

Kontanthantering via dagligvarubutiker

Sammanfattning av ett pilotförsök inom
programmet Lokala servicelösningar

December 2011, Dnr: 2520-2010-002913

Sammanfattning

Inom ramen för programmet Lokala servicelösningar har Tillväxtverket i uppdrag att testa nya lösningar inom serviceområdet. Skärgårds- och fjällområden har identifierats som särskilt utsatta när det gäller problematik med kontanthantering efter att bland annat Svensk kassaservice lades ned. Flera av dessa områden kännetecknas av en växande besöksnäring med högt besöksstryck säsongsvis. De kännetecknas också av många små- och mikroföretag, exempelvis säsongöppna caféer, hantverksbutiker, säsongsbetonade uthyrningsfirmor för olika turistaktiviteter etc. Dessa har inte alltid råd att installera eller abonnera på kortlösningar, vilket innebär behov av kontanter för att kunderna skall kunna handla.

Tillväxtverket tog i maj 2010 beslut om att i ett pilotförsök pröva en flyttbar kontanthanteringslösning i fyra dagligvarubutiker, två i skärgård och två i fjällområden. Idén var att butikerna skulle dela på automaterna för att minska kostnaderna, så att de på sikt själva skulle ha råd med driften. Syftet var både att förbättra servicen i de enskilda butikerna, men också att förbättra situationen för företag runt omkring. Kunderna skulle kunna ta ut pengar i livsmedelsbutiken och sedan ha möjlighet att handla kontant hos företag utan kortlösningar.

Avtal slöts med ICA Banken efter en upphandling. ICA Banken hade egna planer på att testa flyttbara lösningar utifrån ett kundnyttoperspektiv och ett antal butikers behov. Även från ICA centralt fanns ett intresse för att prova nya metoder. Eftersom uttagsautomater ingår i ICA Bankens erbjudande till ICA-butiker så fanns erfarenhet och utrustning att tillgå.

Avtal skrevs på en projekttid från 15 juni 2010 – 30 juni 2011, med ett totalt takpris på 180 000 kr. På grund av tekniska problem kunde endast en automat tas i drift sommaren 2010. Utifrån detta förlängdes pilotförsöket till och med 31 oktober 2011 för att hinna testa ytterligare en sommarort.

Orterna Utö i Stockholms skärgård, Borgafjäll i Västerbotten och Lofsdalen i Jämtland/Härjedalen blev utvalda butiker/orter i samråd med berörda länsstyrelser, intresserade butiksägare och med godkännande från ICA Banken.

Inför valet av den fjärde och sista placeringen utreddes möjliga alternativ på Västkusten och Gotland, men ett antal tänkbara butiker föll bort på grund av tekniska problem eller ointresse från butiken, oftast orsakad av ”inget upplevt behov” eller att andra betaltjänstlösningar i butiken löste problemen. Slutligen valdes butiken på Gräddö i Norrtälje kommun.

Starten på Utö sommaren 2010 blev mycket lyckad med ett stort antal nöjda kunder. Även utländska turister kunde ta ut kontanter i automaten, vilket var positivt både för butiken och omkringliggande företag. Detta innebar att Länsstyrelsen i Stockholm, förutom att göra en egen utvärdering av Utö-placeringen sommaren 2010, även stöttade en fortsättning sommaren 2011.

Även Gräddö blev en succé och för övriga två orter, Lofsdalen och Borgafjäll, blev utfallet också positivt, framförallt utifrån butikernas upplevelse av att ha kunnat erbjuda en efterfrågad service till gagn för fastboende, besökande och företag i området.

Sammanfattningsvis kan konstateras att pilotstudien gett värdefulla erfarenheter till samtliga inblandade parter inte minst genom ett engagerat arbete från butikerna själva. Försöket har varit till nytta för allt ifrån finansiärer till kunder, besökare och företag. Men för att i fortsättningen kunna erbjuda liknande service krävs andra och nya lösningar som inte är lika kostnadskrävande.

Pilotförsöket har visat att flyttbara uttagsautomater inte är en möjlig lösning. Transporter och ominstallationer är alltför krävande och kostsamma. Återstår att hitta andra möjliga lösningar för kontanthantering utifrån behov hos kunder, besökare och företagare. Behoven på små orter i serviceglesa områden med säsongsturism kvarstår. Här måste andra lösningar och alternativ utformas.

Innehåll

1 Inledning	7
1.1 Uppdrag	7
1.2 Bakgrund	7
2 Upphandling av tjänst för kontanthantering	9
3 Arbetet inom pilotförsöket	11
4 Metod	14
5 Ekonomi	15
6 Resultat och slutsatser	16
7 Bilagor	18

1 Inledning

1.1 Uppdrag

Tillväxtverket fick 10 september 2009 regeringens uppdrag att stimulera framtagandet av lokala initiativ på serviceområdet.¹ Detta sker inom programmet Lokala servicelösningar som startade 1 februari 2010 och pågår till och med 2013 (med slutrapportering i början av 2014).

