

# SLUTRAPPORT FÖR PROJEKTSTÖD

---

## PROJEKT SERVICEPUNKTER

Journalnr. 2009-7580, Nordmalings kommun  
Kontaktpersoner i projektet:  
Anders Kling, Stina Lindholm



NORDMALINGS KOMMUN

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>Innehållsförteckning</b>	<b>2</b>
<b>Bakgrund</b>	<b>3</b>
<b>Sammanfattning av projektet</b>	<b>3-6</b>
<b>Servicepunkterna i bilder</b>	
Brattfors	6
Gräsmyr	7
Nyåker	7
Rundvik	8
Norrfors	8
<b>Avtal</b>	<b>4</b>
<b>Vilka genomförde projektet?</b>	<b><u>9</u></b>
<b>Behov av projektet</b>	<b>9</b>
<b>Projektets nytta</b>	<b>9</b>
<b>Innehåll i projektet</b>	<b>10-11</b>
<b>Projektets mål enligt projektplanen</b>	<b>11-12</b>
<b>Spridning av resultatet</b>	<b>12</b>
<b>Kostnader</b>	<b><u>13</u></b>
<b>Slutsatser</b>	<b>13</b>
<b>Rekommendationer</b>	<b>14</b>
<b>Bilagor</b>	<b>14</b>

---

## BAKGRUND

---

Nordmalings kommun har en vidsträckt landsbygd med över fyrtio byar och så som på många andra ställen avfolkas dessa med försämrade service som följd. Detta faktum är ett ständigt hot mot såväl byarna och infrastrukturen som kommunen i helhet.

I Nordmalings kommun har flera landsbygdsbutiker lagts ned under de senaste två decennierna, två stycken bara sedan 2006.

För att behålla servicenivån på landsbygden skulle insatser som detta projekt krävas. Det ska gå att bo i byarna och behålla en god service med levande butiker där man kan göra sina ärenden över nätet, en kunnig personal som hjälper till, kort sagt en träffpunkt och informationscentrum som gör att människor bor kvar samt att även inflyttning kan komma igång.

I maj 2009 beslutades det av kommunstyrelsen att anta förslaget om servicepunkter i kommunen.

## SAMMANFATTNING AV PROJEKTET

Syftet med hela projektet har varit att utveckla kommersiell service för en levande landsbygd med målet inflyttning.

Uppgifterna var att genomföra utbildningar för personalen, få minst fyra butiker att skriva avtal med kommunen att mot ersättning fungera som servicepunkter, att få ett samarbete mellan myndigheter och butiken. Besöken i affären ska också öka med 5%.

Projektledaren började med att besöka servicepunkterna för att träffa innehavarna och presentera mig. Att undersöka behoven som är olika på alla ställen var också nödvändigt. Fyra av servicepunkterna är landsbygdsbutiker, Pers Livs i Brattfors, ICA Lundins i Gräsmyr, Handlarn i Nyåker och Handlarn i Rundvik. I Norrfors är butiken nedlagd sedan fyra år tillbaka så där är det den gamla snickerifabriken vilken numera fungerar som utflyktsmål som är servicepunkt. De som driver den är Norrfors Bageri tillsammans med byaföreningen

Projektledaren har sett till att det fungerar rent praktiskt med datorer, café, broschyrer, placering av allt detta mm. Marknadsföring av servicepunkterna har varit mycket viktigt för igenkännandefaktorn, att ingen ska missa att de finns och att besöken ska öka. Marknadsföringen har bestått i skyltning utanför servicepunkten med särskild logotype, annonsering i dagspress, artiklar och annonser i lokala annonsblad samt direktreklam.

Servicepunktpersonalen har genomgått att antal träffar och utbildningar i som "Ett gott värdskap", coachingutbildning, utbildning i Nordmaling turism samt en idédag med Idélaboratoriet från Malmö, under februari och mars även en föreläsningsserie i marknadsföring som uppskattats särskilt mycket.

En kundundersökning har genomförts på servicepunkterna där man fått en del svar på vad för typ av service som är mest efterfrågat. Kontantuttag, pakethantering, utkörning av paket, inköpsresor var något som där nämndes förutom den service som inrättats. Projektledaren har även besökt Ånge kommun och dess servicepunkter som ligger i fyra landsbygdsbutiker. Där utbyttes en hel del erfarenheter som både Nordmaling och Ånge kan ha stor nytta av vid det fortsatta arbetet med servicelösningar.

