

Matbutik



Mack



KOMMERSIELL SERVICE I GLES- OCH LANDSBYGDER
– FRAMGÅNGSFAKTORER SAMT HINDER OCH UTMANINGAR

Pågående uppdrag

- Tillväxtverket arbetar med att främja tillgängligheten till kommersiell och viss offentlig service för invånare och företag
- Arbete på uppdrag av och tillsammans med Tillväxtverket – öka och sprida kunskap om hur servicearbete ska utformas för att tillgängligheten till kommersiell service ska förbättras



Hur?

- Ta fram kunskapsunderlag om företags behov av service
- Identifiera digitaliseringens möjligheter och förutsättningar för utveckling av kommersiell service
- Följt lokala och regionala insatser som genom landsbygdsprogrammet har fått finansiering för att utveckla service
- Lokala servicelösningar – t.ex. en servicepunkt/mötesplats
- Regionalt servicearbete – t.ex. stöd för kommuner att ta fram kommunala serviceplaner
 - Kunskap inhämtad genom intervjuer med projektledare

Vad jag tänkte berätta om idag

- "Typiska" framgångsfaktorer samt hinder och utmaningar som intervjupersonerna har identifierat i servicearbetet
- Kommersiell service med ny digital teknik



Behov:



Lösningar:



Vad är kommersiell service?

- Kommersiell service kan exempelvis vara en dagligvarubutik eller drivmedelsstation som i sin tur även kan vara ombud för apotek, post/paket, och betaltjänster.

Vad är utmaningarna?

- Antalet lokala butiker har minskat, samtidigt som antalet större butiker i tätorter har ökat – försämrad fysisk tillgänglighet
- Nedläggning av drivmedelsstationer
- Ombud för post och paket
- Stora utmaningar – service är grundläggande förutsättningar för att kunna verka och bo i landsbygder
- Drabbar både privatpersoner och företag

Varför ett minskat utbud av kommersiell service?

- Utbudet av kommersiell service har följt bosättningsstrukturen
- Minskad befolkning – minskat kundunderlag, ekonomiska utmaningar
- Ökad e-handel
- Vi är mer mobila och pendlar mer

Behov: Lösningar:

Servicearbete och serviceutveckling viktigt

- Regionala aktörer och kommuner
- Lokala aktörer – bygdeföreningar och ideellt arbete
- Finns olika verktyg – projekt är ett av dem

Hinder och utmaningar

1. Bristen på förankring

- Förankring tar tid – många börjar med förankringen när projektet startar
- De planerade insatserna hinns inte med
- Viktigt med förankring av det löpande servicearbetet
- ”Regionens projekt” och lågt deltagande på möten

Hinder och utmaningar

2. Avsaknad av regionalt ledarskap och ansvarstagande

- Finns en önskan om tydliggörande av vem som har ansvaret för servicefrågan
- Vet inte vem man ska vända sig till
- Ingen är tillräckligt tydligt utpekad att äga och driva servicefrågan
- Regionbildningar och omorganiseringar
- Icke prioriterad fråga

Hinder och utmaningar

3. Servicearbetet är personberoende

- S.k. "eldsjälar" behövs men de utgör även en riskfaktor
- Servicearbetet blir sårbart
- Relaterat till hindret innan
- Både lokalt och regionalt

"Det är bättre att fler personer halvbrinner,
än att en person tokbrinner"

Framgångsfaktorer

1. Flernivåsamverkan och samarbete

- En självklar del av servicearbetet för många, för vissa även det främsta syftet
- Regionala aktörer som åkt runt och träffat kommunerna
- Kommuner som utvecklar samverkan med lokala representanter
- Finns en koppling mellan flernivåsamverkan och framgångsrikt servicearbete

Framgångsfaktorer

2. Politiskt deltagande

- En avgörande faktor för framgång i arbetet
- Regionala aktörer bjuder in kommunpolitiker – skapade ett ökat intresse av frågan bland politikerna
- Många anser att det är "långt till politiken" – viktigt att täppa igen glappet

Framgångsfaktorer

3. Tillvarata det lokala engagemanget och lokala idéer

- Kärnan till ett lyckat servicearbete
- Med underifrånperspektivet blir lösningarna bestående och svarar bäst på ortens behov
- En förutsättning är att det finns mottagare på kommunal och regional nivå

DIGITALISERINGENS MÖJLIGHETER FÖR UTVECKLING AV KOMMERSIELL SERVICE



Europeiska jordbruksfonden för
landsbygdsutveckling: Europa
investerar i landsbygdsområden





Digitaliseringen paradoxal för gles- och landsbygder

- Den minskade fysiska tillgängligheten till kommersiell service kan till viss del vägas upp av ökade möjligheter till e-handel.
- Samtidigt kan e-handeln vara en förklaring till den minskade servicen
- Ställer högre krav på tillgänglighet till ombud för post och paket – vilket det även finns ett minskat utbud av

Automatiserad obemannad livsmedelsbutik – Tempo Vrångö

Mobilt BankID ”loggar in kunderna”

Sensorer känner av vilka varor som plockats.

Utcheckningen skall stämma med antalet varor.

Bemannat dagtid, vilket möter många behov

Postombudet flyttar ut till egen lokal, digitala boxar

Ordning och reda samt fler varor, större utbud

Sammanfattningsvis

- Vad som är framgångsfaktorer och hinder och utmaningar skiljer sig såklart från plats till plats och är beroende av de lokala förutsättningarna.
- Olika utmaningar kan vägas upp med framgångsfaktorer och fortfarande leda till ett lyckat servicearbete.
- Vårt arbete med att följa serviceprojekten fortsätter framåt, kommer att resultera i en slutrapport under 2019
- Fortsatt arbete med att identifiera och värdera faktorerna

TACK FÖR MIG!

Lena Hübsch
lana.hubsch@sweco.se



Europeiska jordbruksfonden för
 landsbygdsutveckling: Europa
 investerar i landsbygdsområden

