



GÖTEBORGS UNIVERSITET
HANDELSHÖGSKOLAN

Godsdistribution i centrala Göteborg

- Näringsidkares attityder till alternativa lösningar på godsmottagning

Seminariearbete på kandidatnivå i logistik
Handelshögskolan i Göteborg
Vårterminen 2011

Handledare: Elisabeth Karlsson

Författare:

Niklas Tandrup 850530

Kalle Jigrot 870604

Sammanfattning

Trafikkontoret i Göteborg har som vision att uppnå effektiv, säker och hållbar rörlighet. En viktig del i detta arbete handlar således om att förstärka Göteborgs attraktionskraft genom att skapa en stadskärna som återspeglar denna vision. I syfte att uppnå en hållbar stadsmiljö samt skapa en trygg, säker och attraktiv stadskärna undersöker just nu Trafikkontoret möjligheterna med att effektivisera den godsdistribution som äger rum inom ett geografiskt begränsat område i Göteborg. Tanken är att korta ner det tidsfönster, inom vilket det är acceptabelt att leverera gods från kl 08.00 - 11.00 till kl 08.00 - 10.00. Denna förändring innebär att många av de berörda näringsidkarna tvingas till mer eller mindre kostsamma förändringar och anpassningar. Av den anledningen ämnar Trafikkontoret undersöka på vilket sätt de kan hjälpa dessa företagare i syfte att göra övergången så pass smidig som möjligt.

Syftet med denna uppsats är att undersöka näringsidkares, transportörers och externa godsmottagares attityder till denna tidsfönstersförändring, samt att identifiera och utvärdera potentiella lösningar som syftar till att stödja de berörda näringsidkarnas förmåga att anpassa sig till dessa restriktioner.

Inledningsvis utfördes en intervju med ett fraktbolag vilket är en förhållandevis stor aktör inom det studerade området. Intervjun hjälpte oss att identifiera och till viss del utvärdera vilka möjliga lösningsförslag som var lämpliga att presentera för de näringsidkare vi tänkt intervjua. Tre olika lösningsförslag arbetades fram; extern godsmottagning, begränsat antal tillåtna leveransdagar samt sköta leveranserna helt på egen hand. Vidare intervjuades fyra olika butiker i syfte att undersöka hur de uppfattade respektive förslag.

Resultatet var relativt entydigt gällande förslaget extern godsmottagning. Samtliga respondenter var skeptiska till förslaget, främst eftersom de tyckte att säkerheten riskerade att sänkas. Gällande förslaget att begränsa antalet tillåtna leveransdagar ställde sig de flesta respondenter negativa till det. Huvudkritiken mot detta förslag var att flexibiliteten i varuflödet skulle minska för mycket, vilket i sin tur skulle påverka servicegraden mot kund. Detta förslag var emellertid det förslag som fraktbolaget såg som mest realistiskt då det med stor sannolikhet inte skulle bli lika kostsamt som förslaget extern godsmottagning. En av de fyra butikerna tyckte även att detta förslag var det mest rimliga av de tre presenterade. Att sköta leveranssituation helt i egen regi var för de större näringsidkarna ett ganska naturligt val. Detta trots att kostnaderna för personal hade blivit högre jämfört med de andra två. Anledningen var framför allt att de inte kunde acceptera de negativa aspekter de övriga förslagen hade inneburit.

Centralt för samtliga intervjuade företagare var emellertid kostnadsfrågan och framför allt frågan om varför de själva skulle stå för denna kostnad och inte Göteborgs stad. En del av denna uppsats uppmärksammar denna frågeställning och lyfter fram vikten av att Trafikkontoret på ett tydligare vis kommunicerar med de berörda företagen och på så vis kan få dem att förstå vilket värde denna restriktion kan innebära för dem.

Definitioner

Just-In-Time(JIT): JIT-transporter innebär att leverans sker till en viss tidpunkt eller inom ett givet tidsfönster. Detta begrepp är frånkopplat korta eller snabba transporter, det viktiga är att fastställa en pålitlig leveranstidpunkt. (Lumsden, 2006)

START: START är ett EU-projekt som genom samarbete mellan politiker, transportföretag och den lokala handeln, syftar till att arbeta fram hållbara lösningar för godstransporter. Bristol, Göteborg, Ljubljana, Ravenna samt Riga är de fem medverkande städerna i projektet. (START, 2011)

Näringsidkare: Begreppet näringsidkare används i denna uppsats som en benämning på de butiker och/eller liknande företag vilka befinner sig och är verksamma inom det studerade området.

Författarnas tack

Författarna vill först och främst tacka uppsatsens handledare Elisabeth Karlsson vid Handelshögskolan i Göteborg för all hjälp under arbetets gång. Ett stort tack skall också framföras till Christoffer Widegren på CW-logistik för insynen i Trafikkontorets arbete. Vi vill även tacka alla företag som ställt upp på intervju.

Niklas Tandrup
2011-08-15, Göteborg

Kalle Jigrot
2011-08-15, Göteborg

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Bakgrundsbeskrivning	1
1.2 Problemdiskussion	1
1.3 Frågeställning.....	4
1.4 Syfte.....	4
1.5 Avgränsningar.....	4
2. Metod.....	5
2.1 Vetenskapligt synsätt.....	5
2.2 Vetenskapligt angreppssätt.....	5
2.3 Forskningsmetod.....	5
2.4 Datainsamlingsmetod	6
2.4.1 Litteraturstudier	6
2.4.2 Intervjuer	6
2.4 Val av datainsamlingsmetod	7
2.5 Val av respondenter.....	7
2.6 Validitet, reliabilitet och objektivitet.....	7
3. Teori.....	8
3.1 City logistik – definition	8
3.2 Utveckling och trender	9
3.3 Miljö och en hållbar utveckling.....	10
3.4 Marknadsregleringar och miljöregler	13
3.5 Allmänhetens acceptans	14
3.6 Finansiering och rättvisa.....	15
3.7 Innerstaden Göteborg - definition.....	16
4. Empiri.....	17
4.1 Intervju med Företag E.....	17
4.2 Lösningsförslag.....	18
4.2.1 Extern godsmottagning	18
4.2.2 Begränsat antal tillåtna leveransdagar	19
4.2.3 Ta emot godset själva	19
4.3 Intervju med Företag A	19
4.4 Intervju med Företag B	21
4.5 Intervju med Företag C.....	22
4.6 Intervju med Företag D	23
5. Analys.....	25
5.1 Lösningsförslag.....	25
5.1.1 Extern godsmottagning	25
5.1.2 Begränsat antal tillåtna leveransdagar	26
5.1.3 Ta emot godset själva.....	26

5.2 Miljöregler	27
5.3 Kommunikation.....	28
6. Slutsats.....	30
6.1 Förslag till fortsatt forskning.....	30
7. Referenslista.....	31
Bilaga 1: Intervjumanual.....	33

1. Inledning

1.1 Bakgrundsbeskrivning

Transporter

En tydlig och odiskutabel trend i dagens transportsamhälle handlar om det allt mer ökande antalet godstransporter. En stor bakomliggande drivkraft till denna trend handlar om ett ökat tryck på marknaden i form av konkurrens vilket i sin tur innebär ökade krav på företag i form av kostnadsminimering kopplat till hög servicenivå (Lumsden, 2006). Den ökande konkurrensen på dagens marknad tvingar företag att tillhandahålla en hög servicenivå mot sina kunder samtidigt som de måste hålla sina kostnader på en så låg nivå som möjligt. Denna problembild blir i sin förlängning komplex och skapar ett underliggande problem för hur företag bör bemöta det transportbehov som uppstår. Detta gäller inte minst återförsäljare inom detaljhandeln som ofta tvingas möta en osäkerhet i form av varierande efterfrågan på deras produkter.

Miljö

Ett välkänt miljöproblem idag är just de externaliteter som skapas av godstransporter. Det handlar inte bara om de utsläpp som förorsakas utan även miljötyngande saker som buller, säkerhet och framkomlighet, detta gäller inte minst då aspekterna appliceras på en stad och dess kärna.

Bakgrunden till denna uppsats handlar om just dessa aspekter kopplat till Göteborgs stad. Trafikkontoret i Göteborg arbetar med frågor besläktade med dessa och är en fackförvaltning som ansvarar för kommunens väg- och bananläggningar. Förvaltningens övergripande syfte är att ansvara för Göteborgs stadstrafik.

*”Trafikkontorets uppdrag är att utveckla ett väl fungerande trafiksystem som ska förstärka stadens attraktionskraft. Vår vision är effektiv, säker och hållbar rörlighet.”
(Trafikkontoret, Göteborg, 2011)*

Vidare svarar trafikkontoret under de beslut som fattas av trafiknämnden men de har inga resurser att verkställa dessa beslut på egen hand. Istället utkontrakteras samtliga uppdrag till externa entreprenörer. CW-Logistik är en sådan entreprenör som kontrakterats för ett uppdrag gällande citydistribution. På uppdrag av Trafikkontoret har CW-Logistik, med Christoffer Widegren i spetsen, fått i uppgift att hitta lösningar för att effektivisera distributionstrafiken och minska trängseln mellan distributionsfordon och fotgängare. Det är med Christoffer som utgångspunkt vi har formulerat denna uppsats och anslagen till den. Vår huvudsakliga uppgift med denna uppsats är alltså att undersöka och bidra till lösningar som främjar distributionstrafiken inom Göteborgs stad sett ur privatpersonens och stadens intresse.

1.2 Problemdiskussion

Miljöaspekterna är centrala i beskrivningen av problemet kopplat till denna uppsats. En central ansats i trafikkontorets vision är att skapa effektiv, säker och hållbar rörlighet. I detta fall innebär det att faktiskt skapa förutsättningar för en säkrare och effektivare miljö i stadens kärna. Rent konkret betyder detta att begränsa det tidsfönster i vilket godstransporter får förekomma inom ett begränsat geografiskt område, närmare bestämt ett område inom vallgraven.



Bild 1: Område för observation (Göteborgs innerstad), Eniro

Trafikkontoret undersöker just nu möjligheterna att införa en ny restriktion; den gör gällande att samtliga godstransporter inom området, visualiserat ovan, skall vara levererade innan klockan 10.00 på förmiddagen. Detta medför en del problem för de berörda butikerna, beroende på deras olika kravbilder samt tillgång till resurser att faktiskt kunna verkställa dessa önskemål. En majoritet av de butiker som ligger inom detta område är dessutom av mindre karaktär med ett fåtal anställda. I storleksordningen rör det sig om mellan 2-10 personer i personalen. Vad som gör det hela ytterligare problematiskt är att dessa butiker ofta upplever en mindre men ofta varierande efterfrågan vilket gör det svårare för dem att planera godsflödet till butik. Dessutom arbetar dessa butiker med mindre resurser rent ekonomiskt vilket gör att de tvingas hålla ett mindre säkerhetslager vilket gör att frekvensen på godstransporter blir relativt högt. Till skillnad från de mindre butikerna kan de större dra nytta av storskalighet på ett annat vis. De har ofta mer utarbetade rutiner för hur transporter skall ske och kan ofta luta sig tillbaka på en jämnare efterfrågan och därmed tryggare och mer lätthanterligt godsflöde. Detta innebär att de kan sprida ut osäkerhet i efterfrågan genom att fördela godsflödet på ett större antal butiker. Med andra ord blir deras lagerplanering inte lika osäker och problematisk.

Sammanfattningsvis ligger kärnan i problemet i att upprätthålla de givna restriktionerna samtidigt som tillräckliga möjligheter skapas för intressenterna att bevara och bibehålla en god servicenivå mot sina kunder. Här ligger emellertid ett antal problem. Det finns en rad olika intressenter inom en innerstads distributionsstruktur; näringsidkare, transportörer, och privatpersoner är några. Med andra ord finns det många olika typer av intressen att bevaka, vilket gör bilden mycket komplex och svår att utreda.

En potentiell lösning för det ovan beskrivna problemet är att implementera en extern typ av godsmottagning, vilken syftar till att underlätta för transportörerna att frakta gods på ett effektivt vis inom ett givet tidsfönster. Eftersom alla godstransporter inom den avgränsade delen av stadskärnan skall vara klara innan klockan 10.00 krävs att det faktiskt finns någon som kan ta emot godset tidigt på dagen. I många fall, särskilt gällande de mindre butikerna, finns inte personal på plats förrän klockan 10.00. Detta skapar naturligtvis problem då transportörerna behöver någon som tar emot gods tidigare än så. Tidsfönstret att leverera varor är från klockan 08.00 till 10.00. Det bör alltså

finnas personal på plats för att ta emot gods även under dessa tider. Lösningen i fråga föreslår i detta fall att butikerna anlitar extern personal, förslagsvis ett vaktbolag, vilka sköter denna tjänst. Lösningen gör även gällande vissa krav på leveranskapacitet från transportörernas sida. De måste helt enkelt kunna tillhandahålla transportlösningar i linje med de givna restriktionerna. Grundidén för detta lösningsförslag är alltså att skapa förutsättningar för transportörerna att kunna tillgodose de transportbehov som finns genom att skapa befintliga resurser för detta inom gränserna för de givna restriktionerna.