Nya kontrakt har skrivits med servicepunkterna med utökade kriterier från de som gällde 2009. Kontrakten ser ut enligt följande nedan.

**Avtal där xxx åtar sig att vara kommunal servicepunkt**

Parterna, xxx och Nordmalings kommun ingår härmed avtal om att xxx från och med den xx till och med den xx åtar sig att vara kommunal servicepunkt. Att vara kommunal servicepunkt innebär att man åtar sig vissa uppdrag för kommunens räkning och för det erhåller en ersättning.

Som kommunal servicepunkt väljer man vilka av nedanstående uppdrag man åtar sig. Servicepunkten förbinder sig alltid att delta i minst tre av kommunen anvisade korta utbildningar samt att se till att butiken är tillgänglig för funktionshindrade.

Avtalet tecknas på årsbasis och de punkter som xxx åtar sig framgår av tabellen nedan. Ersättning utbetalas kvartalsvis för de antal månader då öppettiderna är minst fem timmar om dagen fem dagar i veckan.xxx åtar sig vidare att ha sin del av avtalet iordningställt innan den xx när kontraktet börjar löpa. För det fall att någon av parterna bryter mot avtalet kan det sägas upp med en månads uppsägningstid. Ersättningen återbetalas då mot återstående kontraktstiden

Åtagande	Ersättning	Genomförande	Sign
Information om sevärdheter och turistiska attraktioner, föreningsinformation och kommuninformation.	10 000 kr/år	Kommunen erhåller infoställ och fyller på med broschyrer. Butiken bereder utrymme.	
För allmänheten tillhandahållande av internetuppkopplad lättillgänglig dator med vissa mjukvarukrav samt skrivare.	10 000 kr/år	Butiken ansvarar. Kommunen erbjuder och uppdaterar en startsida på varje dator.	
Packning och iordningsställande av matvarupaket inkl. resor.	10 000 kr/år	Butiken ansvarar.	
Tillhandahålla cafehörna med fikaservering.	10 000 kr/år	Butiken ansvarar.	
Ta fram en plan för minst tre aktiviteter under året för de som besöker servicepunkten.	10 000 kr/år	Butiken ansvarar.	
<b>Utbetalning vid tecknande av samtliga punkter.</b>	50 000 kr/år		

Ett antal träffar har projektledaren haft med bygdegruppen som är en arbetsgrupp bestående av representanter för byaföreningar, studieförbund och andra intresserade och

drivande personer. Dessa har fungerat som bollplank samt gjort viss långsiktig planering i projektet.

Alla servicepunkter är nu utrustade med uppkopplad dator med skrivare. På alla datorer har en lättnavigerad startsida installerats för att det ska vara så enkelt som möjligt för servicepunktbesökaren med att hitta olika myndigheter och organisationer. Startsidan ser ni nedan.

### Välkommen till din servicesida

Här kan du snabbt och enkelt komma i kontakt med myndigheter, organisationer och företag. Klicka på önskad knapp för att komma vidare.



Caféer finns på alla servicepunkter för att den ska kunna vara den naturliga träffpunkten i byn liksom broschyrställ med alltid uppdaterad information från turism, myndigheter och föreningar.

När servicepunktpersonalen intervjuats efter sommaren 2010 får man uppfattningen att de är riktigt nöjda med utvecklingen. Fler och fler upptäcker servicepunkten. Många gör sina ärenden på datorn. De flesta från närområdet men även turister stannar och är nyfikna.

I början av oktober 2010 genomfördes en städvecka inom hela Nordmalings kommun och den avslutades med en grillafton vid servicepunkterna som blev mycket välbesökt.

Att butikerna är mer levande sedan de blivit servicepunkter och att besöken ökat redan första året finns ingen tvekan om. Flera positiva effekter har servicepunkterna haft för byarna. Besöken i butiken har blivit längre och därigenom träffas mer människor. Sammanhållningen i byn bör också öka med en riktig träffpunkt och folk blir mer positiva. Butiken har en betydligt större chans att överleva då troligtvis omsättningen går upp. Allt detta sammantaget gör att utflyttningen kan avta och byarna kan anses som attraktivare.

