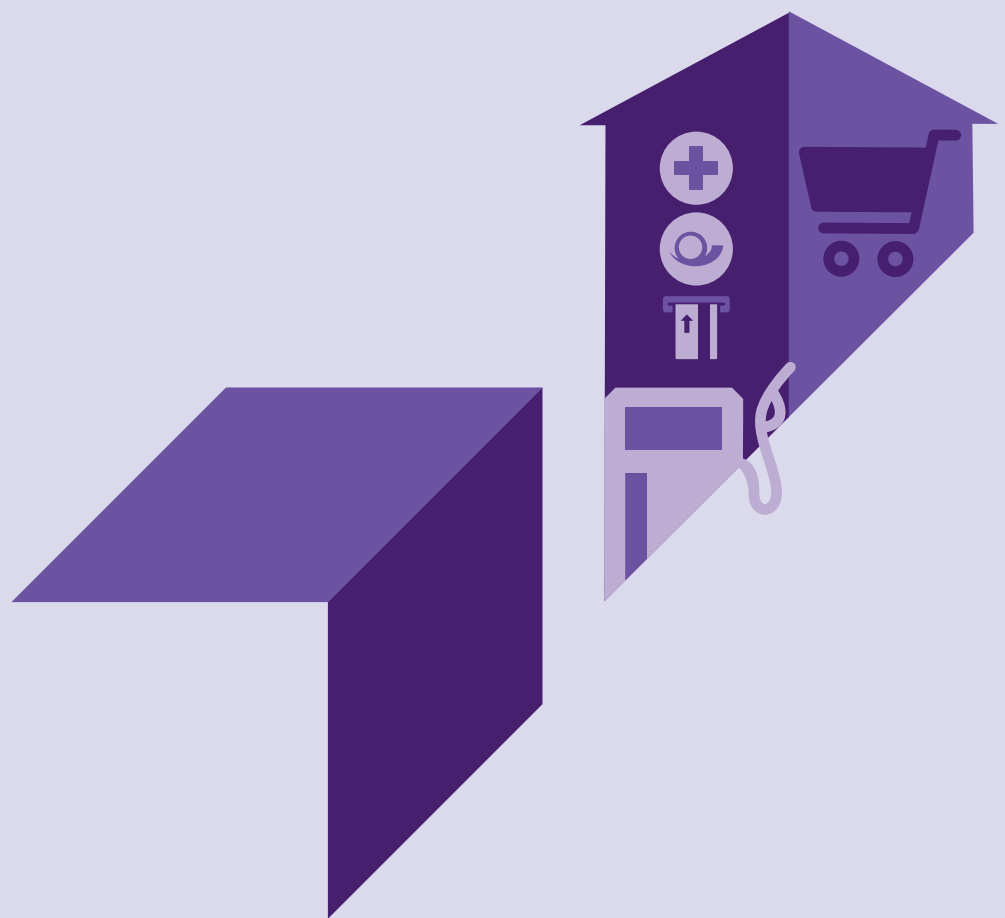


Företagens behov av service i gles- och landsbygder



Vi stärker Sverige genom att stärka företagens konkurrenskraft

Tillväxtverket ska skapa så bra förutsättningar som möjligt för företag i hela landet att vara konkurrenskraftiga. Det innebär att vi öppnar dörrar och river barriärer – för ett Sverige där fler företag vill, kan och vågar.

Kunskap, nätverk och finansiering är våra viktigaste verktyg. Tillväxtverkets insatser skapar direkta resultat hos de företag och aktörer som vi samverkar med, men även förutsättningar för företag och regioner att möta framtidens utmaningar. Vårt största enskilda uppdrag är att bidra till att EU-medel investeras i projekt för regional konkurrenskraft och sysselsättning.

Tillväxtverkets publikationer kan laddas ner på tillvaxtverket.se. Vill du beställa en tryckt publikation eller söker du en publikation som publicerades innan 2015 hänvisar vi till vår webbshop publikationer.tillvaxtverket.se.

© Tillväxtverket

Stockholm, november 2017

Digital: ISBN 978-91-88601-48-3

Rapport 0237

Har du frågor om denna publikation, kontakta:

Pär Ove Bergquist

Telefon, växel 08-681 91 00

Utan service, inga företag – utan företag, ingen service!

Tillgång till kommersiell service är grunden för att företag ska kunna verka och utvecklas i alla delar av landet. Tillgänglighet till bensin, dagligvaror samt möjlighet att hämta eller lämna paket måste finnas inom rimligt avstånd för att vi som individer ska vilja bo på en plats. Men vilken service behöver företag som verkar i serviceglesa områden för att de ska vilja, våga och kunna verka på orten?



Just detta har vi i denna rapport tagit reda på. Rapporten *Företagens behov av service i gles- och landsbygder* tar avstamp i befintlig kunskap om utveckling av kommersiell service i gles- och landsbygder. För att få svar på vad företag tycker, har vi låtit göra intervjuer med 30 företagare och analyser av enkätsvar från 454 företag.

Vi vill med denna rapport bidra till ökad kunskap och att den ska kunna utgöra ett diskussionsunderlag för utvecklingsgrupper, kommuner och regioner när de genomför regionala serviceprogram. Vi önskar att den inspirerar till nya sätt att tänka kring servicelösningar.

För rapporten och dess slutsatser svarar Sweco, som skrivit rapporten på uppdrag av Tillväxtverket.

Åsa Bjelkeby

Enhetschef, Regional näringslivsutveckling
Tillväxtverket

Innehåll

Utan service, inga företag – utan företag, ingen service!	3
Sammanfattning	6
1 Inledning	8
1.1 Metod	8
1.2 Läsanvisning	10
1.3 Bortfallsanalys.....	10
1.3.1 Enkät svar fördelat på bransch	10
1.3.2 Enkät svar fördelat på tillgänglighetsklass	11
1.3.3 Enkät svar fördelat på antal anställda i företagen	11
2 Trender och faktorer som påverkar service	12
2.1 Befolkningsutvecklingen	12
2.2 Strukturomvandlingen	13
2.3 Ökad rörlighet mellan bostad och arbete.....	14
3 Utvecklingen av service och företagens efterfrågan	15
3.1 Minskning av antalet dagligvarubutiker	15
3.2 Drivmedel – högt rankad av företagen	16
3.2.1 Nedläggningen av drivmedelsstationer	16
3.2.2 Företagens behov av drivmedel	17
3.3 Post- och paketutlämnings förändring	17
3.3.1 E-handel skapar ökad efterfrågan på paketförsändelser	18
3.3.2 Företagens behov av post och paket.....	19
3.4 Grundläggande betaltjänster	20
3.4.1 Företagens behov av grundläggande betaltjänster.....	21
3.5 Apotek och apoteksombud.....	21
3.5.1 Företagens behov av apotek och apoteksombud	22
3.6 Övrig service som stärker orters attraktivitet.....	22
3.6.1 Turistinformation - viktig för besöksnäringen	22
3.6.2 Hotell och restaurang - låg betydelse förutom för besöksnäring.....	23
3.6.3 Övrig myndighetsinformation	23
3.6.4 Kollektivtrafik - en viktig samordnande servicefunktion	24
3.6.5 Samhällsservice - skola, hälso- och sjukvård	24

4	Resultat	26
4.1	Företagens behov av servicefunktioner.....	26
4.2	Företagens tillgång till service	29
	4.2.1 Restid med bil	29
	4.2.2 Upplevd tillgänglighet.....	30
	4.2.3 Servicefunktioners öppettider	31
4.3	Företagens viktigaste serviceslag.....	32
4.4	Företagens användning av service.....	32
	4.4.1 Hur ofta används olika servicefunktioner.....	32
	4.4.2 Säsongsvariationer	33
	4.4.3 Användning av kontanter	33
4.5	Effekter av förändrad service.....	33
	4.5.1 Om servicen förbättras	33
	4.5.2 Om servicen försämras	34
5	Analys och slutsatser	36
5.1	Förutsättningar för service	36
5.2	Behov av och tillgänglighet till service.....	37
5.3	Effekter av förändrad servicegrad	38
5.4	Slutsatser	38
	Post och paket, dagligvaror samt drivmedel – viktigast för företagen.....	38
	Oro att försämrade service påverkar möjligheter att driva och utveckla företagen.....	38
	Behov av ekonomiska incitament som möjliggör för samordning av servicefunktioner .	38
	Kontanthantering - ett övergående problem för företagen i gles- och landsbygd.....	39
	... men en betydande utmaning för främst besöksnäringen	39
	Fördjupa kunskapen om företagens behov regionalt.....	39
	Referenser.....	41

Sammanfattning

Denna rapport syftar till att ta fram kunskap om företagens behov av och tillgänglighet till service i gles- och landsbygder. Grundläggande kommersiell service är ofta en dagligvarubutik eller drivmedelsstation som i sin tur även kan vara ombud för apotek, post/paket och betaltjänster såsom kontanter, betalning och dagskassalämning. Med "servicelösningar" avses lokalt anpassade lösningar som tillgodoser behovet av service där företag och människor verkar och bor i gles- och landsbygder.

Rapporten bygger på litteraturstudier, 30 intervjuer med företagare, enkätsvar från 454 företag, samt en workshop med nationella aktörer inom serviceområdet. Målgruppen har varit företag i tillgänglighetsklasserna – *mellan, låg och mycket låg tillgänglighet till tätorter*.

Serviceutbudet i gles- och landsbygder följer i hög grad de strukturella befolkningsförändringarna och befolkningens utveckling i geografisk. Utvecklingen mot ett mer tjänsteinriktat näringsliv har bidragit till urbanisering och till att underlaget för service minskat i glesa områden. Den ökade rörligheten mellan arbete och bostad är ytterligare en faktor som satt avtryck i kundunderlaget och förutsättningarna för service.

Antalet mindre dagligvarubutiker i gles- och landsbygder har minskat avsevärt sedan mitten av 90-talet samtidigt som de allra största butikerna blivit fler i större tätorter. Förutom att tillgängligheten till dagligvarubutiker är låg i stora delar av Sveriges gles- och landsbygder, har många butiker i områden med låg eller mycket låg tillgänglighet till tätorter även stora lönsamhetsproblem, främst till följd av låg omsättning. Även många drivmedelsstationer lades ner framförallt åren runt 2010, vilket gör många gles- och landsbygdsområden sårbara, då bilen ofta är ett nödvändigt transportalternativ. En växande e-handel har ökat försändelserna av paket och större brev, men post och paket i gles- och landsbygder är ofta en service som sker genom ombud i butik eller drivmedelsstation. Om dessa försvinner drabbas även leveranserna av paket och post.

Tillgången på drivmedel, post/paket och dagligvaror är den service som flest företag rankar som viktigt eller mycket viktigt och det är också servicefunktioner som används ofta. Detta oavsett vilken geografisk tillgänglighetsklass som ett företag tillhör. Företagen i gles- och landsbygder är beroende av drivmedel till sina fordon och post/paket för att kunna skicka varor och ta emot paket. När det gäller drivmedel finns en oro att drivmedelsanläggningarna ska minska ytterligare i glesbygder framöver.

Till de serviceslag som företagen tillmäter minst betydelse hör spelombud, bibliotek, turistinformation och kontantbaserade betaltjänster. Här finns dock en påtaglig variation mellan branscher. Det gäller i synnerhet turist- och restaurangnäringarna samt till viss del handeln, vilka utmärker sig med en hög andel företag som anser att betaltjänsterna är viktiga eller mycket viktiga för deras verksamhet. Turistnäringen lyfter även fram tillgången på restauranger och kollektivtrafik som mycket viktiga förutsättningar.

De flesta svarande företag kan nå merparten servicefunktioner med bil på 35 minuter eller mindre. Servicefunktioner som majoriteten av företagen når på mindre än 35 minuter är dagligvaror, drivmedel, post/paket och apotek eller apoteksombud. De servicefunktioner som det tar lång tid att nå för många företag är övrig myndighetsfunktion, företagstjänster, dagskassainlämning och betalningsförmedling. Det framgår dock tydligt att företagets tillgänglighet till tätorter har betydande påverkan på restid till närmaste servicefunktion. Företag i områden med mycket låg tillgänglighet till tätorter har också i högre utsträckning svarat att tillgången till servicefunktionerna är dålig eller mycket dålig. Detta gäller för nästan samtliga servicefunktioner.

En försämrad tillgänglighet till service skulle medföra flera negativa effekter för de flesta företagen. Det som skulle påverkas mest är lönsamheten, tidsåtgången och direkta kostnader. Av intervjuerna framgår att många företag är oroad för att servicen kommer bli sämre i framtiden. Vissa företag som redan idag har begränsad tillgång till service, framhåller att de eventuellt måste flytta eller lägga ner verksamheten vid en försämring av servicenivån.

En betydande del av den service som finns idag styrs och drivs av marknaden. De brister på service som företagen påvisar beror ofta på att marknadsunderlaget är alltför litet i gles- och landsbygder. Det finns ett behov av ekonomiska incitament för att säkerställa att de viktigaste servicefunktionerna som behövs är tillgängliga. Detta för att möjligheter ska finnas för företagen att fortsätta verka och för att nya företag ska etablera sig.

Kontanter och dagskassainlämning tillhör de servicefunktioner som företagen anser att de har sämre tillgänglighet till. Samtidigt tror företagen att det skulle vara fullt möjligt att ersätta kontanter med e-lösningar. Men övergången från kontanter till kontantfria betalningslösningar kan bli en utmaning för besöksnäringen framför allt i perifera områden där internetuppkopplingen idag är sämst. Utbyggnaden av bredband är därmed en förutsättning för företagande inom service och besöksnäring.

Kommunerna har ett viktigt ansvar för sina bygders fortlevnad, och de har en viktig roll i att bedriva och stimulera insatser som gör det möjligt för företag att verka på ett hållbart sätt. För att servicegraden ska utvecklas eller bibehållas i gles- och landsbygder behöver kunskaperna om hur servicegraden ser ut på regional och kommunal nivå vidareutvecklas. Hur möjligheterna ser ut beror på respektive kommun eller regions unika förutsättningar och behov, såsom branschstruktur och scenerier av framtidens utveckling.

1 Inledning

Tillväxtverket har i uppdrag att främja tillgängligheten till kommersiell service för företag och medborgare i serviceglesa områden. Sedan 2009 har Tillväxtverket haft i uppdrag att stödja länen i genomförandet av regionala serviceprogram. 2013 utformades riktlinjer för framtagande och genomförande av de nya regionala serviceprogrammen för perioden 2014–2020. Tillväxtverket följer också årligen upp dessa program och rapporterar utfallet till Regeringskansliet. I riktlinjerna för regionala serviceprogram framgår att det är tillgången till kommersiell service som ska vara utgångspunkten för programmets insatser. Till detta hör främst att stärka aktörer som tillhandahåller dagligvaror och drivmedel på orter med strategisk betydelse för regionen. Insatserna ska skapa förutsättningar för mer tillgänglig kommersiell och viss offentlig service, då detta har stor betydelse för lokal och regional attraktivitet.

Denna rapport syftar till att ta fram kunskap om företagens behov av och tillgänglighet till service i gles- och landsbygder. Kunskapen ska kunna ligga till grund för att initiera, planera och fatta rätt beslut för utveckling av nutidens och framtidens servicelösningar. Kunskapsunderlaget ska öka kompetensen i denna fråga på nationell, regional och kommunal nivå, och därmed stärka arbetet med att förbättra tillgänglighet till service i gles- och landsbygder.

Grundläggande kommersiell service är ofta en dagligvarubutik eller drivmedelsstation som i sin tur även kan vara ombud för apotek, post/paket, och betaltjänster såsom kontanter, betalningsförmedling och dagskassahantering. Ombud för spel och Systembolaget är exempel på annan service som ofta rymms under samma tak. Med "servicelösningar" i detta uppdrag avses lokalt anpassade lösningar som tillgodoser behovet av service där företag och människor verkar och bor i gles- och landsbygder. En lösning kan till exempel vara en samordning av några av ovan nämnda serviceslag eller en samordning av något eller några av serviceslagen och en annan kommersiell eller offentlig verksamhet på orten.

Rapporten har fokus på att kartlägga företagens behov av och tillgänglighet till service i gles- och landsbygder. Rapporten inleds med en genomgång av vad man vet om detta inom forskning och utredning. Mycket kunskap finns, men denna behöver uppdateras då förutsättningarna för såväl efterfrågan på service som möjligheterna att tillgodose denna, ändras i takt med samhällsutvecklingen. Ändrade pendlingsmönster, och ett förändrat utbud och behov av kontanter är exempel som påverkar företagens behov av service. Företag har tillfrågats både genom enkäter och via intervjuer, om vad de har för behov, vad som är viktigast och vad de anser om tillgänglighet och utbud av service av olika slag. Även de aktörer som levererar eller har ombudstjänster för den service som ges till företag och medborgare i gles- och landsbygder har getts möjlighet att komma till tals.

