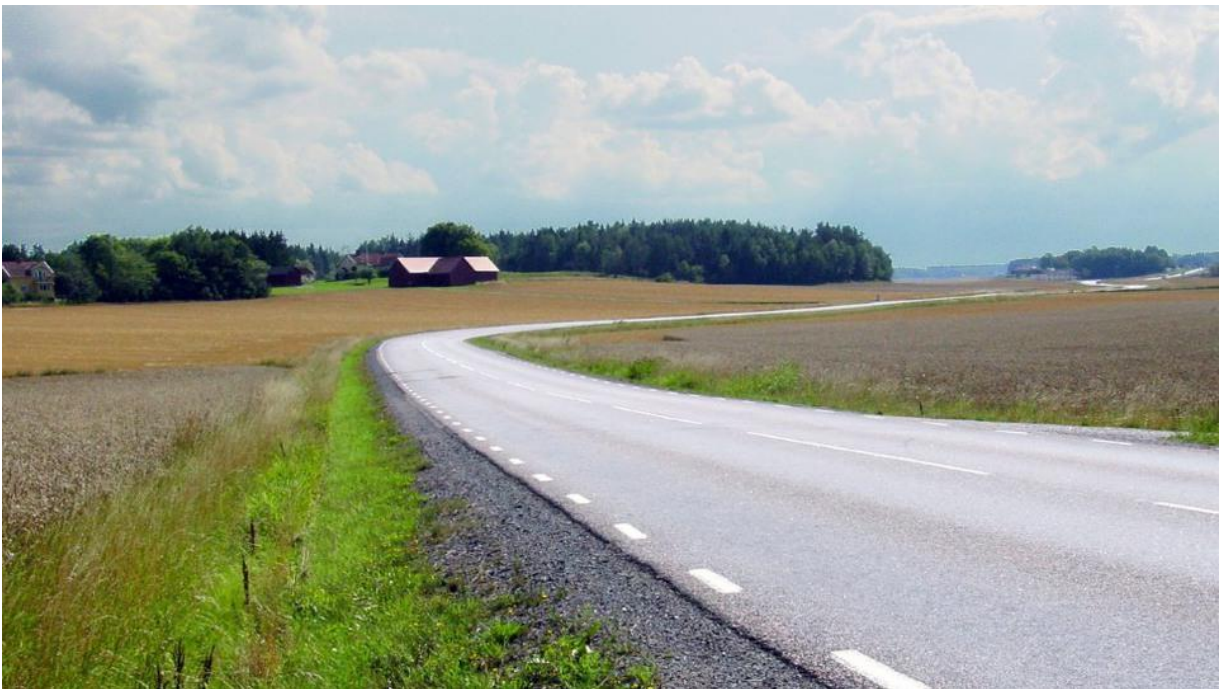


Hemleveranser på landsbygd

Rekommendationer och förslag på arbetssätt ur ett regionalt
och kommunalt perspektiv för samordning av transporter -
såväl i kristidsläge som i det ”nya normala”



Sönke von Wieding, SSPA
Åsa Hult, IVL Svenska Miljöinstitutet

Augusti 2021

Förord

Coronakrisen innebär stora utmaningar för äldre människor och personer med sjukdomar, som uppmanas att stanna hemma och därför inte själva kan besöka affärer och apotek. Hemleveranser är etablerade i storstadsområden där det finns flera företag som erbjuder hemleveranser för sina kunder. I små städer och på landsbygden finns däremot sällan detta alternativ. För att minska risken för smittspridning och för att säkerställa försörjningen av riskgrupper har därför flera kommuner börjat att organisera hemleveranser av mat, medicin och andra produkter till riskgrupper.

Dessa leveranstjänster, som infördes som akutåtgärd med fokus på försörjning av riskgrupper, är dock kostsamma och är varken ekonomiskt eller miljömässigt hållbart. För att uppnå långsiktigt hållbara leveranstjänster är samverkan mellan aktörerna en nödvändighet.

Denna handbok har tagits fram i det Vinnovafinansierade projekt "Hemleveranser på landsbygd och i mindre tätorter". Syftet med projektet var att utveckla och demonstrera lösningar för samordnade hemleveranser av livsmedel och varor till äldre och utsatta grupper på landsbygd och i mindre tätorter, för säkerställa försörjning av riskgrupper, minska smittspridningen och säkra jobb i näringar som är hårt utsatta som lokala butiker och restauranger. I projektet deltog IVL Svenska Miljöinstitutet, Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), Orsa kommun, Mora kommun, Fokus Herrljunga AB, Dalatrafik och Freelway AB.

Hemleveranstjänster på landsbygd är inte bara viktigt i kristider. Handboken syftar till att utgöra ett handfast stöd i kommunernas arbete med att implementera hemleveranstjänster. Metodstödet är utformat att guida arbetet med att analysera förutsättningar inom kommunen och att utveckla och implementera tjänsterna som tar hänsyn till dessa förutsättningar. Ökad e-handel av sällanköpsvaror, såväl som leveranser av dagligvaror och förnödenheter resulterar i ökade transportvolymerna likafullt för landsbygden. Detta omfattar således både varu- och kollektivtrafik, och därtill övriga varuflöden inom ramen för privata och offentliga organisationer. Samtidigt trafikeras landsbygden av många olika transportaktörer, med många transportmil fördelat på ett antal aktörer och transportörer. Logistikflöden som behöver optimeras utifrån omställning till ett hållbart samhälle.

Innehåll

Inledning	1
<i>Bakgrund</i>	1
<i>Syfte</i>	1
<i>Avgränsningar</i>	2
<i>Rapportens disposition</i>	2
Logistikkoncept för hemleveranstjänster	3
<i>Logistikaktiviteter</i>	3
<i>Transportsystem</i>	4
<i>Aktörer i transportkedjan – ansvar och roller</i>	5
<i>Affärsmodeller</i>	6
<i>Möjliga logistikupplägg för hemleveranstjänster på landsbygd</i>	6
Metodstöd – utveckla och implementera hemleveranstjänster	12
<i>Inledning</i>	12
<i>Förbereda</i>	13
<i>Utveckla</i>	14
<i>Implementera</i>	16
<i>Utvärdera</i>	16
Slutsatser	17
Att läsa	18
Referenser	19
BILAGA 1 – METODSTÖD	20
<i>Förbereda</i>	21
<i>Utveckla</i>	23
<i>Implementera</i>	24
<i>Utvärdera</i>	25
BILAGA 2 - SKRIVBORDSKARTLÄGGNING	26
Inledning	26
<i>Dagens hemleveranslösningar</i>	26
<i>Transportbehov i tätorter och byar</i>	26
<i>Transportörer i kommunen</i>	27
<i>Andra relevanta aktörer i kommunen</i>	27

Dagens hemleveranslösningar	28
Transportbehov i tätorter och byar	28
<i>Översikt över tätorter och byar i kommunen</i>	28
<i>Tätort xxx</i>	29
<i>Tätort yyy</i>	30
Transportörer i kommunen	31
Andra relevanta aktörer i kommunen	31
BILAGA 3 - ENKÄTFRÅGOR	32
Avsändare	33
<i>Typ av gods</i>	33
<i>Kostnader/intäkter</i>	33
<i>Samarbete</i>	33
<i>Hinder</i>	33
<i>Medverka i test</i>	33
Transportörer	34
<i>Transportresurser</i>	34
<i>Kostnader/intäkter</i>	34
<i>Samarbete</i>	34
<i>Hinder</i>	34
<i>Medverka i test</i>	34
Mottagare	35
<i>Typ av gods</i>	35
<i>Transportörer</i>	35
<i>Samarbete</i>	35
<i>Hinder</i>	35
<i>Medverka i test</i>	35
Möjliga hubbar	36
<i>Lokal</i>	36
<i>Kostnader/intäkter</i>	36
<i>Samarbete</i>	36
<i>Hinder</i>	36
<i>Medverka i test</i>	36
BILAGA 4 - REFERENSGRUPP	37

<i>Syfte</i>	37
<i>Referensgruppen sammansättning</i>	37
<i>Att bilda referensgruppen</i>	37
<i>Arbetsätt</i>	37

Inledning

Bakgrund

Hemleveranser kan bidra till att minska risken för smitta bland äldre och personer i riskgrupper samt hjälpa lokala näringslivet att hålla igång verksamheter. Folkhälsomyndigheten rekommenderar att personer som har risk att bli svårt sjuka begränsar sina kontakter med andra människor och istället tar hjälp av anhöriga eller grannar för att handla mat och hämta ut mediciner. Många personer i riskgrupper har dock inte denna möjlighet och måste därför fortsätta att utträta ärenden själva även om de riskerar att bli svårt sjuka.

I storstadsområden kan dessa utsatta grupper välja hemleverans av matkassar och apoteksvaror. Coronakrisen har därför förstärkt den pågående trenden med ökad e-handel. E-handeln har aldrig tidigare under en enskild månad växt så mycket som den gjorde under april 2020, där e-handeln växte med 44 % jämfört med april 2019. Tillväxten var starkast i den äldsta konsumentgruppen och daglig- och apoteksvaror är produktkategorierna som ökat mest (PostNord, 2020a). Samtidigt är det fler som vill ha sina varor levererade hem istället för att hämta upp paketen hos ombud (PostNord, 2020b). Som en följd har leverantörer vittnat om att leveranstiderna snabbt blir uppbokade.

Hemleveranser är etablerade i storstadsområden där det finns flera företag som erbjuder hemleveranser för sina kunder. Dessa företag är dock inte aktiva på landsbygd och i mindre tätorter eftersom deras transportvolym inte räcker till för att kunna erbjuda lönsamma leveranser i egen regi. För att minska smittspridningen och att säkerställa försörjningen av riskgrupper har därför flera kommuner börjat att organisera hemleveranser av mat, medicin och andra produkter till riskgrupper.

En annan effekt av Coronakrisen är att många företag har hamnat i ett ekonomiskt krisläge. Till följd av att människor håller sig hemma för att minska smittspridningen har många restauranger och butiker tappat stora delar av sin försäljning. För att kunna hålla igång verksamheten har därför flera företag börjat erbjuda hemleveranser i egen regi.

Både kommuner och företag har infört dessa hemleveranser som akutåtgärd med fokus på försörjning av riskgrupper respektive kunder. Dessa transporter är dock kostsamma samt ökar emissioner av växthusgaser, och är därför varken ekonomiskt eller miljömässigt hållbart. Mindre transportvolym och längre avstånd på landsbygd leder till låg lönsamhet vilket gör samverkan mellan aktörerna till en nödvändighet för effektiva och miljövänliga hemleveranser. Horisontellt och vertikalt samarbete mellan aktörerna på lokal nivå bidrar till förutsättningar för effektiva hemleveranser genom 1) att konsolidera transportvolymerna från offentliga och privata aktörer i ett system, och 2) att använda transportresurser som redan finns men som har ledig kapacitet, till exempel kommunens egna transporter.

Syfte

Syftet med denna handbok är att stötta kommuner i arbetet med utmaningar att implementera hemleveranser på landsbygd. Rapporten utgörs i huvudsak av ett

metodstöd att utifrån lokala förutsättningar utveckla logistiktjänster och ta fram en plan för implementering. Metodstödet är utformat för att vara relevant under pandemitider, men arbetssättet och lösningarna är tänkta att fungera även efter Coronakrisen för hemleveranser på landsbygd i stort.