Flera projekt när det gäller servicelösningar på landsbygden ligger för uppstart, både såväl kommunala som regionala. Nordmaling har fungerat lite som pilotkommun med en

projektledare som jobbat heltid med detta och stöttat servicepunkterna. Nordmaling kan på många sätt stå som modell för andra i frågan om service på landsbygden.

### SERVICEPUNKTERNA I BILDER



Servicepunkt Pers Livs, landsbygdsbutik i Brattfors.



Servicepunkt ICA Lundins Bensin & Livs, Gräsmyr



Servicepunkt Handlarn, Nyåker



Servicepunkt Handlarn, Rundvik



Servicepunkt f d snickerifabriken, Norrfors



## **VILKA GENOMFÖRDE PROJEKTET?**

Servicepunktprojektet initierades av Utvecklingsrådet i Nordmalings kommun som består av företrädare för handeln, näringslivet, kommunen, byarna m fl och beslutades i kommunstyrelsen i maj 2009.

Projektledare med projektansvar anställdes fr o m 1 februari 2010 och har samarbetat med flera byaföreningar och bl a åkt runt i bygdegårdar och berättat om projektet. Det har även drivits samarbeten med studieförbund och andra utbildningsinstitut där bland annat servicepunktinnehavarna fått förkovra sig.

Projektet har skapat många nya samarbeten mellan kommunen och landsbygdsbutiker, mellan de respektive servicepunkterna där man fått ökad insikt i vad den andres möjligheter och problem innebär. På många orter har även ett ökat samarbete mellan butiker och byaföreningar tillkommit.

## **BEHOV AV PROJEKTET**

Tillkomsten av projektet är ett resultat av att man ser hur byarnas kommersiella service försvinner i allt snabbare takt och att dessa då avfolkas.

Projekt Servicepunkters stora mål är att öka byarnas möjligheter att överleva både nu och på sikt genom att servicen finns kvar i byn och att man då inte behöver åka in till centralorten för minsta ärende samt att man har fått en naturlig träffpunkt.

## **PROJEKTETS NYTTA**

Servicepunktprojektet har riktat sig till boende i byar där kommersiell service försvunnit och för att hjälpa dessa att kunna bo kvar med bibehållen sådan. Det är även indirekt riktat till turister så att de kan få bra information och då kanske stanna längre i kommunen och spendera mer pengar. I förlängningen berörs alla i kommunen när invånarna kan bo kvar och då skatteintäkterna inte längre minskar.

Pensionärer, barnfamiljer, ungdomar är alla vinnare när servicepunkten fungerar som det är tänkt. Pensionärerna får hjälp med sina ärenden till t ex försäkringskassan, barnfamiljerna kan handla i byn med en stärkt butik medan barnen leker i servicepunktens lekhörna, ungdomar kan delta i tävlingar och aktiviteter som anordnas. Detta är bara en del av vad som kan bli verklighet. Några ungdomar har även fått sommarjobb på en del av servicepunkterna.

## INNEHÅLL I PROJEKTET

Projektetiden har pågått mellan 1 februari 2010 till och med 31 december 2010. Den förlängdes dock till 31 mars 2011.

Många aktiviteter har genomförts under projektiden som marknadsföringsaktiviteter i annonsblad, lokalpress och direktreklam. Ständig uppdatering av broschyrer.

Intervjuer med servicepunktinnehavare och med besökare av vad som efterfrågas, studiebesök i andra kommuner för att titta på deras servicelösningar. Kurser för servicepunktinnehavare i turism, coaching, värdskap, marknadsföring samt en heldag under ledning av en idékonsult har genomförts. En grillafton med bra uppslutning hölls på servicepunkterna i oktober.

Enkätundersökningen med intervjuer av besökare på den mest besökta av servicepunkterna gjordes en fredag våren 2010 och där fick man en hel del svar av vad som önskas och förväntas av en servicepunkt och vilken service som är viktigast. Vad var det då de tillfrågade vill ha? Här är några svar.