Medlen inom programmet Lokala servicelösningar är i första hand ”idé- och metodutvecklingspengar”, där merparten används till projekt och där Tillväxtverket kan finansiera högst 50 procent av projektens totala kostnad. Utöver projekt kan Tillväxtverket även upphandla tjänster i syfte att utveckla innovativa servicelösningar.

Denna rapport avser ett pilotförsök med ”kontanthanteringslösning i serviceglesa områden” perioden 15 juni 2010 till 31 oktober 2011.

1.2 Bakgrund

Under 2009 fick Tillväxtverket vid ett flertal tillfällen signaler om problem med tillgång till kontanter för företag och medborgare. Problematiken påtalades dels vid möten med CSF² och möten med regionala kontaktpersoner för servicefrågor, dels via lokala föreningar och enskilda entreprenörer som kontaktade verket. Vid en enkätundersökning om företagens behov av service konstaterades problem med kontanthantering för små- och mikroföretag framför allt i orter med säsongsturism.³

Kombinationen med stort behov några få månader (vinter- eller sommarturism) men återstoden av året behov för endast ett mindre antal åretruntboende innebar betydande problem. Kostnaderna för uttagsautomater alternativt kortlösningar blev på årsbasis alltför höga med påföljd att ingen aktör var intresserad av att erbjuda denna service.

Under 2009 påtalade även innehavare av livsmedelsbutiker samma problem. Kunder vände sig ofta till butiken för att om möjligt kunna ta ut kontanter, en service som i många fall var svår att erbjuda, framförallt under perioder med säsongsturism när behoven var som störst.

¹ N2009/465/RT (delvis). Uppdrag att stimulera framtagandet av lokala lösningar och initiativ på serviceområdet.

² CFS (Centralt samordningsforum) är Tillväxtverkets forum för servicefrågor på nationell nivå. Här ingår ett 20 tal myndigheter och bolag som är viktiga för serviceutvecklingen.

³ Intersecta (2010) på uppdrag av Tillväxtverket. Servicebehov för företag i gles- och landsbygd.

En del av problematiken förändrades av att Svensk kassaservice lade ner sin verksamhet vid årsskiftet 2008/2009, men även att antalet uttagsautomater tillhörande affärsbankerna minskade som en del av deras rationaliseringar och omstruktureringar.

2 Upphandling av tjänst för kontanthantering

I dialog med ett antal aktörer diskuterades om butiker i serviceglösa områden, men med betydande säsongsturism skulle kunna vara "leverantörer" av kontanter via uttagsautomater och hur detta i sådana fall skulle kunna utformas.

Tillväxtverket konstaterade att en lösning inne i butik var det mest rimliga alternativet att testa. Uttagsautomater utomhus, med tillgång till kontanter dygnet runt, var inte aktuellt främst på grund av kostnadsskäl.

Ett system för kontanthantering användes redan inom ICA där ICA Banken kan avtala med lokala ICA-handlare om uttagsautomater i butik. Automaterna installeras då inne i butikerna.



Tommy och Johan Pettersson, ICA-handlare på Utö, bredvid uttagsautomaten.
Foto: Sandra Holmgren, ICA Banken.

ICA centralt och ICA Banken föreslog ett försök med flyttbara uttagsautomater, det vill säga att en ort med sommarturism och en ort med vinterturism skulle dela på en automat. Den flyttbara lösningen var möjlig genom att själva uttagsenheten kunde flyttas med hjälp av ICAs egna varutransporter.

Efter att ha inventerat eventuella andra möjliga lösningar och leverantörer konstaterade Tillväxtverket att

1. Ett pilotförsök med flyttbara uttagsautomater var intressant att testa utifrån uttryckta behov, framförallt på orter med säsongsturism. Dessutom skulle pilotstudien passa väl in i programmet Lokala servicelösningar.
2. ICA och ICA Banken var den marknadsaktör som kunde leverera begärd tjänst.
3. Från ICA centralt och ICA Banken fanns ett klart uttalat intresse att i ett samarbete med Tillväxtverket pröva detta under en avgränsad tid.

I slutet av maj 2010 togs beslut om direktupphandling av ”kontant-hanteringslösning i serviceglesa områden”.⁴

Tillväxtverket identifierade i samråd med regionala kontaktpersoner och ICA/ICA Banken fyra intressanta orter för att testa lösningen, se avsnitt 3. En förutsättning var att försöket omfattade en säsong per butik.

Uppdragets omfattning var en helhetslösning, fullskalekoncept med leverantörsansvar för:

- Installation i butiken
- Teknisk support
- Service, drift inkl kostnader för transporter av kontanter
- Transporter mellan testbutikerna

En förutsättning var att godkända värdetransporter fanns för området.

Ett pristak för tjänsten sattes till 180 000 kr.

Uppdragstiden var ursprungligen 15 juni 2010 till 30 juni 2011 med driftstart 1 juli 2010. Uppdragstiden förlängdes senare till 31 oktober 2011 av skäl som redovisas nedan.

