att se mycket mera av samarbete mellan företagen och kombinationer av säljutbud och paketlösningar. Alla anställda behöver också kompetensutveckling för att kunna vara anställningsbara i framtiden.

Inom handeln pågår ett paradigmskifte genom den snabba utvecklingen av Internet som påverkar köpprocesserna. Dagens konsumenter söker fakta och gör prisjämförelser på

nätet och tar del av andra kunders omdömen om butiken. Konsumenterna blir experter och vet ibland mer än expediterna. Det blir mer och mer nödvändigt att prata med kunderna när kunderna inte är hos företaget. Fördelen med den digitala kommunikationen är att transaktionskostnaderna är låga men det behövs kunskap. Det har också visat sig att det går utmärkt att komplettera den fysiska butiken med e-shop och därigenom erbjuda kunderna 24-timmars öppettider. På det här sättet kan butiker som har ett sämre geografiskt läge på en bak- eller sidogata konkurrera med butiker som har ett A-läge. Butiker som både har en fysisk lokal och en e-shop har också en betydande konkurrensfördel mot de butiker som enbart har en e-shop eftersom trovärdigheten är så mycket större när man fysiskt kan få tag i ägare och personal.

Nu räcker det inte att enbart vara duktig i IT utan mycket annat krävs för att man skall få kunder. Lokalen skall vara attraktiv och skyltningen lockande. Personalen måste kunna sälja och de små butikerna kan oftast inte priskonkurrera utan måste därför vara mycket duktiga på personlig service.

Resultatet för projektet har blivit att företagen och de anställda kan mycket om jämställdhetsfakta och att den positiva attityden till jämställdhet förstärkts.

Företagen har lärt sig att det går att förbättra tillgängligheten även om det kan vara svårt på grund av kulturminnesmärkningar och komplicerade byggnadstekniska konstruktioner.

703 deltagare från 86 företag har deltagit och antalet kurser uppgick till 600 st. Totala antalet kurstimmar 13 673 tim och antalet deltagare/kurs var 11 st och i snitt erhöll varje deltagare 19,5 tim undervisning. Dessa siffror överensstämmer med dem som vi angav i vår ansökan.

Projektet har resulterat i ett stort kunskapslyft såväl för företag som deltagare. Möjligheterna att konkurrera har kraftigt förstärkts och man står nu rejält rustad att möta de utmaningar som finns i denna snabbt föränderliga tid. Företag och anställda förstår också hur viktigt det är med ett ständigt lärande i vårt kunskaps-samhälle. Ett mycket bra hjälpmedel finns i AvenyAkademiens utbildningsrum som finns kvar på nätet med övningar och kursdokumentation.

Projektets resultat

Jämställdhet

Ämnet jämställdhet har under hela projektiden varit i fokus. Alla deltagare har erhållit stor kunskap i jämställdhetsfakta och det finns idag en mycket positiv attityd till att jämställdhet är viktigt och en naturlig del i företagets verksamhet. Det finns en klar insikt hos företagen att de verksamheter som har lika antal män och kvinnor anställda fungerar bäst.

Tillgänglighet

Företagen har påverkats att alltid ha med möjligheten att även funktionshindrade är ett alternativ vid anställningar. Vid de personliga besöken hos företagen diskuterades detta och vi kan konstatera att attityden är att det är den sökandes kompetens som är

viktig och inte vilket funktionshinder som föreligger. T.ex. har Park Avenue Hotel en person utan synförmåga anställd som kock.

Företagen jobbar i stor utsträckning i servicebranschen och anstränger sig verkligen att hjälpa funktionshindrade även om det finns hinder byggnadstekniskt. "Det är ju kunder till oss." Företagen har erhållit boken "Riv hindren - Riktlinjer för tillgänglighet" (Handisam 2009) där det finns många tips att förbättra lokalerna med relativt enkla medel. Ett exempel är att måla dörrkarmarna i en annan färg än väggarna och därför bli mer synliga för synskadade. Effekten är också att detta är till nytta för alla t.ex. vid en brand och rökfylld lokal så att man snabbt hittar utgångarna.

Företagen har också börjat lägga i sina uppgifter i Västsvenska Turistrådets databas för funktionshindrade. Det är dock mycket omfattande uppgifter som skall läggas in och det kommer därför att ta tid innan alla företag har gjort detta. För att företagen ändå skall få en lägesbeskrivning av tillgängligheten svarade företagen på ett antal tillgänglighetsfrågor som sammanställts av Gert Månsson (processtöd tillgänglighet).

