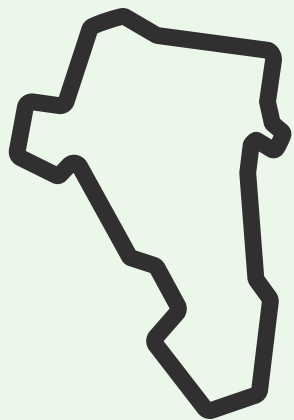


# Regionalt serviceprogram för Gävleborg 2024–2030



# Innehåll

<b>Inledning</b> .....	3
Syfte och mål.....	3
Kommersiell service - del i regionalt utvecklingsarbete.....	3
Erfarenheter från tidigare program.....	4
<b>Analys</b> .....	5
Tillgängligheten är låg.....	5
Service är under förändring.....	5
Fastläsning försvårar omställning.....	6
<b>Prioriterade områden</b> .....	7
Hållbar omställning.....	8
Främja en bredd av nya lösningar.....	9
Stärka och förändra stödsystemet.....	10
<b>Genomförande</b> .....	12
<b>Uppföljning</b> .....	14
<b>Bilaga 1 – Definitioner av begrepp</b> .....	15

*Bild sida 2, 10 & 12 - fotograf Katarina Hansson*



# Inledning

En god tillgänglighet till såväl kommersiell som offentlig service är grundläggande för att det ska vara attraktivt att bo, leva och verka i alla delar av Gävleborg. Tillgänglighet till service är också en förutsättning för näringslivets konkurrenskraft. Gles- och landsbygder med långa avstånd och ett begränsat befolkningsunderlag har dock ofta utmaningar, bland annat i form av höga kostnader när det gäller att tillhandahålla olika typer av service.

## Syfte och mål

Regionalt serviceprogram för Gävleborg 2024-2030 (RSP) visar på prioriterade områden i syfte att främja god tillgänglighet till kommersiell och viss offentlig service. Programmet visar riktning och utgör stöd för samordning av insatser och aktörer i arbetet inom området. Programmet bidrar till samverkan mellan aktörer som verkar för en god tillgänglighet till kommersiell service. Det ligger även till grund för hur beslut om olika stöd till kommersiell service ska prioriteras.

Det övergripande målet är att öka tillgängligheten till hållbar kommersiell och viss offentlig service i gles- och landsbygder. Framförallt i de geografiska områden där det är svårast att upprätthålla service på kommersiella grunder.

Det regionala serviceprogrammet vänder sig i första hand till samverkansaktörer som normalt verkar mot boende och servicegivare i Gävleborgs gles- och landsbygder. Det kan vara kommuner, region, länsstyrelse, företagsfrämjare och organisationer. Indirekt vänder sig programmet till företag och organisationer som erbjuder service i gles- och landsbygder (servicegivare).

Programmets övergripande mål riktar sig dock till de som bor, lever och verkar i Gävleborgs gles- och landsbygder. De är indirekta målgrupper och drar nytta av insatserna som görs utifrån programmet.

Det regionala serviceprogrammet avgränsas till grundläggande kommersiell service vilket enligt Tillväxtverkets definitioner är dagligvaror, drivmedel, grundläggande betaltjänster, post och paket samt apotekstjänster. Viss offentlig service kan inkluderas om den bedöms vara av särskilt intresse.

Programmet omfattar serviceglesa områden i Gävleborg i form av gles- och landsbygder. Begreppet hållbar avser de tre dimensionerna social, ekonomisk och miljömässig. Ytterligare definitioner av relevanta begrepp återfinns i Bilaga 1.

## Kommersiell service - del i regionalt utvecklingsarbete

Det regionala serviceprogrammet är en konkretisering av den regionala utvecklingsstrategin 2020–2030, (RUS) avseende insatser för att stärka tillgängligheten till kommersiell service. Kommersiell service inryms i den regionala utvecklingsstrategins målområde Attraktiva och tillgängliga platser och bidrar till effektmålet Gävleborg har attraktiva platser och goda livsmiljöer för boende, arbete, företagande och besökare.