⁴ Dnr 8501-2010-002306.

3 Arbetet inom pilotförsöket

Urval av butiker

Som grund för urval av butikerna var att hitta en kombination av orter/butiker med sommar- respektive vinterturism. Säsongsvariationer ger lönsamhetsproblematik avseende finansiering av uttagsautomater. Brist på kontanter får konsekvenser inte minst för turister under högsäsong, men även för fastboende och företag.

Idén var att två butiker i skärgården skulle dela uttagsautomater med två butiker i fjällvärlden. På så sätt skulle butikerna kunna minska sina kostnader och förhoppningsvis ha möjlighet att själva finansiera lösningen på sikt. Avseende skärgård var utgångspunkten att prova en butik på Östkusten och en på Västkusten.

Inför upphandlingen hade Tillväxtverket i samråd med samarbetspartners samt regionala kontaktpersoner beslutat vilka orter som skulle ingå i försöket. Aktuella orter var Utö i Stockholms skärgård, Dyrön i Västra Götaland, Borgafjäll i Västerbotten samt Lofsdalen i Jämtland/Härjedalen. Inför starten av försöket hade också ett antal andra orter och butiker diskuterats.

Viktiga förutsättningar för att kunna installera uttagsautomater i butikerna var funktionella el- och telekommunikationer samt fungerade säkerhetstransporter för kontanter. Detta kunde inte uppfyllas på Dyrön och försöket kunde därför inte genomföras där vid starten sommaren 2010.

Tillväxtverket beslöt att förlänga pilotförsöket till och med 31 oktober 2011 för att få tid att ta fram ett alternativ på Västkusten sommaren 2011.

Februari 2011 inleddes arbetet med att utse en butik på Västkusten. Efter ett par månader konstaterades uppenbara svårigheter att hitta en sådan butik. Orsakerna, enligt etableringsansvariga på ICA Banken, var att många butiker på Västkusten är alltför små omsättningsmässigt. Detta trots omfattade sommarturism. Flertalet större butiker på Västkusten hade redan andra betaltjänstlösningar i butiken.

Även dyrbara och icke fungerande säkerhetstransporter på Västkusten var ett problem. Detta gällde även Stockholms skärgård. Där har dock Tillväxtverket under sommaren 2010 samt 2011 delfinansierat ett försök med samordnade värdestransporter som Länsstyrelsen Stockholm genomfört.

Andra alternativ (cirka 7–8 förslag) bland annat på Gotland föreslogs men kunde inte genomföras av olika skäl. Orsaken var i huvudsak att andra lösningar redan fanns i butiken eller att butiksägarna inte hade något intresse av att tillhandahålla en uttagsautomat i butiken.

Slutligen beslutades att ICA Nära på Gräddö, Stockholms län skulle bli den fjärde och sista butiken i pilotstudien med försöksverksamhet sommaren 2011.



ICA Nära Utö livs

Beskrivning av butikerna

ICA Nära Utö Livs, Utö

Butiken ligger längst ut i Stockholms skärgård i Haninge kommun. En resa från Utö till närmaste butik är en dagsutflykt (till Nynäshamn eller Haninge). Under vintertid är antalet anställda 2–3 personer medan det under sommaren arbetar 15 personer i butiken.

ICA Nära Borgafjällens lanthandel, Borgafjäll

Butiken ligger i Dorotea kommun, Västerbotten och har 4 personer anställda, ingen på heltid. De har öppet måndag till lördag, men under februari till april har de även söndagsöppet. Till nästa affär är det 7,5 mil och till Dorotea, som är närmsta ort med övrig service, är det 10,5 mil.

ICA Nära Lofsdalen, Lofsdalen

Lofsdalen ligger i Härjedalens kommun, Jämtlands län. Den närmaste butiken finns i Linsell, 3,5 mil från Lofsdalen. Butiken har under året ett snitt på 7,5 anställda.

ICA Nära Lofsdalen (till höger)

ICA Nära Borgafjällens lanthandel (nedan)



ICA Nära Gräddö Skärgårdshandel, Gräddö

Butiken finns på Gräddö, Norrtälje kommun i Stockholms skärgård med 2,5 mil in till Norrtälje. Om man räknar året runt är de ungefär 6–7 heltidsanställda, färre på vintern.

Kort om genomförandet

Pilotförsöket startade 15 juni 2010 och den första uttagsautomaten togs i drift på Utö 1 juli. Detta var möjligt efter ett intensivt förarbete från ICA Banken och ICA Utö. Trots mycket kort förberedelsestid blev resultatet en väl fungerande och uppskattad service.

Under tiden förbereddes parallellt Borgafjäll och Lofsdalen inför vintersäsongen och den 15 januari 2011 var uttagsautomaterna på plats på båda orterna. Den automat som installerades i Borgafjäll var den som tidigare var placerad på Utö.

I Borgafjäll uppstod problem med den ADSL-uppkoppling som krävdes. Detta problem löstes av ICA Banken i samarbete med Telia men till en högre kostnad för ICA Banken.