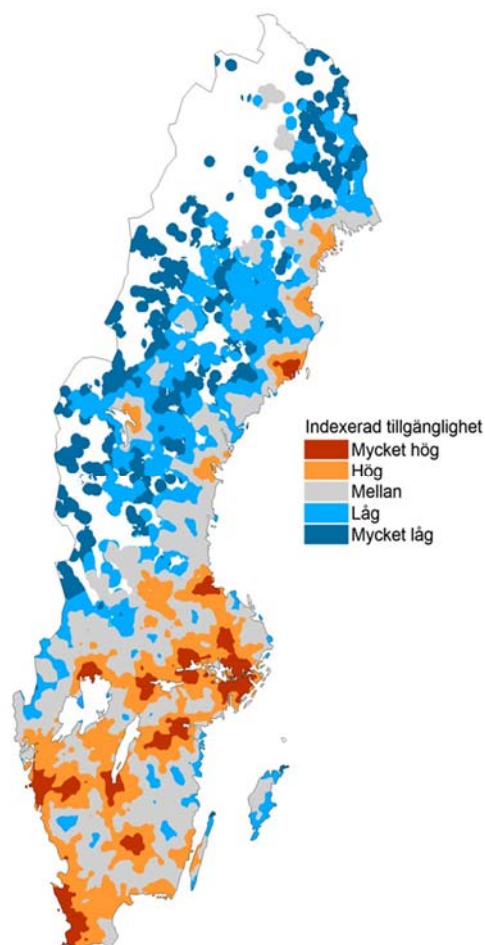
1.1 Metod

I arbetet med denna rapport har genomförts litteraturstudier, intervjuer, workshop samt enkätutskick till företag.

Litteraturstudierna utgår från exempelvis tidigare rapporter från Tillväxtverket, Tillväxtanalys och andra myndigheter, utgivna statliga utredningar inom detta område, offentlig statistik och andra rapporter som analyserar denna fråga. Litteraturstudierna syftar till att ge en översikt om kunskapsläget och sätter tidigare studiers resultat i relation till de resultat som framkommer i denna undersökning.

Intervjuerna har utgått från semistrukturerade intervjuguider. Totalt har 30 intervjuer fördelats i tre grupper med 10 i vardera utifrån tillgänglighet till tätorter. Detta enligt en klassificering som Tillväxtanalys tog fram 2010 och som Tillväxtverket idag ansvarar för. Kartan nedan visar den indexerade tillgängligheten till tätorter som bygger på mätning av avståndet från befolkad yta till tätorter av olika storlekar. Kartan kan till stor del översättas till ett mått på tillgänglighet till service. I denna rapport är fokus på områden med "mellan", "låg" och "mycket låg" tillgänglighet till tätorter.

Figur 1. Karta över indexerad tillgänglighet till tätorter¹



En workshop² har genomförts med aktörer inom Centralt samordningsforum(CSF) där deras upplevelser av företagens servicebehov, konsekvenserna av bristfällig service samt aktörernas förutsättningar att tillgodose servicebehovet diskuterades. Även utmaningar, möjligheter och förutsättningar de står inför och eventuella nya lösningar som de kan se för framtida serviceutbud diskuterades.

¹ Tillväxtanalys (2010) "Tillgänglighet till tätorter av olika storlekar - modellering genom indexerad tillgänglighet, Working paper/PM 2010:10

² Centralt samordningsforum, 2017-05-09. Deltagande organisationer: Tillväxtverket, Post och Telestyrelsen(PTS), Jordbruksverket, Tand- och läkemedelsförmånsverket(TLV), Postnord, Axfood, ICA, Menigo, Livsmedelshandlarna, Svensk bensinhandel, Hela Sverige ska leva, Skärgårdarnas riksförbund, Sveriges kommuner och landsting(SKL), Sparbankernas riksförbund

Enkäten skickades ut till 1800 företag. Företagen identifierades genom att deras huvudkontor befinner sig i någon av områdena "mellan". "låg" och "mycket låg", enligt ovan beskriven klassificering. Företagen valdes slumpmässigt med 450 företag med areell näring (SNI 01–05) samt 1350 företag från övriga näringar indelade i Tillverkningsindustri (SNI 10–35), Byggsektor (SNI 41–43), Handel (SNI 45–47), Transport (SNI 49–52), Turism (SNI 55–56, 79) samt Övriga tjänster inklusive råvaruutvinning (övriga SNI).

1.2 Läsanvisning

Rapporten innehåller två inledande kapitel som bygger på litteraturstudier om tillgänglighet till kommersiell service i gles- och landsbygder och tidigare undersökningar om företagens behov av service.

I kapitel 2 tittar vi på vilka trender och faktorer som påverkar service i gles- och landsbygder. Här väljer vi att fokusera på befolkningsutvecklingen, strukturomvandlingen och den ökade rörligheten mellan bostad och arbete.

I kapitel 3 beskrivs hur utbudet av och tillgängligheten till främst kommersiell service i gles- och landsbygder har utvecklats de senaste decennierna. Vi ger även en bild av hur olika serviceslag hänger ihop samt vad vi vet om företagens servicebehov sedan tidigare studier på området.

I kapitel 4 redovisas resultaten från 2017 års enkätundersökning och intervjuer med företag. Inledningsvis presenteras företagens behov av olika typer av servicefunktioner samt företags faktiska och upplevda tillgång till service, exempelvis restider till servicefunktioner samt servicefunktionernas öppettider. I kapitlet redovisar vi även vilka effekter som enligt företagen skulle kunna uppstå om tillgängligheten till servicefunktioner skulle förbättras eller försämrats.

I det avslutande kapitlet analyseras de resultat som framkommit i denna studie mot bakgrund av den information som redovisas i litteraturöversikten. Slutligen lyfts några slutsatser inför arbetet med framtidens servicelösningar.

1.3 Bortfallsanalys

Av de företag som enkäten skickades till har totalt 454 företag svarat på enkäten. Totalt hade enkäten en svarsfrekvens på 25 procent. Bortfallet i undersökningen ligger alltså på 75 procent vilket motsvarar 1 346 respondenter. Det största bortfallet är bland företagen i tillgänglighetsklass *mellan* (se avsnitt 1.3.2 nedan). De som svarat tycker dock att det är relevanta frågor. Även om bortfallet är stort anser vi ändå att det är ett intressant underlag för att ge en bild av företagens behov av service i gles- och landsbygder.

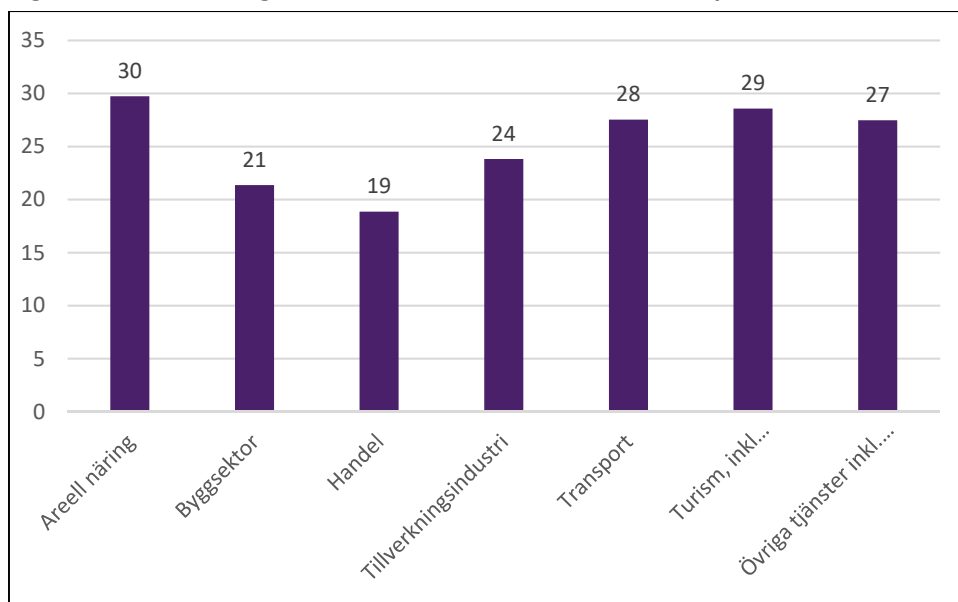
1.3.1 Enkätsvar fördelat på bransch

Figur 2 visar svarsfrekvensen i undersökningen fördelat efter bransch. Svarsfrekvensen ligger mellan 19 och 30 procent för samtliga branscher. Jämförelsevis hög andel svarande har branscherna areell näring, turism inklusive restaurang och transporter. Nära 30 procent av dessa har deltagit i undersökningen. Bortfallet är som störst bland de företag som tillhör handel och byggsektorn, där cirka 20 procent svarade.

Av de företag som ingår i urvalet tillhör en större andel branscherna areell näring, tillverkningsindustrin och övriga tjänster. Dessa företag representerar cirka 20 procent vardera i urvalet. De företag som tillhör byggsektorn utgör 11 procent i urvalet och företag

som tillhör handel utgör 17 procent i urvalet. En mindre andel av företagen i urvalet tillhör transport och turism (inkl. restaurang).

Figur 2. Andel företag som svarat fördelat efter bransch, i procent



1.3.2 Enkät svar fördelat på tillgänglighetsklass

Ungefär 80 procent av företagen i urvalet tillhör tillgänglighetsklass *mellan*. Av de resterande tillhör 14 procent klass *låg* och ca 3 procent tillhör klass *mycket låg*.

Av de företag som tillhör tillgänglighetsklass *mellan* är det omkring 24 procent som svarat i undersökningen, vilket är den lägsta svarsfrekvensen bland de som svarat. Bortfallet är som lägst bland de som tillhör klass *mycket låg* då 35 procent av dessa svarat i undersökningen. För de som tillhör klass *låg* är det omkring 30 procent som svarat. Sett utifrån urvalet är benägenheten att svara som störst bland respondenter som tillhör klass *mycket låg*, följt av de som tillhör klass *låg*.

Även vid intervjuarbetet framkom ett bortfall i gruppen "*mellan*", då vissa av de kontaktade företagen ansåg att frågorna inte var relevanta för dem då de ansåg sig ha tillräckligt god tillgänglighet till service.

1.3.3 Enkät svar fördelat på antal anställda i företagen

En större andel av företagen som ingår i urvalet har mellan 1–4 och 5–9 anställda. Företag med 1–4 anställda utgör 30 procent (549 antal företag) i urvalet och 5–9 anställda utgör omkring 25 procent (455 företag). De företag som har 0 och 10–19 anställda utgör ca 15 procent vardera i urvalet (252 respektive 283 företag). Resterande representerar mindre än 2 procent i urvalet.

Det enda företaget med 500–999 anställda som fanns med i urvalet har också svarat på enkäten. Företag som tillhör gruppen 100–199 anställda har en svarsfrekvens på 31 procent. Bortfallet är som störst i undersökningen för företag med 50–99 anställda som har ett bortfall på 83 procent. Resterande företag har en svarsfrekvens som rör sig mellan 20- och 28 procent.

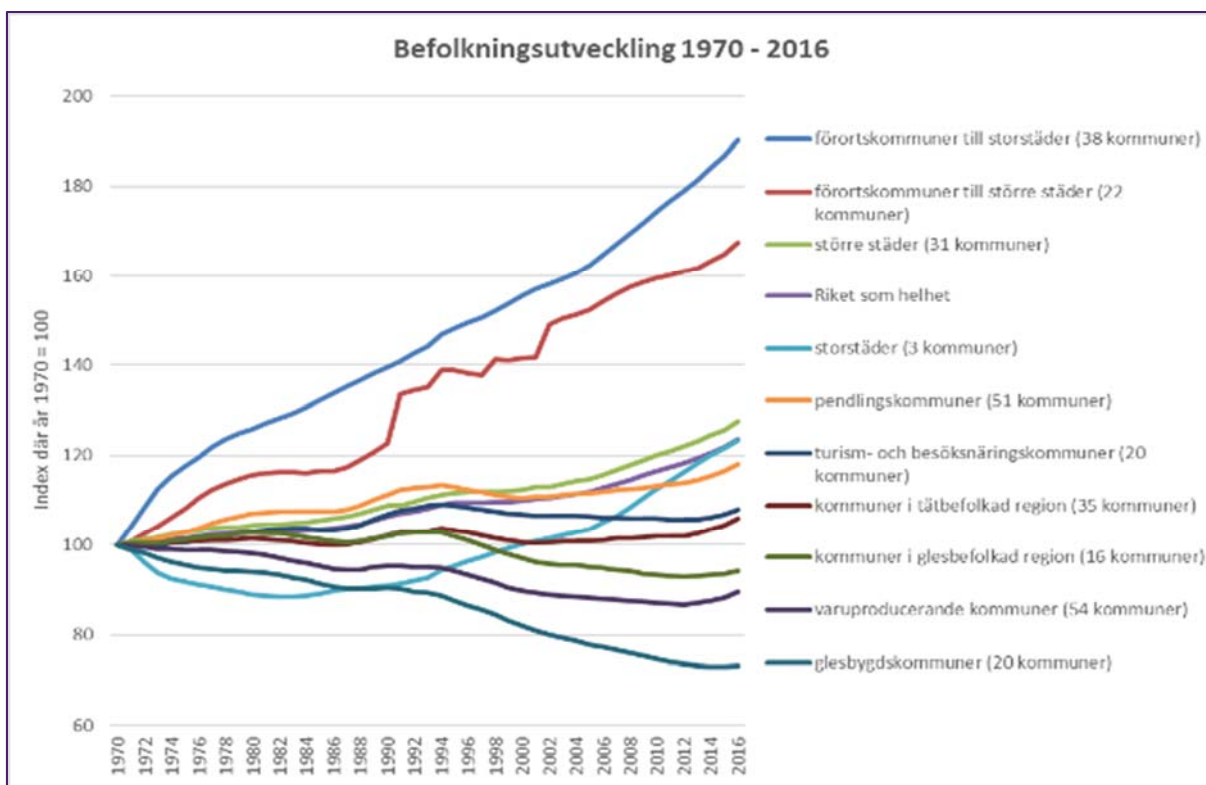
2 Trender och faktorer som påverkar service

I kapitlet tittar vi på vilka trender och faktorer som påverkar service i gles- och landsbygder. Vi väljer att fokusera på befolkningsutvecklingen, strukturomvandlingen och den ökade rörligheten mellan bostad och arbete.

2.1 Befolkningsutvecklingen

Serviceutbudet i gles- och landsbygder följer i hög grad de strukturella befolkningsförändringarna och befolkningens utveckling i geografien. För 200 år sedan bodde ca 90 procent av Sveriges befolkning på landet. Idag är läget nästan det omvända – 85 procent bor i tätorter.³ Figur 3 visar att sedan 1970 har befolkningen ökat i särklass mest i förortskommuner till storstäder och större städer, vilka har ökat med hela 90 respektive 67 procent. Samtidigt har befolkningen minskat i glesbefolkade regioner och i rena glesbygdskommuner. Glesbygdskommuner har förlorat mer än var fjärde invånare. Utflyttning av unga och arbetsföra, med låga födelsetal samt en allt äldre befolkning till följd, är huvuddragen i denna stora befolkningsförskjutning från land till stad.

Figur 3. Befolkningsutveckling 1970–2016, indexerad där 1970=100



Källa: SCB, bearbetning av Sweco

I detta sammanhang är det ändå viktigt att konstatera, att urbaniseringen idag knappast kan sägas ske på landsbygdens bekostnad. Dagens urbanisering är av en delvis annan dynamik – till skillnad från tidigare när urbaniseringen främst byggde på inrikes flyttning växer nu städer till största del genom invandring och fler födda. En intressant utveckling, kanske ett potentiellt trendbrott, är att landsbygdens befolkningsminskning de senaste

³ <http://www.scb.se/sv/Hitta-statistik/Artiklar/Urbanisering--fran-land-till-stad/>

åren har avtagit något. År 2016 ökade faktiskt befolkningen i 271 av landets 290 kommuner, i huvudsak beroende på 2015 års flyktingmottagning.⁴ I många kommuner ses den nya befolkningen som en stor potential – efter decennier av nedgång har nu befolkningskurvan vänt. Och detta i mindre kommuner som har stora behov av arbetskraft, och där cirka 25–30 procent av dagens arbetskraft kommer att gå i pension inom den närmaste tioårsperioden.⁵ Men för att detta skall bli en varaktigt hållbar samhällsutveckling krävs en framgångsrik integration med insatser i form av utbildning, bostäder, introduktion till arbetsmarknaden och mycket annat.