Avgränsningar

Rapporten och metodstödet är avgränsade till att beskriva ett övergripande arbetssätt för att implementera hemleveranstjänster. Detaljerade frågor om till exempel logistiktjänster samt samordningsformer samt angränsande områden såsom juridik och finansiering berörs inte i rapporten. I sista kapitlet ger vi förslag på några viktiga områden som identifierats under arbetet med rapporten och metodstödet, och som kommunerna behöver ta hänsyn till under planering och implementering.

Rapportens disposition

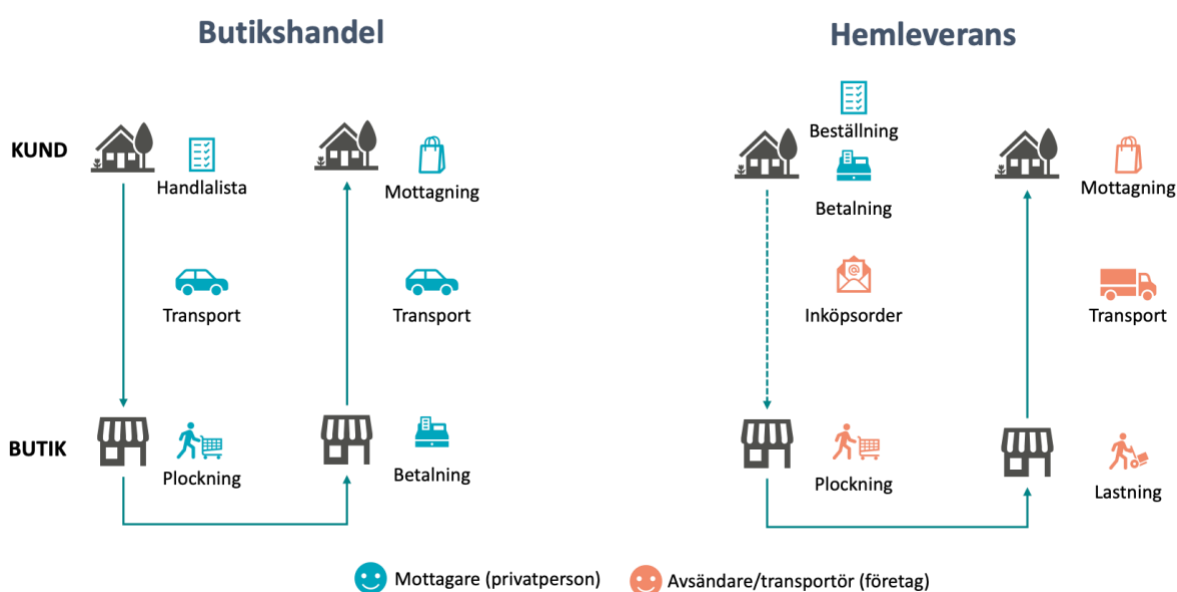
Efter detta inledande kapitel följer kapitel 2 som ger en bakgrund kring logistikkoncept för hemleveranstjänster. Kapitel 3 består av själva metodstödet. I detta kapitel ges en redogörelse av den föreslagna utvecklings- och planeringsprocessen. Avslutningsvis följer kapitel 4 där de övergripande lärdomar sammanfattas samt relevanta frågor för fortsatt utveckling belyses.

Logistikkoncept för hemleveranstjänster

I detta kapitel beskrivs den logistiska bakgrunden till hemleveranstjänster på landsbygd. Inledningsvis beskrivs logistik- och transportaktiviteter som krävs för hemleveranstjänster, följt av aktörerna i transportkedjan. Avslutningsvis ges en översikt över möjliga logistikupplägg för olika typer av hemleveranstjänster.

Logistikaktiviteter

Vid handel i butik är det kunden som utför många olika aktiviteter. Kunden kör till butiken, plockar ihop de varor hen vill köpa, betalar, packar och transporterar hem dessa. Om varorna istället ska levereras ända hem till kunden utförs dessa aktiviteter av leveranstjänsten (Figur 1). Hemleveranstjänster som både möter kundernas krav samt begränsa tjänstens kostnader måste därför integrera och koordinera flera olika aktiviteter, som definieras nedan.



Figur 1: Logistikaktiviteter i butikshandeln och vid hemleverans

Inköpsorder

Kunden väljer produkter hos en varuägare som hen vill köpa. Beställning skickas från kunden till butiken. Beställningen genererar efterfrågan för en transport.

Betalning

Produkterna betalas av kunden till butiken.

Plockning

Produkterna plockas och packas i butiken. Arbetet att plocka ihop varor kan ta tid från personalen, som annars hade lagts på att hjälpa kunderna i butiken.

Transportplanering

Det planeras hur sändningar ska transporteras till kunderna. I detta ingår beslut om konsolidering av leveranser, val av transportörer och ruttplanering. Vidare ingår här rutiner för att följa och spåra gods under leverans samt för betalning till transportören efter utförd leverans.

Transport

Sändningarna transporteras till mottagarna. Vid konsoliderade leveranser samlas flera sändningar till större flöden så att de är tillräckligt stora för att kunna transportera dem i större fordon för att nå ekonomiska skalfördelar, till exempel i stora lastbilar.

Mottagning

Mottagning avser aktiviteten där mottagaren tar över leveransen från transportören. Ofta inkluderar denna aktivitet en kvittens från mottagaren att leveransen har tagits emot.

Koordinering och ledning

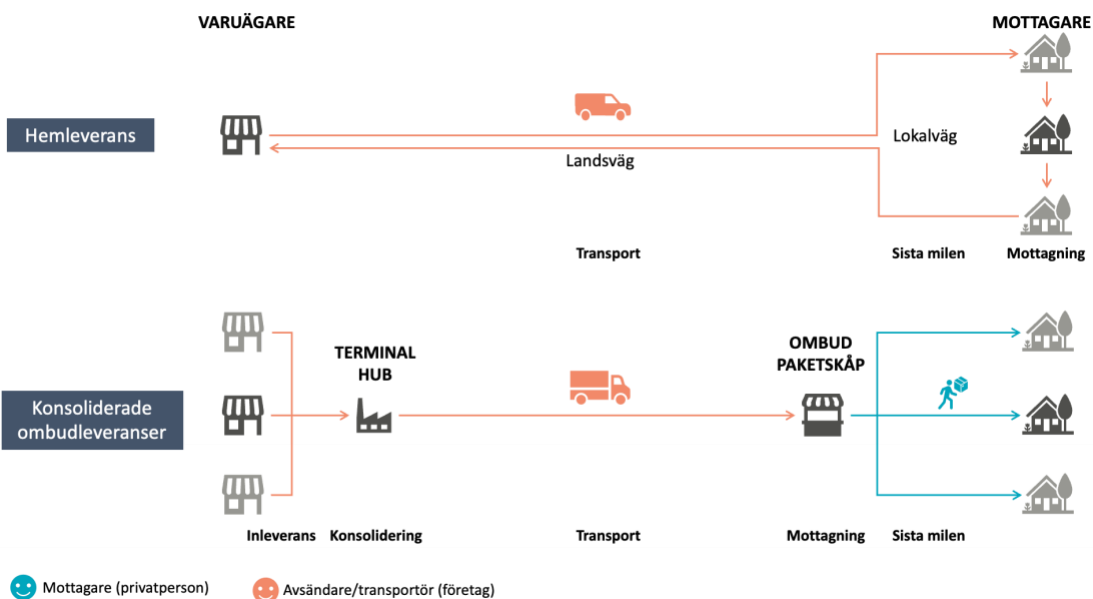
Logistikaktiviteterna ovan behöver sammankopplas i ett system, som koordinerar aktiviteterna till en sömlös transportkedja.

Informationsdelning och transaktioner

Samarbete mellan aktörerna kräver att aktörerna i kedjan delar information om till exempel. leveranser, adresser, leveranstider etcetera. Vidare krävs det ett system för monetära transaktioner mellan aktörerna.

Transportsystem

Transportaktiviteten kan ske på olika sätt, till exempel direkt från varuägaren till mottagaren, eller i ett konsoliderat system via en hubb där flera sändningar samlas för gemensam transport till ett utlämningsställe, därifrån mottagarna kan hämta ut leveranserna själva (Figur 2).



Figur 2: Transportsystem för hemleveranser och konsoliderade ombudsleveranser

Leveranser ända hem till kundens dörr är problematiska eftersom de är tidskrävande (hitta/vänta på mottagaren) och kräver att leveranser sker när mottagarna är hemma. Detta minskar möjligheter till samlastning och ruttoptimering, som i sin tur resulterar i högre transportkostnader (Behrends, 2020). De allra flesta e-handelsleveranser i Sverige sker därför via utlämningsställen där konsumenterna ska hämta ut sina varor själva (PostNord et al, 2019). Dessa utlämningsställen kan vara bemannade ombud och fysiska butiker eller automatiserade paketskåp. Jämfört med hemleveranser flyttas på detta sätt

ansvaret för last-meter transporten från transportören till mottagarna. Detta medför en högre transporteffektivitet från transportörens perspektiv som slipper köra från dörr till dörr utan kan lämna samtliga leveranser till ett område på en central plats.

Aktörer i transportkedjan – ansvar och roller

Ansvaret för hemleveranstjänster ligger inte enbart på en aktör utan kräver samarbete mellan flera aktörer. Transportörer, kunder, varuägare, tjänsteleverantörer och kommuner har alla roller och ansvar i transportkedjan.

Mottagare

Slutmottagaren i transportkedjan är konsumenterna. Det är deras efterfrågan efter varor och produkter som generar behovet för transporter. Det finns olika grupper med olika behov, till exempel riskgrupper som inte bör handla i butiker för att minska risken att bli sjuka. Exempel på konsumenter är kommunens invånare, som mottagare av livsmedel och apoteksvaror, och postpaket, samt som kund till verksamheter i kommunen, till exempel restauranger och lokala butiker.

Varuägare

Butiker, restauranger, osv. som säljer produkter till konsumenterna är den aktör som säljer varorna till konsumenterna. Till följd av att människor håller sig hemma för att minska smittspridningen, har många restauranger och butiker tappat stora delar av sin försäljning. Hemleveranser är viktiga för att säkerställa försäljningen och att hålla igång verksamheten. I ett större perspektiv handlar det också om att lokala butiker och verksamheter ska kunna överleva konkurrens från nationell och internationell e-handel.

Transportörer

Transportörer är de som ansvarar för själva transporten. Vanligtvis är det transportören som har kontakt med varuägaren som bestämmer villkoren för transporten. Stora transportörer har egna terminaler för samlastning av leveranser.

Tjänsteleverantörer

Samarbetet mellan aktörerna i transportkedjan kräver delning av resurser och information, till exempel system för transportorder och betalning. Dessa system levereras av speciella tjänsteleverantörer.

Kommuner

Kommuner har en indirekt roll i transportkedjan. Kommunerna är ansvariga för en bra tillgänglighet till handel, rekreation, nöje, arbetsplatser och annan service, samt en levnadsmiljö som inte är skadlig för hälsa och som upplevs säker (Trafikanalys, 2016). För dessa mål spelar transporttjänster en avgörande roll, både som ett hinder (till exempel utsläpp, buller, olyckor) och möjliggörande (tillgänglighet till varor och produkter).