- Paketutlämning, kontantuttag
- En ”riktig” träffpunkt
- ”Datadag” för de äldre med utbildare på servicepunkten
- Inköpsresor till servicepunkten med jämna mellanrum
- Att servicepunkten är attraktiv så den lockar till besök
- Hjälpsam personal

# Servicepunkt



Logotype för Projekt Servicepunkter

Planeringen enligt projektplanen har fungerat väl. Kriterierna i avtalen följs bra efter lite påstötningar. Startsidan som jag installerade på servicepunktdatorerna har underlättat mycket för samarbetet mellan servicepunkterna och olika myndigheter och organisationer genom att det blivit enklare att navigera till stor hjälp särskilt för dem med begränsade datakunskaper. Fem servicepunkter har skrivit avtal med kommunen och fungerar som fullskaliga servicepunkter. Enligt personalen på punkterna har även besöken ökat allt eftersom man upptäckt möjligheterna.

De svårigheter jag upptäckt är främst beroende på tidsbrist hos innehavarna, engagemanget är självfallet lite olika hos dem men tidsbristen är väl det främsta problemet för att de ska fungera ännu bättre. Detta konstaterande gör att om servicepunkterna ska kunna fortsätta efter projektets slut så är det en absolut nödvändighet att någon har kontroll över servicepunkterna. Något sådant är också ett starkt önskemål från innehavarna.

Förslaget från projektledarens sida är att en person även i fortsättningen jobbar med att stötta upp servicepunkterna, man kanske även ska lägga in fokus mot företagare på landsbygden. Denna person ska också ha ett kontrollansvar på servicepunkterna. En sådan tjänst borde vara på 20-25%.

### **PROJEKTETS MÅL ENLIGT PROJEKTPLANEN**

Det övergripande målet är att skapa en levande landsbygd, vilket i förlängningen handlar om inflyttning eller i alla fall minskad utflyttning från landsbygden. Det är som projektet pågår kommer troligtvis inte inflyttningssiffrorna att hinna påverkas. I första hand hoppas vi på följande mätbara effekter.

- Samtliga personal i våra glesbygdsbutiker vid årets slut ha gått utbildningar om Nordmalings turism om det goda värdskapet samt ha grundläggande kunskap om alla blanketter de hanterar.
- Ett fungerande samarbete mellan försäkringskassa, skatteverket, kommunen och butikerna ska ha utvecklats.
- Minst 4 butiker ska ha skrivit servicepunktavtal med kommunen.
- Besöken i affären ska öka med 5%.
- Det ska byggas upp möjligheter till webbkonferenser mellan medborgare och myndigheter.
- Marknadsföringsutbildning för servicepunktinnehavare genomförs
- Arbetet med inköpsresor slutförs
- Servicepunkterna ska fungera som kriscentrum vid exempelvis större olyckor.

Detta har hänt med målen:

- Personalen har genomgått flera utbildningar, värdskap, där en föreläsare berättat om vikten av ”Det goda värdskapet” hur man tar emot besökare. Turism, en utbildningskväll med Per Josephson som drivit turistbyrån i Nordmaling, där servicepunktpersonalen fått en insikt om vad som är viktigt att berätta om för besökare i kommunen. Fyra kvällar med coachingutbildning där innehavarna fått ta del av allt från att kunna ta betalt för sina tjänster till att rekrytera anställda. En

heldag under ledning av idékonsult har genomfördes där det kom fram otroligt mycket nya idéer om hur man skapar ”Sveriges bästa servicepunkter”. Blankettutbildning har inte genomförts då coachingutbildning och idédag prioriterats högre. Under 2011 har även en föreläsningsserie i marknadsföring genomförts, vilken uppskattats mycket bland deltagarna.

- Samarbete mellan försäkringskassa, skatteverket, kommunen och butikerna har utvecklats så tillvida att man, med hjälp av en enkel navigering på startsidan på datorerna, kan nå myndigheterna snabbt och enkelt.
- Fyra landsortsbutiker och en annan entreprenör har skrivit kontrakt med kommunen om att vara servicepunkt. Det finns även intresse från flera aktörer att vara servicepunkter.
- Affärens totala besök har ökat enligt innehavarna och det kommer fler besökare in och utnyttjar dator och övriga facilitéer så att en ökning har skett är ganska säkert. Hur mycket är dock just nu inte klart. Det har inte för tillfället gått få fram aktuella siffror huruvida omsättningen påverkats under projektet.
- Webbkameror har installerats på alla servicepunkter för att medborgarna lätt ska kunna ha webbkonferenser med t ex myndighetspersoner.
- Ett par av butikerna har även börjat använda sig av inköpsresor. En har dessa en gång i veckan, en c:a en gång i månaden.
- Föreläsning om hur man ska agera vid kriser har genomförts med avsikt att servicepunkterna kommer att fungera som kriscentrum vid eventuella olyckor och katastrofer.