Den 18 maj 2011 installerades den fjärde och sista automaten på Gräddö. Vid projekttidens slut fanns den fortfarande kvar där.

Samtliga butiker uppger att försöket varit positivt för butiken och dess kunder och att de gärna skulle se en fortsättning i någon form. Ingen av butikerna har dock kommit upp i det antal uttag som krävs för att uttagsautomaten ska vara självfinansierad, förutom Utö under juli månad. För uttagsstatistik, se bilaga 2.

Samarbetspartners

I arbetet med att hitta lämpliga och intresserade butiker har dialogen med företrädare för ICA Banken men även ICA centralt, varit en förutsättning. Detta samarbete har fungerat väl och kännetecknats av en kontinuerlig dialog. Under försöksperioden har Tillväxtverket även haft direktkontakt med butikerna. De senare dock i mindre omfattning eftersom kommunikationen i första hand skett mellan butikerna, ICA Banken och berörda länsstyrelser.

Viktiga samarbetspartners har varit länsstyrelserna i Stockholm, Jämtland och Västerbotten liksom även Västra Götalandsregionen. Även här har projektet kännetecknats av ett gott och konkret samarbete utifrån Tillväxtverkets och de regionala aktörernas olika roller.

Berörda kommuner har inte varit primära aktörer under pilotförsöket. Att inte kommunerna varit mer involverade beror i huvudsak på att stöd till butiker hanteras av den regionala nivån. Kommunerna har inga egna medel för detta, med undantag för bidrag till hemsändning av dagligvaror. Emellertid är frågor om service och kontant-hantering även av intresse för kommunerna, inte minst utifrån deras planeringsperspektiv.

Tillväxtverket har inför och under pilotförsöket informerat ingående parter om kommunernas betydelse, inte minst utifrån eventuell fortsättning i någon form. Inför diskussioner om en eventuell fortsättning är det naturligt att kommunerna involveras. Detta är då i första hand en fråga för berörda butiker, den regionala nivån som ansvarar för stödet till kommersiell service och ICA eller andra kommersiella aktörer.

4 Metod

Som metod för uppföljning och utvärdering av pilotförsöket har ett antal intervjufrågor (bilaga 1) använts. Intervjuerna har i huvudsak genomförts som telefonintervjuer av medarbetare på Tillväxtverket under november 2011. Intervjuer har genomförts med kontaktpersoner från ICA Banken, ICA centralt, berörda länsstyrelser samt samtliga butiksföreståndare. För ICA-butiken på Utö gäller såväl intervju-svar som uttagsstatistik sommaren 2010.⁵

⁵ Länsstyrelsen i Stockholm har bl.a. tillsammans med ICA Nära Utö Livs under sommaren 2011 drivit ett fortsatt utvecklingsarbete med kontanthantering kopplat till ICA-butiken på Utö. Tillväxtverket har inte varit involverat i försöket sommaren 2011 och har därför inte tillgång till statistiken.

5 Ekonomi

Ambitionen var att butikerna, så långt det var praktiskt möjligt, skulle avlastas de kostnader som följde med försöket. I avtalet mellan Tillväxtverket och ICA Banken (med ett pristak på 180 000 kr) reglerades större kostnader som var specifika för försöket. Exempel på sådant var installationskostnader och transportkostnader för uttagsautomaterna.

Mer allmänna kostnader för butikerna, exempelvis avsaknad av godkända kassaskåp i några fall, delfinansierade länsstyrelserna i de aktuella länen.

Mindre ombyggnationer i butiken, som behövdes för placering av enheten för automaterna, har butikerna själva bekostat liksom säkerhetsutbildning och i viss mån även tillkommande driftskostnader.

Den avgörande frågan avseende ekonomi och finansiering, vilket samtliga butiker poängterat, är problemet att finansiera en mer permanent fortsättning efter försöksperiodens slut.

Kostnaden för en permanent helårslösning uppgår till cirka 5 000 kr per månad för varje butik, vilket är svårt att finansiera för små butiker.

6 Resultat och slutsatser

Pilotförsöket har av samtliga involverade parter angetts som lyckat, framförallt utifrån butikernas upplevelse av att ha kunnat erbjuda en efterfrågad service till gagn för fastboende, besökande och företag i området.

Turister med utländsk härkomst vars kontokort/betalkort inte varit möjliga att använda i den ordinarie kassan har kunnat utnyttja uttagsautomaterna. Detta har då också varit till fördel för små- och mikro-företag i närområdet (utan kortmöjligheter) med annat utbud av varor och tjänster eftersom de utländska gästerna kunnat ta ut pengar i butiken och sedan handla hos de andra företagen med kontanter.

Pilotförsöket har gett värdefull kunskap kring praktiska förutsättningar såsom el- och telekommunikationer, vilket varit svårt att lösa i vissa fall. Säkerhets- och transportkostnaderna inklusive värdetransporter är stora utmaningar när det gäller att hitta eller utveckla hållbara lösningar för kontanthantering.