Lokala föreningar

Det finns goda exempel på samverkan mellan ideella krafter och kommersiell service. På många ställen på landsbygd har föreningar, byalag eller bolag skapats i syfte att diskutera och driva frågor om lokal utveckling rörande dagligvaror, bredband eller offentlig service (SKR, 2013). Dessa föreningar kan vara en viktig aktör och resurs för lokala hemleveranstjänster.

Affärsmodeller

En förutsättning för att projekt om samordnade distributioner ska lyckas är att det finns en fungerande affärsmodell och att man är villig att dela på riskerna. Hemleveranstjänster kan generera vinster för både kunder, varuägare och transportörer, samt kan bidra till samhällsmässiga mål. Å andra sidan innebär tjänsterna en kostnad för aktörerna som utför aktiviteter som vanligtvis utförs av kunden. För att skapa en ekonomisk hållbarhet krävs det en modell som genererar intäkter som täcker de totala kostnaderna, samt som fördelar vinster och kostnader mellan aktörerna på ett rättvist sätt. Det krävs därför en mer utvecklad form av kommunikation och samarbete mellan de olika aktörerna. En förutsättning för att hemleveranstjänsterna ska lyckas är att det finns en fungerande affärsmodell och att ingående aktörer är villig att dela på riskerna (Behrends, 2019). Vad gäller samlastningsprojekt i städer är enligt det Vinnovafinansierade projektet *SendSmart* (Lindholm et al., 2014) kombinationen av marknadslösningar och offentlig styrning avgörande i dessa sammanhang. Många samlastningsprojekt i städer var framgångsrika under projekttiden, men har ofta därefter lagts ner. Utmaningar för en långsiktig hållbarhet är bland annat IT-system, försäkringsfrågor och andra juridiska frågor (Trafikanalys, 2016).

Möjliga logistikupplägg för hemleveranstjänster på landsbygd

Det finns tre olika typer av behov som hemleveranstjänster på landsbygd kan bidra till:

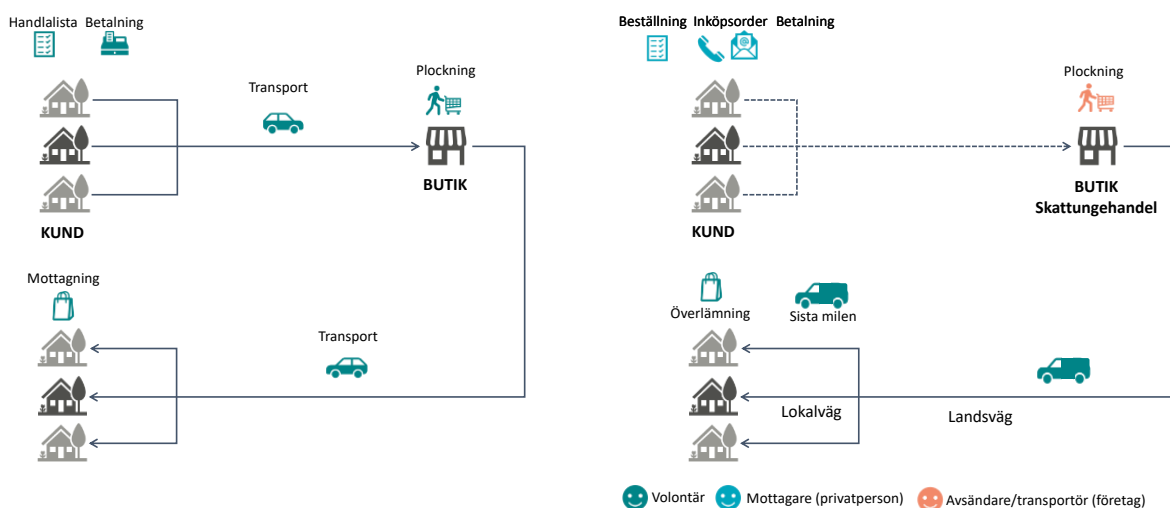
- 1. Säkerställa försörjning för riskgrupper:** *Hemleveranser av mat och apoteksvaror*
Det första behovet är att säkra försörjning av mat och läkemedel till boende på landsbygden som tillhör en riskgrupp. Äldre människor och personer med sjukdomar, som i pandemitider uppmanas att stanna hemma, kan inte själva besöka affärer och apotek, och är därför i behov av hemleveranstjänster.
- 2. Säkerställa försäljning för lokala butiker:** *Lokal e-handel*
En annan effekt av Coronakrisen är att många företag har hamnat i ett ekonomiskt krisläge. Till följd av att många människor håller sig hemma för att minska smiddspridningen, har många restauranger och butiker tappat stora delar av sin försäljning. För att kunna hålla igång verksamheten har därför flera företag börjat erbjuda hemleveranser i egen regi. Redan innan pandemin fanns "butiksdöden" som tillkommit genom konkurrens från nationella och internationell e-handel. Det hotar lokala butiker och gör avstånden ännu längre till fysiska butiker för invånare på landsbygd och i mindre tätorter. Coronakrisen har accelererat problemet och behovet av en lösning.
- 3. Förbättra leveransservice och tillgänglighet i byar:** *Lokala leveranser till små orter*
Det tredje behovet riktar sig mot små orter i kommuner som inte har tillgång till postombud, och därmed begränsat servicenivå vad gäller leverans av postpaket. Speciellt människor utan tillgång till bil har svårt att hämta ut sina paket från ombuden i närmaste centralort. För att säkerställa att alla invånare i en kommun ska uppleva en hög servicenivå behövs därför lokala leveranstjänster till kommunens små orter.

Möjliga logistikupplägg för dessa tjänster beskrivs nedan och illustreras med hjälp av exempel från de tre kommunerna Mora, Orsa och Herrljunga som deltog som testpiloter i projektet.

Försörjning av riskgrupper – Hemleveranser av matkassar

Orsa besöksgrupp är en lokal ideell förening där volontärer hjälper personer som bor i Orsa kommun och som tillhör någon av riskgrupperna med handling av mat- och apoteksvaror (Orsa Besöksgrupp, 2021). Tjänsten innebär att volontären åker hem till kunden för att hämta pengar eller kontokort samt handlista (och kassar). Volontären åker till butiken, där hen plockar och betalar varorna. Sedan åker hen tillbaka till kunden och lämna varorna (Figur 3a). Det är föreningen som har huvudansvar och koordinerar aktörerna, dvs. kontakt mellan kund och volontär förmedlas av föreningen efter kunden har anmält till föreningen att hen behöver handlingshjälp.

För kunden kostar det ingenting att få handlingshjälp och varorna hemkörda. Föreningen Orsa Besöksgrupp får årligen ett föreningsstöd från Orsa kommun för sin verksamhet som bland annat går till volontärernas bilersättning.



Figur 3: Hemleveranser av matkassar: a) lokal förening (vänster), b) Lanthandel (höger)

I Skattungbyn i Orsa kommun finns även en lanthandel som bedrivs av en ekonomisk förening (Skattungbyn, 2021). Butikens verksamhet bygger på att många av föreningens medlemmar stöttar personalen med omfattande ideella insatser. Butiken hanterar även hemsändning inom Orsa kommun till pensionärer (Figur 3b). Tjänsten innebär att kunden ringer eller mejlar in beställningen. Plockningen i butiken görs av personalen och utkörning till kunden görs av frivilla med affärens bilar. Betalning av varor faktureras kunderna och för de som har hemsändningsbidrag fakturerar Skattungehandeln Orsa kommun.

Både Orsa besöksgrupp och lanthandeln möjliggör gratis leveranser för riskgrupper. För lanthandeln kan tjänsten bidra till att säkerställa försäljning. Å andra sidan innebär tjänsterna en "kostnad" för volontärer som hämtar handlarlist och pengar/kort hos respektive kund, plockar i butiken och kör ut varorna på ideell basis. Möten för att

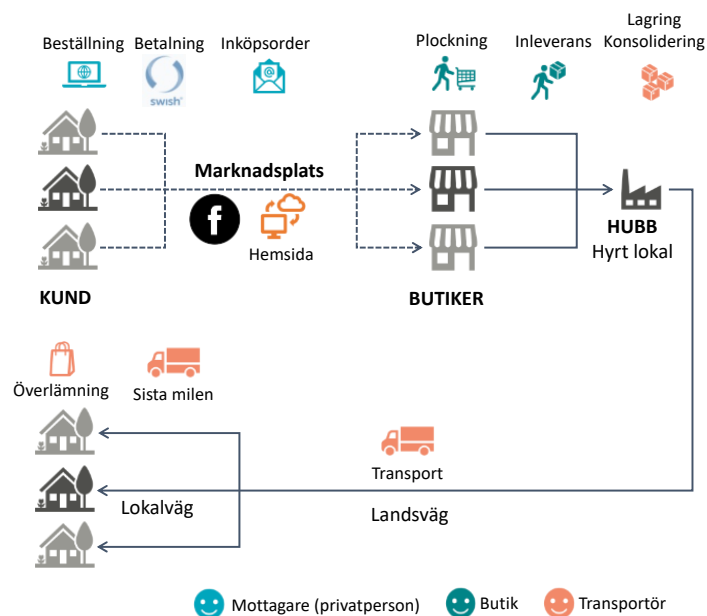
hantera både handlista och betalningen är dessutom ett riskmoment vad gäller en möjlig smittspridning. Ett digitalt verktyg skulle kunna effektivisera processen och undvika möten för att hämta handlista och betalningen. Dock innebär ett sådant verktyg en kostnad för föreningen. Vidare har inte alla kunder tillgång till mobiltelefoner (eller kunskap) som krävs för att kunna använda dessa verktyg.

Försäljning för butiker - Lokal e-handel

Den ökade konkurrensen mellan e-handel och fysiska butiker börjar bli alltmer påtaglig. I takt med att fler handlar på nätet har många fysiska butiker tvingats stänga ner. Krisen med Corona har ytterligare förvärrat butikernas situation.

Butikerna på gles- och landsbygd har oftast inte möjligheten att erbjuda egna hemleveranstjänster för att kunna konkurrera med de stora e-handelsföretagen. En gemensam samordnad lokal hemleveranstjänst kan möjliggöra e-handel för den lokala butiken vilket kan bidra till att lokala arbetstillfällen finns kvar samt att servicen kan fortsätta vara kvar i kommunen. Tjänsten innebär en gemensam plattform för lokala butiker som tillsammans ger ett större urval av varor att välja mellan. Tjänsten kan dessutom möjliggöra en gemensam utcheckning samt hemleverans. Närheten till kunderna möjliggör snabba leveranser vilket kan innebära en konkurrensfördel mot de stora nationella och internationella e-handelsföretagen.

I Herrljunga kommun har man byggt upp digitala marknadsplatser för de lokala butikerna. De två satsningarna som beskrivs nedan är nyetableringar för såväl fortsatt utvärdering som utveckling. En av marknadsplatserna är handlaiherrljunga.se (Fokus Herrljunga, 2021). Den utgörs av en gemensam hemsida där respektive butik ansvarar för sina inlägg med presentation av sina produkter. Kunderna beställer och betalar varorna via hemsidan. Butikerna plockar ihop varorna och levererar dessa till en lokal hubb, där varorna från de olika butikerna konsolideras till gemensamma leveranser. Leveransrutterna planeras med hjälp av en app. En transportör kör sedan ut varorna till kunderna (Figur 4).