Kompetensutveckling

Det har varit en mycket medveten satsning på hög kvalitet på allt som gäller projektet - lokaler, administration, kursutbud, lärare. Följande kommentarer av deltagarna bekräftar att vår satsning lyckats:

"Jag är mycket imponerad över det professionella sätt som denna utbildning sköts på. Bra innehåll, bra lärare, brett utbud, och en väl fungerande administration. Det absolut bästa jag sett. Vi har fått idel lovord från vår personal."
Lars Rehnman, VD Universeum

"Mycket ambitiöst, proffsigt och engagerat"

"Mycket bra organisation, bra lärare och kurser"

"Fantastiskt. Det finns inga fler superlativ. Ni har varit fantastiska."

"Proffsigt, allmänbildande, lyhört, familjärt"

"Är jättenöjd med urvalet av utbildningar, lärt mig mycket som jag kan ha nytta av nu."

"Toppen, keep up the good work"

"Jag har haft stort utbyte av att delta i AvenyAkademin och använder de nya kunskaper som jag fått dagligen i mitt arbete. Projektet bidrar verkligen till att ge förbättrade förutsättningar för ökad produktivitet till kursdeltagarna, enligt EU:s målsättningar."

"Mycket givande, hoppas på en fortsättning"

703 deltagare från 86 företag har deltagit och antalet kurser uppgick till 600 st. Totala antalet kurstimmar är 13 673 tim och antalet deltagare/kurs var 11 st och i snitt erhöll varje deltagare 19,5 tim undervisning. Dessa siffror överensstämmer med dem som vi angav i vår ansökan.

Projektet har resulterat i ett stort kunskapslyft såväl för företag som deltagare. Möjligheterna att konkurrera har kraftigt förstärkts och man står nu rejält rustad att möta de utmaningar som finns i denna snabbt föränderliga tid. Företag och anställda förstår också hur viktigt det är med och att det i vårt kunskapssamhälle krävs ett ständigt lärande. Ett mycket bra hjälpmedel finns i AvenyAkademin utbildningsrum som finns kvar på nätet med övningar och kursdokumentation.

Deltagande företag

Agård, butik
Akademibokhandeln, butik
Allegro, restaurang
Ansa, hårvård
AntikWest, butik
Apoteket Biet
Aveny Blommor
Aveny Frisersalong
Babar, restaurang
Balder Fastighet AB
Barrique Winebar
Betjänten, kemtvätt m.m.
Big Ben Ur, butik
Bistro Elle, butik
Bohusslöjd, butik
Bokia/Wettergrens, butik
Boutique Femme
Boutique Shoestring
Bryggeriet, restaurang
Budget Biluthyrning
AnnLin, butik
Butik Stiiil
Cabaret Lorensberg
Café Soup ´n Bagel
Code by Jens, butik
Dansbutiken
Deep Nightclub
Deisy Design, butik
Dermakliniken
Diamond Dogs (rockbar)
Durgés Trafikskola
Elite Park Avenue Hotel
Ex, Exclusive secondhand, butik
Expert Götaplatsen Foto, butik
Flying Scotsman, restaurang
Fond, restaurang
Fonus
Forex Bank
Frank´s Coffeé
Frisk och Kry, hälsovård
Guldfynd, butik
Göta- Lorensbergs Bilskola
Göteborgs Stadsteater
Institut Harmoni, hälsovård
Intersport, butik
Jamesons´s Pub, restaurang
Jaspis, butik
Johanssons / Jedvik, butik
Justus Järn, butik
KappAhl, butik
Kicks, butik
King Steps, butik
Kometen, restaurang
Kungssportsläkarna
Laura Ashley, butik
Lindex, butik
Martin Johansson, butik
MAZI hår skönhet & spa
Modesty, restaurang
Mornington Hotel
Nilson, butik
Oles döttrar, butik
Panache , hår, hud, kroppsvård
Rhösska Museet
Hotel Scandic Rubinen
SEB
Siba, butik
Skandia France mäklare
Sova, butik
Steinbrenner & Nyberg, café, tårtaffär
Storan Evenemang & Konferens
Studio Aroma, kroppsvård
Styrbord & Babord, restaurang
Swedbank
Sweet, butik
Söderläge, butik
T-Tab, butik
TillDittHem, butik
Travel Service, resebyrå
Twins shop for men, butik
Tvåkanten, restaurang
Törnrosa Blomsterhandel
UR Here, butik
Universeum
Wallenstam
Zaika, restaurang