I stora delar av landet står samhället således inför betydande utmaningar i form av minskande befolkning och problematisk åldersstruktur. De demografiska förutsättningarna med allt fler äldre, innebär sämre ekonomiska förutsättningar att bedriva service i gles- och landsbygder, samtidigt som kraven ökar på det offentliga att tillhandahålla service. Tillväxtanalys skriver:

”...befolkningen i många kommuner med stora gles- och landsbygdsområden kommer att fortsätta att minska fram till år 2040, vilket kommer att leda till ännu större svårigheter för många serviceställen att överleva.”⁶

2.2 Strukturomvandlingen

Den svenska näringslivsstrukturen genomgick stora förändringar under 1900-talet. Från jordbrukets dominans under förindustriell tid, till industrialiseringen 1860–1960 då sysselsättningen inom industrin ökade från cirka 10 till cirka 33 procent, till de senaste femtio årens successiva minskning av industrisysselsättningen samtidigt som tjänstesektorn ökat markant.⁷

Sverige har under de senaste decennierna gått från att vara en råvaruekonomi till en kunskapsekonomi.⁸ I dag står privat tjänstesektor för nära 55 procent av den totala sysselsättningen, och offentlig sektor för ytterligare cirka en tredjedel.⁹ Enligt den *nya ekonomiska teorin* har stora marknader konkurrensfördelar. I tätbebyggda miljöer kan varor transporteras billigare. Många aktörer inom samma bransch innebär också att kunskap och idéer lättare sprids och att kompetensförsörjningen underlättas, samtidigt som människor lättare kan hitta ett matchande arbete. Denna rörlighet av människor och kunskap kan bidra till ökad innovationskraft och ökad konkurrenskraft för företagen. Dessutom innebär tätheten att tjänsteföretag har ett tillräckligt stort kundunderlag inom rimligt avstånd. En slutsats är att förutsättningarna för tjänstebranscher att växa därför är bättre i tätare miljöer, vilket innebär att en allt större andel av ekonomin koncentreras till storstadsregionerna. Denna utveckling förstärks även av att produktionen blir alltmer kunskapsintensiv.¹⁰

⁴ Befolkningsstatistiken har de senaste åren haft 1–2 års förskjutning p.g.a. långa handläggningstider i asylprocessen.

⁵ Sweco, Arena för Tillväxt, ”Sveriges Nya Geografi 2014”, baserat på statistik från SCB.

⁶ Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014, Rapport 2015:04, Tillväxtanalys, sid 17

⁷ http://www.ekonomifakta.se/globalassets/pdf/eko_det-har-blivit-bättre_2015_web.pdf

⁸ SOU 2016:26, sid 31

⁹ http://www.ekonomifakta.se/globalassets/pdf/eko_det-har-blivit-bättre_2015_web.pdf

¹⁰ SOU 2016:26, sid 32, 92

2.3 Ökad rörlighet mellan bostad och arbete

Den ökade rörligheten mellan arbete och bostad är ytterligare en faktor som satt stora avtryck i kundunderlaget och förutsättningarna för service i gles- och landsbygder. Den ökade arbetspendlingen till tätorter och städer, med dess utbud av kommersiell service (livsmedelsbutiker exempelvis), har resulterat i att underlaget för att bedriva kommersiell service i landsbygd och glesbygd, utöver befolkningsutvecklingen, har minskat ytterligare.¹¹ Bakom den ökade arbetspendlingen finns framförallt tre faktorer: strukturomvandlingen av arbetsmarknaderna, ökad benägenhet att pendla längre sträckor samt ökad tillgänglighet genom förbättringar i infrastrukturen och transportsystemet.¹²

För vissa medborgare har den ökade pendlingen inneburit att ökande avstånd till service inte nödvändigtvis resulterat i försämrad tillgänglighet. Tvärtom, genom pendling till tätorter har servicetillgången blivit bättre för vissa invånare (och företagare), vilket har minskat beroendet av tillgång till service och varor nära bostaden. Men för andra invånare som är mindre mobila, t.ex. äldre eller människor utan körkort/bil, innebär centraliseringen av service direkt försämrad tillgänglighet.¹³

Den ökade rörlighetens delvis positiva effekter till trots, så är glesa befolkningsstrukturer, långa avstånd mellan och till tätorterna, den demografiska strukturen samt en svagt utvecklad transportinfrastruktur (som innebär ett starkt bilberoende) svåra strukturella hinder för tillväxt i gles- och landsbygder. I ljuset av den nya ekonomiska geografin, där tjänstenäringarna har stora fördelar av att befinna sig i täta miljöer, är det tydligt att landsbygden och glesbygden står inför stora utmaningar.¹⁴

¹¹ Detta konstaterande är allmänt vedertaget och beskrivs i en hel del litteratur. Ett exempel av många är Jokkmokk kommuns *Varuförsörjningsplan 2015*, där begreppet "köptrohet" diskuteras. Även i Jämtlands *Regionala serviceprogram 2014–2018* anges "ökad pendling och minskad köptrohet" som ett hot.

- <https://www.jokkmokk.se/globalassets/kommun--samhalle/om-kommunen/filer/kommunal-forfattningssamling/varuforsorjningplan-jokkmokks-kommun.pdf>
- <https://regionjh.se/download/18.919b46115a5d814ab8f43/1487687469902/regionalt-serviceprogram-2014-2018.pdf>

¹² Pendling till och från arbetet, med inriktning på perioden 2006–2011, Sveriges kommuner och landsting, 2013, sid 4 <http://webbutik.skl.se/bilder/artiklar/pdf/7164-931-7.pdf?issuusl=ignore>

¹³ Befolkning, service och företagande i Sveriges gles- och landsbygder. Tillväxtanalys 2009, sid 15

¹⁴ Sveriges Nya Geografi 2016, sid 3

3 Utvecklingen av service och företagens efterfrågan

Mot bakgrund av de trender och påverkande faktorer som redovisats ovan, beskrivs i detta avsnitt hur utbudet av och tillgängligheten till kommersiell och viss offentlig service i gles- och landsbygder har utvecklats de senaste decennierna. Vi ger även en bild av hur olika serviceslag hänger ihop samt vad vi vet om företagens servicebehov, enligt tidigare studier på området. Slutligen tittar vi på vilka andra serviceslag som har effekter på möjligheterna att bo och verka i gles- och landsbygder.

3.1 Minskning av antalet dagligvarubutiker

Tillväxtanalys (och tidigare Glesbygdsverket) har sedan mitten av 1990-talet löpande följt utvecklingen av tillgänglighet till kommersiell och offentlig service. Antalet mindre dagligvarubutiker i gles- och landsbygder har minskat avsevärt samtidigt som de allra största butikerna blivit fler.¹⁵

Tabell 1 visar utvecklingen av antalet dagligvarubutiker 2004–2014. Under perioden minskade antalet dagligvarubutiker i landet med 17 procent. Den största minskningen skedde i tätortsnära landsbygd (-28 procent), följt av glesbygd (-21 procent). De största relativa förändringarna har skett i områden med mellan respektive låg tillgänglighet till tätorter. Enligt Tillväxtanalys finns de som har lägst tillgänglighet till service i gles- och landsbygder i Norrbottens och Västerbottens län. Även i Jämtlands, Dalarnas, Örebro, Västmanlands, Västra Götalands och Stockholms län finns dock personer som har längre än 30 minuter från sin bostad till den närmaste butiken. I de två senare nämnda storstadslänen är det främst befolkning på öar utan fast landförbindelse som har långa avstånd.¹⁶

Tabell 1. Antalet dagligvarubutiker per områdestyp 2004–2014

Områdestyp	2004	2014	%
Glesbygd	406	320	-21%
Tätortsnära landsbygd	1586	1138	-28%
Tätort	4247	3728	-12%
Totalt	6239	5186	-17%

Källa: Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014, Rapport 2015:04, Tillväxtanalys, bearbetning Sweco

Förutom att tillgängligheten till dagligvarubutiker är låg i stora delar av den svenska gles- och landsbygden, har många butiker i områden med låg/mycket låg tillgänglighet även stora lönsamhetsproblem, bl.a. till följd av låg omsättning. Det är svårt att driva en butik med god lönsamhet med en omsättning under 10 miljoner kronor – och då skall sägas att drygt 40 procent av de butiker som beviljas statligt stöd till kommersiell service inte ens

¹⁵ Tillgänglighet till offentlig och kommersiell service 2014. Tillväxtanalys rapport 2015:04, sid 24

¹⁶ Ibid, sid 27

kommer upp i en omsättning på 5 miljoner kronor.^{17 18} Detta drabbar även tillgängligheten till en rad andra serviceslag, eftersom dagligvarubutiken är så mycket mer än bara en livsmedelsleverantör. Utöver dess grundläggande betydelse fyller butiken på gles- och landsbygden ofta funktionen som post, paketinlämning och -uthämtning, apotek, spelombud och systembolag. Därtill fyller butiken även en viktig social funktion, då den ofta är bygdens sista offentliga mötesplats.¹⁹

Decennier av butiksnedläggningar har inneburit att allt fler invånare i gles- och landsbygder fått längre till närmaste dagligvarubutik, vilket innebär en påtaglig sårbarhet om den närmsta butiken försvinner. Försvinner gör då ofta all den komplementära service som butiken står för, eftersom det oftast inte finns någon annan lokal aktör som kan ta över.²⁰ Butiksnedläggningar innebär också andra indirekta effekter; dels försvinner arbetstillfällen i bygden, dels försvinner butiken som affärspartner till de lokala företagen.²¹

Men bilden är inte entydig; det finns forskning som tyder på att in- eller utflyttningen från en bygd inte påverkas av att butiken stängs, utan att de flesta av gles- och landsbygdens invånare klarar sin försörjning av dagligvaror fastän den lokala butiken stänger. Dock får äldre och personer utan bil det desto svårare. Ofta kan en butiksnedläggning vara en konsekvens av en långsiktigt negativ befolkningsutveckling, snarare än tvärtom.²²

3.2 Drivmedel – högt rankad av företagen

3.2.1 Nedläggningen av drivmedelsstationer

Mellan 2009–2014 förändrades nätet av drivmedelsstationer påtagligt. De största bolagen har genomfört stora förändringar i sina stationsnät. Många bemannade stationer har ersatts av automatstationer eller lagts ner vilket har lett till att mer än hälften av alla drivmedelsstationerna nu är obemannade. Flera tidigare kända varumärken har bytt ägare eller profilerats om, och det har också påverkat stationsnätets utbredning. Denna omstrukturering av drivmedelsmarknaden är delvis en anpassning till förändrade bosättningsmönster med en minskad befolkning i stora delar av landet och en modernare och bränslesnålare bilpark med större tankkapacitet än tidigare. I detaljistledet är marginalerna låga, vilket innebär att många små företag som drivs av enskilda bensinhandlare har en låg lönsamhet. Ofta kombineras drivmedelsstationer därför med annan försäljning som exempelvis dagligvaror och det är det som bär upp lönsamheten i företagen.²³

”På dagligvarusidan har förändringsprocessen och dess påverkan på tillgängligheten till dagligvaror kunnat avläsas under flera decennier, medan det är först under den senaste tioårsperioden som förändringarna på ett tydligt sätt påverkat tillgängligheten till

¹⁷ SOU 2015:35 ”Service i glesbygd”, sid 135-140, Under 2011-2013 beviljades 340 företag investeringsbidrag och 121 beviljades servicebidrag

¹⁸ Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014, Rapport 2015:04, Tillväxtanalys 2014, sid 33.

¹⁹ Servicebehov för företag i gles- och landsbygd, Intersecta 2009, sid 35

²⁰ Samhällsekonomiska effekter vid nedläggning av landsbygdsbutiker. Tillväxtverket 2011, sid 4

²¹ När lanthandeln stänger. En studie av lanthandelns betydelse för flyttning in och ut och för människorna i byn. Institutet för framtidsstudier 2009, sid 10

²² Servicebehov för företag i gles- och landsbygd, Intersecta 2009, sid 35, med hänvisning till Amcoff, Jan, Möller, Peter & Erik Westholm (2009) När lanthandeln stänger – En studie av lanthandelns betydelse för flyttning in och ut och för människorna i byn. Arbetsrapport 2009:4.

²³ Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014, Rapport 2015:04, Tillväxtanalys 2014, sid 37

drivmedel. I vissa områden har det nått så långt att en vidare utglesning av servicenäten kommer att innebära stora praktiska problem för många människor.²⁴

Tillväxtnalys uppföljning för år 2014 visade att antalet drivmedelsstationer i landet minskade med nära 13 procent under perioden 2009–2014. Minskningen skedde i huvudsak i tätorter eller i tätortsnära landsbygd. Antalet var däremot i stort oförändrat i glesbygden som helhet, och i områdena med lägst tillgänglighet ökade antalet stationer med 7 procent. Här betonade Tillväxtnalys att antalet stationer i dessa områden är så få, att även mindre förändringar kan ge stort utslag procentuellt sett. Dessutom lades ett stort antal drivmedelsstationer ner i dessa områden redan före år 2009.²⁵

De längsta avstånden (i tid) till drivmedelsstationer finns i skärgården på öar utan fast landförbindelse i Västra Götalands och Stockholms län samt boende i gles- och landsbygder i de tre nordligaste länen Jämtland, Norrbotten och Västerbotten. Den låga lönsamheten och omsättningen innebär att tillgången på drivmedel är sårbar i många gles- och landsbygdsområden – försvinner den enda stationen på orten är det långt till närmaste alternativ.²⁶

3.2.2 Företagens behov av drivmedel

Tillgången på drivmedel och varutransporter är den service som flest företag brukar rangordna som viktigt eller mycket viktigt, i stort sett oberoende av bransch eller geografi. Denna bild bekräftas av de flesta undersökningar på området. Orsaken är dels att branscher som jord-/skogsbruk, transportbranschen och byggbranschen av uppenbara skäl har ett högt bilberoende, dels att kollektivtrafiken på landsbygden och i glesbygder inte är tillräcklig utbyggd för att klara exempelvis turistnäringens transportbehov. Det senare främst på grund av bristande marknadsunderlag²⁷

Det höga bilberoendet är i hög grad avhängigt branschstrukturen i gles- och landsbygder, med hög andel jord-/skogsbruk, tillverkning/utvinning och byggverksamhet. Samtidigt är avstånden till närmaste drivmedelsstation långa i många glesbygdsområden, och konsekvenserna blir i likhet med dagligvaruhandeln stora om närmaste station lägger ner. Dessutom drabbas dagligvaruhandeln ofta om drivmedelsstationen lägger ner, eftersom dessa servicefunktioner i hög grad är samordnade. Indirekt försämras då även möjligheterna att bibehålla övriga servicefunktioner som post, paket-inlämning/uthämtning, apotek, spelombud och systembolag. De olika serviceslagen är i gles- och landsbygder i hög grad avhängiga varandras fortsatta existens. Nedläggningstakten av drivmedelsstationer är troligtvis den mest aktuella specifika frågan relaterat till service i gles- och landsbygder.

3.3 Post- och paketutlämnings förändring

PostNord AB är ålagd av staten att svara för den samhällsomfattande posttjänsten och är den enda aktören som har rikstäckning på insamling och utdelning av försändelser. Marknadsandelen är därför hög, 86 procent för befordrade brev. På paketmarknaden råder högre konkurrens, med ytterligare tre aktörer (DB Schenker, DHL och Bussgods)

²⁴ Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014, Rapport 2015:04, Tillväxtnalys, sid 20

²⁵ Ibid, sid 39

²⁶ Ibid, sid 43

²⁷ SOU 2015:35, Service i glesbygd, sid 45

med relativt väl utbyggd infrastruktur för inlämning och distribution av paket i stora delar av landet.²⁸

De senaste årens justeringar av PostNords servicenät har medfört att fler postlådor flyttats ut till huvudvägar och att posten på sina håll samlas in tidigare under dagen, vilket har inneburit att en del privatpersoner och företag fått längre avstånd till postlåda och att en del företag fått sämre möjligheter att sända A-post (för övernattbefordran). I fjällvärlden och i skärgården finns det dessutom cirka 1 000 hushåll som inte har fem dagars postutdelning per vecka.²⁹

När det gäller befolkningens tillgänglighet till postservice genom PostNords nät av ombud har de senaste årens förändringar fått vissa effekter på tillgängligheten. Även om 96 procent av befolkningen i riket har mindre än tio minuter till det närmaste fasta poststället, hade ca 378 000 personer år 2014 längre än tio minuters restid, vilket är en ökning med 27 000 personer sedan år 2009. Merparten av dem med längst restid till postställe, mer än 30 minuter, finns i de tre nordligaste länen, men i sammanlagt 15 av 21 län finns det invånare som har längre än 30 minuter till det närmaste fasta ombudet för postservice.

Gles- och landsbygder får dock en stor del av postservicen genom lantbrevbäringen. Denna står för en stor del av postservicen för både boende och företag i landsbygden. Genom lantbrevbäringen är det också möjligt att hämta aviserade försändelser, skicka brev och paket samt köpa frimärken. Totalt betjänas cirka 780 000 hushåll och företag av lantbrevbärare, fördelade på drygt 2 000 lantbrevbärlinjer.³⁰

De trender som starkast påverkat post- och paketmarknaden är de fallande brevvolymererna samt den ökade e-handeln. Brevvolymererna har minskat med över en fjärdedel sedan millennieskiftet och förväntas fortsätta minska.