Figur 4: lokal e-handel

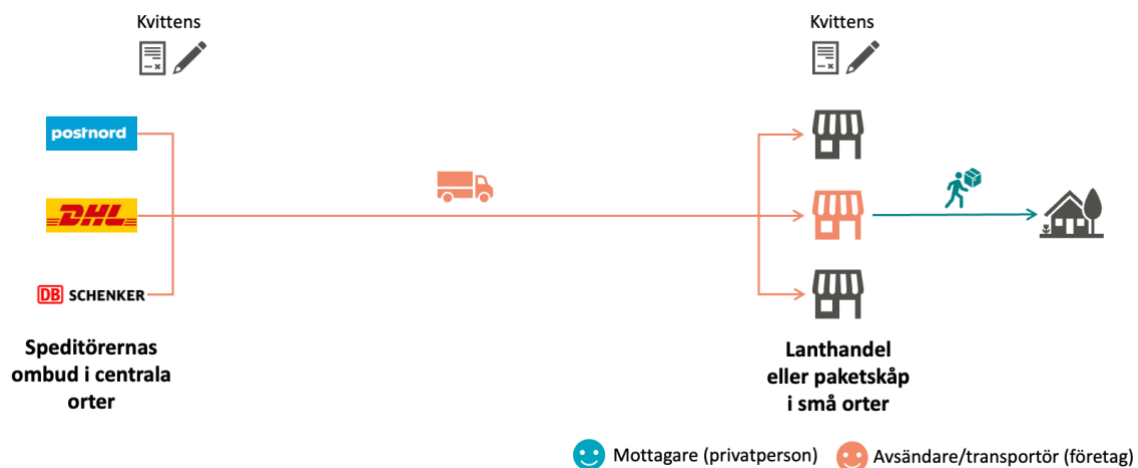
Tjänsten koordineras av Näringslivsbolaget FOKUS Herrljunga som ägs av företagen i kommunen och drivs i nära samarbete mellan kommun och företag. I uppstartsfasen är leveransen gratis för kunderna i både Herrljunga och Vårgårda kommuner. Tjänsten i sig genererar således inga intäkter utan finansieras av näringslivsbolaget och branschföreningar. Tjänsten är även tillgänglig för kunder utanför kommungränsen. För dessa kunder används dock inte den lokala leveranstjänsten utan ett ordinarie leveranssätt. Tjänsten är utanför kommungräns inte gratis, utan fraktkostnaderna faktureras till kunderna.

Den andra satsningen i Herrljunga är Företagsnätverket "Taste the Countryside" med 34 verksamheter som etablerat en gemensam digital Facebooksida som marknadsplats. Etableringens syfte är att ställa om i kristid, såväl för kunder som för butiker; utifrån restriktioner och möjligheter och anpassningar under pandemin. Vid två större helger, jul och påsk då många människor i vanliga fall skulle besökt butikerna har man istället lagt utbud från butiker på Facebooksidan för kunder att beställa. I skrivande stund har 1.700 kunder i lokal- och närområdet anslutit sig till Facebookgruppen. Kunderna beställer och betalar via Facebooksidan till respektive verksamhet. Butikerna levererar till en hubb, där varorna från de olika butikerna konsolideras till gemensamma leveranser. Leveransrutinerna har planerats med hjälp av en app. Transportörer kör sedan ut varorna till kunderna. Kunderna har även valet att själva hämta beställda varor under avtalad tid på hubben. Hemleveranstjänsten är även tillgänglig för kunden även utanför kommungränsen, inom en tidsmässig radie från hubben, ca 40 min / motsvarande ca 35 km.

Tjänsten koordineras av branschnätverket Taste the Countryside och har varit gratis för kunderna under utvecklingsperioden. Tjänsten har under uppstartsperioden finansierats av såväl företagen och branschnätverket som Leaderprojektet OAS Boende & Service.

Tillgänglighet i byar - Lokala leveranser till småorter

E-handel ökar servicenivån och tillgång till varor på landsbygd där avstånden till handeln ofta är längre än i städerna. De stora logistikföretagen levererar dock ofta bara till paketombud i centrala orter som ombesörjer paketombudstjänst för invånare i ett större område. För många småorter innebär detta en låg servicenivå och för invånare som inte har tillgång till bil även en begränsad tillgänglighet.



Figur 5: Lokala leveranser till småorter

För att öka servicenivån och tillgänglighet i småorter där det inte finns paketombud kan en lokal leveranstjänst etableras, som möjliggör uthämtning av paket hos ombud i centralorten samt leverans till ett utlämningsställe (till exempel en lanthandel) eller paketskåp i småorten (Figur 5). För själva transporten kan befintliga transporter nyttjas som i olika ärenden åker ut till småorter, till exempel kommunala transporter eller kollektivtrafik. Mottagarens fullmakt, som behövs för transportören för att kunna hämta ut paketen hos speditörens ombud samt bokning av plats i paketsåp och avisering när paketen är levererats till skåpet, hanteras i en app.

Tjänsten innebär en ekonomisk utmaning eftersom tjänsten kräver både investeringskostnader för paketskåp och driftkostnader för transporter och app. Tjänsten genererar dock även vinster för flera aktörer som möjligtvis kan bidra till finansiering av tjänsten. Kunderna får varorna levererat närmare sitt hem, kommunen kan säkerställa en hög servicenivå i kommunens småorter, och lanthandeln som fungerar som ombud eller upplåter plats för paketskåpet kan få fler kundbesök.

Ett gott exempel för fungerande lokala leveranser till småorter finns i Vingåkers kommun, där Vingåkersbygdens landsbygdsbibliotekarie står för uthämtning av paket hos ombud samt leverans av paket till digitala skåp i en av kommunens småorter (Vingåkers kommun, 2021).

Sammanfattning

Logistikuppläggen för de tre leveranstjänsterna sammanfattas i Tabell 1. Tabellen visar att hemleveranstjänsterna utför aktiviteterna som i vanliga fallet, dvs. vid vanlig butikshandel, utförs av kunderna själva. För dessa aktiviteter finns det olika lösningar i de olika tjänsterna. Dessa lösningar är dock inte begränsade till vissa tjänster.

Tabell 1: Logistikutlägg för hemleveranstjänster

	Vanlig butikshandel	Hemleveranser av matkassar	Lokal e-handel	Lokala paketleveranser till småorter
Behovsägare	Alla kunder	Riskgrupper, äldre, funktionshindrade, mm	Butiker i kommunen	Invånare i små orter utan paketombud
Inköpsorder	Kund	Förening: Hembesök av volontär Lanthandel: Kunden ringer butiken	Hemsida, Facebook	(e-handelsföretag)
Betalning	Kund	Förening: Hembesök av volontär, tar emot kontanter eller kort Lanthandel: faktura till kunderna eller kommunen (hemsändningsbidrag)	Swish	
Plockning	Kund	Förening: Volontär Lanthandel: Butik	Butik	
Transportsystem	Direkt	Direkt	Via hubb. Inleverans görs av butiker	Från paketombud i centralort till paketskåp /ombud i små orter
Transport	Kund	Volontär	Transportör	Kommunens transporter eller kollektivtrafik
Sista milen	Kund	Volontär	Transportör	Kund
Mottagning	Vid kundens dörr	Vid kundens dörr	Vid kundens dörr	Paketskåp eller ombud
Koordinering och ledning		Förening eller butik	Näringslivsbolaget, app för ruttplanering	Kommunen
Information och transaktioner		Förening eller butik	Näringslivsbolaget	App för kundens order, fullmakt och bokning av paketskåp
Kostnad för kunden	Kostnad för bil och egen tid	gratis	gratis	gratis
Finansiering	Kund	Förening, volontär (ideellt arbete), hemsändningsbidrag	Näringslivsbolaget	Kommunen

Metodstöd – utveckla och implementera hemleveranstjänster

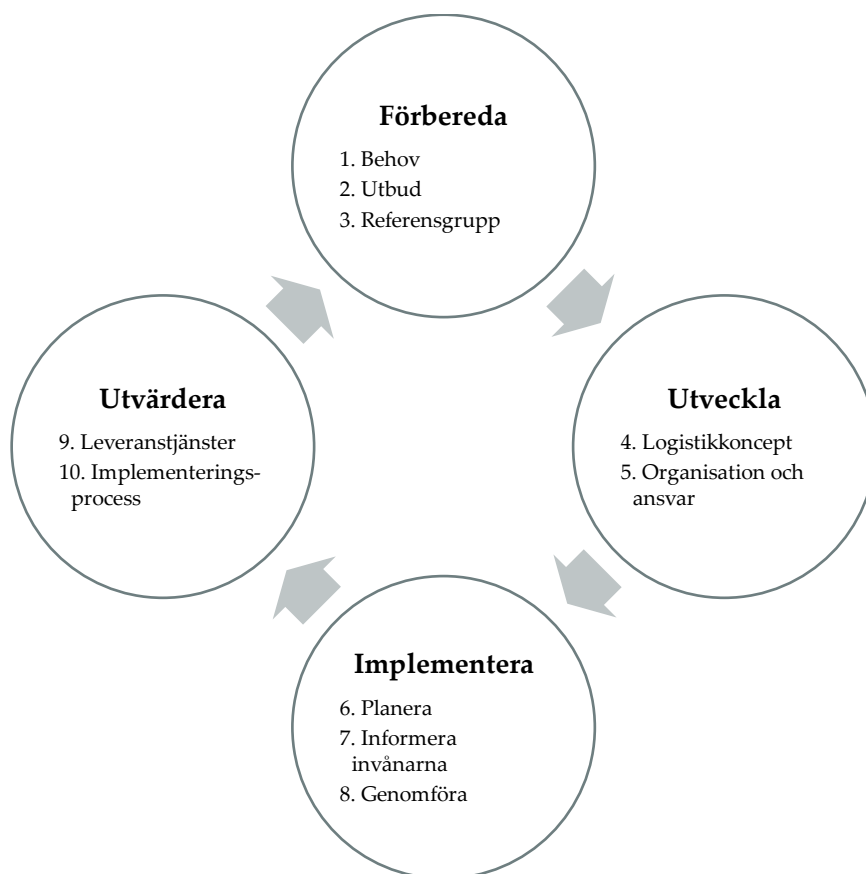
Inledning

I detta kapitel presenteras ett metodstöd som underlättar för kommuner att implementera hemleveranstjänster på landsbygd.

Metodstödet bygger på processen för utvecklings- och planeringsarbetet som har tagits fram i projektet. Processen har totalt 10 steg och finns sammanfattad i nedanstående Figur 6. Processen täcker fyra huvudsteg från en initial analys av de lokala förutsättningar och nuläge ("Förbereda"), via utvecklingen av logistik tjänster ("Utveckla"), planering av implementering ("Implementera") till utvärdering och uppföljning ("Utvärdera").

Observera att metodstödet ger bara en grov överblick över processen, men är inte en detaljerad handbok som beskriver samtliga nödvändiga delar i alla steg. Det är upp till utan respektive kommun att utvärdera vad som är applicerbart och på vilket sätt givet kommunens kontext, möjligheter och behov.

Metodstödet alla steg finns sammanfattat i tabellform i Bilaga 1.



Figur 6: 10 steg för att utveckla och implementera hemleveranstjänster

Förbereda

Innan arbetet med själva hemleveranstjänsterna inleds rekommenderas kommunen sammanställa en initial överblick av sin verksamhet. I det första delen kartläggs både transportbehoven samt existerande transporter med ledig kapacitet i kommunen.