IT-kurser

- **Grundläggande datakunskap.** Hur använda datorn på bästa sätt.
- **Ordbehandling.** Open Office Write.
- **Kalkylering.** Excel. Open Office Calc
- **Bildhantering**
 - Gimp (Gratisprogram. Likt Photoshop.
 - Photoshop. (Inköp)
- **Utformning / uppdatering hemsida**
 - Kompuzer (Gratisprogram)
 - Dreamweaver (Inköp)
- **Skapa läsvärt nyhetsbrev**
- **Kundregister.** Skapa och underhålla..
- **Blogg**
 - Blogger (Gratisprogram)
 - World Press (Gratisprogram)
- **E-handel**
- **Möjligheterna med Google**
 - Program i "Molnet". Ord, Kalkyl, Register, Anmälningar, Enkäter
 - Google Analytics. Statistik besökande på sidan.
 - **Google AdWords.** Annonsering hos Google.
- **Sociala media**
 - Facebook, Twitter, Youtube
- **Layout trycksaker**
 - Open Office Impress (Gratisprogram)
 - Indesign (Inköp)
- **Presentation**
 - Open Office Draw (Gratisprogram) Likt Power Point.

Ledarskapsutbildningar

- Olika ledarstilar
- Lönsamt ledarskap
- Kvinnligt ledarskap
- Coachande ledarskap
- Ledarskap. Dynamisk ledareutveckling.
- Svåra samtal för en chef
- Organisationsutveckling. Affärsplan och affärsstrategier.
- Rekrytera rätt. Hur anställa rätt person?
- Utvecklande medarbetarsamtal
- Effektiva möten
- Julstämning
- Paketinslagning
- Butiken Mandel – från liten till stor på ett år.
- Vilka är trenderna? Vilka är affärsmöjligheterna i framtiden?

Marknadsföring / sälj

- Kreativ marknadsföring
- Klirr i kassan
- Säljande skyltfönster
- Köpglada kunder
- Texter som säljer
- Marknadsplanering
- Framtidens kassahantering
- Framgångsrik försäljning
- Cross selling. Hur samarbeta med andra företag?
- Butikskommunikation
- Telefonförsäljning
- Ljussättning

Personlig kompetens

- Friskvård för insidan
- Få tiden att räcka till
- Presentation och retorik
- Stresshantering
- Konflikthantering
- Klagomålshantering
- Rån och överfall. Hur hanterar man detta?
- Coacha dig själv
- Hjärt- lungräddning
- Personlig effektivitet. Få det gjort.
- Fotografering. Hur få bra foton för företagets marknadsföring?
- Mediaträning. Hur klara en intervju på bästa sätt.
- Avenyns historia
- Motivation, inspiration, arbetsglädje, Jörgen Oom
- Begränsa inte dina utmaningar – utmana dina gränser. Jörgen Oom
- Ingenting är omöjligt. Mikael Andersson som trots ett svårt funktionshinder skapat ett bra liv.
- Att växa genom möten och välja glädje. Kaj Pollak.
- Mer självkänsla. Mia Törnblom.

Ekonomi

- Ekonomins grunder
- Lönsam prissättning

Arbetsätt

Vad gäller kurserna har det varit viktigt att anpassa kurstiderna till tider då deltagarna kan delta. Längden på kurstillfället har i huvudsak varit 2 timmar och vi har startat med första kursen klockan 07.45 på morgonen (så att de butiksanställda hinner till butikens öppnande klockan 10.00) och kvällskurserna har startat 18.30 (efter det att butikerna stängt klockan 18.00). För de anställda på restauranger har ofta kurser på eftermiddagarna varit bra.

Vi har haft mycket bra kurslokaler på Avenyn 3 där också Avenyns kansli huserar vilket visat sig vara alldeles utmärkt eftersom projektledningen därigenom kunnat ha daglig kontakt med lärare och deltagare.

Eftersom utbildningskvalitén har varit mycket viktig i projektet har vi varit noggranna med att kvalitetssäkra lärarna. Projektledaren har träffat varje lärare för ett personligt samtal innan läraren blivit "godkänd" att hålla kursen. Projektledaren har också närvarat vid första utbildningstillfället och efter kurstillfället gått igenom kursen. Resultatet har blivit att några kurser har ändrats så att kursupplägget bättre passar målgruppen.

Samarbetet med utbildningsföretaget Lexicon – som tagit fram lärarförslagen – har varit alldeles utmärkt. Lexicons arbete har starkt bidragit till att projektet blivit så lyckosamt och att vi fått så goda vitsord från eleverna.