3.3.1 E-handel skapar ökad efterfrågan på paketförsändelser

E-handeln genererar ökad efterfrågan på försändelser av paket och större brev. E-handeln förekommer i hela landet, med en övervikt utanför tätorterna. Enligt e-barometern 2016 uppgick omsättningen inom e-handeln till 57,9 miljarder kronor år 2016, vilket motsvarar 7,7 procent av den totala omsättningen inom detaljhandeln i Sverige. Omsättningen i e-handeln ökade med 16 procent under året och har sedan 2003 ökat nästan 14 gånger.³¹

Data från Klarna visar att köpen per invånare är högst i glesbygdskommuner och lägst i storstäderna och större städer. I kartan i figur 4 redovisas ett index som baseras på de köp i kronor som kommuninvånare (18–64 år) gjorde år 2013 och som förmedlats via Klarna.³² Kartan visar tydliga skillnader i landet. I jämförelse med riket är köpen per person sammantaget 39 procent större i glesbygdskommuner och 32 procent större i andra kommuner i glesbefolkade regioner.³³

Även i den fysiska sällanköpshandeln är utbudet av varor lägre och det genomsnittliga avståndet till butikerna längre i mer glest befolkade regioner. E-handeln kompenserar för

²⁸ Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014, Rapport 2015:04, Tillväxtanalys 2014, sid 64

²⁹ Ibid, sid 65-67

³⁰ Ibid

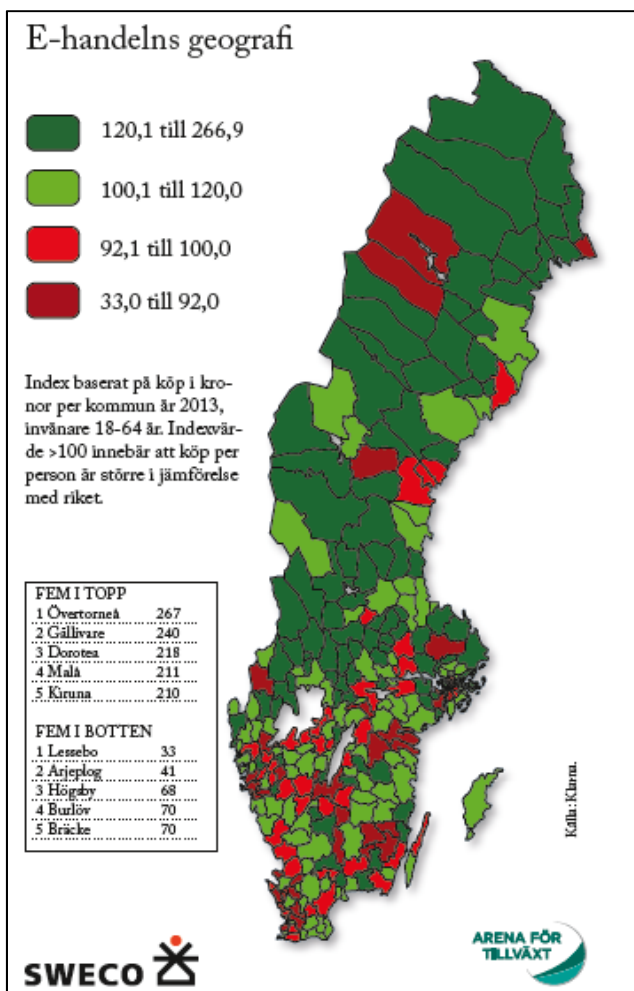
³¹ E-handelsbarometern 2016, sid 4

³² Cirka en femtedel av alla köp som äger rum på nätet i Sverige förmedlas via Klarna, vilket innebär att det ger en någorlunda rättvisande bild av e-handelns geografi.

³³ Sveriges Nya Geografi 2015, sid 26–27

det låga utbudet i stora delar av landet. På samma gång är e-handeln en bidragande orsak till den fortsatta centraliseringen inom den fysiska sällanköpshandeln. I takt med att utbudet av varor ökar och e-handeln mognar sätts ytterligare press på den fysiska sällanköpshandeln på landsbygden.³⁴ Omvänt kan även sägas, att e-handeln kan skapa nya förutsättningar för företagande, sysselsättning och tillväxt även i gles- och landsbygder.³⁵

Figur 4. E-handelns geografi.



Källa: Sveriges Nya Geografi 2014

3.3.2 Företagens behov av post och paket

I flera studier tillmäts post- och pakethanteringens mycket stor betydelse för gles- och landsbygdsföretagens förmåga att bedriva sin verksamhet. Post och paket, tillsammans med andra varutransporter, är efter drivmedel (och bredband) den allra viktigaste servicen som måste fungera för företagen.³⁶ Framförallt innebär den ökade e-handeln, som ofta ses som en potential för landsbygdens företag, att pakethanteringens ökar och därmed

³⁴ Sveriges Nya Geografi 2015, sid 26–27

³⁵ SOU 2015:35, sid 62

³⁶ Se till exempel Servicebehov för företag i gles- och landsbygd, Intersecta 2009 och SOU 2015:35

behoven av välfungerande transporttillgång.³⁷ Mot detta skall ställas att det i litteraturen framkommer ett upplevt minskat intresse att hämta och leverera gods i perifera områden. Detta får ibland till följd att företagarna själva måste transportera eller hämta sitt gods i närmaste tätort. I glesbygd kan det röra sig om flera mil enkel väg vilket kostar företagen tid och pengar.³⁸ Ofta är Bussgods i praktiken den enda transportör som trafikerar glesbygderna med frekvens och prisstruktur som fungerar för småföretag,³⁹ och det finns en tydlig koppling mellan bristande tillgång till kollektivtrafik och tillgången till varustransporter.⁴⁰

I en intervjustudie genomförd av PTS år 2013 framgick att postservicen fortfarande anses vara en del av infrastrukturen – inte minst som posten inte ansågs kunna ersättas med digitala lösningar fullt ut, till följd av bristande mobiltäckning och begränsad bredbandsutbyggnad.⁴¹

3.4 Grundläggande betaltjänster

Betalningsförmedling via internet eller autogiro är sedan många år de vanligaste sätten att betala räkningar, medan kort är det vanligaste betalsättet vid inköp i butik. Digitaliseringen har minskat behoven av kontantköp avsevärt, med följderna att allt fler bankkontor har avvecklat sin kontanthantering. I takt med den ökade digitaliseringen har många banker även minskat sin lokala närvaro. Antalet bankkontor har de senaste 20 åren minskat med 40 procent, och störst har minskningen varit i småorter och på landsbygden.⁴²

Men trots att behovet av den fysiska banken har minskat finns det fortfarande både människor och företag som är beroende av kontantbetalning. Särskilt i gles- och landsbygder är det då ett problem att avståndet är långt till närmaste uttagsautomat eller bank. Riksdagen har därför beslutat att alla i samhället ska ha tillgång till grundläggande betaltjänster⁴³ till rimliga priser. Länsstyrelserna kan sedan år 2014 även bevilja statligt stöd till de företag som tillhandahåller betaltjänster (vanligtvis dagligvarubutiker). De längsta avstånden till betaltjänster finns framför allt i de tre nordligaste länen men även i Dalarna, Gävleborg, Västernorrland, Stockholm, Värmland och Östergötland finns det områden där befolkningen har längre än 40 kilometer till det närmaste servicestället för kontantuttag.⁴⁴

Utvecklingen inom kontanthantering går mycket snabbt och i diskursen bland forskare finns till och med de som menar att kontanter kommer vara olämpligt som betalmedel redan från och med 2023. Detta eftersom man menar att det vid den tidpunkten kommer

³⁷ SOU 2015:35, sid 150

³⁸ Detta framgår bland annat i rapporten Starta, leva, växa. Solo- och mikroföretag i gles- och landsbygder. Glesbygdsverket 2007, sid 8

³⁹ Servicebehov för företag i gles- och landsbygd, Intersecta 2009, sid 18 samt intervju 2017-05-19 med Fredrik Forslund och Eva Maaherra Lövheim, kollektivtrafikexperter på Sweco Society

⁴⁰ Servicebehov för företag i gles- och landsbygd, Intersecta 2009, sid 31

⁴¹ Undersökning avseende postservice i glesbygd. PTS 2013, sid 2

⁴² SOU 2017:1, sid 76–77

⁴³ Med grundläggande betaltjänster avses möjligheter att ta ut kontanter samt möjligheter till betalningsförmedling och dagskassehantering. Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014, Rapport 2015:04, Tillväxtanalys, sid 68

⁴⁴ Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014, Rapport 2015:04, Tillväxtanalys, sid 58

kosta så mycket för företagen att hantera kontanter att de inte kan få lönsamhet på en kontantbetald försäljning till en kund.⁴⁵

3.4.1 Företagens behov av grundläggande betaltjänster

Många företag i gles- och landsbygder anser sig ha låg eller mycket låg tillgänglighet till de grundläggande betaltjänsterna, d.v.s. möjligheter att ta ut kontanter samt möjligheter till betalningsförmedling och hantering av dagskassor. Enligt studien från 2009 förefaller det däremot inte som om dessa tjänster generellt ansågs särskilt viktiga för de undersökta företagen. Däremot fanns en viss variation branscher emellan; exempelvis så var kontanthantering viktigare för företag inom handel och turism, vilket är branscher som hanterar relativt sett större andel kontanter.⁴⁶ Problemen är även större i områden med bristande tillgång till bredband, liksom för orter med en befolkning som av olika anledningar inte har tillgång till eller kan hantera den nya tekniken.⁴⁷

Den förändrade tillgängligheten till grundläggande betaltjänster hänger samman med banknätets utglesning de senaste decennierna. Till detta hör även en annan aspekt på försämrade service för företag i gles- och landsbygder, nämligen upplevda svårigheter med att få extern finansiering.⁴⁸ Detta beskrivs bland annat i Landsbygdskommitténs slutbetänkande som framhåller att tillgången till finansiellt kapital är mer begränsad på landsbygden, och att forskning visar att företags geografiska närhet till banker är av stor betydelse för nyföretagandet.⁴⁹

Digitaliseringen har även inneburit att de flesta banker har tagit fram digitaliserade bedömningsmodeller, där möjligheter för utbyte via personliga relationer begränsats. För att kunna göra högkvalitativa bedömningar av entreprenören är dock personliga relationer mellan bank och entreprenör centralt. Särskilt unga företagare missgynnas då kreditprövningar görs på distans.⁵⁰

3.5 Apotek och apoteksombud

Apoteksombuden är ett komplement till de fullvärdiga öppenvårdsapoteken och är en viktig aktör för att säkerställa tillgången på läkemedel i gles- och landsbygder. De finns i dagligvarubutiker, bemannade drivmedelsstationer och andra servicepunkter, och de kompletterar således dessas serviceutbud. Perioden 1999–2013 minskade antalet apoteksombud i landet med 15 procent (125 apoteksombud försvann). Den största procentuella förändringen ägde rum i tätorter (-35 procent) och den minsta förändringen skedde i glesbygd (-11 procent).⁵¹

Sedan 2009, när apoteksmarknaden öppnades, har antalet öppenvårdsapotek ökat kraftigt. Nära 70 procent av de nya apoteken 2009–2014 etablerades i områden med hög tillgänglighet till tätorter, medan antalet apotek i områden med låg/mycket låg tillgänglighet till tätorter varit i stort oförändrad.⁵² Ändå har antalet personer med längre

⁴⁵ Det menar Niklas Arvidsson på KTH och Jonas Hedman på Handelshögskolan i Köpenhamn. (Samhällsnytt 11 oktober 2017), <https://samnytt.se/om-fem-ar-kan-staten-ha-total-kontroll-over-dina-pengar/>

⁴⁶ Servicebehov för företag i gles- och landsbygd, Intersecta 2009, sid 21–33

⁴⁷ Regionala serviceprogram 2009–2013. Slutrapport. Tillväxtverket 2014, sid 30

⁴⁸ Se exempelvis Perspektiv på landsbygdsföretagare, Företagarna 2013, sid 12, 22

⁴⁹ SOU 2017:1, sid 76–77

⁵⁰ Ibid

⁵¹ SOU 2015:35, sid 79

⁵² Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014, Rapport 2015:04, Tillväxtanalys, sid 51

än 30 minuter till närmaste apotek minskat i dessa områden. Men detta beror inte på ökad tillgänglighet i sig utan på att befolkningen i dessa områden har minskat i antal.⁵³

Läkemedel får även distribueras genom distanshandel, antingen hem till kund eller till utlämningsställe. Denna tjänst, som sannolikt skulle kunna stärka tillgängligheten till receptbelagd medicin på landsbygden och i glesbygd, erbjuds idag av nästan samtliga aktörer. Användningen är fortfarande låg, men ökar.⁵⁴

I flera studier, däribland i Landsbygdskommitténs slutbetänkande, betonas även den samordning som sker med gles- och landsbygdens dagligvarubutiker som nav – häri ingår även apoteksombudstjänsten både som en del av servicen och som en del av dagligvaruhandelns kommersiella förutsättningar för att kunna driva butiker vidare i gles- och landsbygder.⁵⁵

3.5.1 Företagens behov av apotek och apoteksombud

Även om tillgången till apotek och apoteksombud ansågs vara viktigt eller mycket viktigt av nära 65 procent av de tillfrågade företagen i studien från 2009 var det samtidigt det serviceslag som i minst utsträckning ansågs vara tre-i-topp när serviceslagen rankades av företagen. Däremot spelar apoteksombuden en viktig roll för läkemedelsförsörjningen i gles- och landsbygder och således för bygdens invånare.⁵⁶ Det kan därmed indirekt vara viktigt för företagen.

3.6 Övrig service som stärker orters attraktivitet

Som framkommit i ovanstående avsnitt kan de olika serviceslagen inte ses som isolerade enheter. Denna bild framträder inte minst genom att företagare i flera undersökningar lyfter fram även ett antal ytterligare serviceslag som behövs för att upprätthålla livskvalitet för invånare och stärka orters attraktivitet och företagens ekonomiska förmåga. Samhällsservice och kommersiell service behöver därför ses i ett helhetsperspektiv.

3.6.1 Turistinformation - viktig för besöksnäringen

Turistinformation är en i huvudsak kommunalt finansierad service, som är av stor betydelse för den i landsbygd och glesbygd så viktiga besöksnäringen. Det saknas sammanställda data över hur mycket resurser som satsas på turistinformation, men kommunernas totala kostnad (netto) för turistverksamhet som helhet går att hämta från statistikdatabasen Kolada. Högsta kostnaderna per kommuninvånare har landsbygds- och glesbygdskommuner i de nordligaste länen. Av de tio kommunerna med högst kostnader ligger åtta i Västerbotten och Norrbotten, med genomsnittlig kostnad i spannet 399 – 673 kronor netto per invånare.⁵⁷ Jämförelsen med riket (75 kronor per invånare) skall dock ses i ljuset av att mindre kommuner ofta driver anläggningar (campingar, skidanläggningar) i egen regi, samt att kostnadsmassan fördelas på ett relativt lågt invånarantal.

⁵³ Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014, Rapport 2015:04, Tillväxtanalys, sid 58

⁵⁴ SOU 2016:26, sid 181. Se även Läkemedelsverket 2014-04-29, rapporten *Apoteksombud*.

⁵⁵ SOU 2017:1, sid 147

⁵⁶ SOU 2015:35, sid 12

⁵⁷ Nettokostnad per invånare, genomsnitt för perioden 2011–2015. Kolada, bearbetning Sweco

3.6.2 Hotell och restaurang - låg betydelse förutom för besöksnäring

En indikator på tillgängligheten till hotell- och restaurangverksamhet kan vara sysselsättningsutvecklingen, där statistik från SCB/Tillväxtverket använts.⁵⁸ I tabell 2 kan vi se att branschen under perioden 2007–2015 haft den starkaste sysselsättningsutvecklingen i storstadsområdena, medan landsbygdskommunerna⁵⁹ haft en betydligt svagare utveckling. Detta kan delvis höra samman med att besöksnäringen i gles- och landsbygder ofta har svårigheter att skapa sysselsättningstillfällen året om, till följd av stora säsongsvariationer.⁶⁰

Tillgången till hotell och restauranger tillmäts relativt låg betydelse av företagen i stort, förutom turistföretagen som tillmäter hotell- och restaurangverksamhet stor vikt.⁶¹ Orsaken är lätt att förstå; hotell och restauranger är en bärande del i besöksnäringen, både i land och stad.