Resultatet av detta steg kommer att ligga till grund för utvecklingen av hemleveranstjänster i kommunen. Följande frågeställningar ingår i denna del:

Behov

Syfte med detta steg är att kartlägga och utvärdera behovet för hemleveranstjänster. På mottagarsidan finns det olika grupper med olika behov, till exempel riskgrupper som inte bör handla i butiker för att minska risken att bli sjuk. Exempel är kommunens invånare, som mottagare av livsmedel och apoteksvaror och postpaket, samt som kund till kommunens verksamheter, till exempel restauranger och lokala butiker.

Även på avsändarsidan kan det finnas behov för hemleveranstjänster. Aktörer med behov som avsändare är framför allt kommunens verksamheter som är avsändarna av transporterna som har identifierats i steget ovan (mottagare), t.ex. matbutiker, apotek och paketombud. Dessutom ingår här verksamheter i tätorten/byn som kunderna inte kan besöka på grund av pandemin och därför behöver leveranstjänster för att säkerställa försäljningen och att hålla igång verksamheten.

Utbud

Syftet med detta steg är att kartlägga och utvärdera utbudet av transporttjänster som finns i kommunen. Här ingår både transportresurser, transporthubbar samt lämpliga platser för hubbar.

- Transportresurser

Transportvolymerna på landsbygd räcker vanligtvis inte till för lönsamma leveranstjänster. Därför behövs en samordning med existerande transporter som redan finns och som har ledig kapacitet. Exempel för lämpliga transportresurser kan vara kollektivtrafik, kommunens verksamheter med fordonsflotta (färdtjänst, bibliotek mm), transportföretag med leveranser till/från verksamheter i kommunen, hantverkare och byggföretag mm med fordonsflotta, taxi, restauranger och matbutiker med existerande hemleveranstjänster.

- Transporthubbar

Det behövs hubbar för hemleveranstjänster, både makrohubbar för om- och samlastning, samt mikrohubbar som utlämningsställe där leveranserna kan korttidslagras och levereras vidare till eller hämtas ut från mottagarna. Exempel på transporthubbar kan vara transportörernas terminaler, kommunens depot och paketombud.

- Lämpliga platser för hubbar

Det är viktigt att välja lämpliga platser för framtida hubbar. Makrohubbar kräver plats och genererar trafik av tunga fordon och bör därför placeras i områden utanför bostadsområden. Mikrohubbar kräver närhet till och tillgänglighet för mottagarna och bör därför placeras vid centrala platser. Exempel kan vara biblioteket, busshållplatser och andra mötesplatser.

Referensgrupp

Syftet med en lokal referensgrupp är att ge stöd genom att bidra med olika aktörers perspektiv på behov av leveranstjänster, samt bidra med kompetens och kunskap i tjänsteutvecklingen.

Det är viktigt att deltagare i referensgruppen är både relevanta (har ett behov eller är kan vara en resurs för hemleveranser, till exempel invånare, avsändare och transportörer) och är engagerade (har tid för att medverka i utvecklingen av tjänsterna).

Dessutom är det viktigt att kommunen är med i referensgruppen. Kommunen som helhet är behovsägare för att lösa de primära behoven under Coronakrisen med leveranser till riskgrupper samt stöd för lokala handlare. Vidare har kommuner egna transporter som skulle kunna användas för hemleveranser.

Slutligen kan det finnas andra relevanta aktörer och verksamheter som indirekt kan dra nytta av leveranstjänsterna, och därmed även kan bidra med finansiering/kvitta finansiering inom en organisation, eller kan vara en resurs i produktionen av tjänsterna. Exempel kan vara byalag, lokala föreningar, kyrkan, osv.

Arbetsätt

Som arbetsätt föreslås följande steg:

1. Bilda en referensgrupp enligt mallen i *Bilaga 4 Referensgrupp*.
2. Skrivbordskartläggning: kommuner tar fram en översikt över relevanta aktörer enligt mallen i *Bilaga 2 Skrivbordskartläggning*.
3. Behov/Önskemål: Kommuner tar fram data om aktörernas behov och önskemål baserat frågorna i mallen i *Bilaga 3 - Enkätfrågor*. Datainsamlingen kan ske med metoden som är lämpligast i varje kommun (enkät, möten, intervjuer, mm).
4. Kommuner gör en sammanställning av aktörerna och deras behov och önskemål.
5. Workshop: gemensam workshop med den lokala referensgruppen. Den preliminära behovsanalysen presenteras och diskuteras.
6. Kommunen sammanställer en validerad nulägesanalys.

Utveckla

När en analys av nuläge genomförts kan processens andra steg inledas. Efter både transportbehoven samt existerande transporter med ledig kapacitet i kommunen har identifierats är nästa steg att utveckla hemleveranstjänsterna. Här ingår både ett koncept för tjänsternas logistikupplägg samt en modell för organisation och ansvarsfördelning mellan aktörerna.

Logistikkoncept

Syftet med detta steg är att utveckla ett logistikkoncept för leveranstjänsterna som tar hänsyn till de lokala förutsättningarna. Relevanta frågor i detta steg är:

- Vilken infrastruktur behövs?

Det kan behövas hubbar för hemleveranstjänster, både hubbar för om- och samlastning (Makrohubb), samt hubbar som utlämningsställe där leveranserna kan korttidslagras och levereras vidare till eller hämtas ut från mottagarna (mikrohubb).

- Hur beställer kunderna?

Om kunderna inte kan ta sig till butiken behövs det ett system hur de kan väljer produkterna som de vill köpa. Detta kan ske på olika sätt. Det finns till exempel digitala verktyg och appar som underlättar både handlista samt betalningen. Det finns dock grupper i befolkningen som inte är van vid att använda dessa verktyg eller inte har utrustningen som behövs. Beställningen kan i detta fall även ske via telefon eller till och med via ett personligt besök av en volontär.

- Hur sker betalningen?

Om kunderna inte kan ta sig till butiken behövs det ett system för att betala produkterna som kunderna köper. Om beställningen sker via internet finns det betalningstjänster (till exempel Swish), vanlig kortbetalning eller integrerade appar som kan användas. Fördelen med dessa verktyg är att de möjliggör en kontaktfri betalning vilket bidrar till minskat smittspridning i pandemitider. Nackdelen däremot är att vissa människor inte kan använda dessa digitala verktyg och betalningen måste ske med kontanter till volontärer som är svårare att genomföra på ett pandemisäkert sätt.

- Hur sammanställs sändningen?

Om kunderna inte kan ta sig till butiken måste produkterna plockas ihop i butiken av någon annan resurs. Detta kan till exempel vara butikspersonalen eller volontärer.

- Hur planeras och utförs transportererna?

Det behövs planeras hur transporter ska genomföras från butiker eller samlastningsplatsen ut till kunderna. I detta ingår beslut om konsolidering av leveranser, val av transportörer, ruttplanering och att följa och spåra gods under leverans.

Organisation och ansvar

Syftet med detta steg är att ta fram modeller för organisation och ansvarsfördelning. Här ingår frågan om vilken aktör som tar huvudansvaret för samordningen av aktörerna. Mindre transportvolym och längre avstånd på landsbygd leder till låg lönsamhet, vilket gör samverkan mellan aktörer och en nödvändighet för hemleveranstjänster. Samverkan sker dock inte av sig själv, utan det behövs en aktör som initierar samarbete och samordnar arbetet mellan aktörerna.

Vidare ingår frågan om affärsmodellen i detta steg. Hemleveranstjänster kan generera vinster för både kunder, varuägare och transportörer, samt kan bidra till samhällsmässiga mål. Å andra sidan innebär tjänsterna en kostnad för aktörerna som utför aktiviteter som vanligtvis utförs av kunden. För att skapa en ekonomisk hållbarhet krävs det en modell som genererar intäkter som täcker de totala kostnaderna, samt som fördelar vinster och kostnader mellan aktörerna på ett rättvist sätt.

Implementera

I denna del planeras genomförandet av de utvecklade leveranstjänsterna.

Planera

Syftet med detta steg är att planera implementeringen av de utvecklade hemleveranstjänster. Här ingår planeringen om vilka aktiviteter samt resurser som krävs för implementeringen.

För att identifiera aktiviteterna kan det övergripande målet brytas ned i aktiviteter som definierar vad som ska genomföras. En detaljerad handlingsplan förbereder genomförandefasen och hjälper till att identifiera sambandet mellan aktiviteterna och hur de ska genomföras.

För att säkerställa implementeringen krävs det dessutom att det finns resurser för aktiviteterna samt en tydlighet i vem som ansvarar för aktiviteterna.

Slutligen behövs i planen även definieras hur, var och när aktiviteterna ska genomföras under implementeringsfasen.

Informera invånare

Syftet med detta steg är att informera invånarna om hemleveranstjänsterna. De behöver information om att det finns och hur de ska använda hemleveranstjänsterna.

Genomföra

Syftet med detta steg är att styra och övervaka implementeringen så att aktiviteterna görs enligt plan och budget. Detta är viktigt eftersom ett bra logistikkoncept och genomförandeplan inte automatiskt leder till goda resultat. För att uppnå målen effektivt måste aktiviteterna koordineras och genomförandet övervakas. Eftersom detta ofta involverar en stor mängd aktörer kräver den övergripande samordningen av genomförandeprocessen särskild uppmärksamhet.

Utvärdera

I sista delen av processen utvärderas leveranstjänsternas utveckling och framgång, samt sammanställs erfarenheter och hinder i implementeringsprocessen.

Leveranstjänster

Syftet med detta steg är att utvärdera leveranstjänsternas utveckling och framgång, till exempel hur mycket leveranstjänsterna används och vad effekterna är på de olika aktörer. Om leveranstjänsterna inte används som planerat eller de visar sig vara mindre effektiva, behövs det undersökas vad orsakerna är så att de kan justeras.

Implementeringsprocess

Syftet med detta steg är att sammanställa erfarenheter och hinder i implementeringsprocessen. Det är viktigt att titta på vad som gick bra och vad som inte gjorde det, att dela och utbyta erfarenheter med aktörerna och att överväga möjliga nya lösningar. På detta sätt kan lärdomarna tas med i utvecklingen av leveranstjänsterna.

Slutsatser

Under arbetet med att ta fram lösningar och implementera pilotförsök har ett antal områden identifierats där mer kunskap skulle underlätta kommunernas arbete med hemleveranstjänster.

Lokala föreningar

Det finns många goda exempel på välfungerande samhällsföreningar (till exempel) byalag och ideella föreningar. Dessa föreningar kan vara värdefulla resurser i utvecklingen av hemleveranstjänster. För att få en långsiktig hållbarhet i samarbete med dessa föreningar krävs det insatser för att långsiktigt upprätthålla kompetensen och finansieringen.

Digitala verktyg

Digitala verktyg och tjänster har stor potential för att lösa utmaningar kopplat till samarbete och informationsdelning mellan aktörerna, och därmed möjliggöra effektiva logistiktjänster. Verktygen är under utveckling för dagens och morgondagens behov av hållbara logistikflöden. Krav behöver därmed sättas på de nya digitala verktygen så att de proaktivt kan medverka till utveckling/omställning. Verktygen behöver vara flexibla för aktörerna att använda och anpassa utifrån lokala förutsättningar och utvecklingsmöjligheter. Sammantaget behövs det en digital systemmodell för en nödvändig och möjlig samordning som inkluderar varutransporter inom såväl privatoffentliga som privata organisationer.