En annan potentiell lösning handlar om att begränsa antalet tillåtna leveransdagar. Lösningen bygger på att näringsidkarna enbart får ta emot gods på ett fåtal dagar i veckan. Syftet är att effektivisera godsflödet genom att skapa möjligheter för lastbärarna att lättare kunna färdas med en högre fyllnadsgrad. Detta skulle resultera i ett snabbare och effektivare godsflöde, vilket skulle kunna göra anpassningen till den nya restriktionen lättare, åtminstone för fraktbolagen.

Ytterligare en lösning är naturligtvis att de berörda näringsidkarna sköter arbetet helt i egen regi. De ändringar som i någon grad kommer att påverka verksamheten sköts alltså helt på egen hand, utan incitament eller hjälp från en extern källa.

Lösningsförslagen, vilket vi alltså ämnar undersöka i denna uppsats, kan vid en första anblick se ganska enkla ut att genomföra. Vid en närmare titt gör sig emellertid en rad olika problem gällande. Som tidigare nämnt finns det ett antal intressenter med olika intressen att ta hänsyn till. Frågan om hur dessa reagerar på dessa typer av lösningar är vad som kan betecknas som det centrala i denna uppsats. Frågan är även grundläggande gällande hur effektivt lösningar likt dessa kommer att kunna implementeras i verkligheten. En grundläggande aspekt handlar om vilket värde näringsidkarna upplever att denna lösning skall resultera i, för dem själva. Eftersom flexibilitet säkerligen är ett nyckelord för många av de berörda näringsidkarna kan denna distributionslösning uppfattas som hämmande i många avseenden, inte minst ekonomiskt. Detta gör sig särskilt gällande för de näringsidkare som är av mindre karaktär, med ett fåtal anställda. Av den anledningen är det inte orimligt att dessa företag ställer sig negativa till lösningen i fråga. Vidare finns det en säkerhets och trygghetsfaktor att ta hänsyn till. Att ge befogenhet till en extern aktör för att sköta leveransmottagning kan vara en känslig fråga som kan upplevas som en relativt stor och kanske onödig risk. Att undersöka och bearbeta responsen från näringsidkarna gällande frågor likt dessa utgör alltså grunden i denna uppsats.

Vidare ämnar Trafikkontoret testa det nya tidsfönstret under en kortare period redan under hösten 2011 i ett försök att klargöra vilka problem och möjligheter detta skulle innebära. Under denna testperiod kommer dock inga färdiga lösningsförslag tillämpas utan tidsfönstret kommer att gälla under vanliga förutsättningar.

Den tidigare mastersuppsatsen, "Attitudes of small and medium retailers towards sustainable urban freight transport policies and retail practises", har studerat samma område med ett liknande syfte. Deras undersökning gjordes emellertid i enkätform och var av en kvantitativ karaktär. De behandlade ett större område och undersökte ett stort antals butikers inställning. Denna undersökning syftar till att utföra en mer kvalitativ undersökning och avgränsar sig alltså ifrån kvantitativ data. Med andra ord kommer denna uppsats att behandla ett snävare område men med ett större djup.

1.3 Frågeställning

Givet förändringar i tidsfönster, hur ser de berörda intressenterna på att hantera situationen med hjälp av följande lösningsförslag:

- Extern godsmottagning?
- Begränsat antal tillåtna leveransdagar?
- Mottaga godset under egen regi?

1.4 Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka näringsidkares, transportörers och externa godsmottagares attityder till förslaget att samtliga godstransporter utförs inom det fasta tidsfönstret 08.00-10.00, samt att identifiera och utvärdera potentiella lösningar som syftar till att stödja de berörda näringsidkarnas förmåga att anpassa sig till dessa restriktioner.

1.5 Avgränsningar

I denna uppsats har avgränsningar gjorts för att undersöka hur transportörer, externa godsmottagare och näringsidkare på ett effektivt sätt skall handskas med restriktionen om att leveranser inte får ske efter klockan 10.00 på förmiddagen.

2. Metod

2.1 Vetenskapligt synsätt

Hermeneutik handlar om att studera och med hjälp av erfarenheter tolka och förstå människors handlingar. Då tolkningen är central i hermeneutiken påverkas resultatet av forskarens erfarenheter och detta synsätt blir således subjektivt. För att förstå helheten behöver forskaren förstå delarna och tvärtom. (Holme & Solvang, 1991)

Positivismen grundar sig i idéerna som den franske samhällsfilosofen Auguste Comte hade på 1800-talet om att det är först när extraantaganden av exempelvis religiös karaktär som det "positivt" givna kan hittas. Comte menade att istället för att spekulera bör fokus ligga på att kartlägga sambanden som finns hos givna data. På grund av detta är positivismen objektiv och resultatet skiljer sig inte beroende på observatören. (Arbnor & Bjerke, 1977)

Val av vetenskapligt synsätt

Författarna av denna uppsats har genom sina studier på logistikprogrammet på Handelshögskolan vid Göteborgs universitet en liknande kunskapsgrund, dock har de olika bakgrund, förståelse och värderingar vilket påverkar ett undersökande examensarbete som detta. Med tanke på uppsatsens syfte och det begränsade antalet observationer passar det bättre att tillämpa hermeneutik än positivism. I denna uppsats är det mjuk data som är det viktiga, då det handlar om vad intervjuobjekten anser är fördelaktigt för sin verksamhet. Det begränsade området med ett visst antal företag som kan intervjuas gör det svårt att ta fram trovärdig hård data.

2.2 Vetenskapligt angreppssätt

Angreppssättet induktion bygger på att teorier skapas genom att studera verkligheten. Enskilda fall observeras och sedan görs generaliseringen att resultaten kan appliceras i ett större sammanhang. Vid detta angreppssätt är det inte nödvändigt att läsa in tidigare teorier. (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2006)

Deduktion är motsatsen till induktion och går ut på att testa givna teorier genom att undersöka ifall dessa stämmer med verkligheten. Genom att visa att en teori stämmer överens med verkligheten styrks teorins trovärdighet, samtidigt som en teori kan vederläggas ifall den visar sig vara falsk. (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2006)

Abduktion är en blandning av de båda nämnda angreppssätten. Den bygger på att en teori skapas och sedan testas denna deduktivt. (Eriksson & Wiedersheim-Paul, 2006)

Val av angreppssätt

Uppdraget att undersöka hur butiksägarna i centrala Göteborg ställer sig till extern godsmottagning medför att teorier och modeller behövs studeras in för att behandla huvudproblemet. Författarna till denna uppsats har valt att röra sig mellan de olika teorierna och angreppssättet blir således abduktion.

2.3 Forskningsmetod

Den kvantitativa metoden utgår från insamling av kvantifierbar data, även kallad hård data, från hela eller en del av en population för att med mätinstrument omvandla dessa data till statistik som

analyseras. Forskaren behöver inte själv vara med under datainsamlingen vilket anses fördelaktigt då denne kan hålla sig objektiv. Datainsamlingen sker främst i enkäter eller matematiska modeller och det går att redan innan insamlingen görs att bestämma vilket analysverktyg som skall användas. (Björklund & Paulsson, 2003)

En annan forskningsmetod är den kvalitativa metoden som bygger på att forskaren närvarar där observationerna görs och att analys och datainsamling sker samtidigt. Forskaren försöker beskriva helheten av det undersökta objektet. Denna forskningsmetod bygger på att den undersökte påverkar utvecklingen av insamlingen, exempelvis skall inte intervjuerna vara styrda med ledande frågor. Istället för givna frågeformulär sätts en manual eller handledning. Förutom intervjuer är observationer ett sätt att få in kvalitativ data. (Holme & Solvang, 1991)

Från 1960-talet blev det vanligt att kombinera eller komplettera dessa båda med varandra.

Val av forskningsmetod

På grund av den begränsade populationen samt att problemen inte lämpas att beskrivas med kvantifierbar data faller valet att i denna uppsats fokusera på den kvalitativa metoden.

2.4 Datainsamlingsmetod

Datainsamling handlar om att samla in sekundär- och primärdata. Sekundärdata är den data som samlats in i annat syfte än att undersöka det för uppsatsen valda problemet. Primärdata är den data som forskarna samlar in för att få svar på sina frågeställningar. (Arbnor & Bjerke, 1977)

2.4.1 Litteraturstudier

Via litteraturstudier fås data som inte är framtagen för just det problem som tas upp i denna uppsats, vilket gör datan sekundär. Det är inte säkert att den data som finns i de inlästa källorna är heltäckande samtidigt som den kan vara vinklad. Fördelarna med litteraturstudier ligger istället i att det finns mycket data som går att få tillgång till för en relativt låg kostnad, både ekonomiskt och tidsmässigt. Böcker, tidningar, avhandlingar och vetenskapliga artiklar är några av de vanligare litterära källorna. (Björklund & Paulsson, 2003)

2.4.2 Intervjuer

Inom företagsekonomi är intervjuer en vanlig teknik för att samla in primärdata. Det förekommer personliga intervjuer, telefonintervjuer, enkäter samt gruppenkäter. Ofta väljer forskarna att standardisera intervjuerna, vilket betyder att samma frågor ställs till de olika intervjuobjekten, då det förenklar arbetet med att jämföra svaren. En intervju som istället har en låg grad av standardisering kallas för icke-styrd intervju. (Arbnor & Bjerke, 1977)

Frågorna som ställs kan antingen vara öppna eller slutna. Öppna frågor är inte bundna till svarsalternativ, vilket slutna frågor är. Det finns en fördel i att ha slutna frågor då det är lättare för forskaren att jämföra de insamlade resultaten (Arbnor & Bjerke, 1977). Vill forskaren minska risken för att styra svaren på sina frågor kan en intervjumanual användas istället för standardiserade frågor. En intervjumall innehåller stödord för att säkerställa att alla aspekter som ämnas undersökas tas upp under intervjutillfället. Fördelen med att ha en intervjumanual är att det är den intervjuade får i stor utsträckning styra intervjun och berätta sina tankar och uppfattningar om problemet (Holme & Solvang, 1991).

2.4.3 Val av datainsamlingsmetod

Sekundär data samlas i denna studie in via litteraturstudier för att få en förståelse för problemet samt hur situationen ser ut idag. De litterära källor som använts har varit rapporter, vetenskapliga artiklar, avhandlingar samt böcker. Även elektroniska källor har använts för att få uppdaterad data inom vissa områden.

För att få fram kvalitativ data som kommer ligga till grunden för en lösning på uppsatsens problem har primärdatainsamling valt att göras via intervjuer. Det ses som positivt att de intervjuade får tala fritt om sina tankar kring ämnet för att få fram vad som de anser vara viktigt, därför har en intervjumanual tagits fram. Den tid som funnits till förfogande har i flera fall varit knapp då de intervjuade inte kunnat avvara mer tid från sina vanliga arbetsuppgifter vilket gjorde att de fick ta del av intervjumanualen innan intervjutillfället för att de skulle kunna tänka på vad de ville få fram. Efter önskemål från de intervjuade har dessa fått svara anonymt på frågorna, även detta för att de ska kunna prata fritt. Intervjuerna genomfördes i respondenternas butiker där den intervjuade i stor utsträckning fick styra intervjuens gång genom att ta upp det denna tyckte var intressantast för verksamheten denna företrädde.

2.5 Val av respondenter

Valet av respondenter skedde med kriterierna som sattes upp för studien, det vill säga att respondenterna är näringsidkarna i det område inom vallgraven i Göteborg som skall studeras. Vi gjorde intervjumanualer som överlämnades vid bokningstillfället av intervjuerna. Tyvärr var det ett flertal som inte kunde ställa upp på grund av tidsbrist.

2.6 Validitet, reliabilitet och objektivitet

Validitet är ett mått på hur väl uppsatsen mäter det den är avsedd att mäta, reliabilitet mäter hur väl mätningen fungerar och objektivitet handlar om hur mycket värderingar har påverkat undersökningen. För att en uppsats skall uppnå en hög validitet är det viktigt att frågorna inte är vinklade samt att de är tydligt ställda. Genom att motivera varför insamlad data är relevant för att lösa det belysta problemet kan läsaren själv välja i vilken grad av objektivitet de anser att studien har. (Björklund & Paulsson, 2003)

De intervjufrågor som ställts har varit öppna för att författarna vill att respondenterna skall prata fritt, dock har problembilden målats upp för att tydliggöra vad som avses att undersökas. Intervjuerna har alltså varit mer likt ett samtal där diskussionen har styrts med hjälp av ett mindre antal huvudpunkter.