Tabell 2. Antal sysselsatta (dagbefolkning) inom hotell och restaurang, per kommuntyp

Antal sysselsatta inom hotell och restaurang, per kommuntyp	År 2007	År 2015	2007-2015, %
Pendlingskommun nära storstad	23 440	32 954	40,6%
Storstäder	30 289	40 842	34,8%
Mindre stad/tätort	14 754	19 148	29,8%
Större stad	29 648	38 451	29,7%
Pendlingskommun nära större stad	7 124	9 113	27,9%
Lågpendlingskommun nära större stad	5 648	6 971	23,4%
Pendlingskommun nära mindre tätort	5 155	6 304	22,3%
Landsbygdskommun	5 250	6 114	16,5%
Landsbygdskommun med besöksnäring	3 758	4 109	9,3%
Riket	125 066	164 006	31,1%

3.6.3 Övrig myndighetsinformation

Tillgängligheten till myndighetsfunktioner såsom Skatteverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan har under senare år stärkts avsevärt genom myndigheternas ökade utbud av digitala tjänster. Men myndigheternas utbredning är intressant även sett till funktionen som arbetsgivare lokalt och regionalt. Statskontoret kartlade år 2015 statliga myndigheters närvaro i landets kommuner. År 2014 hade staten arbetsställen i 265 av landets 290 kommuner, ofta i de större orterna med tonvikt på länscentra i respektive län. Under perioden 2008–2014 minskade antalet statliga arbetstillfällen mest i de minsta

⁵⁸ Databasen Raps-RIS.

⁵⁹ Denna statistik gör ingen åtskillnad mellan landsbygd och glesbygd.

⁶⁰ Detta beskrivs bl. a i SOU 2017:1, sid 86

⁶¹ Servicebehov för företag i gles- och landsbygd, Intersecta 2009

tätorterna⁶², totalt 133 arbetsställen försvann i dessa orter under perioden. Relaterat till befolkningen i länet har Uppsala län, Norrbottens län och Stockholms län störst andelar statsanställda medan Kalmar län, Jönköpings län och Kronobergs län har lägst andelar.⁶³

Myndigheterna beskriver utvecklingen av en mer digitaliserad verksamhet som ett sätt att överbrygga geografiska avstånd och göra det möjligt att vara där medborgare och företag finns. Den tekniska utvecklingen gör att det exempelvis genom användning av videomöten är möjligt att tillhandahålla service trots att myndigheten inte längre har något kontor på orten.⁶⁴

I statskontorets undersökning framgår samtidigt att medborgare anser att det skulle ske en stor förbättring, när det gäller kunskapen om medborgares och företagens behov i olika delar av landet, om myndigheter skulle flytta tillbaks delar av sin verksamhet från storstäderna. Den geografiska närheten anses dock inte vara den viktigaste faktorn i kontakten med myndigheter. Att man får svar på frågor och att handläggningen går snabbt är viktigare, oavsett i vilken typ av område man bor i.⁶⁵

3.6.4 Kollektivtrafik - en viktig samordnande servicefunktion

Kollektivtrafiken i gles- och landsbygder har ofta en viktig samordnande servicefunktion. Den reguljära linjetrafiken (oftast en buss, men taxi på vissa lågtrafikerade linjer) transporterar ofta även skolskjutslever, sjukresenärer, gods och i vissa län (Västerbotten exempelvis) även post. Bussgods, som är en av landets fyra största godsspeditörer, transporterar godset i huvudsak i den reguljära linjetrafiken som når längst ut i gles- och landsbygderna och därmed ger viktig service till företag och invånare i de mest perifera områdena. Liksom annan kommersiell service och samhällsservice står även kollektivtrafiken sedan länge inför utmaningen att hantera en fortsatt tillfredsställande servicenivå samtidigt som befolkningen i många gles- och landsbygder minskar.

Statens väg- och transportforskningsinstitut (VTI), har på uppdrag av regeringen undersökt innovativa lösningar för att locka fler resenärer att använda kollektivtrafiken i landsbygderna. En generell slutsats är att kollektivtrafik på landsbygd används i ringa utsträckning sett till den totala andelen av befolkningen, men att det finns de som är beroende av en fungerande kollektivtrafik för att kunna ta sig till arbete, skola och andra aktiviteter. Bilen är det dominerande och oundgängliga färdssättet och det är samtidigt en av de viktigaste orsakerna till att kundunderlaget för kollektivtrafiken på landsbygder är knapp. Utmaningen är att få människor att förändra transportbeteende vilket tar tid och kräver att befolkning får kunskap och erfarenhet av hur olika transportalternativ som t.ex. samåkning, bil-pooler och anropsstyrd trafik fungerar. Men det avgörande för landsbygderna är dock att det måste finnas någon kollektivtrafik att åka med. Att tillhandahålla kollektivtrafik kommer inte utan kostnader, alltså måste mer resurser läggas på kollektivtrafik i landsbygderna om resandet ska öka.⁶⁶

3.6.5 Samhällsservice - skola, hälso- och sjukvård

Tillgången till samhällsservice som barnomsorg, skola, hälso- och sjukvård lyfts i flera studier som mycket viktiga förutsättningar för att gles- och landsbygder ska vara en bra

⁶² Statskontorets definition: Tätorter <10 000 invånare

⁶³ Statliga myndigheters lokalisering – Ett samlat underlag. Statskontoret, (2016:8), sid 8-9

⁶⁴ Ibid, sid 70-73

⁶⁵ Ibid, sid 105-106

⁶⁶ En studie om effektiva och innovativa lösningar för kollektivtrafik på landsbygd. Rapport 955. Statens väg- och transportforskningsinstitut (VTI), 2017

plats att leva och verka på. Barnen är ett viktigt underlag för dagligvaruhandeln och en förutsättning för fortsatt barnomsorg och skola. Samtidigt är vuxna i arbetsför ålder både konsumenter av lokala varor och tjänster och utgör arbetskraft till ortens företag.

Tillgången till grundskola är en av de viktigaste faktorerna när barnfamiljer väljer boendeort.⁶⁷ Samtidigt innebär den demografiska situationen i många gles- och landsbygdsområden att kommunerna har stora utmaningar att hantera – strävan att bibehålla landsbygdens attraktivitet å andra sidan, och svårigheten att finansiera och kompetensförsörja alltför för små tillika perifert belägna skolor. Antalet grundskolor minskade med 4,5 procent i områden med låg tillgänglighet till tätorter (-0,5 procent i riket) under perioden 2013–2014. Det var särskilt små skolor med färre än 50 elever som minskade i antal. De längsta avstånden till skolan har elever i de nordligaste länen, men även i Stockholms och Västra Götalands skärgårdar finns elever med lång restid till skolan.⁶⁸

⁶⁷ Detta omnämns bland annat i Skaras Landsbygdsstrategi 2016–2020, sid 11

⁶⁸ Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014, Rapport 2015:04, Tillväxtanalys, sid 45–48

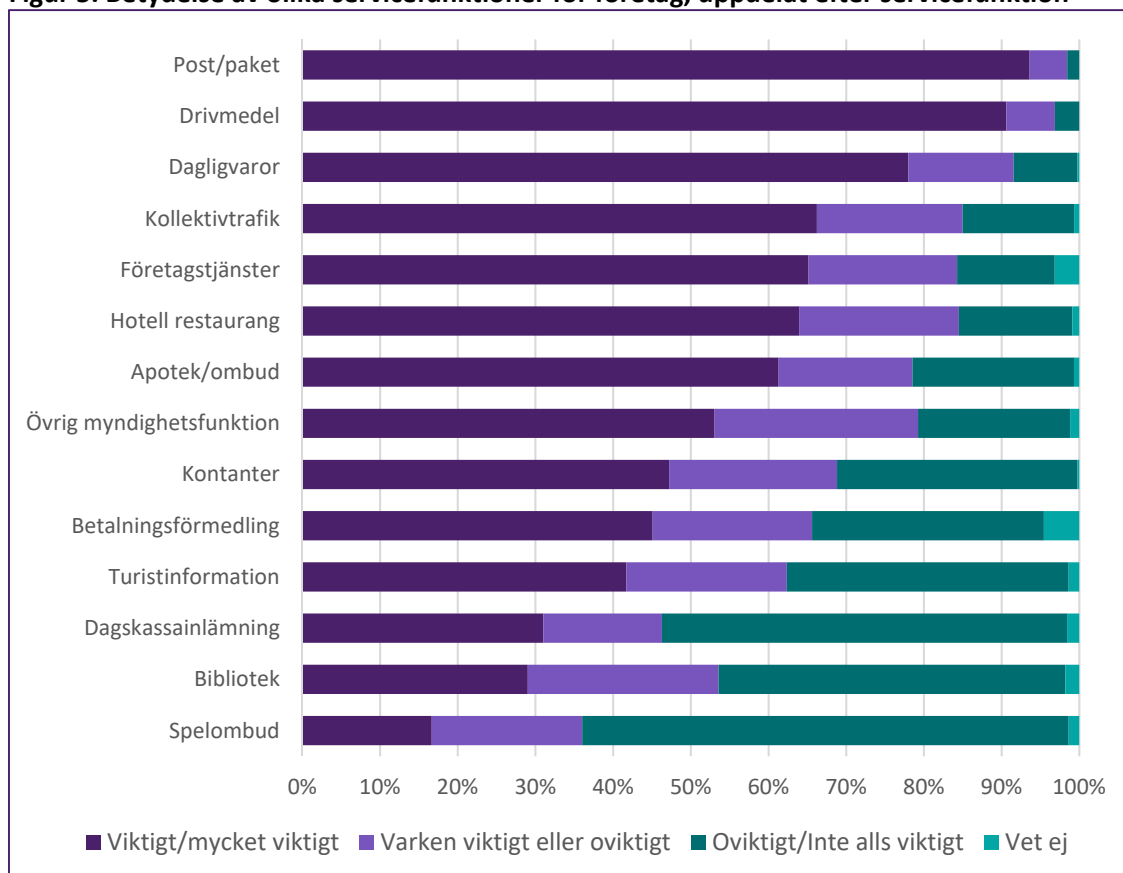
4 Resultat

I detta kapitel redovisas resultaten från enkätundersökningen och intervjuerna med företagen som genomfördes våren 2017. Inledningsvis presenteras företagens behov av olika typer av servicefunktioner samt företags faktiska och upplevda tillgång till service, exempelvis restider till servicefunktioner samt servicefunktionernas öppettider. I kapitlet redovisas även vilka effekter som enligt företagen skulle kunna uppstå om tillgången till servicefunktioner förbättras eller försämras. I undersökningen har inte skola, vård om omsorg funnits med som valbara alternativ för servicefunktioner. Detta är kommunal service som är mycket viktig men den har liten möjlighet att samordnas med den mer kommersiella servicen eller viss offentlig service såsom apotek, turistinformation eller bibliotek.

4.1 Företagens behov av servicefunktioner

I figur 5 redovisas andelarna (procent) av respondenter som svarat att tillgången på de olika serviceslagen är viktig/mycket viktig, varken eller samt oviktig/inte alls viktig. Post- och pakethantering följt av drivmedel rankas som den allra viktigaste servicen, vilket är i linje med flera tidigare studier på området och även är den bild som framträder i intervjuerna. Behoven av dessa serviceslag är logiskt sett till näringslivsstrukturen i gles- och landsbygder, med en hög andel areella näringar, byggföretag och tillverkningsföretag. Dessa branscher är beroende av drivmedel till sina fordon och post/paket för att kunna skicka varor och ta emot paket.

Figur 5. Betydelse av olika servicefunktioner för företag, uppdelat efter servicefunktion



När det gäller drivmedel så är Svensk Bensinhandel, som organiserar och företräder bensinhandlare som är fria företagare, orolig att drivmedelsanläggningarna ska minska i glesbygder framöver. Små drivmedelsanläggningar har dålig lönsamhet och nya regler är att vänta som kommer att bli ansträngande för dem. Detta på grund av bestämmelser om minskade koldioxidutsläpp genom tillsatser av HVO (fossilfritt bränsle) i befintligt bränsle. Tankarna/cisternerna som bränslet förvaras i måste mantlas om vilket innebär stora kostnader för de små aktörerna, och det kan även innebära höga straffavgifter ifall man inte följer den eventuellt nya lagstiftningen.⁶⁹

Även i intervjuerna framhålls betydelsen av post/paket och drivmedel. En skogsentreprenör lyfter fram bensinmacken som en grundläggande förutsättning för att verksamheten ska kunna fungera. Samma företag betonar även att bussgoods är en mycket viktig servicefunktion ute på landsbygden, för att smidigt kunna skicka och ta emot paket. En fastighetsmäklare betonar postens betydelse för att kunna skicka kontrakt på fastigheter. Dessa kontrakt kan inte mejlas utan måste levereras som rekommenderat brev. Att posten är viktig betonas även av en tandläkarklinik som menar att en god postgång är en förutsättning för att till exempel kunna skicka iväg labprover.

"Bussgoods är en jätteviktig godsfunktion ut på landsbygden." (Skogsentreprenör)

"Särskilt viktigt är bra postgång så vi kan få våra paket och reservdelar vi beställt." (Fordonsverkstad)

"Posten är mycket viktig för oss, för den typen av försändelser som vi har) får inte mailas, de måste gå i original och måste rekas." (Fastighetsmäklare)

I intervjuerna lyfts även vikten av kommunikationer såsom bredband, flyg och tåg. Detta i synnerhet av tjänsteföretag inom branscherna konsult, resebyrå, tryckeri, hotell, turism. En aspekt som lyfts fram som ett problem för gles- och landsbygder är de ökade kraven på auktorisation, i synnerhet inom bilbranschen. För ett av de intervjuade företagen är närmaste auktoriserade bilverkstad 25 mil bort. Samma problematik finns vid skadebesiktning av fordon, vilket sker på av försäkringsbolagen utsedda verkstäder, något som ofta innebär långa avstånd för företag och boende på landsbygden och i glesbygden som har behov av dessa.

Till de serviceslag som tillmäts minst betydelse hör spelombud, bibliotek, turistinformation och kontantbaserade betaltjänster. En organisationskonsult framhåller att varken kontanter, dagskassa, eller post/paket är särskilt nödvändiga för verksamheten. En företrädare för ett trägolvsstillverkande företag framhåller att de aldrig besöker banken eller hanterar kontakter:

"... allt sköts per fakturor så digitalt som möjligt. Likadant med Skatteverket. Alla myndigheter sköts via nätet."

Här finns emellertid en påtaglig variation mellan branscher, vilket framgår av figur 6. I synnerhet utmärker sig turist- och restaurangnäringarna samt till viss del handeln, med en hög andel svarande som anser att betaltjänsterna är viktiga/mycket viktiga för deras

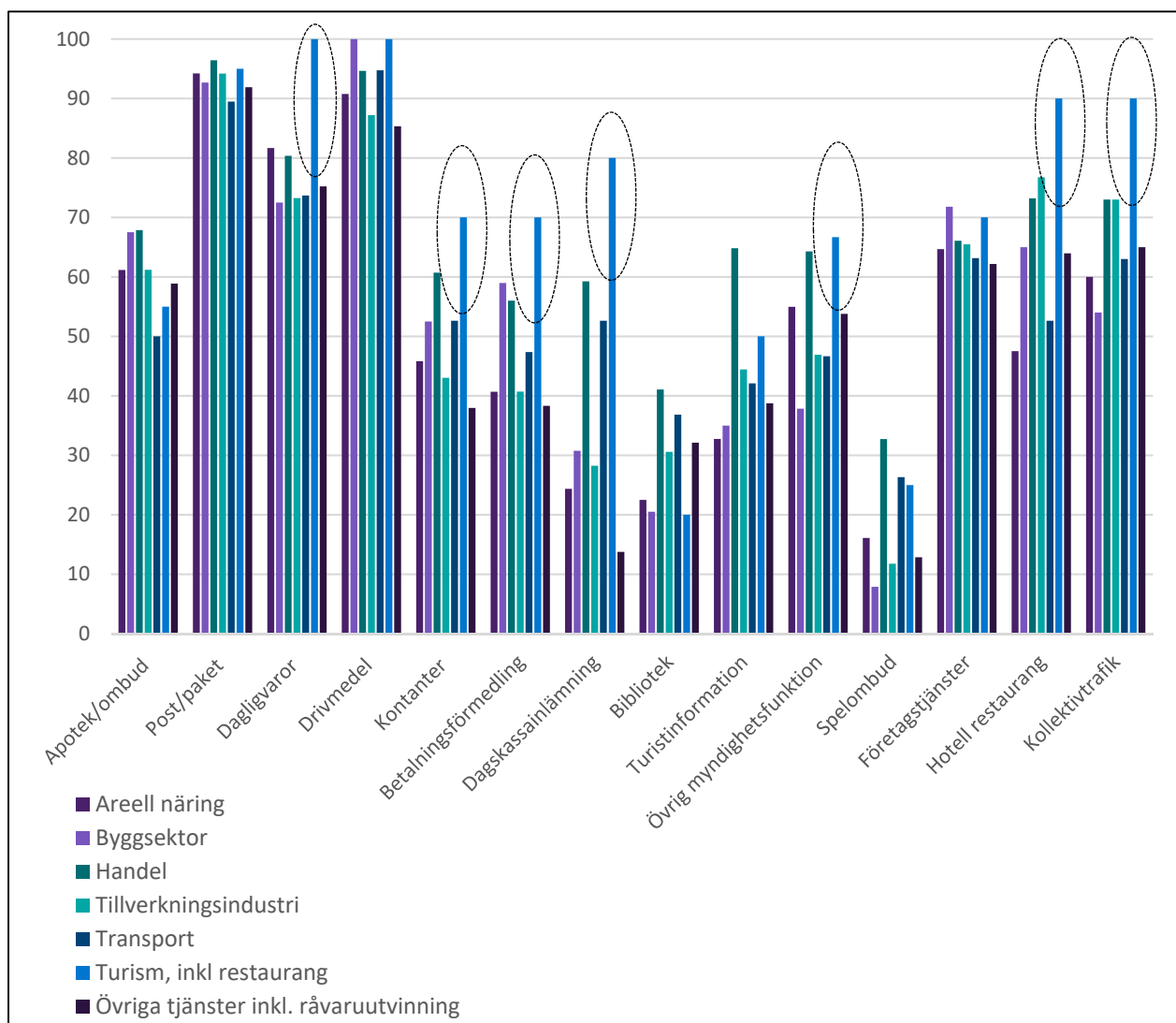
⁶⁹ Enligt Svensk Bensinhandel vid träff med Centralt samordningsforum 2017-05-09

verksamhet. Turistnäringen lyfter även fram tillgången på restauranger och kollektivtrafik som mycket viktiga förutsättningar.