Dock innebär dessa tjänster en kostnad som någon aktör måste stå för. Vidare kan hemleveranstjänster som bygger på att kunderna använder digitala verktyg vara exkluderande. Speciellt den äldre befolkningen kan inte förutsättas ha vana eller tillgång till tekniken som krävs för dessa tjänster. Om och hur ett verktyg kan bidra till tjänsternas effektivitet och hållbarhet beror därför på tjänsternas användare och andra lokala förutsättningar.

Affärsmodeller och ansvar

Hemleveranstjänster på landsbygd kan generera vinster för både kunder, varuägare och transportörer, och kan samtidigt bidra till samhällsmässiga mål (exemplifiera!). Å andra sidan innebär tjänsterna en kostnad för aktörerna som utför aktiviteter som vanligtvis utförs av kunden. För att skapa en ekonomisk hållbarhet krävs det en modell som genererar intäkter som täcker de totala kostnaderna, samt som fördelar vinster och kostnader mellan aktörerna på ett rättvist sätt. Vidare behövs det en aktör som initierar samarbete och samordnar arbetet mellan aktörerna.

Juridiska hinder

Det kan finnas juridiska hinder vad gäller samarbete mellan företag och kommuner, till exempel konkurrenslagstiftning eller tillstånd som krävs om en aktör ska förbeta för transporten av någon annan aktörs varor. Det är viktigt att vara medveten om dessa eventuella hinder redan i planeringsprocessen.

Att läsa

Nedan finns en lista över relevanta rapporter för vidare läsning.

Exempel på lokala leveranser till små orter i kommunens regi:

Vingåkers kommun, 2021. *Projekt: Smarta pakettransporter i Vingåkersbygden*.
<https://www.vingaker.se/projekt-smarta-pakettransporter-i-vingakersbygden/>.
[2021-08-24]

Exempel på en ideell förening som utför leveranser av matkassar till riskgrupper:

Orsa Besöksgrupp, 2021. *Välkommen till Orsa Besöksgrupp*.
<https://www.orsabesoksgrupp.se/home/>. [2021-08-24]

Exempel på en marknadsplats för lokal e-handel på landsbygd:

Fokus Herrljunga, 2021. *Handla i Herrljunga*. <https://handlaiherrljunga.se/sv/>
[2021-08-24]

Exempel på genomförda projekt om godstransporter på landsbygd, och rekommendationer på fortsatt arbete:

SKR, 2013. *Varustransporter på gles- och landsbygd*.
<https://webbutik.skr.se/bilder/artiklar/pdf/7164-943-0.pdf?issuusl=ignore>. [2021-08-24]

Kommunens roll för hållbara leveranstjänster i städer:

Behrends, 2020. *Framtidens varulogistik i städer*. IVL Svenska Miljöinstitutet, Rapport C515. <https://www.ivl.se/publikationer/publikationer/framtidens-varulogistik-i-stader.html> [2021-08-24]

Kunskapsunderlag och en nulägesanalys om urbana godstransporter samt åtgärder för ökad samhällsekonomisk effektivitet:

Trafikanalys, 2016. *Urbana godstransporter*. PM 2016:5.
https://www.trafa.se/globalassets/pm/2016/pm-2016_5-urbana-godstransporter.pdf

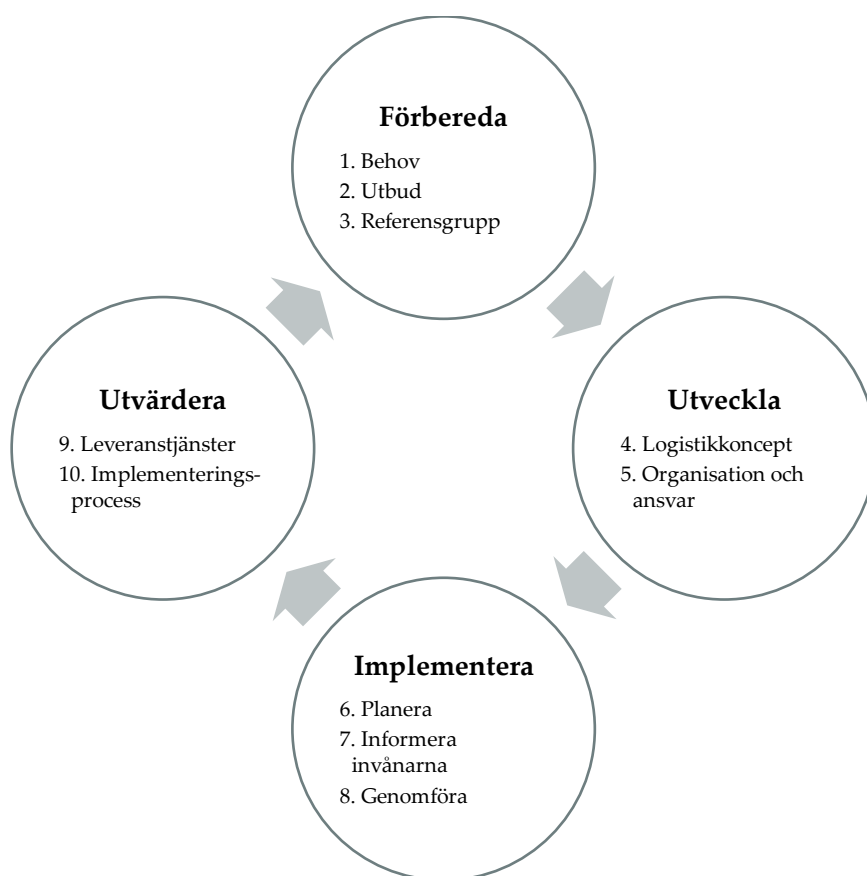
Referenser

- Behrends, S., 2020. *Framtidens varulogistik i städer*. IVL Svenska Miljöinstitutet, Rapport C515. <https://www.ivl.se/publikationer/publikationer/framtidens-varulogistik-i-stader.html> [2021-08-24]
- Behrends, S., 2019. *Urbana godstransporter i detaljplanering*, IVL Svenska Miljöinstitutet, Rapport U 6081.
- Fokus Herrljunga, 2021. *Handla i Herrljunga*. <https://handlaiherrljunga.se/sv/> [2021-08-24]
- <http://www.sou.gov.se/wp-content/uploads/2018/04/Urbana-godstransporter-i-detaljplanering-Sönke-Behrends-IVL1.pdf> [2021-08-24]
- Lindholm, M. et al. (2014). *Färdplan för citylogistik: Godstransporter i urbana områden*. CLOSER.
- Orsa Besöksgrupp, 2021. Välkommen till Orsa Besöksgrupp. <https://www.orsabesoksgrupp.se/home/>. [2021-08-24]
- PostNord, 2020a. *Ebarometer april 2020*. <https://www.postnord.se/vara-losningar/e-handel/e-handelsrapporter/e-barometern>
- PostNord, 2020b. *E-handel i coronatider*. April 2020. <https://www.postnord.se/siteassets/pdf/rapporter/postnord-e-handel-i-corona-tider-20200407.pdf>
- PostNord, Svensk Digital Handel och HUI Research, 2019. *E-barometern Årsrapport 2018*.
- Skattungbyn, 2021. *Skattungby handel*. <https://skattungbyn.se/skattungby-handel/> [2021-08-24]
- SKR, 2013. *Varutransporter på gles- och landsbygd*. <https://webbutik.skr.se/bilder/artiklar/pdf/7164-943-0.pdf?issuusi=ignore>. [2021-08-24]
- Trafikanalys, 2016. *Urbana godstransporter*. PM 2016:5. https://www.trafa.se/globalassets/pm/2016/pm-2016_5-urbana-godstransporter.pdf
- Vingåkers kommun, 2021. *Projekt: Smarta pakettransporter i Vingåkersbygden*. <https://www.vingaker.se/projekt-smarta-pakettransporter-i-vingakersbygden/>. [2021-08-24]

BILAGA 1 – METODSTÖD

Metodstödet bygger på processen för utvecklings- och planeringsarbetet som har tagits fram i projektet. Processen har totalt 10 steg och finns sammanfattad i nedanstående Figur 7. Processen täcker fyra huvudsteg från en initial analys av de lokala förutsättningar och nuläge ("Förbereda"), via utvecklingen av logistiktjänster ("Utveckla"), planering av implementering ("Implementera") till utvärdering och uppföljning ("Utvärdera").

Observera att metodstödet ger bara en översiktlig bild över processen, det är inte en detaljerad handbok som beskriver samtliga nödvändiga delar i alla steg. Det är upp till respektive kommun att utvärdera vad som är applicerbart och på vilket sätt, givet kommunens kontext, möjligheter och behov.



Figur 7: 10 steg för att utveckla och implementera hemleveranstjänster

Förbereda

Tabell 2: Behov och Utbud

Syfte	Fråga	Varför är frågan relevant?	Exempel	Mall eller källor
Att kartlägga och utvärdera behovet för hemleveranstjänster . Resultaten kommer att ligga till grund för utvecklingen av hemleveranstjänster i kommunen.	Vilka mottagare har behov av hemleveranstjänster?	Det finns olika grupper med olika behov, t.ex. riskgrupper under Corona som inte bör handla i butiker. Det finns även andra grupper som generellt kan behöva hemleverans närmare bostaden som till exempel ungdomar utan bil.	Kommunens invånare, som mottagare av livsmedel, apoteksvaror och postpaket., samt som kund till kommunens verksamheter, t.ex. restauranger och lokala butiker	Bilaga 2: Skrivbordskartläggning Bilaga 3: Enkätfrågor
	Vilka avsändare har behov av hemleveranstjänster?	Till följd av att många människor håller sig hemma för att minska smidsspridningen, har många restauranger och butiker tappat stora delar av sin försäljning. Hemleveranser är viktiga för att säkerställa försäljningen och att hålla igång verksamheten.	matbutiker, restauranger, lokala butiker, apotek och paketombud	
Att kartlägga och utvärdera utbudet av transporttjänster . Resultaten kommer att ligga till grund för utvecklingen av hemleveranstjänster i kommunen.	Vilka transportresurser skulle kunna användas för samlastade hemleveranstjänster?	Transportvolymerna på landsbygd räcker vanligtvis inte till för lönsamma leveranstjänster. Därför behövs en samordning med existerande transporter som redan finns och som har ledig kapacitet.	Kollektivtrafik, kommunens verksamheter med fordonsflotta (färdtjänst, bibliotek mm), transportföretag med leveranser till/från verksamheter i kommunen, Hantverkare och byggföretag mm med fordonsflotta, Taxi, restauranger och matbutiker med existerande hemleveranstjänster	
	Vilka transporthubbar finns i kommunen?	Det behövs hubbar för hemleveranstjänster, både makrohubbar för om- och samlastning, samt mikrohubbar som utlämningsställe där leveranserna kan korttidslagras och levereras vidare till mottagarna eller hämtas ut av mottagarna.	Transportörernas terminaler, kommunens depot, paketombud	
	Vilka platser är lämpliga för hubbar?	Det är viktigt att välja lämpliga platser för framtida hubbar. Makrohubbar kräver plats och genererar trafik av tunga fordon och bör därför placeras i områden utanför bostadsområden. Mikrohubbar kräver närhet till och tillgänglighet för mottagarna och bör därför placeras vid centrala platser.	Bibliotek, lanthandlare, busshållplatser och andra mötesplatser	