Försöket har också bidragit till kunskap kring ekonomiska förutsättningar, exempelvis vilken omsättning som krävs för att det ska vara rimligt för en butik att installera en uttagsautomat och hur mycket det kostar att ha kvar den. Ingen av de deltagande butikerna kommer själva att kunna finansiera en permanent lösning. Det beror delvis på att även den flyttbara lösningen blev alltför krävande och kostsam för att vara realistiskt för butikerna. Därmed måste andra finansieringslösningar hittas.

Så har också skett i fallet med Utö. En ansökan från Länsstyrelsen Stockholm inkom till Tillväxtverket våren 2011 med framställan om fortsättning på Utö sommaren 2011. Utifrån de villkor som tecknats i avtalet mellan Tillväxtverket och ICA Banken om en butik per säsong så var en medfinansiering från Tillväxtverket för Utö, sommaren 2011, inte aktuell. Länsstyrelsen Stockholm har dock genomfört ett utvecklat försök med kontanthantering på Utö i samarbete med andra finansierare sommaren 2011.

Försöket föranleder också andra frågor. Ett antal tillfrågade butiker, som varit aktuella för försöket har inte varit intresserade. Vissa anser sig kunna erbjuda andra fungerade lösningar. Några tillfrågade har inte sett sin roll som allmän servicegivare utan velat fokusera på sitt ordinarie utbud. Uttagsautomat i butik är alltså ingen generaliserbar

lösning utan kan vara en lösning som passar i vissa fall, och bara i de fall där butiksägaren har ett intresse. På så vis är det en sårbar lösning.

För orter med sommar- respektive vinterturism, där behoven är fortsatt tydliga, behövs även andra former för utökad service och kontanthantering prövas.

Stationära uttagsautomater i butik med helårsservice skulle tekniskt sett vara en väl fungerande lösning för utvecklad service. Det stora problemet är den kostnad som den lokala butiken måste stå för (cirka 5 000 kr per månad). En möjlig väg kan vara att ett antal företag samfinansierar en sådan lösning men på mindre orter med säsongsturism och flertalet små- och mikroföretag är detta knappast realiserbart av praktiska skäl.

För att en uttagsautomat i denna form ska vara självfinansierande krävs cirka 2 000 uttag per månad. Butiker med en årsomsättning under 20 miljoner kronor per helår når oftast inte upp till denna volym. Alltså måste de själva, eller i kombination med andra intressenter, delfinansiera uttagsautomaterna.

Under tiden som pilotförsöket genomförts verkar tidigare tydliga signaler om stora behov av lösningar för kontanthantering avklingat något. Det har visat sig i kontakter med bland annat butiker som inte velat ingå i försöket. Även i andra försök där Tillväxtverket är involverade tycks intresset och behovet av kontantlösningar ha minskat i betydelse generellt. Kund- och köpmönster förändras i snabb takt. Däremot framhålls betydelsen av fungerande teknik (till exempel bredband) samt insatser för vissa grupper, såsom äldre och funktionshindrade. Detta är en viktig planeringsförutsättning att ta med sig i det fortsatta arbetet med serviceutveckling.

Slutligen kan konstateras att pilotförsöket varit lyckat, till gagn för alla iblandade parter allt från finansiärer till kunder, besökare och företag men för att i fortsättningen kunna erbjuda liknande service krävs andra och nya lösningar och/eller annan finansiering.

7 Bilagor

Bilaga 1– intervjufrågor

Sammanställning – intervjuer

ICA-butiker: Utö

Gräddö

Lofsdalen

Borgafjäll

Länsstyrelser: Stockholm

Jämtland

Västerbotten

ICA: Andreas Montelius, ICA Banken

Eva Lindh, ICA Banken

Lars- Ove Jonsson, ICA Sverige

Butiker

1 Varför tackade ni ja till projektet?

Utö - Det var ett bra sätt att hantera sin dagskassa. Det system vi hade tidigare med uttag i kassan gjorde att utländska turister inte kunde få ut några pengar då kassan inte tog utländska kort.

Gräddö - Har eftersökt en automat tidigare och sökt en lösning på en ”säsongautomat”, så detta var naturligt.

Lofsdalen – Tyckte att det skulle vara en bra service till kunderna och behovet finns.

Borgafjäll - Vi ville utöka vår egen service till både turister och fastboende. Detta för att det är många företag i området som inte har kortläsare så de behöver kontanter.

2 Vilka var era förväntningar?

Utö - Att det var ett bra sätt att hantera sin dagskassa.

Gräddö - Att besökare skulle tycka att det var en bra service och positivt för både ortsbor och turister.

Lofsdalen - Att vi skulle kunna erbjuda service.

Borgafjäll - Att vi skulle tycka att det var en bra service.

3 Har de förväntningarna infriats? Om inte vad?

Utö – Ja.

Gräddö - Ja, det blev till och med bättre, framförallt från ortsborna.

Lofsdalen - Ja.

Borgafjäll - Ja, turister frågar efter den nu i efterhand.