Vad som kan konstateras, är att de flesta av de undersökta serviceslagen faktiskt tillmäts stor betydelse av många företag. Åtta av de fjorton serviceslagen anses vara viktiga/mycket viktiga. Orsaken torde ligga i att företagaren även är invånare i den bygd där företaget är lokaliserat, och ser då även helheten av service som viktig för att upprätthålla bygdens attraktivitet för boende och inflyttare. En företagare säger:

”Service är viktigt för mig som boende, och det hänger ju ihop. Kan jag inte bo på ett ställe kan jag inte heller driva mitt företag där.”

Figur 6. Andel företag (%) som anser att tjänsten är viktig/ mycket viktigt, fördelat efter bransch



4.2 Företagens tillgång till service

4.2.1 Restid med bil

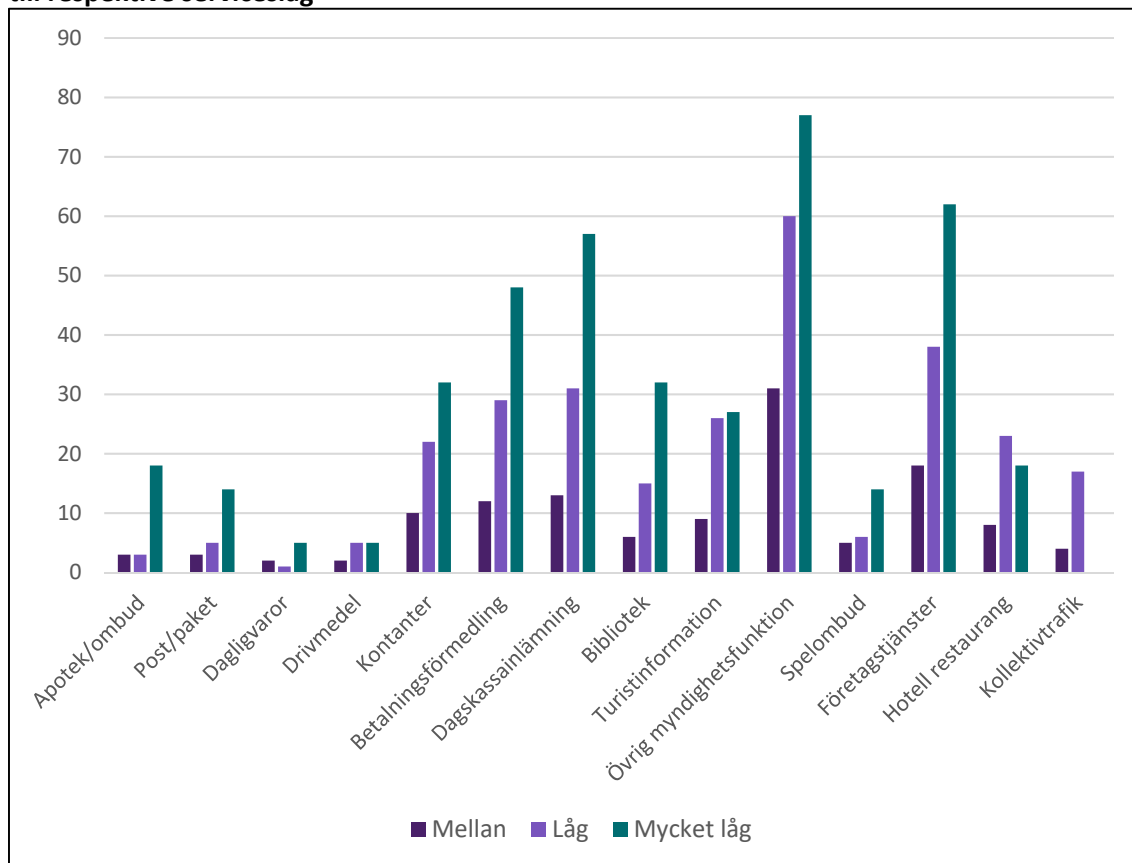
De flesta svarande företag kan nå merparten servicefunktioner med bil på 35 minuter eller mindre. Detta illustreras av figur 7 nedan. De servicefunktioner som det tar lång tid att nå för många företag är övrig myndighetsfunktion, företagstjänster, dagskassainlämning och betalningsförmedling. Servicefunktioner som majoriteten respondenter når på mindre än 35 minuter är dagligvaror, drivmedel, post/paket och apotek/ombud.

Det framgår dock tydligt att företagets geografiska tillgänglighetsklass (*mellan – låg – mycket låg*) har tydlig påverkan på restid till närmaste servicefunktion. I klassen *mellan* är andel företag som har lång restid till service relativt liten (inte mer än 10–15% för de flesta servicefunktioner). För klasserna *låg*, och speciellt *mycket låg*, är denna andel betydligt större.

Störst är skillnaden för apotek/apoteksombud där andelen företag med lång restid är cirka 6 gånger större för gruppen *mycket låg* jämfört med de andra klasserna. För bibliotek är skillnad mellan *mycket låg* och *mellan* lite mer än 5 gånger. För servicefunktionerna dagskassainlämning och betalningsförmedling är andel med lång restid ca 4 gånger större för gruppen *mycket låg* jämfört med *mellan*.

Allra störst andel respondenter med lång restid avser klassen *mycket låg* och övrig myndighetsservice. Här har 77 procent av respondenterna restid som överstiger 35 minuter (enkel resa).

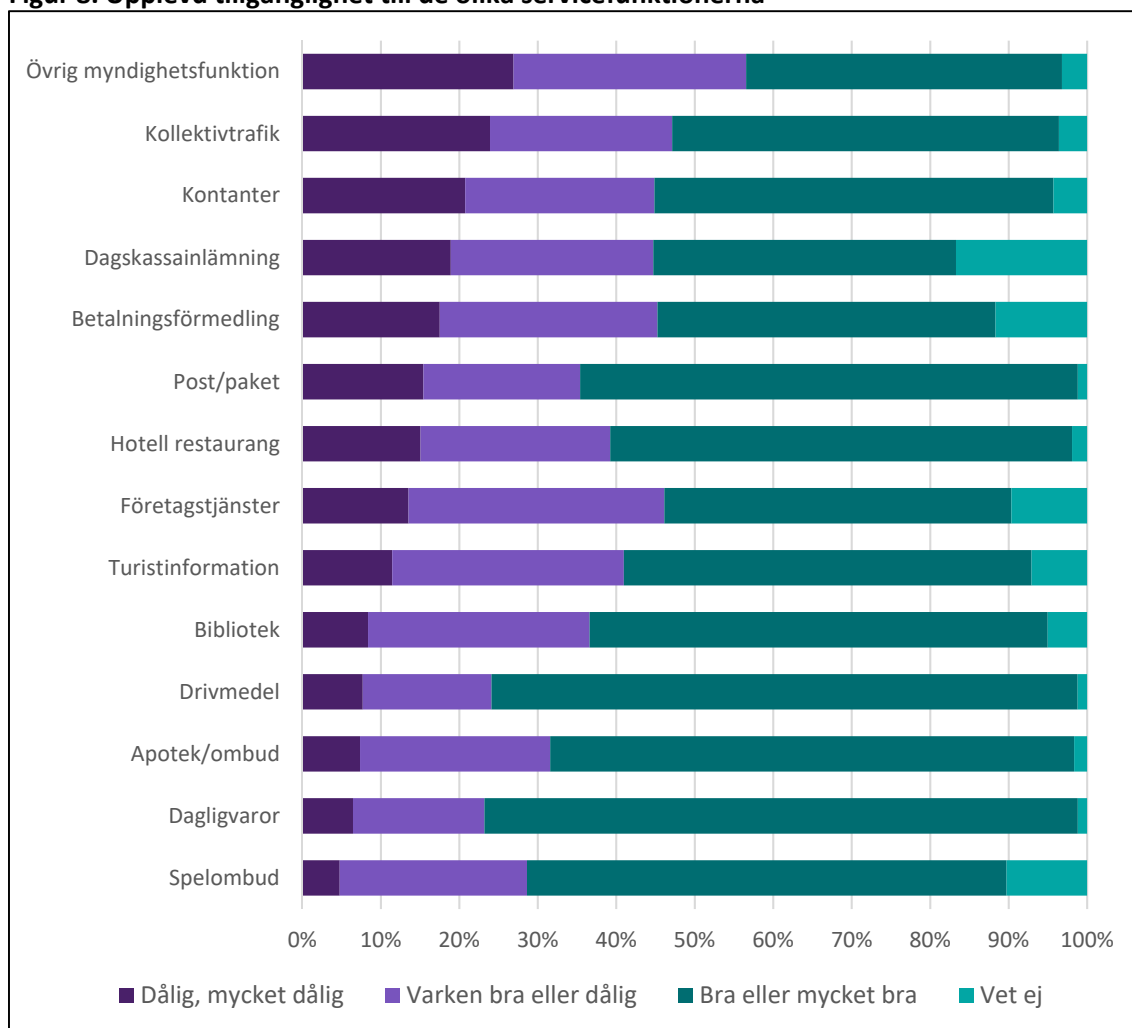
Figur 7. Andel företag (%), fördelat på geografisk tillgänglighetsklass, med mer än 35 minuter till respektive serviceslag



4.2.2 Upplevd tillgänglighet

Faktisk tillgänglighet och upplevd tillgänglighet är två skilda saker. Faktisk tillgänglighet handlar om en faktisk restid, en öppettid och liknande. Upplevd tillgänglighet är däremot en funktion av faktisk tillgänglighet och de behov som företaget har. I figur 8 nedan kan vi se att den upplevda tillgängligheten till myndigheter, kollektivtrafik och kontantbaserade betaltjänster anses vara dålig/mycket dålig av runt 15–25 procent.

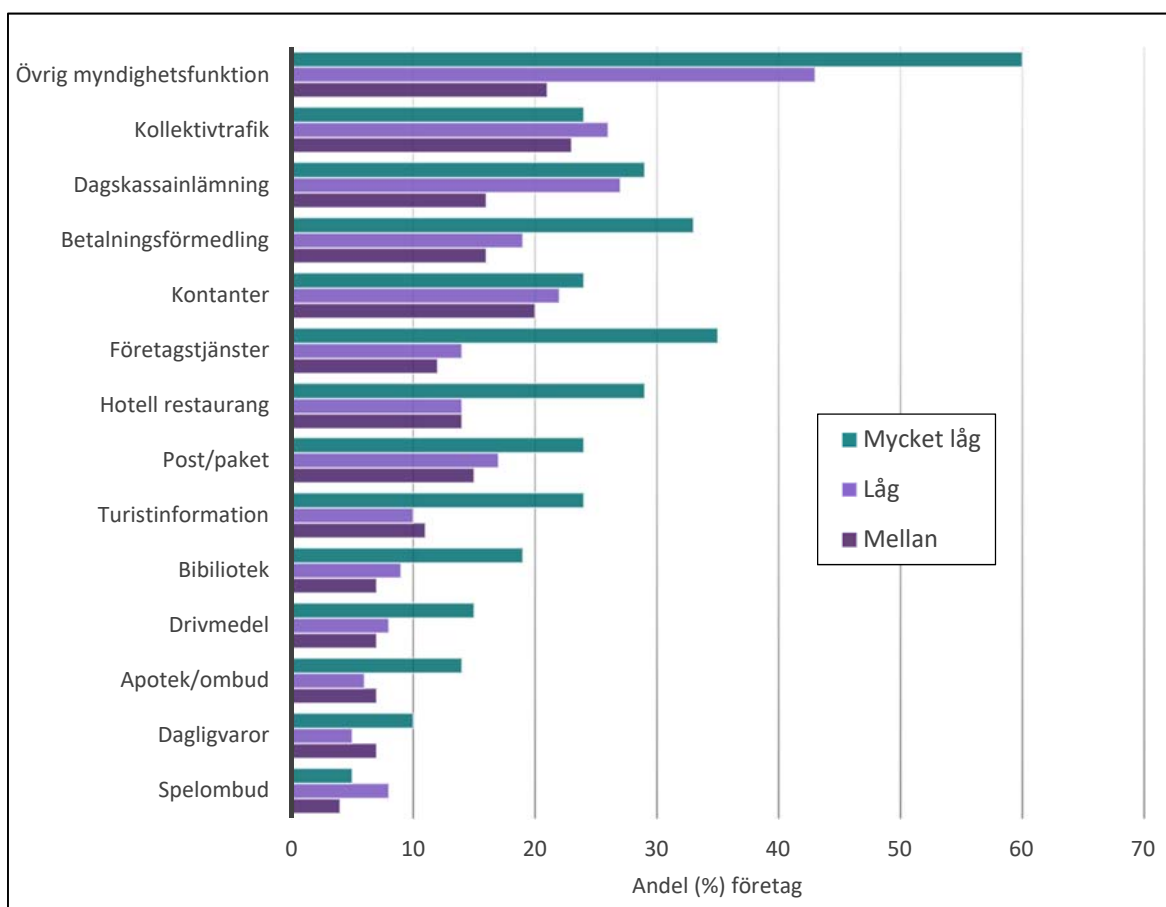
Figur 8. Upplevd tillgänglighet till de olika servicefunktionerna



Figur 9 nedan visar att de företag som tillhör tillgänglighetsklassen *mycket låg* har i högre utsträckning svarat att tillgången till servicefunktionerna är dålig eller mycket dålig. Detta gäller för nästintill samtliga servicefunktioner. Kollektivtrafik utmärker sig dock; där är andelen som har svarat att tillgängligheten är dålig eller mycket dålig relativt jämn mellan samtliga tre tillgänglighetsklasser. Tillgängligheten till myndigheter anses också vara dålig/mycket dålig av en mycket hög andel av de svarande.

Att längre avstånd ger sämre tillgänglighet är något som även framhålls i intervjuerna med företagen. Många företag som är belägna i centralorter, eller i närheten av en centralort, är i regel nöjda med den service som finns i dag. De företag som är belägna på ett långt avstånd från en centralort framhåller större utmaningar vad gäller tillgång till exempelvis post och bank.

Figur 9. Andel företag (%), fördelat på geografisk tillgänglighetsklass, som har svarat att tillgång till respektive servicefunktioner är dålig eller mycket dålig



4.2.3 Servicefunktioners öppettider

Servicefunktionerna kollektivtrafik, övrig myndighetservice, betalningsförmedling och dagskassainlämning har fått flest negativa svar avseende deras tillgänglighet vad gäller öppettider. De servicefunktioner som är relativt tillgängliga för de flesta (och i vissa fall samtliga) respondenter är drivmedel, dagligvaror och spelombud.