Tabell 3: Referensgrupp

Syfte	Fråga	Varför är frågan relevant?	Exempel	Mall eller källor
Referensgruppen ger stöd genom att bidra med aktörernas perspektiv på behov av leveranstjänster, samt med kompetens och kunskap i tjänsteutvecklingen.	Vilka invånare, avsändare och transportörer bör/kan ingå i referensgruppen?	Det är viktigt att medlemmar i referensgruppen är både relevanta (har ett behov eller är kan vara en resurs för hemleveranser) och engagerade (har tid för att medverka i utvecklingen av tjänsterna).		Bilaga 4 - Referensgrupp
	Vilka kommunaktörer bör/kan ingå i referensgruppen?	Kommunen som helhet är behovsägare för att lösa behoven under Coronakrisen med leveranser till riskgrupper samt stöd för lokala handlare. Vidare har kommuner egna transporter som skulle kunna användas för hemleveranser.		
	Vilka andra aktörer bör/kan ingå i referensgruppen?	Aktörer och verksamheter som indirekt kan dra nytta av leveranstjänsterna, och därmed även kan bidra med finansiering/kvitta finansiering inom en organisation	Lokala föreningar, kyrkan	

Utveckla

Tabell 4: Logistikkoncept

Syfte	Fråga	Varför är frågan relevant?	Exempel	Mall eller källor
Att utveckla ett logistikkoncept för leveranstjänsterna som tar hänsyn till de lokala förutsättningarna	Vilken infrastruktur behövs?	Det kan behövas hubbar för hemleveranstjänster, både hubbar för om- och samlastning (Makrohubb), samt hubbar som utlämningsställe där leveranserna kan korttidslagras och levereras vidare till eller hämtas ut från mottagarna (mikrohubb).	Makrohubb: Central plats där alla leveranser samlas, t.ex. transportörernas terminaler. Mikrohubb: Paketombud, matbutik, paketskåp	
	Hur beställer kunderna?	Om kunderna inte kan ta sig till butiken behövs det ett system hur de kan väljer produkterna som de vill köpa.	Facebook, webbshop, ringa in beställningen, ta hjälp av en volontär	
	Hur sker betalningen?	Om kunderna inte kan ta sig till butiken behövs det ett system för att betala produkterna som kunderna köper.	Swish, kortbetalning, kontanter, appar, ta hjälp av en volontär	
	Hur sammanställs produkterna?	Om kunderna inte kan ta sig till butiken måste produkterna plockas i butiken av någon annan resurs.	Butikspersonal, volontär	
	Hur planeras och utförs transportererna?	Det behövs planeras hur transporter ska genomföras från butiker eller samlastningsplatsen ut till kunderna. I detta ingår beslut om konsolidering av leveranser, val av transportörer, ruttplanering och att följa och spåra gods under leverans.		

Tabell 5: Organisation och ansvar

Syfte	Fråga	Varför är frågan relevant?	Exempel	Mall eller källor
Att ta fram modeller för organisation och ansvarsfördelning	Vilken aktör har huvudansvaret för samordningen av aktörerna?	Mindre transportvolym och längre avstånd på landsbygd leder till låg lönsamhet, vilket gör samverkan mellan aktörer till en nödvändighet för hemleveranstjänster. Samverkan uppstår dock inte av sig själv, utan det behövs en aktör som initierar och samordnar arbetet mellan aktörerna.	Kommunen, föreningar	
	Hur ser affärsmodellen ut?	Hemleveranstjänster kan generera vinster för både kunder, varuägare och transportörer, samt kan bidra till samhällsmässiga mål. Å andra sidan innebär tjänsterna en kostnad för aktörerna som utför aktiviteter, som vanligtvis utförs av kunden. För att skapa en ekonomisk hållbarhet krävs det en modell som genererar intäkter som täcker de totala kostnaderna, samt som fördelar vinster och kostnader mellan aktörerna på ett rättvist sätt.		

Implementera

Tabell 6: Planera implementering

Syfte	Fråga	Varför är frågan relevant?	Exempel	Mall eller källor
Att planera implementeringen av de utvecklade hemleveranstjänster	Vilka aktiviteter krävs för att implementera hemleveranstjänsterna?	Det övergripande målet behövs brytas ned i aktiviteter som definierar vad som ska genomföras. En detaljerad handlingsplan förbereder genomförandefasen och hjälper till att identifiera sambandet mellan aktiviteterna och hur de ska genomföras.		
	Vilka resurser krävs och vem ansvarar för aktiviteter?	En framgångsrik implementering kräver att det finns resurser för aktiviteterna samt en tydlighet i vem som ansvarar för aktivitet.		
	När ska aktiviteter utföras?	En framgångsrik implementering kräver en plan som definierar hur, var och när aktiviteterna ska genomföras under implementeringsfasen.		

Tabell 7: informera invånarna

Syfte	Fråga	Varför är frågan relevant?	Exempel	Mall eller källor
Att informera invånarna om hemleveranstjänsterna	Hur informeras invånarna om de nya tjänsterna?	invånarna behöver information om de ska använda hemleveranstjänster. De behöver vara medvetna om leveransalternativen och deras fördelar så att beteendeförändringarna blir möjliga		

Tabell 8: Genomföra

Syfte	Fråga	Varför är frågan relevant?	Exempel	Mall eller källor
Att styra och övervaka implementeringen	Görs aktiviteterna enligt plan och budget?	Ett bra logistikkoncept och genomförandeplan leder inte automatiskt till goda resultat. För att uppnå målen t måste aktiviteterna koordineras. Eftersom detta ofta involverar en stor mängd aktörer kräver den övergripande samordningen av genomförandeprocessen särskild uppmärksamhet.		

Utvärdera

Tabell 9: Utvärdera leveranstjänster

Syfte	Fråga	Varför är frågan relevant?	Exempel	Mall eller källor
Att utvärdera leveranstjänsternas utveckling och framgång	Hur mycket används leveranstjänsterna och vilka effekter har de för inblandade aktörer?	Om leveranstjänsterna inte används som planerat eller de visar sig vara mindre effektiva, behöver orsakerna undersökas så att de kan justeras. Den här frågan berör både kunder och ingående parter i samverkan.		

Tabell 10: Utvärdera implementeringsprocess

Syfte	Fråga	Varför är frågan relevant?	Exempel	Mall eller källor
Sammanställa erfarenheter och hinder i implementeringsprocessen	Vilka framgångar samt problem, flaskhalsar och andra utmaningar fanns under genomförandet?	Det är viktigt att titta på vad som gick bra och vad som inte gjorde det, att dela och utbyta erfarenheter med aktörerna och att överväga möjliga nya lösningar. På detta sätt kan lärdomarna tas med i utvecklingen av leveranstjänsterna.		

BILAGA 2 - SKRIVBORDSKARTLÄGGNING

Inledning

Denna mall är ett hjälpmedel för kommunerna för nulägesanalys. Syftet med att göra en självutvärdering är att kartlägga och utvärdera både transportbehoven samt existerande transporter med ledig kapacitet i kommunen. Resultaten kommer att ligga till grund för utvecklingen av hemleveranstjänster i kommunen, som är nästa steg i processen.

Mallen består av fyra delar:

1. Dagens hemleveranslösningar
2. Transportbehov i kommunens tätorter och byar
3. Transportörer i kommunen
4. Andra relevanta aktörer

Dagens hemleveranslösningar

I den första delen ska hemleveranslösningarna beskrivas som redan finns idag. I beskrivningen ska anges vilka aktörer som deltar, vilka produkter som ingår och hur de transporteras.

Transportbehov i tätorter och byar

I denna del ska samtliga aktörer med transportbehov, både mottagare och avsändare, i kommunens tätorter och byar kartläggas. Dessutom ska möjliga hubbar kartläggas, dvs lämpliga platser och lokaler för omlastningar och/eller utlämningsställen.

Mottagare

Aktörer med behov som mottagare är framför allt kommunens invånare, som mottagare av livsmedel och apoteksvaror, men även av vanliga e-handelsleveranser (postpaket), samt som kund till kommunens verksamheter, t.ex. restauranger och lokala butiker. I kartläggningen ska antalet invånare i tätorten/byen anges, samt andelen av personer i riskgrupper, och andra relevanta grupper för hemleverans som ungdomar utan bil. Förutom invånarna kan det finnas andra verksamheter eller föreningar som har behov som mottagare av hemleveranser. Dessa ska också anges i detta steg av kartläggningen.

Avsändare

Aktörer med behov som avsändare är framför allt kommunens verksamheter som är avsändarna av transporter som har identifierats i steget ovan (mottagare), t.ex. matbutiker, apotek och paketombud. Dessutom ingår här verksamheter i tätorten/byen som kunderna inte kan besöka på grund av pandemin och därför behöver leveranstjänster för att säkerställa försäljningen.

Hubbar

Det behövs hubbar för hemleveranstjänster, både *makrohubbar* för om- och samlastning, samt *mikrohubbar* som utlämningsställe där leveranserna kan korttidslagras och levereras vidare till eller hämtas ut från mottagarna. I denna kartläggning ska befintliga hubbar kartläggas (t.ex. paketombud) men även lämpliga platser och lokaler för framtida

hubbar. Makrohubbar kräver plats och genererar trafik av tunga fordon och bör därför placeras i områden utanför bostadsområden. Mikrohubbar kräver närhet till och tillgänglighet för mottagarna och bör därför placeras vid centrala platser.

Metod

Kartläggningen av mottagarna, avsändarna och hubbar ska göras för varje tätort och by i kommunen. Tabeller för kartläggningen finns nedan (se *Tätort 1, Tätort 2, osv.*).

Tabellerna listar flera kategorier av verksamheter som vägledning och stöd att hitta relevanta aktörer. Denna lista kan vara ofullständig, ange därför ytterligare kategorier vid behov.

Lägg till fler rader i tabellerna vid behov. Kopiera tabellerna för att lägga till flera avsnitt för fler tätorter och byar.

Lägg till en karta över kommunen som visar/markerar samtliga tätorter och byar som ingår i kartläggningen.

Transportörer i kommunen

I denna del ska samtliga aktörer kartläggas som har transportresurser i kommunen som skulle kunna användas för samlastade hemleveranstjänster. I kartläggningen skall om möjligt även anges vilka transportrutter som gäller för varje aktör (startpunkt och destinationer). Dessutom skall potentialen (lämplig samlastning med avseende på typ av fordon, andra gods som transporteras, mm) samt ledig kapacitet uppskattas.

Organisationer med ledig transportkapacitet kan vara följande:

- Kollektivtrafik
- Kommunens verksamheter med fordonsflotta (färdtjänst, bibliotek mm)
- Transportföretag med leveranser till/från verksamheter i kommunen
 - Privata verksamheter
 - Kommunens egna verksamheter
- Hantverkare, byggföretag, mm med fordonsflotta
- Taxi
- Restauranger, matbutiker med existerande hemleveranstjänster
- Andra föreningar (t.ex. kyrkan, mm)
- Osv.

Listan ovan ska användas som vägledning och stöd att hitta relevanta aktörer. Denna lista kan vara ofullständig, ange därför ytterligare kategorier vid behov.

Lägg till fler rader i tabellerna vid behov.

Lägg till en karta över kommunen som visar/markerar transport-rutterna.