3. Teori

3.1 City logistik – Definition

Allt fler av världens medborgare flyttar in till städer och världens städer blir därav större (Jönson & Tengström, 2005). På grund av detta ökar även behovet av ett fungerande transportsystem i städerna för att kunna behålla vår livsstil, kunna bedriva handel och industri samt för att effektivisera logistiken för regionala företag och på så sätt skapa arbetsmöjligheter och ekonomisk tillväxt (Anderson mfl 2005). Transporterna måste fungera väl för att kunna stödja den moderna ekonomin och tillgodose kunderna (Plowden et al., 1995) samtidigt som de urbana områdena utgör en växande marknad.

Enligt Taniguchi och Thompsson (2003) syftar citylogistik till att förbättra rörligheten, hållbarheten och beboeligheten i urbana områden.

Rörligheten handlar om möjligheten att förflytta sig inom såväl som in och ut från urbana områden. Detta rör faktorer som trafikstockningar och vägkapacitet. Transportköparens högre krav på Just-In-Time med tidsfönster som transportören skall leverera inom gör det viktigt att veta hur väl rörligheten i staden är. Det är viktigt för en leverantör att vägarna är pålitliga för att kunna planera sina körningar. (Noland, Polak, 2002, från Banister, 2008)

Hållbarheten blir allt viktigare då de som verkar i urbana områden lägger större vikt vid frågor gällande miljöpåverkan, såsom miljöfarliga utsläpp, buller, vibrationer, trafikolyckor och trängsel. Även den visuella påverkan som transporter har på miljön anses viktig. En hållbar utveckling i de urbana områdena syftar till att minska dessa problem genom restriktioner, infrastrukturplanering eller logistiska lösningar såsom samlastning eller godsterminaler. (Taniguchi & Thompsson, 2003)

Beboeligheten syftar till att de som verkar i städerna värdesätter möjligheten att kunna välja mellan flertalet produkter inom korta avstånd samtidigt som de inte vill minimera den negativa påverkan som transporter har på miljö och säkerhet. (Taniguchi & Thompsson, 2003)

Syftet med citylogistik är att tillgodose en god och pålitlig rörlighet som är hållbar och samtidigt värnar om beboeligheten i urbana områden.

Urbana godstransporter

Det har gjorts flera kategoriseringar på vilka som anses vara intressenterna för urbana godstransporter (Taniguchi & Thompsson, 2003, Russo & Comi, 2010, Tamagawa et al., 2010), dock återkommer transportörer, transportköpare, invånare och administration hos alla. Alla intressenter ses som nyttomaximerare samt att de anpassar sig till förändringarna i den urbana miljön. Transportören vill maximera sin intäkt från transportköparen och minimera sina kostnader för att utföra transporten för att få ut maximal vinst. Transportköparen vill minimera sina kostnader, både gäller kostnaden för den transport som köps och i form av bindande kapital genom att efterfråga mindre volymer per transport. Invånarna vill kunna välja mellan en stor mängd produkter i sitt närområde samtidigt som de negativa miljöaspekterna, såsom miljöfarliga utsläpp, buller, trafikolyckor, trängsel och vibrationer minimeras. De beslutsfattande politikerna i området ses som administratörer och deras mål är att främja en hållbar utveckling, både ekonomiskt och miljömässigt.

Det finns fyra attribut som kännetecknar urbana godstransporter; (1) Frekventa leveranser av små volymer, (2) Lastbärare kännetecknas av låga fyllnadsgrader, (3) Pressade tidsfönster och (4) Parkering på gator. (Taniguchi & Thompsson, 2003)

1. Frekventa leveranser

Transportköparna efterfrågar frekventa leveranser för att kunna hålla nere sina lagerkostnader. Ofta handlar det i urbana områden om butiker som vill maximera säljytan genom att ha så fysiskt små lager som möjligt med frekventa påfyllningar. För att kunna åstadkomma detta krävs det att varorna levereras under angivna tidsfönster enligt ett *Just In Time (JIT)*-koncept.

2. Lastbärare kännetecknas av låga fyllnadsgrader

För att kunna leverera till butiker inom de utsatta tidsfönstren och därigenom erbjuda transportköparen hög servicegrad kör transportörer med låg fyllnadsgrad. Transporternas låga kostnader och små marginaler gör att tidsfaktorn blir viktigare. Enligt OECD (2003, från Taniguchi & Thompsson, 2003) har hälften av transportererna i urbana områden en fyllnadsgrad på 50 % under kapaciteten och att 30 % av transporterernas fyllnadsgrad ligger på 25 % under kapaciteten. Det kan även finnas restriktioner mot fordonens vikt eller längd vilket kan leda till att flera mindre leveranser tvingas fram (Anderson et al., 2005).

3. Pressade tidsfönster

Återigen är det transportköparens efterfrågan på att få varor levererade JIT som gör att transportören måste planera leveranserna till tidsfönster. Utöver detta finns det i vissa fall restriktioner som gör att lastbärarna inte kan leverera eller ta upp gods under valfri del av dagen utan måste anpassa sig efter de lagar som gäller.

4. Parkering på gator

Det förekommer att lastbärare inte kan leverera eller ta upp gods från på- och avlastningsstationer på grund av att det antingen inte finns tillräckligt många eller att de som finns är blockerade av felparkerade bilar. Det finns undersökningar från Paris där avlastningsplatserna under 47 % av tiden uppehålls av felparkerade bilar och att endast 6 % av tiden används för gods av- eller upphämtning (Anderson et al., 2005). När lastbärarna parkerar på platser som ej är avsedda för leverans kan det leda till att framkomligheten för annan trafik blir lidande med trafikstockningar som resultat (Taniguchi & Thompsson, 2003). Stadsplanerare är medvetna om detta och det finns projekt i Europa som syftar till att effektivisera och utöka av- och pålastningsplatserna. Exempelvis i Rom planeras upp emot 700 nya platser utrustade med ICT-teknik för att hantera godstransporter och i Stuttgart pågår ett projekt att elektroniskt hantera av- och pålastningsplatser (Russo & Comi, 2010).

3.2 Utveckling och trender

En central och grundläggande drivkraft med uppbyggnaden av en stad är centraliseringen av handel och mötesplatser. Med andra ord kan man säga att ett av huvudsyftena med en stad är att förkorta transportsträckor för att på så vis effektivisera alla former av möten. I takt med att städer i allmänhet har utvecklats med tiden har emellertid denna grundbalk sakta men säkert börjat rubbas. Allt mer trafik leds inom och in åt städerna vilket skapar problem som är direkt anknutna till transporter. Denna historiska utveckling kan summeras med tre koncept: ökande urbanisering, ökande motorisering och ett ökat beroende av bil (Jönson & Tengström, 2005). Utveckling har skapat problem gällande tillgänglighet och mobilitet inom stora städer vilket i många fall skapar stora flaskhalsar för vidare utveckling inom transportsektorn. I samband med detta skapas stora negativa

externaliteter i form av trängsel, minskad säkerhet och olika former av miljöföroreningar. Trender som därför gör sig gällande idag indikerar tydligt på att stora förändringar måste skapas för att göra transportsektorn mer kompatibel med miljön (Banister et al., 2000).

Ser man mer till hur utvecklingen kring transporter ser ut i dagsläget finns det ett antal grundläggande och övergripande trender som bidrar till det ökade transporterandet. Det viktigaste att klargöra initialt här är dock det faktum att de allra flesta transporter är en frukt av efterfrågan av något annat. Med andra ord utförs inte transporter för transporterens skull utan är istället oftast ett verktyg för att uppnå något annat, till exempel att ta sig till och från jobbet. Med det som bakgrund går det snabbt att konstatera att transportmönster kan härledas till hur och var människor bor, kopplat till vilka aktiviteter som de utför. Med andra ord är det centralt i detta resonemang att titta på hur en stad är uppbyggd och vilka trender som här gör sig gällande. En övergripande sådan är det faktum att lokala butiker och affärer tenderar att försvinna och istället koncentreras till större och färre butiker. Detta skapar naturligtvis ett större transportbehov samt en genomsnittlig längre transportsträcka för den genomsnittlige personen. På ett liknande sätt tenderar offentliga investeringar att koncentreras till exempelvis stora sjukhus som ansvarar för en stor del av staden (Banister et al., 2000). Kontentan blir att vi som människor tvingas att resa allt längre för att kunna utföra våra dagliga rutiner.

Ett annat fenomen som påverkar våra resevanor är suburbanisering av vår population. Denna typ av urbanisering är relativt vanlig och förekommer i de flesta större städer i världen (Banister et al., 2000). I korta drag betyder suburbanisering att personer flyttar från stadskärnan ut mot utkanterna av staden. Över tid har anledningarna sett relativt likartade ut till detta, ofta samhällsrelaterade. Större inkomst, mindre hushåll, mer fritid och andra krav på utformningen av hem har varit bidragande orsaker. En annan viktig orsak är att kostnaderna för att äga och använda bil, med tiden, blivit allt mindre. Effekterna av denna trend blir en decentraliserad stad med allt längre sträckor för den genomsnittlige invånaren att färdas på en daglig basis. Dessutom förhindrar denna decentralisering ett effektivt utnyttjande av kommunala transportmedel. Trenderna är dock tvetydliga då det finns vissa tecken på att suburbaniseringen på många håll har nått en peak och istället verkar gå mer åt det klassiska urbaniseringshållet.

3.3 Miljö och en hållbar utveckling

Urbana godstransporter påverkar miljön negativt genom miljöfarliga utsläpp, buller, trängsel och fler trafikolyckor. Transporter i urbana miljöer genererar mer utsläpp per kilometer än långväga transporter på grund av en högre energiåtgång vid stadskörning (Anderson et al., 2005). Studier visar på att de urbana godstransporterna utgör 40 % av bullret och utsläppen i urbana områden trots att de endast utgör 10 % av transporterna (OECD, 2003, Taniguchi & Thompsson, 2003).

Trafikstockningar

I de täta nätverken på vilka urbana områden är uppbyggda gör trängsel och trafikstockningar ett problem. Godstransporter i urbana områden tenderar att köra längre än andra fordon mätt i kilometer samtidigt som de vid parkering på ej avsedda platser utgör hinder för medtrafikanter så ses godstransporter som en orsak till trängsel i städerna. (Taniguchi & Thompsson, 2003)

Fem andra identifierade faktorer som orsakar trafikstockningar är (OECD, 2003, Taniguchi & Thompsson, 2003):

1. Otillräcklig infrastruktur
2. För många fordon samtidigt
3. Tidsfönster
4. Butikers öppettider
5. Interaktion mellan transportfordon och personbilar

På grund av osäkerheten som uppstår vid trängsel upplever transportörer det svårt att planera och utföra sina körningar. Detta resulterar i att fordon körs, i större utsträckning till enskilda kunder med lägre fyllnadsgrad och att lastbärare får, de gånger trängseln varit mindre än befarat, vänta vid avlastningsplatserna då de anlänt innan tidsfönstret (Taniguchi & Thompsson, 2003). Samtidigt arbetas det från politiskt håll med att sakta ner trafiken av miljö- och säkerhetsskäl, och en viss trängsel ses önskvärt. Exempel på åtgärder som vidtas är sänkta hastighetsgränser vid bland annat skolor samt hastighetskameror (Banister, 2008).

Lösningar på de negativa miljöaspekterna genererade av urbana godstransporter

För att möta de problem som uppstår vid urbana transporter och åstadkomma en hållbar utveckling finns det åtgärder som kan vidtas av antingen den privata sektorn eller från politiskt håll.

Privata sektorn: Företag kan minska sin miljöpåverkan genom interna processer för att antingen minska sina kostnader, exempelvis genom mindre bränsletillgång vid transporter eller färre transporter tack vare högre fyllnadsgrad, eller få ökade intäkter efter att företaget marknadsfört sig som miljömedvetna.

Politiska beslut: Kan tvinga företag att jobba mer miljövänligt genom skatter eller restriktioner. Kan även genom infrastruktur i staden främja miljövänliga alternativ.

Restriktioner

Följande fyra restriktioner, som syftar på att minska miljöbelastningen som urbana transporter genererar, presenteras i denna rapport är; (1) Miljöbilzon, (2) Vägtullar, (3) Maximal vikt under vissa tider/inom vissa områden och (4) Leveransförbud under vissa tider.

1. Miljöbilzon

Genom att förbjuda fordon med för stor miljöpåverkan inom stadsområdena är tanken att utsläppen i den urbana miljön skall minska samt att företag skall i snabbare takt förnya sin fordonsflotta med miljövänligare bilar.