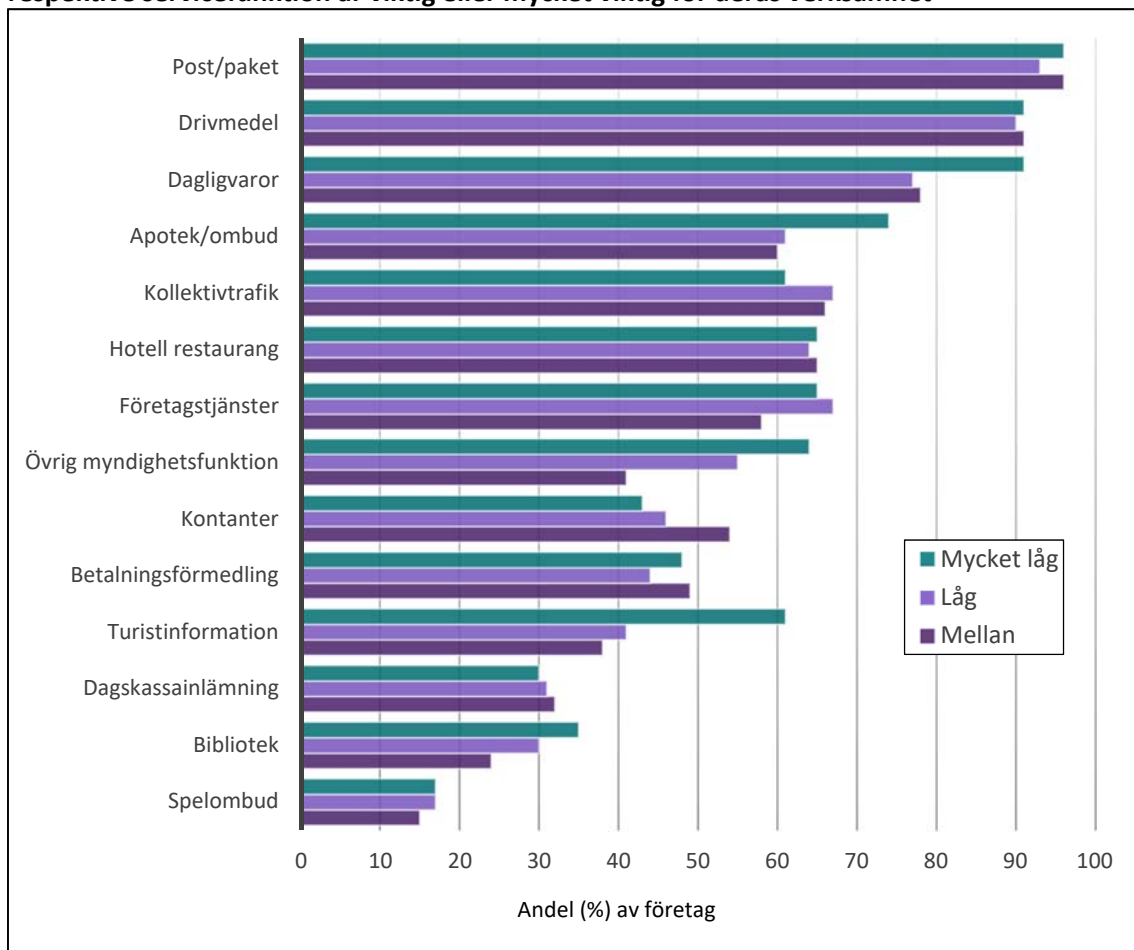
Den bild som här framträder av öppettider är således ungefär densamma som den som avser tillgängligheten i restid. Dock är variationer mellan klasser inte alls lika stora här; den största skillnaden kan observeras för servicefunktionen dagskassainlämning, där andel företag som svarade att den var svårtillgänglig är nästan dubbelt så stor för klassen *mycket låg* jämfört med klassen *låg*.

Begränsade öppettider är även något som lyfts i några av intervjuerna. En tandläkarklinik i en turistort framhåller utmaningen med att apoteket är stängt på helgen. Under sommaren när det är högsäsong och många turister är i området behöver ibland medicin skrivas ut på helgerna. Närmaste apotek är i exemplet då 12 mil bort, och stänger dessutom kl. 13.00 på lördagar. Samma företag belyser även att öppettiderna för post är viktiga för verksamheten. Företaget har behov att skicka post på eftermiddagen och lyfter därför utmaningen med att posten (via ortens dagligvarubutik) måste skickas innan kl. 12.00.

4.3 Företagens viktigaste serviceslag

Att post/paket, drivmedel och dagligvaruhandel är viktiga serviceslag gäller även oavsett vilken tillgänglighetsklass som ett företag tillhör, vilket framgår av figur 10. De företag som har mycket låg tillgänglighet utmärker sig dock något från de övriga tillgänglighetsklasserna. Bland annat anser de i högre utsträckning att dagligvaruhandel, apotek/ombud och turistinformation är viktiga eller mycket viktiga serviceslag för deras verksamhet.

Figur 10. Andel företag (%), fördelat på geografisk tillgänglighetsklass, som har svarat att respektive servicefunktion är viktig eller mycket viktig för deras verksamhet

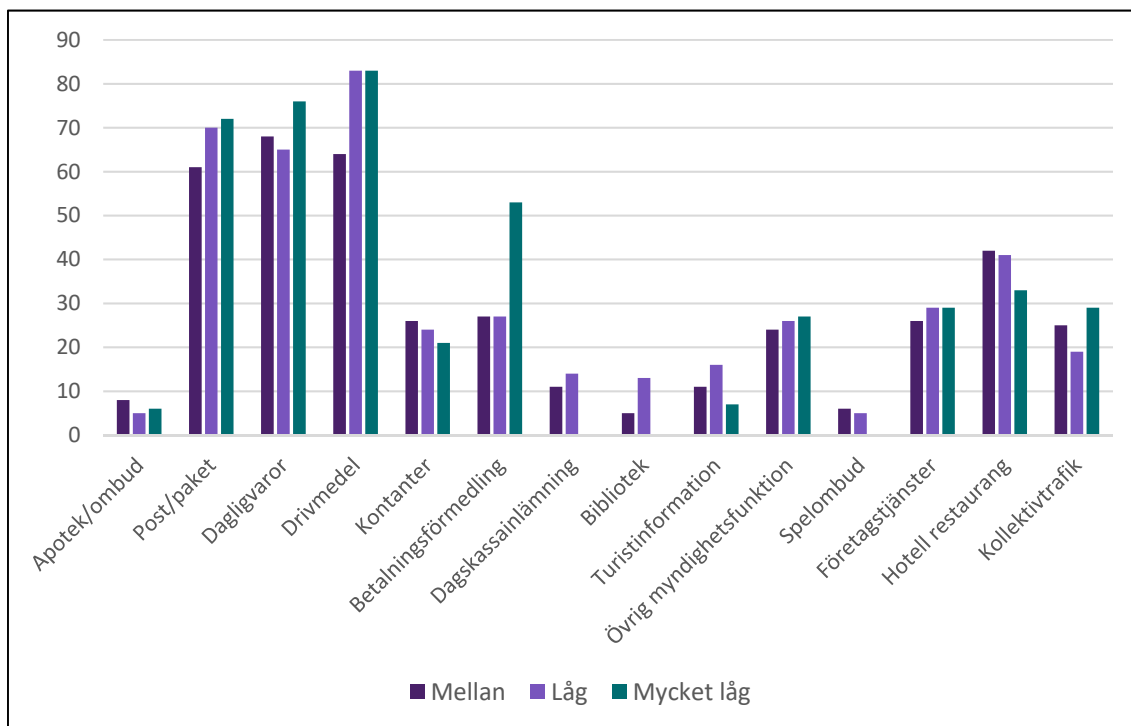


4.4 Företagens användning av service

4.4.1 Hur ofta används olika servicefunktioner

I figur 11 nedan visas andel företag per tillgänglighetsklass och servicefunktion som använder respektive servicefunktion fler än fem gånger varje månad. Post/paket, dagligvaror och drivmedel är servicefunktioner som används av de flesta respondenter, och de används ofta. Funktioner som används minst är spelombud, apotek/ombud, och bibliotek. Variationen mellan tillgänglighetsklasserna i detta avseende är relativt små. Dock finns det två undantag, dels används betalningsförmedling i högre utsträckning av företag med mycket låg tillgänglighet, och dels används drivmedel i lägre utsträckning av företag i tillgänglighetsklassen *mellan*.

Figur 11. Andel företag (%), fördelad på geografisk tillgänglighetsklass, som använder servicen fler än 5 gånger per månad



4.4.2 Säsongsvariationer

De flesta respondenters servicebehov är relativt jämnt fördelat över året, dock med en tydlig säsongsmässig variation. Turistnäringen är tydligt säsongsbetonad, och det gäller även handeln. Säsongsvariationen är större vad gäller behov av turistinformation och dagkassainlämning. Även byggbranschen är säsongsbetonad, om än i något mindre grad än turismen.

4.4.3 Användning av kontanter

I enkäten tillfrågades även företagen i vilken utsträckning de använder kontanter i sin verksamhet och i vilken grad kontanter skulle kunna ersättas av e-betalning och/eller kortläsare. Beroende på tillgänglighetsklass anger 55–63 procent att de inte använder kontanter alls, eller endast i liten utsträckning. På frågan i vilken grad kontanter kan ersättas med e-lösningar svarade 35 procent av respondenterna i gruppen *mycket låg*, 18 procent i gruppen *låg*, och 19 procent i gruppen *mellan*, att detta skulle vara möjligt fullt ut eller nästan fullt ut möjligt.

4.5 Effekter av förändrad service

4.5.1 Om servicen förbättras

Vilka skulle då effekterna bli om servicen vore bättre? Frågan har ställts både i enkäten och i intervjuerna. I figur 12 kan vi se att de flesta företag anser att en höjning av servicenivån skulle ha en positiv påverkan i flera avseenden, men framförallt för tidsåtgång, lokalisering och direkta kostnader. Det är en mer otydlig bild som framträder ifall en ökad service skulle kunna ge effekter på företagets export. Omkring hälften av respondenterna svarar alternativet "varken eller", vilket kan tyda på att företagen i gles-

och landsbygder har en nationell eller lokal marknad som inte är knuten till export. Det är även relativt stor andel (28 procent) som svarar alternativet "vet ej", vilket kan tyda på att frågan i sig (d.v.s. hur ökad service påverkar export) är relativt svår att svara på för företagen.

Även i intervjuerna framträder exempel på hur företagets verksamhet skulle kunna bli mer effektiv och lönsam om servicen skulle förbättras:

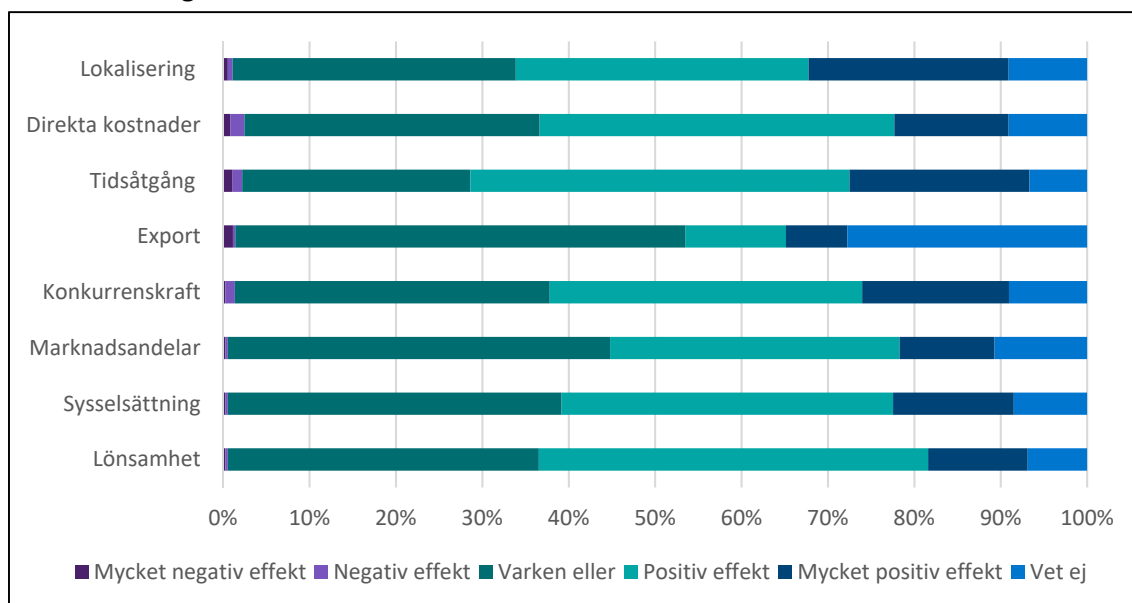
"Om servicen skulle bli bättre skulle det underlätta för mig att driva företaget vidare. Mina anställda pendlar 12 mil enkel väg. Här i bygden är det svårt att få tag i anställningsbart folk." (Skogsentreprenör)

"Om Apotekets öppettider vore bättre skulle vi kunna ha längre öppettider, för vi kan inte ha öppet om patienterna inte kan hämta ut sin medicin." (Tandläkare)

"Blev leveranserna bättre skulle vi få en bättre genomströmning genom hela företaget, vilket är jätteviktigt för våra kunder och för vår lönsamhet. Många av våra kunder har bara fyra veckors semester så tidsfaktorn är kritisk." (Båtverkstad i skärgården)

"Jag skulle bli tryggare om servicen blev bättre. Det kan hända att en lastbil kör av en internetkabel och då är allt förstört. Fiber skulle underlätta för verksamheten." (Reklambyrå)

Figur 12. Vad skulle effekten bli för din verksamhet, om servicenivån ökade/blev bättre än vad den är idag?



4.5.2 Om servicen försämras

Försämring av service skulle medföra flera negativa effekter för de flesta företagen, vilket framgår av figur 13. Det som skulle påverkas mest är lönsamheten, tidsåtgången och direkta kostnader. Även lokaliseringen skulle påverkas negativt eller mycket negativt, anser sammanlagt 67 procent av de tillfrågade företagen.

Av intervjuerna framgår att många företag är oroadе för att servicen kommer bli sämre i framtiden. Några företag, som idag överlag är nöjda med servicetillgängligheten, menar att det "bara kan bli sämre". Vissa företag som redan idag har begränsad tillgång till service,

framhåller att de eventuellt måste flytta eller lägga ner verksamheten vid en försämring av servicenivån.

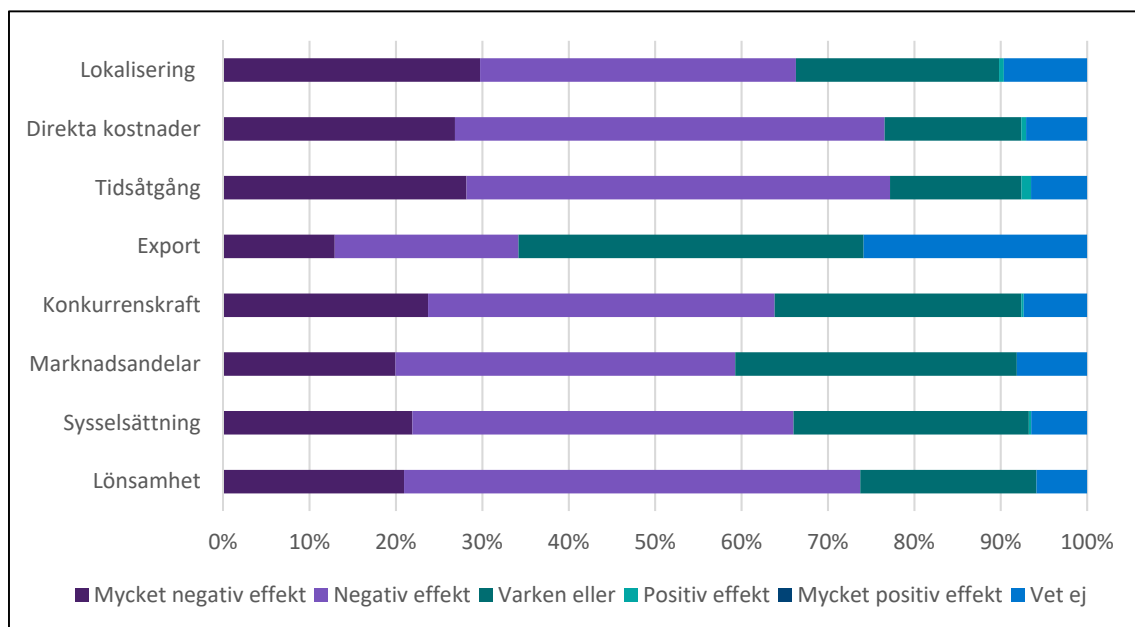
"Skulle bensinmacken lägga ner så måste jag lägga ner företaget. Men turismen håller macken vid liv." (Skogsentreprenör)

"Blir servicen sämre är risken att kunderna vänder sig någon annanstans." (Verkstad)

"Om servicen skulle bli sämre skulle det bli svårigheter att driva företaget. Vi skulle behöva åka till tätorten som är 5 mil bort. Skulle både ta tid och pengar." (Hotellägare)

"Om vi inte får fiber hit kommer jag eventuellt flytta. Jag är inte beroende av att bo här." (Reklambyrå)

Figur 13. Vad skulle effekten bli för din verksamhet, om servicenivån minskade/blev sämre än vad den är idag?



5 Analys och slutsatser

I detta kapitel analyseras resultat som framkommit i denna studie mot bakgrund av den redovisade litteraturöversikten. Slutligen lyfts några slutsatser inför arbetet med framtidens servicelösningar. Respektive kommun eller region kan med hjälp av dessa jobba vidare med företagens behov av service, utifrån deras unika förutsättningar och behov och scenarier av framtidens utveckling.