Andra relevanta aktörer i kommunen

Den sista delen i utvärderingen avser andra aktörer som är relevanta för hemleveranstjänster. Här ingår framför allt aktörer och verksamheter som indirekt kan dra nytta av leveranstjänsterna, och därmed även kan bidra med finansiering/kvitta finansiering inom en organisation, (ex. motsvarande som när vissa kommuner får minskade kostnader för handling inom hemtjänst när de istället erbjuder alla i den

glesbebodda bygden en handlarrunda (gratis anropstyrd buss för att åka till lanthandel och handla.

Ange här även andra aktörer som kan vara relevant och som inte passar in i delarna ovan.

Dagens hemleveranslösningar

Beskriv eventuella hemleveranslösningar som kommuner, företag eller föreningar har infört som akutåtgärd med fokus på försörjning av riskgrupper respektive kunder. Ange vilka aktörer som medverkar, vilka produkter som levereras och vilka transportlösningar som används för leveranser.

Här ingår inte bara hemleveranslösningar som kommunen ansvarar för utan även företagens egna lösningar, till exempel den lokala matbutikens leveranstjänster, mm.

Vidare ska här beskrivas koncept som planeras men som inte är implementerade än.

Transportbehov i tätorter och byar

Klistra gärna in en karta som visar/markerar tätorter och byar.

Översikt över tätorter och byar i kommunen

Tätort/By	Antal Invånare	Andel kvinnor	Varav riskgrupper	Kommentar
Tätort 1	453		124	
Tätort 2	324		88	

Tätort xxx

Invånare

Antal kvinnor och män och medianinkomst per ort fördelat på ålder.

Åldersgrupp	Totalt		Kvinnor		Män	
	Antal	Median-inkomst	Antal	Median-inkomst	Antal	Median-inkomst
0 - 19		-----		-----		-----
20 - 64						
>65						

Mottagare

Verksamheter eller föreningar som har behov som mottagare av hemleveranser.

Namn av verksamhet/förening	Verksamhet	Leveransbehov	Kommentar
Exempel?			

Avsändare

Namn av verksamhet	Kategori	Transportbehov	Kommentar
Ica Tätort 1	Matbutik	Matkasse, mm	
Restaurang Källarkrog	Restaurang	Utkörning av mat	

Hubbar

Namn av verksamhet	Kategori	Kommentar
Pelles lanthandel	Mikrohub	Paketombud för PostNord

Tätort yyy

Invånare

Antal kvinnor och män och medianinkomst per ort fördelat på ålder.

Åldersgrupp	Totalt		Kvinnor		Män	
	Antal	Median-inkomst	Antal	Median-inkomst	Antal	Median-inkomst
0 - 19		-----		-----		-----
20 - 64						
>65						

Mottagare

Verksamheter eller föreningar som har behov som mottagare av hemleveranser.

Namn av verksamhet/förening	Verksamhet	Leveransbehov	Kommentar
Exempel			

Avsändare

Namn av verksamhet	Kategori	Transportbehov	Kommentar
Ica Tätort 1	Matbutik	Matkasse, mm	
Restaurang Källarkrog	Restaurang	Utkörning av mat	

Hubbar

Namn av verksamhet	Kategori	Kommentar
Pelles lanthandel	Mikrohub	Paketombud för PostNord

Transportörer i kommunen

Aktörer kartläggas som har transportresurser i kommunen som skulle kunna användas för samlastade hemleveranstjänster.

Aktör	Kategori	Rutt	Kommentar/Potential
Dalatrafik	Kollektivtrafik	Linje 201 (Mora-Orsa)	Buss varannan timme
		Linje xxx	
Kalles åkeri	Transportör	Väg xxx	Leveranser till Pelles lanthandel

Lägg gärna till text som ger mer detaljer om aktörerna, t.ex. potentialen (lämplig samlastning med avseende på typ av fordon, andra gods som transporteras, mm) samt ledig kapacitet, eller annat.

Andra relevanta aktörer i kommunen

Den sista delen i utvärderingen avser andra aktörer som är relevanta för hemleveranstjänster.

Aktör	Beskrivning	Kommentar/varför relevant

BILAGA 3 - ENKÄTFRÅGOR

En enkät till varje aktörsgrupp:

- Avsändare
- Transportörer
- Mottagare
- Hubbar

Avsändare

Aktörer med behov som avsändare är framför allt verksamheter i kommunen med kunder som inte kan besöka verksamheterna på grund av pandemin och därför behöver leveranstjänster för att säkerställa försäljningen, till exempel matbutiker, apotek, restauranger och paketombud.

Typ av gods

- Paket, kasse, låda, mm
- Storlek per leverans (antal enheter)
- Antal leveranser per dag/vecka
- Temperaturkänslig, värme, kyla
- Stötkänslig (vid hantering)
- Leveranstid: instant delivery, 24h, flera dagar
- Returtransport (tom emballage?)

Kostnader/intäkter

- Plockning: innebär förberedning för hemleverans extra arbete eller kostnad för er? Vilken/vilka?
- Är ni beredda att betala för leveransen? Hur mycket per leverans? Går det att lägga (en del av) kostnader på kunden?
- Kan en hemleveranslösning leda till ökad försäljning/ bättre service/nya kunder (efter pandemin i "normala tider")?

Samarbete

- Problematiskt att era produkter levereras av en extern aktör (kräver ni kontakt/möte med kunden)?
- Problematiskt att era produkter eventuellt levereras gemensamt med konkurrentens produkter?
- Finns det några problem för samarbete med andra aktörer?

Hinder

- Finns det ytterligare hinder, t.ex.
 - Praktiska
 - Juridiska
 - Ekonomiska
 - Mm

Medverka i test

- Intresse att veta mer om/medverka i en eventuell test/pilot

Transportörer

Aktörer i kommunen med transportresurser som skulle kunna användas för samlastade hemleveranstjänster.

Transportresurser

- Fordonstyp
- Var finns depot (start och slutpunkt)
- Finns det en fast rutt eller körsträcka i kommunen?
- Hur ofta? (dagligen, fasta dagar i veckan, mm)
- Tid på dagen?
- Typ av gods som transporteras: går det att samlasta med andra gods?
- Ledig kapacitet, både tur och retur
- Finns det möjlighet för temperaturkänsliga leveranser (värme, kyla)

Kostnader/intäkter

- Finns det tid för eventuella omvägar för att plocka upp/leverera gods?
- Hur mycket skulle ni behöva få betalt per leverans?
- Skulle ert deltagande i hemleveranser till riskgrupper innebära ett positivt värde för marknadsföring?

Samarbete

- Skulle det vara problematiskt för er att era transporter levereras av en konkurrent (kräver ni kontakt/möte med mottagaren)?
- Skulle det vara problematiskt för er att ni transporterar era konkurrenters leveranser?
- Finns det några problem för samarbete med andra aktörer?

Hinder

- Finns det ytterligare hinder, t.ex.
 - Praktiska
 - Juridiska
 - Ekonomiska
 - Mm

Medverka i test

- Intresse att veta mer om/medverka i en eventuell test/pilot

Mottagare

Kommunens egna verksamheter (t.ex. skolor, mm) samt andra verksamheter som tar emot leveranser. Dessa leveranser skulle fungera som "basflöde" för samlastade hemleveranser till privatpersoner.

Typ av gods

- Paket, kasse, låda, mm
- Storlek per leverans (antal enheter)
- Antal leveranser per dag/vecka
- Temperaturkänslig, värme, kyla
- Stötkänslig (vid hantering)
- Dagens leveranstid: instant delivery, 24h, flera dagar
- Returtransport (tom emballage?)

Transportörer

- Vilka transportörer levererar till eran verksamhet?
- Varifrån kommer transporterna? Kommunens egna regler, mm eller externa leverantörers krav?

Samarbete

- Problematiskt att era leveranser ingår i samlastningssystem med andra transporter (t.ex. större volymer per leveranstillfälle istället för flera mindre leveranser)?
- Skulle en längre leveranstid vara problematiskt? Vilken leveranstid skulle vara acceptabel?
- Finns det några problem för samarbete med andra aktörer?

Hinder

- Finns det ytterligare hinder, t.ex.
 - Praktiska
 - Juridiska
 - Ekonomiska
 - Mm

Medverka i test

- Intresse att veta mer om/medverka i en eventuell test/pilot

Möjliga hubbar

Det behövs hubbar för hemleveranstjänster, både *makrohubbar* för om- och samlastning, samt *mikrohubbar* som utlämningsställe där leveranserna kan korttidslagras och levereras vidare till eller hämtas ut från mottagarna. I denna kartläggning ska befintliga hubbar kartläggas (t.ex. paketombud) men även lämpliga platser och lokaler för framtida hubbar. Makrohubbar kräver plats och genererar trafik av tunga fordon och bör därför placeras i områden utanför bostadsområden. Mikrohubbar kräver närhet till och tillgänglighet för mottagarna och bör därför placeras vid centrala platser.

Lokal

- Tillgänglig plats för lagring
- Möjlighet för värme/kylning?
- Personal på plats?
- Öppettider?
- Plats för angöring?
- Möjlighet för kundbesök? (upphämtning av privatpersoner)?

Kostnader/intäkter

- Har personalen tid för hanteringen av gods?
- Hur mycket skulle ni behöva få betalt för hanteringen?
- Skulle funktionen som "ombud" leda till flera kundbesök och ökad försäljning?
- Skulle ert deltagande i hemleveranser till riskgrupper innebära ett positivt värde för marknadsföring?

Samarbete

- Problematiskt att produkter/leveranser av era konkurrenter hanteras i era lokaler?
- Finns det några problem för samarbete med andra aktörer?

Hinder

- Finns det ytterligare hinder, t.ex.
 - Praktiska
 - Juridiska
 - Ekonomiska
 - Mm

Medverka i test

- Intresse att veta mer om/medverka i en eventuell test/pilot

BILAGA 4 - REFERENSGRUPP

Syfte

Referensgruppen ger stöd till projektet genom att bidra med aktörernas perspektiv på behov av leveranstjänster, samt med kompetens och kunskap i tjänsteutvecklingen.

- Behovsanalys: Verifiera/validera kartläggningen - finns det andra eller ytterligare behov och önskemål som vi har glömt
- Tjänsteutveckling: Bidra till att utveckla tjänster för samordnade hemleveranser och till affärsmodeller för organisation och ansvarsfördelning

Referensgruppen sammansättning

- Invånare som representerar kommunen med avseende på:
 - Orter (geografi, storlek, tillgänglighet, mm)
 - Kön
 - Riskgrupper
 - Ålder
 - Funktionsnedsättning
- Avsändare, till exempel
 - Matbutiker
 - Restauranger
- Transportörer, till exempel
 - Åkerier
 - Kollektivtrafik, hemtjänst, mm.
- Övriga relevanta aktörer
 - Kommunala (och privata) aktörer med indirekta effekter

Att bilda referensgruppen

- Det är viktigt att komma igång ganska snabbt, så börja med aktörer ni redan känner
- Lägg till/komplettera med relevanta aktörer, till exempel med aktörer som visade intresse i kartläggningen av att medverka i projektet

Arbetsätt

- Workshop om tjänsteutveckling och affärsmodeller med hela referensgruppen i respektive kommun.
 - Man kan kanske bilda subgrupper med bara invånare, eller bara transportörer, osv. för att genomföra workshops/intervjuar/möten osv. före eller efter den gemensamma "obligatoriska" workshoppen.