Exempel på miljöbilzon

I Stockholm, Göteborg, Malmö och Lund finns det miljöbilzoner för fordon med en vikt på över 3,5 ton. Reglerna för dessa miljöbilzoner bestäms av regeringen och ser således likadana ut i nämnda städer (OECD, 2003). Det går att läsa i Svensk författningssamling (SFS 2006:1208) att tunga lastbilar som endast drivs med diesel som bränsle får åka in i miljözoner "...endast om första registrering, oavsett första registreringsland, skett under de senaste sex åren, innevarande år oräknat." (SFS2006:1208, sidan 2, 22 §)

I Stockholm är vissa vägar exkluderade då de anses vara genomfarter (OECD,2003). Även i Göteborg finns undantag, exempelvis får fordon som inte uppnått miljökraven köra till och från Danmark- och Tysklandsterminalerna (Trafikkontoret i Göteborg, 2009).

2. Vägtullar

Vägtullar fungerar genom att betalstationer sätts upp på alla infarter till ett utvalt område. För att köra in i detta område måste en avgift betalas, det kan vara olika avgifter vid olika tidpunkter eller för privata och kommersiella transporter. Målet är att minska trafiken i området och därigenom minska luftföroreningar, slitage på vägar, buller och trafikolyckor.

Exempel på vägtullar

Första januari 2013 kommer trängselskatt införas i Göteborg med syfte på att genom minskad trängsel minska den negativa miljöpåverkan som trafiken i staden utgör. Trängselskatten är även tänkt att medfinansiera kommande infrastruktursprojekt. Restriktionen kommer gälla vardagar mellan 06.00 och 18.29. Kostnaden att passera vägtullarna kommer variera mellan 8 till 18 kronor och den högsta totalsumman per dygn blir 60 kronor. (Vårt Göteborg, 2010)

3. Maximal vikt under vissa tider/inom vissa områden

Ifall en maximal vikt på fordon tillåts under vissa tider och/eller inom vissa områden kommer de tunga godstransporterna att försvinna därifrån. De positiva miljöaspekterna med detta finns i det att mindre fordon, såsom personbilar och mindre lastbilar, samt cyklisterna och gående inte beblandas med den tunga trafiken som anses högljudd och förorenade genom utsläpp. Trängseln förväntas även minska.

Exempel på maximal vikt

Enligt OECD (2003) är restriktioner mot vikt på antingen axellasten och/eller fordonets totalvikt den vanligaste restriktionen i Europa med syfte att kontrollera miljöpåverkan genererad av transporter. Förutom europeiska länder såsom Belgien, Nederländerna, Storbritannien och Tyskland används även denna restriktion av bland annat Japan, Korea och USA.

4. Leverans- och upplockningsförbud under vissa tider, tidsfönster

Denna restriktion förbjuder lossning och lastning av gods under en viss tid på dygnet, oftast satt till de vanligaste arbetstiderna för att underlätta transporter till och från arbete och skola. Detta för att minska trängsel mellan gods- och persontransporter samt reducera buller, vibrationer och trafikolyckor.

Exempel på tidsfönster

Det finns idag en tidsrestriktion som förbjuder tunga fordon från att trafikera centrala delar av Göteborg mellan 11.00 till 00.00. Genom att informera och kontrollera att förarna anpassar sig till restriktionen har minskningen av fordon i området minskat med 55 % enligt EU-projektet "START" som verkar för att främja miljön i urbana områden ur ett godstransportsperspektiv. Kontrollverksamheten består av ett samarbete mellan polis och parkeringsvakter. Polisens böter är personliga och detta tros vara en orsak till att förarna är måna om att klara av tidsrestriktionen. (START, 2009)

I Haarlem i Nederländerna implementerades tidsfönster för leveranser till köpcenter under sex månader. Leveranserna fick ske antingen 06.00-07.00 eller 19.00-21.00. Detta försök utformades genom dialog mellan kommunen, transportörerna samt näringsidkarna. Ett problem som uppstod under perioden var att transportörerna hade svårigheter att planera leveranser som skulle till andra

städer och områden som saknade tidsfönster. Resultatet av implementeringen visade att logistikverksamheten går att effektivisera när leveranser sker på tider då affärerna är stängda men för att få ut maximalt bör tidsfönster implementeras på ett större område. Det framkom även att det är av stor vikt att få med alla intressenter för en lyckad implementering. (OECD, 2003)

I OECDs rapport *Delivering the Goods* från 2003 nämns även att städer i Belgien och Frankrike har implementerat tidsfönster för leveranser. I Belgien anses transportörerna ha problem med varierande tidsfönster.

Infrastruktur och design

På sextio- och sjuttioalet fick bilen allt mer betydelse i västvärlden. Tack vare sin flexibilitet att, till skillnad från järnvägen och kollektivtrafiken, kunna transportera människor och varor från dörr till dörr närsomhelst gjorde att städers infrastruktur anpassades efter privatbilismen (*Urban Transport and The Environment*, 2004). Framväxten av förstäder och stormarknader utanför stadskärnan är enligt Falkemark (2010) en bidragande faktor till massbilismen och bilberoende. Bilinnehav gör det möjligt att bo med längre avstånd till arbete och stadskärnan samtidigt som stormarknader i utkanten av städerna är uppbyggda för att vara lättillgängliga med bil. Nuvarande transportsystem i stadsområdena gör det svårt för invånare att utan tillgång till motorburen transport få tillgång till alla önskade aktiviteter (Anderson et al., 2005).

Banister (2008) pekar på att städer behöver designas för att korta ner invånarnas reslängd med målet att få bort bilberoendet. För att skapa en hållbar utveckling skall infrastrukturen i städerna främja kollektivtrafik, cykling och/eller gång framför biltransporter. Även Trafikverket drar denna slutsats i ett PM från februari 2011 där de menar att nya bränslesnåla bilar endast klarar av att stabilisera utsläppen på grund av den totala ökningen av biltransporter. För att minska de totala utsläppen krävs det en samhälls- och infrastruktursutvecklingen går emot att göra kollektivtrafik, cykling och gång till effektiva transportval.

3.4 Marknadsregleringar och miljöregler (NUTEK, 1998)

För att minska de negativa effekterna som marknaden genererar används marknadsregleringar. Regleringarna som är tillämpade för att värna om miljön kallas miljöregler och innefattar både förbud och avgifter. Ett förbud är en maxgräns för utsläpp av ett visst miljöskadligt ämne och en avgiftsbaserad miljöregel sätter en avgift för utsläpp. Tanken med båda är att producenter skall ta ansvar för de negativa externa effekter deras verksamhet genererar samt att de skall jobba för att göra sina processer miljövänligare.

Ofta är det svårt att förutse vilken effekten av en miljöregel blir, vilket gör att arbetssättet kan liknas med ett "trial and error"-system, regler testas och utvärderas. Dock kan den långsiktiga påverkan av en reglering skilja sig från den första effekten som ses. Ifall företag försöker hitta vägar för att kringgå regleringen uppstår det ofta nya problem. Utöver detta är marknaden under ständig förändring vilket kräver att effekterna av miljöregler utvärderas och, ifall det krävs, justeras.

Det är viktigt att i beslutsprocessen identifiera ifall det finns målkonflikter på grund av miljöreglerna, exempelvis kan hårt satta miljöregler hämma konkurrensen då mindre företag kan behöva uthålla verksamheten ifall kostnaderna att anpassa sig efter reglerna blir för dyra samt att det blir dyrt att etablera nya företag på marknaden. Ifall detta sker skapas en snedvriden konkurrens då små företag

får svårigheter att konkurrera med större. I de fall då målkonflikter finns och det inte anses möjligt att alla mål tillgodoses får avvägningar göras från politiskt håll.

Sveriges medlemskap i EU gör att miljöregler nationellt behöver anpassas för att inte den fria handeln inom unionen försvåras. Svenska företag kan tappa i konkurrenskraft gentemot övriga länder i samarbetet ifall miljöreglerna i Sverige är mer kostsamma. Ett gemensamt arbete för att främja miljön länderna emellan är att föredra då fler företag arbetar under liknande förutsättningar samtidigt som positiva miljöeffekter skapas.

3.5 Allmänhetens acceptans

Att ändring är ett nyckelord i utvecklingen mot ett hållbart transportsystem verkar de flesta vara överens om. Hur denna ändring skall ske och upprätthållas råder det emellertid delade meningar om. David Banister argumenterar i sin artikel, "the sustainable mobility paradigm", om vikten av att låta allmänheten involveras i syfte att uppnå ett hållbart transportsamhälle. Det grundläggande antagandet bakom den tesen ligger i att politisk acceptans drivs av allmänhetens acceptans. Han menar vidare att mycket av dagens debatt handlar om att upplysa, informera och utbilda allmänheten för att uppnå hållbarhet. Denna metod föreslår att folket skall agera rationellt i linje med den information som ges, vilket dessvärre oftast inte är fallet. Istället redovisas opinionsundersökningar vilka visar på att folk inom EU, till stor majoritet, tenderar att tycka att ändring är viktigt för att kunna uppnå hållbarhet. Samma människor verkar dock betydligt mindre benägna att faktiskt stödja andra människor som tror på samma saker. Enligt Banister föreslår detta att det kan finnas en större vilja bland allmänheten än man tror att ändra och experimentera med policys som minskar bilanvändandet och strävar mot ett hållbarare samhälle.

Vidare argumenterar Banister för betydelsen av att förstå individen på ett personligt plan genom att förstå vilka förväntningar som finns samt vilken delaktighet som upplevs. Dels är det viktigt att individen upplever föreslagna åtgärder vara trovärdiga i form av att vara effektiva och fungerande. Det är även viktigt att förändringen är rättvis både för individen och samhället i stort.

Huvudpoängen är att det inom EU verkar finnas en stor vilja att ändra saker till det bättre gällande hållbarhet, men det saknas incitament och drivkrafter för detta att verkligen ske. Ett sådant viktigt incitament är hälsans samspel med alternativa transportmedel - hälsosamma transporter. Sambandet bygger på en tydlig koppling mellan ökade utsläpp kopplat till transporter och en nedgång gällande den allmänna hälsan samtidigt som det finns tydliga bevis på hur övervikt ofta är kopplat till folks dåliga träningsvanor (Pucher & Dijkstra, 2003). Om en utveckling i linje med att folk använder hälsosamma transporter såsom cykel och kommunala transporter sker, som ett substitut mot bilen kommer både miljön och människan gynnas. För att detta skall kunna ske krävs emellertid tydliga och kraftfulla tag. Tydliga separationer behöver göras mellan folk och trafik, vilket innebär att exklusiva transportvägar bör skapas för dessa ändamål. Vidare innebär det även att skapa möjligheter för tydliga reseplaner för de aktiviteter inom en stad som skapar ett stort trafikflöde.

Att informera och utbilda folket är alltså en huvudpoäng i arbetet med att involvera allmänheten. En viktig del i detta är insikten av att alla inte kan fatta ett rationellt beslut grundat på den all den information som skickas ut i samhället. Att informera en stad rent övergripligt är alltså bara en del av lösningen. Banister föreslår att information måste tas till individen snarare än att det antas att individen hittar informationen. Detta samtidigt som individen kanske behöver hjälp med att fatta det lämpligaste beslutet för denne. Med andra ord handlar det alltså om en slags individuell

marknadsföring. Denna metod är testad inom ett flertal städer inom Europa och Australien och har påvisat relativt god effekt, med ett resultat på 10% mindre användande av bil som transportmedel – en förändring som även verkar stå sig över längre tid.

Att utveckla och upprätthålla ett hållbart transportsamhälle innebär, för de flesta, en stor förändring gällande livsvanor. Det krävs vanligtvis ganska grundläggande förändringar i hur folk resonerar över deras transportmönster för att ändring skall uppnås. Invanda mönster är ofta svåra att ändra vilket gör att Banister lyfter fram vikten av att påvisa de positiva effekterna ändringar kan skapa. En metod som innebär att förändringar först utförs i mindre skala, i syfte att vinna allmänhetens förtroende, för att sedan låta utvecklingen av förändringen fortlöpa till en större omfattning, rekommenderas. Med andra ord verkar det finnas en viktig poäng i att först visa vägen för att visa vilka positiva effekter som kan uppstå av en eventuell förändring.

Banisters resonemang är tydligt och lägger mycket vikt vid att få den breda majoriteten med i samma båt, i syfte att uppnå en hållbar förändring. Hans resonemang går med enkelhet att anknyta och applicera på hur OECD ser på problematiken. De menar att den kanske viktigaste delen i att uppnå hållbarhet och förändring handlar om att få just alla intressenter medvetna, delaktiga och intresserade. Med andra ord måste samtliga intressenter i en värdekedja inse och förstå vilken förtjänst de själva har i att genomföra förändringar, annars blir det svårt att faktiskt genomföra något i det långa loppet.