På grund av IT:s stora betydelse för företagen har vi varit mycket fokuserade på att utbildningen skall vara av så hög kvalitet som möjligt och därför har vi begränsat deltagarantalet per kurs och alltid haft två lärare närvarande – en huvudlärare och en biträdande lärare. Orsaken till detta är tidigare erfarenheter från utbildningsprojekt att det är mycket svårt att få grupper där alla deltagarna har samma förkunskaper. Det finns alltid någon eller några som har svårt att hänga med och genom systemet med två lärare får man ett jämnt och bra tempo i utbildningen. Biträdande läraren kan då hjälpa den elev som inte hänger med och huvudläraren kan genomföra utbildningen så att övriga elever inte behöver sitta och vänta. En metodik som visat sig vara mycket lyckosam och som vi varmt rekommenderar andra att använda sig av.

Inom IT finns en mängd av olika program. Det finns idag många program som är gratis och i de flesta fall likvärdiga med program som måste köpas. Eftersom de mindre företagens kostnadsbudgetar är begränsade har det varit viktigt att utbilda även i gratisprogrammen.

För att erhålla kunskaper skall komma till rejäl nytta behövs även övningar även på tid när man inte är på kurs. Projektet har därför satsat på ett digitalt utbildningsrum där såväl kursdokumentation som övningar finns samlade. Det har även varit möjligt att ta del av kursmaterialet till en speciell kurs om man av någon anledning ej haft tid att gå på kursen. Utbildningsrummen finns kvar även efter projekttidens slut och är därigenom en stor tillgång för repetitioner av inhämtade kunskaper och även en resurs för kommande utbildningsinsatser.

Genom samarbete med Nationella Sekretariatet för Genusforskning, vid Göteborgs universitet, har AvenyAkademin erhållit material och jämställdhetsfakta som har använts i projektet.

I enlighet med rekommendationerna från Sekretariatet har ämnet jämställdhet integrerats i kurserna på ett sätt som gjort det till en naturlig del i kursdeltagarnas uppgifter. Som exempel kan nämnas de texter som utgjort utbildningsmaterial i ordbehandlingsgrupperna berört ämnet jämställdhet. På så sätt har kursdeltagarna berört sådana frågeställningar även i kurser vars primära fokus inte varit jämställdhet. Alla deltagarna har erhållit en faktsammanställning på jämställdhetsfakta och på de utvärderingar som deltagarna gjort vid varje kurs har det funnits med en fråga om jämställdhet.

Ett arbetssätt som vi varmt kan rekommendera är att göra personliga besök hos företagen. Projektledaren och projektassistenten har besökt samtliga företagsansvariga. Det är ett utmärkt sätt att på plats i företaget diskutera igenom utbildningsläget och höra vilka kompletteringar som behövs i kursutbudet. Vid besöken har också jämställdhet och tillgänglighet diskuterats. Det finns inget bättre sätt än att öga mot öga påverka attityder. I slutet av projektet genomfördes ytterligare ett besök av projektledarens hos företagen och då diskuterades hur viktigt det är att fortsätta med kompetensutveckling – ständigt lärande. Företagsansvariga fick också svara på en sammanställning av frågor såväl i jämställdhet som tillgänglighet.

Deltagande aktörer

Jämställdhet: Nationella sekretariatet för genusforskning. Fakta och mycket goda råd hur vi skulle integrera jämställdhet i all utbildning.

Tillgänglighet: Gert Månsson, processtöd tillgänglighet. Gert har varit ett mycket stort stöd såväl genom personliga besök som per telefon. Gert har också varit med vid några företagsbesök och även utformat frågorna i tillgänglighetsenkäten.

Innerstaden Göteborg: Erfarenhetsutbyte om kursutbudet.

Handelshögskolan: Utvärdering av projektet genom 2 masterstudenter.

Projektgrupp: Tre personer har arbetat i projektet. Bo Ribbenholt (Projektledare 50 %), Bitr. projektledare Madeleine Wahlberg (40 %), Projektassistent Hanna Axelsson (100 %): Alla har suttit i samma kontorsrum och har därigenom hela tiden varit uppdaterade om vad som hänt.

Jämställdhetsintegrering

Genom de personliga besöken hos företagen har jämställdhetsintegreringen diskuterats. Företagen är mycket positiva till jämställdhet och ser helst att det är lika många män som kvinnor anställda. Såväl företag som anställda har idag stora kunskaper i jämställdhetsfakta.

Tillgänglighet

Företagen har påverkats att alltid ha med möjligheten att även funktionshindrade är ett alternativ vid anställningar. Vid de personliga besöken hos företagen diskuterades detta och vi kan konstatera att attityden är att det är den sökandes kompetens som är viktig och inte vilket funktionshinder som föreligger.