4 Upplevde ni några hinder inför, under och efter projektet?

Utö - Det enda hindret var ett driftstopp på grund av tekniska problem.

Gräddö - Nej.

Lofsdalen - Små tekniska bekymmer under projektets gång.

Borgafjäll - Vi hade inte någon ADSL-koppling, trots att Telia sagt att vi hade det. Detta löste ICA Banken tillsammans med Telia.

5 Har er omsättning påverkats?

Om Ja, hur? Om Nej, tankar om orsak?

Utö - Ja, det har varit fler besökare då vi är ensamma i skärgården att erbjuda uttag via automat.

Gräddö - Tror det, den senaste sommaren var den bästa hittills med ny ägare.

Lofsdalen - Tror inte att omsättningen har påverkats då vi även tidigare fungerade som uttagsställe, då via kassan.

Borgafjäll - Nja, folk har tagit ut pengar samtidigt som de har handlat.

6 Har projektet haft betydelse för era kunder? Om Ja, på vilket sätt?

Utö - Ja, både fastboende och sommargäster tar ut pengar. Människor känner sig säkra.

Gräddö - Ja, "oj vad bra" det har underlättat i vardagen då de inte behövt åka in till Norrtälje.

Lofsdalen - Kunderna har varit positiva.

Borgafjäll - Folk har tagit ut pengar samtidigt som de har handlat, kan även vara så att det har kommit in folk som inte tidigare varit in.

7 Har projektet haft betydelse för andra företag i området?

Utö - Tror att kioskerna har ökat sin omsättning då alla inte har kortläsare.

Gräddö - Tror det.

Lofsdalen - Folk har haft fler kontanter vilket framför allt restaurangverksamheten har märkt av.

Borgafjäll - De har varit positiva. De har hänvisat till automaten.

8 Har det tillkommit extra kostnader? (exempelvis vid installation)

Vad har kostat och hur mycket?

Har ni fått hjälp med dessa kostnader? Av vem/vilka?

Utö - Kostnader för all elektrisk installation stod länsstyrelsen för. I fortsättningsprojektet under 2011 tillkom kostnader för skötseln (även lön inräknad), även detta kommer länsstyrelsen stå för.

Gräddö – Ja, säkerhetsutbildning, både personal och lokal. Har inte fått hjälp med dessa kostnader.

Lofsdalen - Det enda butiken har bekostat är arbetstiden.

Borgafjäll – Ja, säkerhetssaker (lås, kassaskåp), länsstyrelsen har gått in med investeringsstöd.

9 Har kommunen varit inblandad? Om Ja, hur?

Utö – Inte i detta projekt.

Gräddö – Nej.

Lofsdalen – Tror inte det.

Borgafjäll – Nej.

10 Var det värt besväret?

Utö – Ja.

Gräddö – Absolut.

Lofsdalen – Ja.

Borgafjäll - Självklart, nu finns ju allt utom automaten på plats.

11 Är det något speciellt du vill lyfta fram?

Utö - Fått glada kunder.

Gräddö - Ortsborna är väldigt positiva, det är en service som gör att de inte behöver åka in till Norrtälje.

Lofsdalen - Att det är för dyrt. Men det var ett bra initiativ, dock tror vi att kunderna kommer vara mindre glada nästa säsong då de har vant sig vid en automat.

Borgafjäll - Vi fick plocka ned den själv vilket vi inte trodde då det visade sig vara ett riktigt kraftprov. Sen kan det inte vara så dyrt för ICA att de måste ta ut en serviceavgift på ca. 5000 kr/månaden. Ortsborna tyckte att det var synd att den försvann.

12 Planer/idéer kring fortsättning?

Utö - Nu kommer vi att köra fram till jul i projektet "Kontanthantering i Stockholm skärgård 2011". Helst skulle de vilja ha automaten året runt.

Gräddö - Har den kvar, trots att uttagen är färre än vad som egentligen krävs. Första alternativ är det skulle fortsätta fungera på detta sätt, med en säsongsuppdelning.

Lofsdalen - Skulle vilja ha en fortsättning säsongvis då det är alldeles för dyrt att ha den på årsbasis. Dock verkar inte ICA lika positiv.

Borgafjäll - Skulle vilja ha den året runt. Då vi (butiken) inte har någon "turistsäsong" så är detta en bra service till ortsborna och de som bor i byar runt omkring.

Länsstyrelser

1 Vilka var era förväntningar?

Stockholm - Det har pratats om uttagsautomat på öarna tidigare. Vi trodde att det skulle passa bra in med våra andra projekt.

Jämtland - Att det skulle finnas underlag på att lösningen går att finansiera efter projekttiden.

Västerbotten - Att det skulle bli något som kunde fortsätta.

2 Har de förväntningarna infriats?

Stockholm - Det var en stor succé bland de utländska gästerna.

Jämtland - Vet inte, kanske denna utvärdering kan svara på det.

Västerbotten - Det vet vi inte än. Väntar på att utvärderingen skall vara klar.