3.6 Finansiering och rättvisa

Inom EU finns det en utbredd acceptans för att de externa transportkostnaderna skall betalas av användaren. Detta är en grund för en ofrånkomlig debatt gällande vem som skall och vem som borde betala för exempelvis kollektivtrafiken. Det finns en rad olika lösningar som är mer eller mindre lämpliga beroende på situation. Exempelvis har en rad olika EU-länder infört en årlig fordonsskatt baserad på hur mycket utsläpp bilen i fråga genererar. Detta gör att de människor som väljer att köra en bil som behöver mindre energi gynnas genom en lägre fordonsskatt, och vice versa. Ett annat exempel på hur staten sprider ut transporters externa kostnader på allmänheten är vägs katt/vägtullar eller trängselskatt. Det finns en rad olika exempel över hela Europa på detta, bland annat i London. I korta drag går metoden ut på att ta betalt för att trafik åker in i ett visst geografiskt område under en viss tidsperiod. Skillnader kan även göras beroende på vilket typ av fordon som passerar. Vid införandet av denna trängselskatt i London låg ett omfattande arbete bakom den stora rättviseaspekt som gör sig gällande. En rad olika undantag och rabatter infördes för många av de olika trafikanter som passerade tullarna. Exempelvis betalar bara knappt hälften av fordonen den fulla avgiften av skatten, den resterande delen omfattas alltså av olika rabatter och undantag. Staten har alltså i detta fall fått ge vika för folket och skapat en slags kompromiss. Detta har naturligtvis skadat effekten av trängselskattens syfte samtidigt som det enligt Banister måste ses som en nödvändighet för att faktiskt kunna genomföra en policy likt denna.

Sammanfattningsvis rör sig Banisters resonemang i huvudsak om vikten av att förstå individen och dess inställning, kravbild, förutsättning och förtroende för att kunna skapa förändring i samhället, vare sig det gäller hållbara lösningar eller något annat. Den stora poängen är att skapa en allmän drivkraft alternativt acceptans för att på så vis kunna genomföra de olika policies i linje med hållbarhet som samhället producerar. Det är viktigt inte bara för att faktiskt skapa förändring, utan

även för att kunna bibehålla förändring. Drivkraften måste komma från något håll, antingen uppifrån eller nerifrån, men huvudsaken är alltså att alla, eller åtminstone de flesta, är med på tåget.

3.7 Innerstaden Göteborg – definition

2005 startades Innerstaden Göteborg, vilket är ett samarbete mellan Göteborgs Köpmannaförbund, Fastighetsägarna Göteborg och Göteborgs stad, för att främja utvecklingen av centrala Göteborg. Göteborgs stad är i detta samarbete representerat av Trafikkontoret, Park och Naturförvaltningen samt Stadsbyggnadskontoret. Göteborgs Köpmannaförbund och Fastighetsägarna Göteborg äger hälften var av Innerstaden Göteborg AB. Tillsammans med Göteborgs stad står ägarna för kostnaden för administration och centrumledning. Resterande del av verksamheten drivs i projektform där avtal mellan inblandade parter finansierar. Visionen med samarbetet lyder:

”Att genom nära samverkan med övriga aktörer tillsammans stärka och utveckla Göteborgs City som en attraktiv mötes- och handelsplats i regionen - vilket också bidrar till staden Göteborgs och regionens positiva utveckling.” (Innerstaden Göteborg, 2011)

I Innerstaden Göteborgs långsiktiga mål står det bland annat de vill öka livskvalitén för boende i och besökande av Göteborg samt öka omsättningen för företagen inom området. De vill hjälpa till att skapa en levande mötesplats för alla med ett rikt utbud av både shopping och nöjen. (Innerstaden Göteborg, 2011)

4. Empiri

4.1 Intervju med Företag E

Transkribering intervju

Intervjun ägde rum den 4 maj med en chef på företag E, härafter enbart kallat för "E". Intervjun gjordes främst i syfte att undersöka vilka möjligheter som fanns för att skapa ett konkret och genomförbart lösningsförslag kopplat till givet problemområde. I samarbete med E var tanken alltså att tillsammans komma fram till en eller ett fåtal lämpliga lösningar på de tidigare presenterade problemen.

Allmänt

Företag E är ett fraktbolag vilket är en av de stora aktörerna inom studerat område i denna uppsats. De genomför dagligen ett stort antal leveranser inom området på räkning av ett stort antal kunder. De kör i första hand för ett av Europas största åkerier.

Lösningsförslag

Initialt diskuterades möjligheterna kring utförandet av en lösning kopplat till extern godsmottagning. Som utgångspunkt hade vi att arbeta fram en konkret modell med en tydligt definierad prisbild för butikerna att ta ställning till. Det framgick dock tidigt att denna prisbild var mycket svår att definiera och plocka fram. Problemet var att det fanns alldeles för många parametrar att ta hänsyn till, vilka var svåra att få konkreta uppgifter om. Dessutom handlade mycket av diskussionen om var i leveranskedjans samt vem i leveranskedjan som skulle ta kostnaden.

Extern godsmottagning

Ett förslag från vår sida handlade om att låta en extern part, sett från butik, ta hand om varuleveranser genom att få tillgång till butikslokalen och på så sätt kunna sköta butikens godsmottagning utan att butiken behöver ha personal på plats. Detta kan ske genom att låta fraktbolaget dubbelbemanna fraktfordonet i syfte att skynda på själva leveransen. Förslaget togs emot med en viss skepsis av E, delvis beroende på den ökade kostnad det skulle innebära för E. Det mest grundläggande problemet för lösningsförslaget handlade emellertid om ansvar och juridik. Eftersom leveranser till butiker utan personal innebär ett ökat ansvar för fraktbolaget verkade dessa frågor vara extra känsliga för E att resonera kring. De var mycket restriktiva till tanken att ge fraktarbetarna den typen av ansvar. Skulle förslaget ändå genomföras trodde E att kostnaden för denna tjänst skulle bli så pass kännbar för kunderna att det inte skulle vara intressant. E tror emellertid att förslaget skulle kunna vara en bra lösning sett ur ett tidsperspektiv. Med andra ord skulle dubbelbemanningen troligtvis skapa tillräckligt med utrymme för att klara av leveranserna under det nya tidsfönstret.

Extern godsmottagning kan även ske genom att anställa en tredje part, förslagsvis ett väktarbolag, vilka sköter själva öppnandet och stängandet av butiken. Med andra ord kan ett väktarbolag anställas i syfte att ansvara för tillgången till butiken genom att släppa in fraktpersonal så att de kan leverera varor utan att butiken behöver ha personal på plats. Detta förslag togs emot med ett liknande vis som de som handlade om dubbelbemanning. Faktum är att E såg ytterligare problem med detta förfarande. Utöver de frågor som handlade om juridiskt ansvar och liknande tillkom även problematik

kring ruttplaneringen. Förslaget skulle innebära att ytterligare en part blandas in i en redan ganska komplex leveranssituation. Detta skulle kräva ett stort planeringsarbete vilket i slutändan hade satt stor press på att leveranserna sker enligt ett tydligt och precist mönster, något som i praktiken blir svårt att genomföra. Framförallt var dock E även vid denna fråga övertygad att kostnaderna för tjänsten skulle överskugga nyttan med den. Att blanda in ett väktarbolag eller dubbelbemanna fraktfordonen skulle helt enkelt inte vara ekonomiskt försvarbart enligt E, för någon part i leveranskedjan. Med andra ord avfärdade E förslagen om extern godsmottagning som opraktiska och orealistiska.

Begränsat antal tillåtna leveransdagar

Ett förslag som istället togs upp av E handlade om att begränsa antalet tillåtna dagar för när leveranser är tillåtna. Detta skulle underlätta arbetet för fraktbolag likt E då leveranserna skulle bli färre men samtidigt större. Med andra ord handlar förslaget om en form av samlastning. Detta skulle innebära att hela leveranskedjan skulle behöva planera leveranserna på ett annat vis. Förslaget sätter med andra ord press på hela leveranskedjan och kräver samordning av gemensamma resurser. E menar att denna kapacitet finns hos dem, men frågan är om leverantör och butik tillåter dessa förändringar med tanke på kapacitet gällande lager och personal men kanske framför allt graden av servicenivå mot slutkund.

Kommunikation

E verkade vara väldigt väl insatta i vad Göteborgs stad tycker och tänker om distribution inom det studerade området. De har medverkat i möten med Widegren och Göteborgs stad och har tillsammans diskuterat dessa frågor vid ett flertal tillfällen. E uppfattar denna dialog som nyttig men ställer sig skeptiska till huruvida Göteborgs stad tar hänsyn till Es kravbild och situation. Detta samtidigt som de inser nyttan i de frågor som Göteborgs stad driver. I slutändan tycker dock E att Göteborgs stad inte riktigt tar hänsyn till de kostnader som uppstår för E vid frågor som denna. E tycker med andra ord inte att Göteborgs stad bidrar tillräckligt med incitament själva då de istället lägger kostnaden på företag likt E.

Sammanfattningsvis var det under intervjun tydligt att de flesta frågor som ställdes mynnade ut i ett resonemang kring kostnader och vem som skall bära dem och varför. E såg stora hinder gällande juridik och kostnader gällande förslag om extern godsmottagning men såg samtidigt fördelar med att begränsa antalet tillåtna leveransdagar i syfte att anpassa sig till det nya tidsfönstret.

4.2 Lösningförslag

Ett antal lösningförslag diskuterades och tydliggjordes ihop med företag E, redovisat i transkriberingen ovan. För att ytterligare förklara och definiera dessa följer här en utveckling av de konkreta förslag intervjun med E frambringade.

4.2.1 Extern godsmottagning

Detta förslag bygger på att en extern part får tillgång till nycklar och/eller koder för att kunna öppna butiken på tider då ordinarie personal inte finns närvarande och lämna av godset. Näringsidkaren som vill köpa denna tjänst får i sin tur utfärda en fullmakt där de tar ansvar för varorna efter det att den externa aktören lämnat av och sedan låst och larmat lokalen. De eventuella externa

godsmottagarna som diskuterats har varit antingen personal på fraktbolaget som i så fall skulle få rollen som leverantör och mottagare av gods eller en väktare.

Fraktbolag har redan idag liknande överenskommelser med företag, ett exempel som togs upp i en intervju med Företag E var att en mindre VVS-firma hade gett E en fullmakt och nycklar till ett förråd där gods kan avlämnas ifall ingen anställd är på plats vid leveranstillfället. Skillnaden som E identifierat var att det i det studerade området skulle behövas väldigt många nycklar och koder vilket skulle medföra en risk för leverantören, både företaget och den anställde som utför leveransen.

I andra fall, såsom större mataffärer och restaurangkedjor, har det diskuterats att en extern godsmottagare även ska kunna erbjuda tjänsten att packa upp varorna så att ordinarie personal i butikerna endast skall fokusera på kundservice och försäljning. Dock anses detta ta för lång tid för leveranserna skall kunna genomföras inom det tänkta tidsfönstret samt att det skulle generera att godsfordon står parkerade i området och skapar trängsel.

4.2.2 Begränsat antal tillåtna leveransdagar

I syfte att hinna med leveranserna till alla butiker inom det undersökta tidsfönstret har ett lösningsförslag med att minska antal leveransdagar per butik arbetats fram. Denna lösning är tänkt att generera mindre trängsel med färre stopp per rutt samtidigt som fyllnadsgraden blir likvärdig då leveranserna blir större. Butikerna i sin tur behöver inte ha personal innan ordinarie öppettider på de dagar de inte får leveranser. Förfarandet betyder att butikerna behöver strukturera om deras inkommande godsflöde samtidigt som leverantörerna behöver göra det samma med deras utgående gods. Samlastning och samarbete både horisontellt och vertikalt i leveranskedjan blir i detta fall aktuellt då många parter blir inblandade för att kunna genomföra förslaget.

4.2.3 Ta emot godset själva

Lösningsförslag bygger på att butikspersonalen är på plats innan ordinarie öppningstider för att ta emot godset på egen hand. Detta förslag skulle medföra extra kostnader för butikerna som behöver betala ut löner till personalen på plats, det är dock svårt att räkna ut hur stor kostnaden blir då denna beror på ifall arbetsuppgifter kan flyttas till denna tid, exempelvis städning, räknande av kassor, upplockning av varor eller kontorsarbete. För fraktbolagen behövs inga direkta förändringar ifall det finns personal på plats när leveransen skall utföras och den enda oron som finns från deras håll är att trängseln kommer öka med ett minskat tidsfönster vilket kan generera längre transporttider.

4.3 Intervju med Företag A

Transkribering – intervju

Intervjun ägde rum den 9:e maj med den butiksansvarige för företag A, härefter enbart kallat "A".