Företagen jobbar i stor utsträckning i servicebranschen och anstränger sig verkligen att hjälpa funktionshindrade även om det finns hinder byggnadstekniskt. "Det är ju kunder till oss." Företagen har erhållit boken "Riv hindren - Riktlinjer för tillgänglighet" (Handisam 2009) där det finns många tips att förbättra lokalerna med relativt enkla medel.

Företagen har också börjat lägga in sina uppgifter i Västsvenska Turistrådets databas för funktionshindrade. Det är dock mycket omfattande uppgifter som skall läggas in och

det kommer därför att ta tid innan alla företag har gjort detta. För att företagen ändå skall få en lägesbeskrivning av tillgängligheten svarade företagen på ett antal tillgänglighetsfrågor som sammanställts av Gert Månsson (processtöd tillgänglighet).

Innovativ verksamhet

Företagen förstår i dag hur viktigt det är med ständigt lärande och att vi genom etablerandet av det digitala utbildningsrummet gett företagen möjlighet till detta. Internet ger företagen möjligheter att göra branschöverskridande samarbeten och erbjuda kunderna paketlösningar.

Strategiskt påverkansarbete

Genom att företagen och de anställda lärt känna varandra under projektet kommer det att bli mycket lättare att samarbeta i framtiden.

Våra goda erfarenheter av hur vi har genomfört utbildningar kommer vi att delge andra företagarföreningar genom de möten där vi är representerade vid exempelvis de träffar som centrumledarna har i Västsverige.

Sammanfattande bedömning

Vi och de deltagande företagen och deras anställda är mycket nöjda med detta projekt och alla är mycket tacksamma för de ekonomiska resurser som ställts till förfogande av EU. Allt har gått utmärkt och vi har uppnått de mål som vi hade med projektet.

En problematik har emellertid varit hur skattemyndigheterna hanterat frågan om avdragsrätt för moms. Det första beskedet som vi erhöll var att den skulle vara avdragsgill men efter några månader fick vi beskedet att den inte var det. Det fick till följd ett administrativt merarbete eftersom vi måste fakturera varje företag för deras andel av utbildningarna och på så sätt erhålla momsavdrag. (Innerstaden Göteborg har hela tiden kunnat dra av moms trots att projekten är exakt likadana). Det skulle vara utmärkt om ESF tillsammans med Skattemyndigheterna kunde komma fram till att EU-projekt har avdragsrätt för moms.

Vi kan konstatera

- att** projektet varit mycket nyttigt och kom i rätt tid i rådande lågkonjunktur och att det finns ett stort behov av kompetensutveckling hos företagen
- att** deltagarna och företagen idag har en insikt i hur viktigt det är med ökade kunskaper för att klara konkurrensen. Enligt utvärderingen deltar gärna 90 % i liknande kurser igen
- att** det var mycket viktigt att satsa på hög kvalitet på allt som gällde projektet – lokaler, administration, kursutbud, lärare.
- att** de personliga besök som projektledare och projektassistent gjort ute på företagen har varit mycket värdefulla och givit en tydlig uppfattning om utbildningsläget på företagen och vilka kursbehov som finns kvar. Den personliga kontakten är oöverträffad för att diskutera igenom och påverka attityder till jämställdhet och tillgänglighet.

- att** metoden med att ha huvudlärare och biträdande lärare på datautbildningarna är mycket effektiv
- att** det är mycket praktiskt att samla all kursdokumentation och övningar i ett digitalt utbildningsrum så att deltagarna kan repetera och öva. Utbildningsrummet kan också användas för framtida utbildningsprojekt.
- att** företagen och deltagarna är så positivt inställda till jämställdhet och tillgänglighet.
- att** det är viktigt att hitta former och resurser för att den stora kunskapsmassa som nu finns hos företagen också blir fullt ut implementerade i organisationerna. Förändringsarbete tar tid . En värdefull möjlighet skulle vara om ett så här stort kunskapsprojekt kunde följas av ett uppföljningsprojekt inriktat på att av kunskaperna skapa så mycket praktisk nytta som möjligt inom företaget. Inte minst gäller det IT som utvecklas snabbt.
- att** samarbetet med Göteborgs Universitet vad gäller Nationella sekretariatet för genusforskning fungerade så bra men att det var svårt att hitta samverkansformer med övriga institutioner. Klyftan är för stor mellan forskarna och småföretagen på Avenyn och Universitetets debiteringsmodell för utbildningsinsatser är alldeles för dyrbar.

Kontaktperson

Bo Ribbenholt, 0708-60 65 93 ribbenholt@avenyn.se