### SPRIDNING AV RESULTATET

Resultatet för detta projekt publiceras för allmänheten på nätet. Politikerna i kommunen får även tillgång till det. Projektledaren har haft muntliga presentationer av projektet och projektresultatet för olika företrädare av landsbygdsutveckling och är inbjuden till fler. Lokalpress kommer att kontaktas för att projektet ska få redaktionellt utrymme.

Flera aktörer som jobbar med landsbygdsutveckling verkar intresserade av resultatet av projektet. Exempel är andra kommuner, länsstyrelser, tillväxtverket och byaföreningar runt om i landet.

De som jobbar aktivt med landsbygds och näringslivsutveckling bör ha stor nytta av projektresultatet. De kan studera vad som hänt i projektet och använda de bästa delarna, dra bort och lägga till för att arbeta med liknande projekt.

Många har hört av sig till projektledaren och tyckt att det här projektet har varit mycket värdefullt och är intresserade att starta upp projekt om service på landsbygden, de flesta med landsbygdsbutiker som nav i servicelösningarna.

## KOSTNADER

När man ser på de faktiska kostnaderna i projektet kan man konstatera att marknadsföringsbudgeten har dragits över mycket men det har varit nödvändigt för att få ut budskapet och annonsering och övrig marknadsföring har gett resultat då man märkt av ökning på servicepunkterna efter olika åtgärder. För övrigt har kostnaderna legat i paritet med eller under budgeten.

Se vidare bilaga 1

## SLUTSATSER

Man kan dra många slutsatser av servicepunktprojektet. Den viktigaste är att de verkligen behövs för landsbygdens överlevande. Socialt för att byarnas invånare får en daglig träffpunkt. Ett exempel på hur det kan vara kom från en av innehavarna.

-Det kan komma in folk och säga att jag bara ska titta in och se om det är någon här att prata med.

Något annat är de praktiska funktionerna som servicepunkten har, att kunna komma in och göra sina ärenden kostnadsfritt över nätet, skriva ut blanketter för olika ansökningar, få information från aktuella broschyrer men även från kunnig personal som kan berätta om turistmål i bygden, vad som är på gång för aktiviteter etc.

Det svåraste i ett projekt som detta har varit att sprida budskapet till alla som verkligen behöver det. Det har annonserats och marknadsförts på alla möjliga sätt. Det finns ändå människor i servicepunktens område som inte känner till den. Att komma ut till dem som stänger in sig och kanske mest behöver servicen är inte lätt. Man märker ändå att ju längre projektet har pågått desto mer intressant blir servicepunkten för bygden. Man trodde kanske att man skulle upptäcka den snabbare men det är först efter sommaren som servicepunkterna har kommit igång på allvar. Den massiva marknadsföringen verkar ge utslag på sikt.

Mervärden man får och där servicepunkten spelar en stor roll är samarbete och sammanhållning i byarna. Samarbete mellan servicepunkter och byaföreningar, en ökad sammanhållning genom intressanta och roliga aktiviteter som anordnas av servicepunkter och byaföreningar.

Nätverk kommer igång lättare när inköpsresor ordnas till servicepunkterna och folk inom byarna träffas oftare.

## REKOMMENDATIONER FÖR LIKNANDE PROJEKT

- Hitta aktiva byar och platser där man förlägger servicepunkter. Det är ändå människorna som driver servicestället som ska sköta huvuddelen för att det ska fungera.
- Ha en god personlig kontakt med servicepunktinnehavarna men samtidigt måste man utöva en viss myndighetsverksamhet för att få vissa saker uträttade.
- Besök servicepunkterna relativt ofta så att de känner att de är betydelsefulla.
- Ta reda på från början vad de boende i byarna tycker är viktigt, vad de vill ha för typ av service.
- Få servicepunktpersonalen att förstå vikten med olika former av kompetensutveckling som anordnas av projektet.

### Bilagor:

1. Kostnadssammanställning
2. Kopior på fakturor
3. Undantag från krav på betalningsbevis
4. Rekvisition av projektmedel