Allmänt

A klassas i detta sammanhang som en liten till medelstor butik med en relativt stor lokal. Ägaren av butiken driver ett antal liknande butiker i Göteborg, men A är inte en del av en större kedja. Med andra ord är det en självständig butik.

A har tre heltidsanställda samt en extra anställd. De är oftast på plats strax innan öppning och under vardagar jobbar de i regel en och en.

Leveranser

A mottar normalt sett leveranser flera dagar i veckan. Detta är dock beroende på vilken tid på säsongen de befinner sig. Antalet leveranser per vecka är alltså beroende av typ av säsong. Ofta finns det enbart en person i butiken vilket gör tidpunkten för ankommande gods relativt känslig.

Kommunikation

A är inte medlemmar i Innerstaden men har vid ett fåtal tillfällen deltagit i möten med organisationen ändå. De är också väl medvetna om de förändringar gällande tidsfönster som är aktuella. Det framgår tidigt och tydligt i intervjun att A har en tydlig uppfattning om vad som är planerat från Göteborgs stad samtidigt som de har verkar ha tagit ställning till problemet samt fört en intern diskussion gällande frågorna. Som en butik av mindre omfattning upplever de sig dock "överkörda" i dessa frågor och tycker inte att Innerstaden har tillräckligt att erbjuda för att de skall vara intressant att vara medlemmar i organisationen. A upplever det hela som en "envägskommunikation" där förutsättningarna dikteras på deras villkor och inte tvärt om. Av den anledningen vill de inte vara medlemmar i Innerstaden.

Inställning/attityd till lösningsförslag

Förslaget extern godsmottagning avfärdas ganska omgående med motiveringen att det är en alldeles för stor säkerhetsrisk. De beskriver hur de själva, samt en del butiker runt omkring dem, har haft problem med inbrott och stölden den senaste tiden, vilket verkar göra frågan extra känslig.

Att dela upp antalet tillåtna leveransdagar till två upplever de som ett relativt rimligt alternativ i sammanhanget. De tycker visserligen att det är att "välja mellan pest och kolera" men medger att detta alternativet skulle ha minst effekt på verksamheten. Problemet skulle ligga i att hinna med att ta hand om och packa upp varor under de dagarna leveranserna kommer. Tiden skulle knappt räcka till och skulle sannolikt påverka den direkta servicen mot kund.

Att sköta verksamheten helt på egen hand vid ett sådant fall att tidsfönstret förkortas skulle innebära ökade kostnader för butiken, kostnader som butiken inte anser sig ha råd med. Detta eftersom de skulle tvingas till att anställa personal under en längre tid på dagen.

Centralt i As resonemang är härledningen till kostnadsfrågan. A är en relativt nystartad butik som har ganska svårt med ekonomin i dagsläget. Därför handlar stora delar av intervjun om varför A skall behöva betala för dessa förändringar när de upplever att de inte får särskilt mycket tillbaka. Med andra ord tycker A att Göteborgs stad tillhandahåller för lite eller för dåliga incitament för att A skall känna att de skulle vilja bidra till förändringen. A tycker med andra ord att kostnaden blir för stor för en butik likt A att bära helt på egen hand. Vidare för de ett resonemang kring vad Göteborgs stad egentligen vill uppnå och huruvida det kanske är kontraproduktivt. De upplever en tydlig samhällstrend som handlar om att de stora företagen gynnas av samhällets regler och infrastruktur. Respondenten talar vidare om hur Göteborgs stad är uppbyggt för att gynna köpcentras och stora koncentrerade handelscenter vilka är lättillgängliga för personer som färdas med bil. Infrastrukturen och reglementet i Göteborgs stad är alltså gynnsamt för företag som placeras i köpcentras, likt Nordstan. Med andra ord missgynnas de mindre butikerna vilket förändringar gällande tidsfönster är ytterligare ett exempel på.

4.4 Intervju med Företag B

Transkribering – intervju

Intervjun utfördes den 10 maj 2011 med den butiksansvarige på företag B, här efter kallat "B".

Allmänt

B är en marknadsledande detaljistkedja som har över 100 butiker i nordn. I Sverige har de under en lång tid varit stora inom deras genre och får i detta sammanhang betecknas som ett stort företag med relativt stora resurser. Butiken är centralstyrd vilket innebär att strategiska beslut inte fattas av butiksinnehavaren utan kommer istället från huvudkontoret, beläget i södra Sverige.

B har åtta personer anställda varav två är så kallad extrapersonal vilka anställs i mån av behov. Det finns vanligtvis personal på plats senast klockan nio och i regel arbetar de aldrig ensamma i butiken.

Leveranser

B har ett automatiserat system för beställning av leveranser vilket innebär att leverantören, via tekniskt stöd, i realtid har tillgång till vilka varor som bör levereras. Omsättningen på produkter i butiken är relativt hög vilket innebär att relativt många leveranser krävs för att tillräckligt kunna bistå butikens behov. Detta innebär att leveranser sker fem dagar i veckan. Hela affärssystemet samt butikens struktur bygger således på en hög flexibilitet i syftet att kunna ge kunden ett stort och tillförlitligt utbud. Dessutom finns ett avtal med fraktbolag som säger att leveranserna skall ankomma senast klockan tio.

Kommunikation – Göteborgs stad

Företag B är inte medlemmar i Innerstaden och har därför inte deltagit i informationsmöten. Detta trots att Innerstaden tydligt visat ett intresse att värva B som medlemmar. Respondenten menar dock att de inte ser något tydligt utbyte i att bli medlemmar i föreningen och därmed tvingas betala medlemsavgift - "det erbjuds helt enkelt för lite". Således har de inte blivit informerade om hur den nuvarande problembilden ser ut gällande nya tidsfönster. B har alltså inte heller på något annat vis tagit till sig information eller fått information angående dessa frågor. Respondenten visar ett ganska tydligt ointresse i dessa frågor.

Inställning/attityd till problembilden

Under intervjun blir det ganska omgående tydligt att B själva inte tror att de, i någon större utsträckning, kommer att påverkas av de nya restriktionerna. Respondenten menar att de i dagsläget sitter i en stark och hållbar leveranssituation vilket ger dem möjligheter att klara sig genom nya restriktioner utan att göra särskilt stora förändringar i verksamheten.

När förslaget gällande extern godsmottagning tas upp ställer sig respondenten frågande till huruvida denne är rätt person att svara på frågan. "Det är en säkerhetsfråga som beslutfattas på högre nivå". Respondenten resonerar dock kring frågan och ser ett antal problem med förslaget. För det första är säkerhetsfrågorna de som verkar mest problematiska. Inbrott är vanliga i området och att dela ut koder och nycklar till fler personer tas tydligt avstånd ifrån. Dessutom uttrycks praktiska problem gällande överlämnande/mottagande av gods, ur ett rent juridiskt perspektiv, som problematiskt. Dessutom ställer sig respondenten frågande till var godset skall placeras av den externa

godsmottagaren. I vanliga fall tas godset hand om omedelbart och packas upp, delvis eftersom det inte finns en naturlig lagringsplats för inkommande gods.

Gällande förslaget om att begränsa antalet dagar vilka är tillåtna att ta emot gods är R mycket tydlig i sin inställning. "Det kommer inte accepteras". Respondenten hänvisar till hur grundligt förankrat deras affärssystem kopplat till inleveranser är för verksamheten. Det är tydligt att de inte finner detta vara ett rimligt alternativ. Istället ser de en enklare lösning på problemet, sett ur deras perspektiv. De vill inte ändra för mycket på de förfaranden som finns kopplat till leveranser i dagsläget. Därför kommer de troligtvis att ändra om i schemalagningen för personalstyrkan och på så sätt frigöra arbetskraft tidigare på dagen. Detta skulle innebära att B anser att det bästa alternativet för att ta sig runt de nya restriktionerna är att sköta det hela på egen hand.

4.5 Intervju med Företag C

Intervjun utfördes den 12 maj 2011 med butikschefen för företag C, härfter enbart kallat för "C". C är en butik med 7 anställda, varav 4 heltidstjänster och 3 timanställda.

Transkribering – intervju

Allmänt

C klassas i detta sammanhang som en liten till medelstor butik med en relativt stor lokal.

Leveranser

C mottar leveranser dagligen och lyfter själva fram vikten av att ha det på det viset. De värderar högt den flexibilitet som leveransflödet möjliggör. Detta samtidigt som omsättningen på varor i butiken är relativt hög, vilket även det ställer krav på en hög frekvens gällande leveranser.

Kommunikation

När beskrivningen av den aktuella problembilden gällande ändringar i restriktioner och dylikt tas upp ställer sig butikschefen ganska frågande till hur det egentligen ligger till. Det framgår tydligt att de inte behövt ta någon särskild hänsyn till huruvida dagens tidsfönster, eller framtidens, påverkat dem. De är medvetna om att det faktiskt finns ett tidsfönster och även det faktum att ett förslag finns gällande tidigareläggning av detta. Det är emellertid tydligt att C inte tagit någon vidare ställning till det. De är inte heller medvetna om att det nya tidsfönstret skall testas under en provotid under hösten.

C är medlemmar i innerstaden men medverkar sällan på medlemsmöten och liknande. De verkar dock ha insett vikten av att vara medlemmar då de verkar anse att de driver viktiga frågor för dem. Information angående tidsfönster och liknande har dock inte kommit från Innerstaden, den informationen har kommit från annat håll.

Lösningförslag

Att låta en extern part få tillgångar till lokalerna och inkommande gods verkar näst intill uteslutet för C. De ser framförallt inte nyttan i förfarandet samtidigt som säkerhets- och trygghetsfrågorna snabbt tas upp som en negativ aspekt. Med andra ord verkar förslaget extern godsmottagning inte vara ett

alternativ för C.

Att dela upp antalet tillåtna leveransdagar till enbart två skulle enligt C bli svårt för dem. De tror inte att endast två dagar skulle vara tillräckligt för att tillgodose de leveranskrav de har. De skulle helt enkelt inte få in tillräckligt med varor vilket direkt skulle påverka butikens lönsamhet samt servicenivån mot kund. Med en viss tvekan tror de att det kanske skulle gå med tre dagar förutsatt att en stor leverans möjliggörs innan helgen, på fredag.

Sammanfattningsvis framgår det tydligt att C har svårt att ta någon riktig ställning till huruvida de olika lösningsförslagen passar dem eller inte. De upplever inte att det nya tidsfönstret kommer skapa några större problem för dem, förutsatt att de fortfarande har möjlighet att ta emot leveranser fem dagar i veckan. De har helt enkelt den interna struktur som skulle behövas för att kunna ta emot gods under de tidiga timmarna på dagen, på egen hand.

4.6 Intervju med Företag D

Transkribering – Intervju

Intervjun ägde rum den 12:e maj med ett butiksbiträde ansvarande för leveranser till och från butiken. Butiken kommer i fortsättningen kallas för "D".

Allmänt

D är en nischad butik inom sin genre och når en relativt stor marknad på lokal och nationell nivå, via försäljning i butik respektive försäljning via postorder. I detta sammanhang får dock butiken betecknas som liten till medelstor. Detta eftersom den inte ingår i någon kedja samtidigt som beslut fattas på lokal nivå. Butiken är dessutom relativt liten sett till dess yta.

Den personalstyrka omfattas av tre tjänster och har bemanning från cirka 08.30 – 09.00 varje vardag. De öppnar kl 10.00 från måndag till lördag, söndagar har de stängt. På morgonen, innan öppningstid, finns det vanligtvis endast en anställd på plats.

Leveranser

D har en relativt hög frekvens på leveranser till och från butiken, i synnerhet inleveranser. De mottar leveranser alla vardagar i veckan, alltså fem dagar i veckan. Leveranser förekommer dessutom en till tre gånger per dag. Vidare omsätter de ca 50 kollar i veckan. D tycker att daglig leverans av varor är en grundläggande förutsättning för att verksamheten skall kunna fungera som den gör. Detta främst med tanke på att en del av verksamheten består av beställningar från postorder.

Kommunikation

D är medlemmar i Innerstaden och verkar i stora drag tycka att dialogen dem emellan fungerar på ett bra vis. De upplever att Innerstaden står upp för de frågor de driver samtidigt som de får ta del av vad de anser vara nödvändig information. Vid frågan om huruvida de har mottagit information gällande ändringar av tidsfönster ställer de sig dock negativa. Den kunskap de har om frågor likt dessa har inte kommit från Innerstaden eller Göteborgs stad, istället har de blivit varse av tidigare undersökningar samt media.