3 Upplevde ni några hinder inför, under och efter projektet?

Stockholm - Det som uppkom efter projekttiden är hyres/servicekostnaderna på ca 5000 kr/månaden som butiken måste betala vid en fortsättning.

Jämtland - Vet ej.

Västerbotten - Att det var ett för litet underlag. Var även fundersam om handlarens tillgång till kontanter var tillräcklig

4 Vilka stöd/åtgärder har ni gått in med eller vidtagit?

Stockholm - Vi betalade 85 % av kostnaden för ett kassaskåp på Utö.

Jämtland - Vi betalade ut två investeringsstöd, dock hade detta inget med automaten att göra. Det var för ombyggnation av butiken.

Västerbotten - Vi gick in med ett investeringsstöd för ett kassaskåp.

5 Vet ni om butikerna själva har haft extra kostnader?

Stockholm - Tror inte det.

Jämtland - Vet ej.

Västerbotten - Tror inte det.

6 Har kommunen varit inblandad?

Stockholm - Nej.

Jämtland - Vet ej.

Västerbotten - Det enda jag vet om är att de yttrade sig angående investeringsstödet.

7 Tankar/idéer framåt?

Stockholm - Vi har redan utvecklat projektet, bland annat har vi ett nytt projekt på Utö sommaren 2011.

Jämtland - Att det skulle finnas underlag på att lösningen går att finansiera efter projekttiden.

Västerbotten - Vill att det skall leva vidare. Måste dock först se resultatet.

8 Spridning av erfarenheter till andra delar av landet?

Stockholm - Mer samarbete mellan länsstyrelser, men behovet kanske inte är så stort.

Jämtland - ICA har ett stort ansvar, exempelvis kan de visa på sin hemsida att detta är en möjlig lösning. Fler reportage och gärna turisminformation.

Västerbotten - Via träffarna för Grundläggande betaltjänster och Tillväxtverkets servicehandläggartreffar. Även via PTS, träffar för länsstyrelser och eventuellt även via pressmeddelanden.

ICA (svar från tre personer enligt ovan)

1 Varför var ni intresserade av att delta i projektet?

- Vilja att utveckla, testa något nytt. Pröva utifrån funktion och behov.
- Var för övrigt en av idégivarna bakom projektet.
- Testa om detta med mobila automater kan vara en lösning för butiker med säsongsturism. Testa funktion/behov/kostnader.
- Intresserade av att testa mobila lösningar utifrån förfrågningar och förslag från butiker med uttagsbehov.

2 Vilka var era förväntningar?

- Samma som Tillväxtverket.
- Få svar på frågor om bland annat lönsamhet och funktion.
- Att uppnå kundnytta genom utvecklad service.

3 Har de förväntningarna infriats? Ja eller nej?

- Gräddö och Utö blev en succé, servicemässigt. Lofsdalen någorlunda men Borgafjäll för litet. Samtliga handlare har varit mycket positiva till försöket samt ICA Banken och Tillväxtverket.

För att automaterna ska ”gå runt” ekonomiskt krävs det ca 2000 uttag/månad året runt. Ingen av orterna uppfyller detta. Bästa uttagsfrekvensen har Gräddö, dock fördelat på fem månader.

Trots ersättning från Tillväxtverket har ICA Banken subventionerat försöken och sammanfattningsvis konstateras att för mycket administrativa kostnader och för lite volym på samtliga butiker är resultatet. Dock har pilotförsöket gett intressanta kunskaper och erfarenheter och varit värt kostnaderna.

Ett konkret resultat är att mobila/flyttbara automater inte är att rekommendera. Trots att grundläggande arbete redan gjorts avseende installationer blir transporter och ominstallationer alltför krävande och kostsamma. Det är definitivt bättre med en fast lösning men återstår förstås problematiken att få lönsamhet på helårsbasis.

- Pilotförsöket har gett resultatet kundnytta men kostnaden för butiken blir för hög. Vad får det kosta och var går gränsen?

4 *Upplvde ni några hinder före, under och efter projektet?*

- Erfarenhetsbrist.
- Dyra penningtransporter.
- Säkerhetsmässigt.
- Dyra transporter inklusive säkerhetsfrågor.
- Säkerhetsfrågorna samt kontantförsörjning är de hinder som finns.

5 *Hur har tekniken fungerat?*

- Inte alls avseende Västkusten där bland annat Dyrön föll bort på grund av problem med uppkoppling.
- ADSL inte möjligt överallt. Data net ett möjligt, men dyrare alternativ.
- Tillfredsställande för de butiker som deltagit i försöket.

6 *Hur har samarbetet fungerat med*

Länsstyrelse

Kommun

Butik

Tillväxtverket

- Har haft kontakt och bra sådana med Länsstyrelsen Stockholm, Västerbotten och Jämtland . Lika med Tillväxtverket och samtliga butiker utom Lofsdalen (ingen kontakt). Kommunerna har inte varit aktuella.
- Har haft positiva och bra kontakter med butikerna och Tillväxtverket, med någon länsstyrelse vid behov och inga kontakter med kommunerna.
- Positivt med butikerna och även med Tillväxtverket (dock tidsbrist). I princip inga kontakter med länsstyrelserna och kommunerna med undantag för Dorotea kommun.