5.1 Förutsättningar för service

Urbaniseringen idag sker generellt sett inte på landsbygdens bekostnad, men landsbygd är ett mångfacetterat begrepp och vissa delar utvecklas bättre respektive sämre än andra. Idag har den tätortsnära landsbygden en god utveckling, medan de mer utpräglade glesbygdskommunerna har en befolkningsförskjutning från land till stad. Generellt sett växer de orter som ligger nära de stora tätorterna medan det sker en trendmässig minskning av såväl befolkning, arbetstillfällen, ekonomier och service i många av de mindre, mer perifera tätorterna i landsbygder och framförallt i glesbygder.

En förklaring som ofta lyfts fram är att det blir negativa spiraler då glesa områden lider brist på humankapital. I en allt mer globaliserad värld syns också en tydlig trend, där flödet av tjänster, ekonomiska värden och kunskapsresurser ofta är större mellan olika städer än det är mellan städer och dess omgivande landsbygder.

I en kunskapsbaserad ekonomi har städer en attraktionskraft. Viktiga tillgångar för detta är täthet och närhet till arbetskraft, kunder och kunskap. Om företag i en gles befolkad kommun ska kunna konkurrera med en stad, så krävs det en lokal koncentration av kritisk massa av dessa viktiga tillgångar. Men även ett sådant kluster verkar i ett sammanhang och kan ha svårt att överleva som solitärer utanför de nätverk som annars skulle gett dem styrka.

Ökad pendling och en ökad rörlighet överlag genom nya teknik, ger nya förutsättningar såväl vad det gäller möjligheter att utvecklas väl utifrån tillgång till resurser, men även när det gäller behovet av service. De nya möjligheterna kan dock göra att servicebehovet förändras. Såväl till det bättre som det sämre.

Arbetspendling kan resultera i att närmsta tätort erbjuder den service som behövs för medborgare och företag, medan omkringliggande orter blir sovstäder med begränsat serviceutbud. Det kan också riskera att ge en utveckling där de mer geografiskt rörliga i befolkningen gynnas, medan andra får det ännu svårare att få sitt behov av service tillgodosett. Det förstärker också dagens trend där tätortsnära landsbygder och områden inom pendlingsavstånd växer, åtminstone i befolkning, medan områden i periferin riskerar att utarmas ytterligare. Samtidigt kan möjligheter skapas för ett liv och ett företagande nära natur och i attraktiva miljöer, och för orter som växer utanför städerna.

De teoretiska resonemangen om städer, attraktionskraft, strukturomvandling eller ökad pendling syns tydligt i statistiken över servicens utveckling i olika typer av gles- och landsbygder. Minskningen av dagligvarubutiker har varit allra störst i tätortsnära landsbygder, där alternativen i tätorter konkurrerat ut landsbygdens, men även i glesbygder har minskningen varit kraftig och förmodligen resulterat i än mer beskurna möjligheter, bristande alternativ för invånarna, och därmed negativa effekter för bygden. Med butikernas nedläggning följer också vanligen en mängd ombudsfunktioner som för företagen ofta är avgörande. För drivmedelsstationerna har utvecklingen inte pågått under lika lång tid, men aktörerna själva är oroliga för en acceleration av nedläggningar i

en nära framtid, genom nya miljökrav och bränslen. Med detta faller ytterligare en ombudsfunktion, förutom att drivmedel för företagen i sig självt är en viktig service.

5.2 Behov av och tillgänglighet till service

Denna studie visar att företagen har bäst tillgänglighet till den service de tycker är viktigast: post/paket, dagligvaror och drivmedel. Vid en jämförelse mellan den tillgänglighet som dessa mest viktiga serviceslag har så upplever cirka 60–70 procent, av dem som svarat på enkäten, att de har en bra eller mycket bra tillgänglighet till denna service. Omvänt kan vi se att runt 20 procent av företagen anser att tillgängligheten till grundläggande betaltjänster är dålig eller mycket dålig – samtidigt som denna service hamnar långt ner i rankningen av vilken service som är viktigast.

Företagens servicebehov har varit relativt oförändrat under det senaste decenniet när vi jämför denna undersökning med tidigare studier. Företagen är beroende av drivmedel till fordon i verksamheten och för att transportera sig, och de är beroende av att skicka och ta emot varor. Även kommunikationer lyfts fram som viktigt och ska inte glömmas i detta sammanhang, särskilt för tjänstenäringarna som med dagens teknologi skulle kunna ha möjligheter att växa utanför storstäderna.

Behoven av tillgångar, arbetskraft, service och andra resurser växlar mellan branscher, men en tillfredställande tillgänglighet till en grundläggande servicenivå är avgörande för både företag och en levande bygd i övrigt. Trots att vissa serviceslag tillmäts mer betydelse än andra ser företagen bygdens service som en helhetsbild av ett antal olika serviceslag där vissa är mer viktiga för företaget. Men även den service som är viktig för de boende är viktiga för företagarna. Även om företagen själva inte använder dagligvaruhandeln i sin verksamhet, så behöver de och övriga anställda som boende i bygden denna service, så den är ändå avgörande för företagen. På motsvarande sätt kan serviceslag som inte är viktiga för företagen, exempelvis bibliotek och även andra kulturella aktiviteter, bidra till ortens attraktivitet. I förlängningen kan dessa vara viktiga även för företagen, då de behöver arbetskraft och kunder.

Den upplevda tillgängligheten anses vara sämst till myndigheter, kollektivtrafik och kontantbaserade tjänster vilken anses vara dålig eller mycket dålig. Detta ligger även i linje med tidigare studier, dock var det i studien från 2009 ännu fler som tyckte att tillgängligheten till kollektivtrafik och myndighetstjänster var dålig.

De företag som ligger långt ifrån tätorter och är i tillgänglighetsklassen *mycket låg*, har i betydligt högre utsträckning svarat att de har dålig eller mycket dålig tillgänglighet till service, så svaren i denna rapport visar tydligt att företag i glesbygder har sämre tillgänglighet till service än i andra mer tätortsnära landsbygder.

En bransch som särskiljer sig något i sina servicebehov är turistnäringen. Denna bransch har genomgående större behov av ytterligare serviceslag som andra branscher inte anser sig behöva i lika stor utsträckning. Det gäller dagligvaror, kollektivtrafik, hotell och restaurang, men även kontanter, betalningsförmedling och dagskassainlämning. Vi ser också i materialet att betalningsförmedling i högre utsträckning används av företag i geografier som är klassificerade som *mycket låg tillgänglighet*, vilket kan avspegla turistnäringens betydelse i dessa områden.

Då turistnäringen är viktig för gles- och landsbygders utvecklingsförutsättningar är de servicefunktioner denna näring behöver viktiga att beakta i aktuella områden. Alternativt kan de beaktas genom exempelvis digitalisering av betaltjänster. Turistnäringen digitaliseras i snabb takt vad gäller marknadsföring, och bokningar och det kan förväntas

att det växer fram en mognad i att digitalisera även direktbetalningar från kunder och andra tjänster, med den teknologi som redan finns tillgänglig.

35 procent av företagen i tillgänglighetsklassen *mycket låg* svarar att det är möjligt fullt ut eller nästan fullt ut att ersätta kontanter med e-lösningar. Här finns alltså potential att förändra och utveckla servicebehovet i en riktning så det bättre överensstämmer med den bristande tillgången till servicen.

5.3 Effekter av förändrad servicegrad

En förbättring av servicenivån kan förväntas få positiva effekter främst för företagens tidsåtgång, lokalisering och direkta kostnader. Dessutom skulle indirekta effekter generellt bidra till en attraktivare bygd och därmed underlätta för företagen att rekrytera personal. När det gäller de indirekta effekterna är, som angavs ovan, turistbranschen viktig för gles- och landsbygder. Vid potential för turism så är det väsentligt att servicebehoven tillgodoses då turistbranschen har fler och mer servicebehov än andra branscher. Den utbyggnad av servicebehovet som krävs för att klara en utveckling av denna bransch gynnar attraktiviteten och kan starta positiva utvecklingsspiraler som främjar även andra branscher. Försämring av servicenivåerna skulle omvänt medföra negativa effekter på lönsamhet, tidsåtgång och lokalisering.

5.4 Slutsatser

Post och paket, dagligvaror samt drivmedel – viktigast för företagen

I denna undersökning har vi sett att de servicefunktioner som de tillfrågade företagen anser är viktigast att ha tillgång till och använder i störst utsträckning – post/paket, dagligvaror och drivmedel – inte är de servicefunktioner som tillgängligheten är lägst till. I grunden är detta positivt, eftersom det indikerar att företag i gles- och landsbygder många gånger har relativt god tillgänglighet till de funktioner som är viktigast för dem för att kunna fortleva och utvecklas.

Oro att försämrad service påverkar möjligheter att driva och utveckla företagen

Majoriteten av företagen uttryckte dock att effekten av deras verksamhet skulle bli mycket negativ eller negativ om servicenivån minskade från vad den är idag. Flertalet företag betonar att den fortsatta utvecklingen av dagens servicenivå (ökad/oförändrad/försämrad) i mycket hög grad påverkar deras möjligheter att kunna driva och utveckla verksamheten vidare. Många företagare uttryckte även i intervjuerna oro för att servicen kan komma att försämrats framöver och menar att de då riskerar att tvingas flytta eller lägga ner verksamheten. Det är tydligt att servicen i varje fall inte får försämrats ytterligare och att de viktigaste servicefunktionerna bör prioriteras för att tillgodose företagets behov, samtidigt som det även är viktigt att tillgängligheten till övriga servicefunktioner inte försämrats.

Behov av ekonomiska incitament som möjliggör för samordning av servicefunktioner

En betydande del av den service som finns idag styrs och drivs av marknaden. De brister som företagen påvisar beror ofta på att marknadsunderlaget är alltför litet i gles- och landsbygder. Därmed finns det ett behov av ekonomiska incitament för att säkerställa att de viktigaste servicefunktionerna som behövs är tillgängliga. Detta för att möjligheter ska finnas för företagen att fortsätta verka och för att nya företag ska etablera sig.

Att samordning av servicefunktioner är någonting som gynnar parter på olika sätt har tydligt framkommit i undersökningen. Här kan Bussgods tjäna som ett gott exempel på hur viktiga samhällsfunktioner kan samordnas. I ett och samma fordon inryms samhällsbetalda resor som skolskjuts, sjukresor och färdtjänst, detta samtidigt som fordonet tillhandahåller allmän kollektivtrafik och möjlighet till transport av post, paket och ofta även större gods. I gles- och landsbygder där de privata godsspeditörernas incitament ofta är begränsat, är Bussgods en mycket viktig funktion för att tillhandahålla både offentlig och privat finansierad service till både företag och invånare. En fortsatt utveckling av incitaments- och finansieringsmodeller för Bussgods verksamhet kan vara ett intressant område att fokusera på för berörda offentliga aktörer, gärna i samverkan med marknadsaktörerna.

Kontanthantering - ett övergående problem för företagen i gles- och landsbygd...

Kontanter och dagskassainlämning tillhör de servicefunktioner som företagen anser att de har sämre tillgänglighet till. Samtidigt svarade 35 procent av de företagen som har mycket låg tillgänglighet till tätorter att de tror att det skulle vara fullt möjligt att ersätta kontanter med e-lösningar. Forskare menar också att kontanter inte kommer vara användbara som betalmedel redan från och med 2023, eftersom det kommer att kosta mer för företag att hantera kontanter än vad man tjänar på försäljning av varor med kontanta medel. Kontanthanteringen kan ur denna aspekt ses som ett övergående problem för näringsidkarna i gles- och landsbygder, då de kan komma att behöva överge kontanthantering av ekonomiska skäl till förmån för e-lösningar.

... men en betydande utmaning för främst besöksnäringen

Övergången från kontanter till kontantfria betalningslösningar är dock behäftad med betydande utmaningar. En förutsättning för att kunna övergå från kontanta betalningsmedel är att det finns en funktionell internetuppkoppling, och utbyggnaden av bredband är därmed en kritisk faktor för serviceutvecklingen gentemot besöksnäringen. Besöksnäringen är även ofta lokaliserad i perifera områden där uppkopplingen idag är sämst.

Förutom att en utbyggnad av bredband är en förutsättning för företagande inom service och besöksnäring i gles- och landsbygder, så är företagen i behov av stöd för att övergå till en kontantfri verksamhet. Detta för att inte företagen ska behöva ta sig an utmaningen själva.

Som visats i denna undersökning (se figur 6) är besöksnäringen den sektor som har störst behov av kontanter, betalningsförmedling och dagskassainlämning. En utmaning med detta är att hitta betalningslösningar som är möjliga för både nationella och internationella turister att använda. Ett identifierat behov är att vidare undersöka möjligheterna för en standardisering som gör det möjligt att använda samma betalningssystem i flera länder. Eller åtminstone möjligheten att komplettera med betalningslösningar som finns i andra länder, för att skapa fler och smidigare betalvägar.

Fördjupa kunskapen om företagens behov regionalt

För att tillgängligheten till service ska utvecklas eller bibehållas i gles- och landsbygder behöver kunskaperna om hur företagens tillgänglighet till och behov av service ser ut på regional och kommunal nivå vidareutvecklas. I denna undersökning har det framkommit vilka servicefunktioner som företag anser är viktigast samt till vilka servicefunktioner som tillgängligheten är lägst. Detta ger en indikation för kommuner och regioner om vad som rimligen kan prioriteras när det kommer till servicefunktioner i gles- och landsbygder.

Genom ytterligare undersökningar och kartläggningar kan brister i respektive kommun eller region identifieras som prioriterade områden. Hur möjligheterna ser ut beror på respektive kommun eller regions unika förutsättningar och behov, såsom boendestruktur, resmönster, branschstruktur och scenarier av framtidens utveckling.

Referenser

- Centralt samordningsforum, (Workshop 2017-05-09).
- Ekonomifakta.se (2015), "Det har blivit bättre – Sverige under 150 år"
- Företagarna (2013), "Perspektiv på landsbygdsföretagare"
- Glesbygdsverket (2007), "Starta, leva, växa. Solo- och mikroföretag i gles- och landsbygder"
- Institutet för framtidsstudier (2009), "När lanthandeln stänger – en studie av lanthandelns betydelse för flyttning in ut och för människorna i byn", Arbetsrapport 2009:4
- Intersecta (2009), "Servicebehov för företag i gles- och landsbygd"
- Jokkmokks kommun (2015), "Varuförsörjningsplan"
- Läkemedelsverket (2014-04-29), "Apoteksombud"
- Länsstyrelsen Jämtlands län (2014), "Regionalt serviceprogram 2014–2018 Jämtlands län"
- Post och telestyrelsen (2013), "Undersökning avseende postservice i glesbygd"
- PostNord (2017), "E-handelsbarometern 2016"
- Samnytt.se (2017-10-11), "Om fem år kan staten ha total kontroll över dina pengar"
- Skara kommun (2016), "Landsbygdsstrategi 2016–2020"
- SOU 2015:35, "Service i glesbygd"
- SOU 2016:26, "På väg mot en ny politik för Sveriges landsbygder"
- SOU 2017:1, "För Sveriges landsbygder – en sammanhållen politik för arbete, hållbar tillväxt och välfärd"
- Statens väg- och transportforskningsinstitut (2017), "En studie om effektiva och innovativa lösningar för kollektivtrafik på landsbygd". Rapport 955.
- Statistiska Centralbyrån (2015), "Urbanisering – från land till stad",
- Statskontoret (2016:8), "Statliga myndigheters lokalisering – Ett samlatunderlag.
- Sveriges kommuner och landsting (2013), "Pendling till och från arbetet, med inriktning på perioden 2006–2011"
- Sweco, Arena för Tillväxt, "Sveriges Nya Geografi 2014"
- Sweco, Arena för Tillväxt, "Sveriges Nya Geografi 2015"
- Sweco, Arena för Tillväxt, "Sveriges Nya Geografi 2016"
- Tillväxtanalys (2009), "Befolkning, service och företagande i Sveriges gles- och landsbygder"
- Tillväxtanalys (2010), "Tillgänglighet till tätorter av olika storlekar – modellering genom indexerad tillgänglighet, Working paper/PM 2010:10
- Tillväxtanalys (2015), "Tillgänglighet till kommersiell och offentlig service 2014",
- Tillväxtverket (2011), "Samhällsekonomiska effekter vid nedläggning av landsbygdsbutiker"
- Tillväxtverket (2014), "Regionala serviceprogram 2009–2013"

Tillväxtverket

Swedish Agency for Economic
and Regional Growth

Tel 08-681 91 00
tillvaxtverket.se

Tillväxtverket stärker Sverige genom att stärka företagens konkurrenskraft

Vi skapar bättre förutsättningar för företagande och bidrar till attraktiva regionala miljöer där företag utvecklas. Våra verktyg är kunskap, nätverk och finansiering: Kunskap om företag och regioner. Nätverk för effektiv samverkan. Och finansiering som stärker näringslivet. Tillväxtverket är en myndighet under Näringsdepartementet med 400 anställda och med kontor på nio orter.