Inställning/attityd till lösningsförslag

Förslaget extern godsmottagning fick ett svalt mottagande av D. För det första påpekades risken med att låta någon obehörig äga tillträde till butiken. De tyckte att säkerhetsfrågorna var betungande i detta fall. Vidare tyckte de inte att förslaget var lämpligt eftersom de redan i dagsläget har en tillräckligt utvecklad arbetsstruktur för att ta hand om leveranserna vid ett tidigt skede av dagen. Eftersom verksamheten till viss del bygger på att så snabbt som möjligt ta hand om inkommande gods och vidarebefordra det har arbetsrutinerna utvecklats till den tydliga nivå den idag ligger på. Med andra ord hade D svårt att se den riktiga nyttan i att behöva betala extra kostnader i syfte att förbättra rutiner som redan var väl utarbetade. Förslaget skulle alltså snarare hämma Ds dagliga arbete än förbättra.

Förslaget gällande nedkortandet av tillåtna dagar för mottagning av gods togs även det emot med en stor skepsis. Eftersom frekventa leveranser är en av byggstenarna för verksamheten skulle detta förslag inte kunna accepteras. Skulle detta förfarande bli verklighet skulle flexibiliteten påverkas kraftigt negativt, vilket i slutändan skulle leda till en klart försämrad servicenivå mot slutkund.

Skulle det nya tidsfönstret träda i kraft hade D med största sannolikhet valt att sköta verksamheten på egen hand. Konsekvenserna av detta trodde de skulle bli att arbetet med varuhanteringen skulle bli ryckigare och mer påfrestande, vilket i sin tur skulle leda till försämrad service för kund. Dessutom skulle det troligtvis innebära ökade personalkostnader då de förmodligen skulle behöva mer personal på plats under dagens tidiga timmar. Trots detta tyckte de att de var det bästa alternativet av de presenterade. Detta främst beroende på att varuleveranserna var en såpass känslig och viktig del av verksamheten.

5. Analys

Under denna rubrik kommer vi att sammanfatta och kasta eget ljus på de resultat vi presenterat. Tanken är att läsaren skall få en tydlig och samlad bild av hur de presenterade lösningarna tagits emot av de intervjuade parterna, vilka i detta fall är ett snitt ur näringslivet inom det studerade området. Analysen skall även fungera som ett utrymme för kopplingar mellan teori och empiri samt spegla våra egna tankar kring resultatet.

5.1 Lösningsförslag

Under detta avsnitt analyseras de potentiella lösningar som presenterats i empirin.

5.1.1 Extern godsmottagning

Lösningsförslaget "extern godsmottagning" togs emot med en relativt stor skepsis av samtliga butiker som intervjuats. Den största nackdelen med detta förslag verkade vara de brister gällande säkerhet och trygghet som förfarandet gör gällande. Trots att ett väktarbolag kopplas in, vilket åtminstone borde förknippas med säkerhet, var det tydligt att butikerna inte kände tillräckligt med tillit till dessa externa aktörer. Till saken verkade dessutom det faktum att ett flertal inbrott och stölder ägt rum den senaste tiden höra. Det verkar helt enkelt finnas en för stor trygghetsbarriär att bryta för dessa butiker för att en extern aktör med enkelhet skall kunna kopplas in. Möjligtvis hade butikernas åsikt ändrats om förslaget "extern godsmottagning" varit konkretare, med tydliga direktiv gällande juridiska dokument, prisbild, ruttplanering och dylikt. Känslan är dock att detta inte hade varit avgörande i deras slutgiltiga tankegång. Detta eftersom det var så pass tydligt och grundläggande för butikerna att de inte var önskvärt med en extern part som verkade i deras lokaler utan någon intern personal på plats.

Det intervjuade fraktbolaget hade ytterligare komplikationer att belysa gällande detta förslag. Förutom problemen gällande säkerhet och juridik ansåg de även att de praktiska problemen förmodligen skulle bli överväldigande. De menade att synkroniseringen mellan ruttplaneringen för fraktbolaget och väktarbolagets personal förmodligen skulle bli för komplex att hantera. Det skulle med andra ord vara för många parametrar att ta hänsyn till samtidigt som fokus skulle ligga på att minimera tiden för leveranserna. Modellen skulle alltså bli för känslig sett ur ett praktiskt perspektiv. Detta blir särskilt sant vid beaktande av det faktum att ett flertal åkerier arbetar inom området. Dessutom finns det flera butiker som anställer flera olika fraktbolag vilket komplicerar problembilden ytterligare. Denna komplexa situation medför kostnader som företag E menar blir för stora för att lösningsförslaget på riktigt skall vara realistiskt att genomföra. Eftersom ansvaret för den externa aktör som tar på sig roller som godsmottagare blir så pass stort, kommer priset att sättas därefter. Därför är även kostnadsfrågan ett känsligt ämne i denna fråga.

Sammanfattningsvis går det att ganska snabbt konstatera att lösningsförslaget extern godsmottagning inte är en önskvärd modell för hur distributionen bör fungera inom studerat område, vare sig för butikerna eller fraktbolaget. Enligt Widegren är förvisso väktarbolagen intresserade av att utföra tjänster inom dessa ramar, men det verkar inte spela någon större roll då stödet från de övriga verkar vara relativt svalt. Kritik skulle här kunna riktas åt ofullständigheten i det framtagna lösningsförslaget. Vår uppfattning är dock att en mer detaljerad modell över tillvägagångssätt och övriga detaljer inte hade gjort någon betydande skillnad för de tillfrågades respons. Trygghet och säkerhet verkar i detta fall vara två nyckelord som uppenbarligen väger allt för tungt för att kunna förbises.

5.1.2 Begränsat antal tillåtna leveransdagar

Detta förslag kom i första hand från det fraktbolag vi intervjuade. Sett utifrån deras verksamhet uppfattade de detta förslag som lämpligast. Den stora fördelen med det är att fraktbolaget i stort sett inte behöver göra några kostnadsintensiva förändringar i deras verksamhet. Istället får de potentiella möjligheter att öka fyllnadsgraden i deras fraktfordon samtidigt som antalet leveranser därmed kan bli färre, alternativt färre stopp per körning. Med andra ord skapar denna modell utrymme för effektivisering av fraktbolagets verksamhet. Ser man å andra sidan till butikernas konsekvenser av modellen finns det både potentiella fördelar och nackdelar. Nackdelarna handlar om en minskad flexibilitet i varuflödet och därmed en risk i att inte kunna ge kunderna den grad av servicenivå som är önskvärd. Fördelen handlar om att modellen kan innebära små förändringar rent kostnadsmässigt samtidigt som den givna restriktionen kan tillfredsställs. Med andra ord ger denna lösning butikerna själva möjligheten att anpassa sin verksamhet till förändringar, vilket gör att de kan planera om sin verksamhet inom gränserna för sin egen kapacitet.

Förslaget kan tyckas vara ganska simpelt uppbyggt med en tydlig effekt. I praktiken finns det dock en rad oklarheter vilka är viktiga att belysa. För det intervjuade fraktbolaget verkade saken klar; detta var en lösning som kunde realiserats. De hade kapacitet nog att själva kunna vara en del av lösningen. Faktum är dock att fraktbolaget är den del i leveranskedjan som troligtvis behöver genomföra minst förändringar i den egna verksamheten. Butiken är förmodligen den nod som måste anpassa sin verksamhet till störst grad. De flesta butiker vi intervjuat har berättat att de har ett leveransbehov som omfattar samtliga vardagar i veckan. Dessa butiker har även klart och tydligt deklarerat att denna typ av förändring inte går att acceptera. Deras verksamhet bygger helt enkelt för mycket på ett stabilt och frekvent leveransmönster. En butik av de intervjuade tyckte att detta alternativ var en någorlunda acceptabel lösning. Detta eftersom deras leveranser inte var lika frekventa samtidigt som alternativet skulle kosta dem minst av de presenterade. Ser man till hur förslaget påverkar leveranskedjan längre bak och i sin helhet uppkommer snart frågan om huruvida gods behöver lagerhållas eller inte upp. Detta eftersom gods helt enkelt inte kan flöda i samma ström som tidigare. Finns det utrymme för leverantören att anpassa sin verksamhet? Kan produkterna lagerhållas hos leverantören eller någon annan stans i kedjan? Dessa frågor behöver få konkreta svar om detta förslag skall kunna realiserats samt utvärderas på ett rättvisande sätt. Dessutom måste den komplexa leveranssituation som råder inom det studerade området beaktas. Faktum är att det finns ett flertal fraktbolag som agerar inom området. Butikerna har naturligtvis ett flertal leverantörer samtidigt som de i många fall nyttjar ett flertal fraktbolag. Med andra ord behöver någon form av samlastning tillämpas i syfte att realisera detta förslag.

Det är alltså tydligt att det finns ett antal obesvarade frågor, vilka kräver svar för att kunna kasta ett rättvist ljus på detta lösningsförslag. Svaren ryms dessvärre inte i denna uppsats då de är alldeles för omfattande och komplexa för att behandla inom detta forum.

5.1.3 Ta emot godset själva

Att sköta den givna restriktionen helt i egen regi presenterades som ett alternativ för de intervjuade butikerna då det kändes naturligt och självklart. Faktum är att tre av butikerna såg detta som det mest rimliga alternativet av de presenterade. Att sköta leveranssituationen helt på egen hand, utan några externa förändringar kan emellertid bli en kostsam affär, mycket beroende på vilka resurser butikerna besitter. Det framgick tydligt att de större butikerna inte behövde göra några större förändringar i deras verksamhet för att kunna tillfredsställa den nya restriktionen. Det handlade om

mindre omfördelningar i schemaläggning och likande. För de mindre butikerna blev denna situation dock betydligt svårare att hantera. Företag D deklarerade klart och tydligt att detta lösningsförslag var det enda tänkbara samtidigt som de tydliggjorde vilka problem det skulle kunna innebära för verksamheten. Nya rutiner skulle bli tvungna att utarbetas vilket förmodligen skulle påverka både den personliga servicen mot kund samt graden av servicenivå mot kund. I värsta fall skulle de behöva anställa ytterligare personal, alternativt utöka schemat för den existerande personalen. Med andra ord skulle kostnaderna öka för en butik vilken redan arbetar med små marginaler och behöver hålla kostnader i allmänhet på en låg nivå. Det var också tydligt att de mindre butikerna av denna karaktär tyckte att införandet av restriktionen skulle kännas orättvis givet att ingen hjälp eller några incitament tillkom. Härledningen av kostnaden är alltså den grundläggande frågan även för detta förslag.

Kontentan av att sköta förändringen helt i egen regi är att kostnadsfrågan tillsammans med butikens storlek/kapacitet är två helt avgörande variabler vilka avgör genomförbarheten med arbetsmetoden. Med andra ord beror valet av denna modell med största sannolikhet på om butiken har resurser nog att kunna genomföra arbetsmetoden utan att verksamheten får lida för mycket av det. Detta samtidigt som de övriga alternativen naturligtvis vägs in i valet av lösningsförslag. Faktum är att butikerna i en del fall inte ser någon annan utväg än att sköta leveranssituationen helt utan extern hjälp eller förändringar.

5.2 Miljöregler

Inför beslutandet av att tidigarelägga tidsfönstret för leveranser uppstår det en målkonflikt som bör utvärderas. Invånarna i och besökarna av det urbana området ses som nytto-maximerare, beslutsfattarna behöver således utvärdera vilka aspekter som värderas högst. Både intressenter som förespråkar och emotsätter sig det nya tidsfönstret säger sig vilja öka värdet för boende och besökande.

Förespråkarna av tidsfönster menar att mindre trafik skapar en trevligare miljö med mindre utsläpp, trängsel, buller och trafikolyckor. Siffror från START stödjer deras ståndpunkt då nuvarande tidsfönster fått goda resultat i form av minskad trafik. Även OECD visar på flera lyckade exempel runt om i världen. Närings- och teknikutvecklingsverket menar dock att den långsiktiga effekten av en reglering ofta skiljer sig från den direkta effekten som densamme har. Handeln har under den period som Göteborg haft tidsfönster (från 2008) genomgått en nedgång som följd av en lågkonjunktur med hög arbetslöshet. Göteborg har på grund av Volvo och dess underleverantörers minskade efterfråga varit hårt drabbade och risken finns att effekten sett annorlunda ut ifall den införts under en högkonjunktur.

De som ställer sig negativa till tidsfönstret menar att den kostnadsökning ett tidsfönster medför kommer att minska antalet mindre butiker i centrala Göteborg och att det i slutändan leder till att endast större företag är verksamma inom området, vilket minskar konsumenternas valmöjligheter. Det finns en oro att mindre butiker blir tvingade att flytta till köpcentrum utanför stadskärnan. Näringsidkare i området tycker att politiker bör främja ett brett utbud av butiker och ett exempel som lyfts fram är Köpenhamn där politiker jobbat för att ha en levande innerstad med unika butiker då de anser att detta är bra för turismen.