7 *Var är automaterna nu? (Efter projektiden)*

- Samtliga borttagna förutom Gräddö. Finns fortfarande kvar där utifrån särskild överenskommelse mellan ICA Banken och ICA Nära Gräddö.

8 *Hur flyttades de mellan orterna?*

- Med ICA:s egna transportsystem.

9 *Hur kan man gå vidare efter projektet?*

- En fråga i första hand för berörda butiker med omgivande företag.
- Från ICA Banken ser man inte någon möjlighet att gå vidare på grund av alltför låg volym avseende uttag. Kostnaderna blir alltför höga och det är heller inte lönsamt att använda mobila lösningar, det vill säga flytta mellan ”vinter- och sommarorter”. Det är upp till butikerna att själva avgöra om man kan finansiera den månads-kostnad på mellan ca 5 000 kr som en permanent lösning innebär.

En möjlighet kan vara att omgivande företag bedömer värdet av uttagsautomaten så högt att man är beredd att medfinansiera en sådan lösning tillsammans med butiksägaren.

Anm: En möjlighet finns också att berörda länsstyrelser är beredda att skjuta till medel, möjligen även någon kommun.

- Svårt att lösa detta med uttagsautomater för butiker med säsongsturism. Detta gäller då i huvudsak orter där butikerna har en årsomsättning mindre än cirka 20 milj. Större turistorter med säsongsturism har oftast fungerande uttagsmöjligheter sedan tidigare.
- Däremot bör man se över butiker på mindre orter där man inte är lika säsongberoende. Stationära uttagsautomater/uttagsmöjligheter ger även delvis lägre kostnader än mobila.

10 Vilka slutsatser/lärdomar har ni dragit?

- Mycket noga med valet av butik. En noggrann undersökning behövs utöver intresse från ägaren.
- Positiva resultat på många sätt: säkrare hantering av kontanter, minskade kassaköer, möjligheter för framför allt mindre företag (utan kortläsare) att få kunder med kontanter, vilka tagits ut från uttagsautomaten på ICA. Dessa företag har fått en ökad omsättning.
- Positivt för utländska turister med uttagsautomaten. Deras kort har oftast inte fungerat i den vanliga ICA-kassan, däremot i uttagsautomaten.
- Pilotförsöket har varit till stor hjälp med följande slutsatser:
 - Butikerna bör omsätta minst 20 miljoner på årsbasis.
 - För små butiker på mindre orter med säsongsturism är uttagsautomaterna inte en möjlig lösning. Alltför dyrbart och kommer att kosta butiksägaren mellan ca 5000 kr/månad på årsbasis exklusive tekniska kostnader och installationskostnader. Detta är kostnader som butikerna inte klarar av. Servicen till kunderna blir för kostsam.
 - Dyra transporter, problem med kontantförsörjning och säkerhetsaspekter.
 - Mobila lösningar alltför kostsamma och tidskrävande. Stationära automater föreslås.
- Vissa orter har inte tillgänglighet till fungerande ADSL-lösningar vilket var en nyhet även för ICA Banken.

11 Spridning till andra delar av landet

- Genom Tillväxtverket
- Genom ICA:s nätverk

Övrigt

ICA Banken har i samarbete med Kuponginlösen ett avtal med PTS avseende betaltjänster i butik på 13 orter i glesbygdsområden och även

brevgirotjänster via lantbrevbärare. Avtalet gäller till och med augusti 2012.

Trots tidspress i uppstartsskedet och viss problematik med att hitta butiker med intresse för och tekniska möjligheter att testa mobila uttagsautomater, har försöket fungerat över förväntan. Detta tack vare positiva ”försöksbutiker” och bra stöd från Tillväxtverket och berörda länsstyrelser.

Dock hade det varit önskvärt med ett uppstart möte där inblandade parter träffats och tillsammans planerat försöket.

Bilaga 2 – Uttagsstatistik

ICA Nära Utö Livs, Utö 2010

Månad	Antal uttag
Juli	2 331
Augusti	695
September	87

ICA Nära Gräddö Skärgårdshandel, Gräddö 2011

Månad	Antal uttag
Juni	449
Juli	1 405
Augusti	885
September	489
Oktober	499

ICA Nära Lofsdalen, Lofsdalen 2011

Månad	Antal uttag
Januari	471
Februari	1 007
Mars	1 437
April	1 090
Maj	86

ICA Nära Borgafjällens Lanthandel, Borgafjäll 2011

Månad	Antal uttag
Januari	33
Februari	90
Mars	211
April	324
Maj	23

Tillväxtverket

Swedish Agency for Economic and Regional Growth

Tel 08-681 91 00

www.tillvaxtverket.se

**Tillväxtverket underlättar
förnyelse i företag och regioner,
och gör det enklare för företag.**