Vidare resoneras det hur mycket den negativa miljöpåverkan minskar då samma uppgift skall utföras på mindre tid än innan och därigenom öka risken för exempelvis trängsel och trafikolyckor. Näringsidkarna tycker att det är positivt att få bort fordonen från de gator där butikerna ligger men är samtidigt av uppfattningen att dagens tidsfönster ger tillräckligt god effekt. Kritik mot att få leveranser färre dagar per vecka har i vissa fall från butiksansvariga att de inte hinner packa upp innan klockan 12.00 då handeln vanligtvis tar fart. De flesta näringsidkarna är alltså av uppfattningen att både godsfordon och konsumenter kan verka i området mellan 10.00 och 11.00.

En annan målkonflikt som uppkommer vid införande av miljöregler är konkurrensen mellan olika områden. Enligt Närings- och teknikutvecklingsverket kan för stränga regler snedvrída konkurrensen, exemplet som de tar upp handlar om olika länder inom den europeiska unionen. Ifall Sveriges miljöregler är mer kostsamma för företag än i resterande länder minskar svenska företags konkurrenskraft då de behöver lägga mer resurser på miljöarbete än utländska konkurrenter. Detta resonemang går att koppla till Göteborg ifall näringsidkare i centrala delarna av staden behöver satsa mer på miljön än de som är verksamma längre från stadskärnan snedvrída konkurrensen på den lokala marknaden. Risken finns att marknaden blir uppdelad. Företag med större resurser, i detta fall handlar det oftast om butikskedjor, klarar av att bedriva verksamhet i centrala Göteborg till skillnad från företag med mindre resurser som tvingas lokalisera sig mer i utkanten av kommunen. Detta riskerar att konstruera ett samhälle som förlitar sig på transport med bil, vilket går emot Banisters teori att kollektivtrafik, cykling och gång bör främjas för att uppnå en hållbar utveckling. Samtidigt är det också ett tecken på en trend som återfinns i många av världens städer; Banister menar att en övergripande trend i många storstäder handlar om att näringsidkare centraliseras och placeras i kluster. Utvecklingen går mot stora köpcenter med tydliga fördelar för den bilburne konsumenten. I slutändan är det konsumentens valmöjlighet som riskerar att bli lidande då denne i regel behöver resa längre för att få tillgång till samma utbud som idag finns att tillgå.

5.3 Kommunikation

I studier kring tidsfönster i andra städer än Göteborg har en god dialog mellan beslutsfattare, leverantörer samt fraktköpare lyfts fram som en förutsättning för ett lyckat implementering av tidsfönster. Utifrån de intervjuer som genomförts tycker inte butikerna att det förekommit någon dialog utan att det endast informerats om vad som komma skall. Innerstaden Göteborg framför butikernas åsikter enligt medlemsbutikerna men de säger samtidigt att de inte vet hur denna dialog ser ut. En mindre butik som inte är medlem i Innerstaden Göteborg men som deltagit i möten där tidsfönstret känner sig "överkörd" av beslutsfattarna då de inte fått veta hur kostnadsfördelningen kommer att se ut. De är av uppfattningen att antingen Innerstaden Göteborg eller Göteborgs Stad skall stå för en del eller hela den kostnadsökning som butiken får då de anser att mångfalden av butiker i centrala Göteborg är av stor vikt för en trevlig miljö vilket gynnar turismen och livskvalitén i området.

Även en av Innerstaden Göteborgs medlemsbutiker berättar om bristande kommunikation då media och studentundersökningar är de två vanligaste sätten att få information om kommande förändringar i området.

Banister lyfter fram vikten av att låta allmänheten involveras i miljöarbetet för att kunna bygga upp ett hållbart miljöarbete, att det är viktigt att upplysa, informera och utbilda för att skapa acceptans för förändringarna som behövs. Det går att koppla detta resonemang till näringsidkarna som även de

behöver se nyttorna med kommande miljöarbete. Butiksansvariga säger sig vara för en förbättrad miljö i Göteborg men ställer sig frågande till huruvida tidsfönstret ger önskad effekt. Företag D tror att personbilarna har en större påverkan på miljön samtidigt som två andra tillfrågade tror att det finns risk att det nya tidsfönstret kommer generera ökad trängsel. Först när alla intressenter förstår nyttan av ändringen av restriktionen kan önskad effekt uppnås. Risken att företagen försöker kringgå restriktionen minskar ifall de ser och accepterar helhetsbilden. Det är således viktigt att genom dialog skapa ett förstående hos samtliga intressenter.

6. Slutsats

Det var tydligt att inget av förslagen accepterades fullt ut av samtliga parter vi intervjuat, därför går det heller inte att komma fram till en konkret konsensus i avseendet att hitta en lösning som går att applicera på samtliga näringsidkare i det studerade området. Olika lösningar passar för olika näringsidkare, vilket betyder att Trafikkontoret måste vara flexibla i deras agerande mot dessa företagare. Det kommer inte att vara rättvist att införa ett nytt tidsfönster med enbart en utstakad lösningsmodell som inte har något utrymme för anpassning till den enskilde företagaren. Det skulle förmodligen innebära en för stor kostnad för en stor del av de näringsidkarna som är av mindre karaktär, med relativt små resurser. Istället måste de utav näringsidkarna valda lösningarna fungera parallellt för att skapa en fungerande handelsplats.

Vidare bör Trafikkontoret inse vikten av att kommunicera det budskap vilket restriktionen avser förverkliga. I slutändan lär visserligen frågor som gäller kronor och ören väga tyngst, men om Trafikkontoret lyckas med att förmedla det värde restriktionen kan ge företagaren bör arbetet med att hitta en lösning gå betydligt lättare.

6.1 Förslag till fortsatt forskning

För att kunna genomföra lösningsförslaget "Begränsat antal tillåtna leveransdagar" finns det praktiska problem kopplat till att ett flertal aktörer behöver samarbeta för att klara av att genomföra förslaget. Som exempel kan leverantörernas roll lyftas fram med avseende på kapacitet och resurser. Fortsatt forskning hur detta samarbete skulle kunna se ut skulle vara intressant då det finns både potential och risker med samarbetet.

Att vidare undersöka förslaget extern godsmottagning hade varit intressant i en del avseenden. Om förslaget kan tydliggöras med avseende på framför allt juridik, i syfte att minska säkerhetsfrågornas betydelse, kan lösningen undersökas i ett nytt sken.

7. Referenslista

Litteratur

Anderson, Allen & Browne (2005) *Urban logistics – how can it meet policy makers' sustainability objectives?*, Journal of Transport Geography 13 (2005) 71-81

Arbnor, Ingeman & Bjerke, Björn (1977). *Företagsekonomisk metodlära*. Lund: Studentlitt.

Banister (2008) *The sustainable mobility paradigm*, Transport Policy 15 (2008) 73-80

Banister, Dreborg, Steen & Åkerman (2000) *European Transport Policy and Sustainable Mobility*, London, Spon

Björklund, Maria & Paulsson, Ulf (2003). *Seminarieboken: att skriva, presentera och opponera*. Lund: Studentlitteratur

Eriksson, Lars Torsten & Wiedersheim-Paul, Finn (2006). *Att utreda, forska och rapportera*. 8., förnyade uppl. Malmö: Liber

Falkemark (2010) *Inget biter på massbilismen*, i Formas Fokuserar *Sverige i nytt klimat – våtvarm utmaning*. Formas, Stockholm

Holme, Idar Magne & Solvang, Bernt Krohn (1991). *Forskningsmetodik: om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur

Lumsden, Kenth (2006). *Logistikens grunder*. 2., [utök. och uppdaterade] uppl. Lund: Studentlitteratur

NUTEK (1998). *Marknadsekonomin - inte så lätt i praktiken: spelregler för konkurrens och dynamiska marknader*. (1998). Stockholm: NUTEK (Närings- och teknikutvecklingsverket)

OECD (2003) *Delivering the Goods 21st Century Challenges to Urban Goods Transport* [Elektronisk resurs]. *Paris: Organisation for Economic Co-operation and Development*

Plowden, Buchan, Trust (1995) *A new framework for freight transport*

Russo & Comi (2010) *A classification of city logistics measures and connected impacts*, Procedia Social and Behavioral Sciences 2 (2010) 6355–6365

Tamagawa, Taniguchi, Yamada (2010) *Evaluating city logistics measures using a multi-agent model*, Procedia Social and Behavioral Sciences 2 (2010) 6002–6012

Taniguchi & Thompson (2003) *Logistics Systems for Sustainable Cities : Proceedings of the 3rd International Conference on City Logistics (Madeira, Portugal, 25-27 June, 2003)*

Jönson & Tengström (2005) *Urban transport development : a complex issue*, Berlin ; Heidelberg ; New York : Springer

START (2009) Future Solutions for goods distribution

World Conference on Transport Research Society, Institute for Transport Policy Studies, C World Conference on Transport Research (2004) *Urban transport and the environment : an international perspective / World Conference on Transport Research Society and Institute for Transport Policy Studies*

Internet

Innerstaden Göteborg:

<http://www.innerstadengbg.se/default.asp?viewset=&on=Om%20Innerstaden%20Göteborg&initid=634&heading=Om%20Innerstaden%20Göteborg&mainpage=templates/02.asp?sida=650>

(Kontrollerad 2011-05-24)

Pucher & Dijkstra (2003) Promoting Safe Walking and Cycling to Improve, Public Health: Lessons From The Netherlands and Germany:

<http://policy.rutgers.edu/faculty/pucher/AJPHfromJacobsen.pdf> (Kontrollerad 2011-05-30)

Trafikkontoret i Göteborg (2011):

http://www.goteborg.se/wps/portal/!ut/p/c5/04_SB8K8xLLM9MSSzPy8xBz9CP0os3gjU-9AJyMvYwN_t0AXA6MQN8ewgBAfJ9NQY6B8JFDeONjENdgFKG9m4mLgGWgRYGwRbGgUbGxOjG5nd0cPE3MfAwMLE3cDA08TJ38_D-dAQwNPYwK6_Tzyc1P1C3JDI8odFRUBTkPwMQ!!/dl3/d3/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/goteborg.se/goteborg_se/politikoorganisation/organisation/fackforvaltningar/trafikkontoret/art_n400_polorg_trafikkontoretsvision?contentIDR=9b0b7e80494dd02abcc8bda751a62a8d&useDefaultText=0&useDefaultDesc=0 (Kontrollerad 2011-04-06)

Trafikkontoret i Göteborg (2009) Miljözonkarta:

http://www2.trafikkontoret.goteborg.se/resourcelibrary/Miljözön_karta_091109.pdf (Kontrollerad 2011-05-05)

Vårt Göteborg (2010):

http://www.vartgoteborg.se/prod/sk/vargotnu.nsf/1/trafik,det_bli_r_trangselskatt_i_goteborg (Kontrollerad 2011-05-18)

START (2011): <http://www.start-project.org/about.html> (Kontrollerad 2011-08-14)

Bilder

Bild 1: Område för observation (Göteborgs innerstad), <http://kartor.eniro.se/m/ap8Ey> (Kontrollerad 2011-04-06)

Bilaga 1: Intervjumanual

Följande intervjumanual lämnades ut till butiker vid bokning av intervju samt användes som underlag för intervjun.

Studie om leverans och mottagning av gods

Hej!

Vi är två studenter från Handelshögskolan i Göteborg. I samråd med Göteborgs Trafikkontor har vi valt att studera näringsidkare i centrala Göteborg i avseende på leverans och mottagning av gods innan ordinarie öppettider. Det finns förslag på att skapa ett begränsat tidsfönster då varor får levereras till adresser i centrala Göteborg. Detta på grund av att förbättra miljön för personer som är verksamma inom området under dagtid. Med avseende på detta har tre lösningsförslag framarbetats och vi skulle vara intresserade att höra Era synpunkter på dessa.

Denna studie är tänkt att ge beslutsfattare en bättre förståelse för vilka faktorer som näringsidkare tycker är viktiga vid ett införande av ett tidsfönster för leveranser. Vi skulle vara väldigt tacksamma om ni vill ställa upp på en kortare intervju.

Följande kommer att tas upp under intervjun:

1. Bakgrundsinformation

Antal anställda

Antal leveranser/vecka

Snittvolym på leveranserna

Typ av leveranser(pall, kolli, osv.)

2. Om påverkan av en restriktion/tidsrestriktion

Hur ser Er leveransverksamhet ut idag?

- Komplikationer
- Ekonomi
- Personal
- Säkerhet/ansvar

Vilka drivkrafter finner Ni i att ändra era leveranser i syfte att anpassa er till restriktionen?

3. Olika lösningsförslag

A: Låta en extern godsmottagare ta emot gods tider då verksamheten är stängd

B: Begränsat antal tillåtna leveransdagar

C: Sköta godsmottagning helt på egen hand