Därmed är arbetet med kommersiell service en del i det regionala utvecklingsarbetet. Som sådant ska hållbarhet vara integrerat i bakomliggande analys, insatser och program som helhet. Agenda 2030 pekar ut riktningen för en hållbar omställning där mål inom en hållbarhetsdimension inte får ske på bekostnad av en annan. Agenda 2030 betonar istället betydelsen av att utvecklingen ska ske odelbart och integrerat där de tre hållbarhetsdimensionerna stärker varandra. Det övergripande arbetet med regional utveckling, såväl som det med kommersiell service, ska bidra till denna utveckling.

Därtill ska det geografiska perspektivet integreras. Det innebär att hänsyn tas till olika platsers förutsättningar och funktioner.

Utgångspunkten i det regionala serviceprogrammet är en hållbar kommersiell service i Gävleborgs gles- och landsbygder. För att främja tillgänglighet till hållbar kommersiell service behöver hänsyn tas till:

- Vilken service som erbjuds. För att bibehålla eller öka tillgängligheten behöver den kommersiella servicen utvecklas i en riktning som ökar utbudet av serviceslag där så går.
- Vilka grupper som kan ta del av den kommersiella servicen idag. Utifrån ett socialt hållbarhetsperspektiv behöver tillgänglighet till kommersiell service utvecklas i en riktning som gör att fler grupper får ökad tillgänglighet utifrån sina behov och förutsättningar.
- På vilka sätt den kommersiella servicen tillgängliggörs idag. Miljömässigt behöver den kommersiella servicen utvecklas i en riktning som minskar energianvändning, främjar övergång från fossil till förnybar energi, minskar avfallsmängder samt främjar en övergång till mer cirkulära flöden.
- För att främja en ekonomiskt hållbar utveckling behöver nya affärsmöjligheter ses över, samverkan mellan aktörer växa, konkurrenskraften stärkas och lönsamheten inom kommersiell service öka.

Kommersiell service existerar i ett sammanhang. Andra funktioner som finns på en plats, som exempelvis hur en kan ta sig till en butik eller om det finns förutsättningar för digitala tjänster på platsen, påverkar hur den kommersiella servicen kan utvecklas. Därför är det viktigt att stärka kopplingar som finns mellan kommersiell och offentlig service och exempelvis samhällsplanering, trafikförsörjning, infrastruktur och bredband, näringslivsutveckling, besöksnäring, arbetsmarknad, energiområdet, miljö- och klimatarbete. Inom det regionala utvecklingsarbetet finns fler strategier och program som kopplar till kommersiell service, exempelvis Regional innovationstrategi för smart specialisering, Gävleborgs handlingsplan för Sveriges livsmedelsstrategi 2018–2030, Gävleborgs skogsprogram, Besöksnäringstrategin, Regionalt trafikförsörjningsprogram, Länsplan för regional transportinfrastruktur och Bredbandsutbyggnad – regional handlingsplan för bredband 2019–2025.

## Erfarenheter från tidigare program

Under den tidigare programperioden har samverkan ökat och relationer stärkts mellan aktörer i länet, inte minst mellan Region Gävleborg och kommunerna. Pandemiutbrottet fungerade som en katalysator för nära samverkan och innovativa lösningar. Hemsändningsbidraget kunde till exempel användas i större utsträckning; dels för att möjliggöra hemsändning av varor och dels för att förhindra smittspridning. Pandemin och andra omvärldshändelser har ökat medvetenheten om krisberedskap och sårbarhet, vilket medfört att arbetet med kommersiell service ses i ett bredare perspektiv som en viktig samhällsfunktion.

Trots en hög angelägenhetsgrad har stödsystemet under programperioden inte kunnat prioritera tillräckliga resurser för att stödja utvecklingen av kommersiell service i önskad omfattning. Några större projekt där stödsystemet varit delaktiga eller drivande är dock genomförda, exempelvis projekt som undersökt möjligheter till nya typer av beställningar eller leveranser. Insatserna har gjort nytta på flera sätt men ofta inom en begränsad del av den kommersiella servicen. Det har saknats insatser för att studera kommersiell service i ett bredare perspektiv och hur omställningen till en hållbar utveckling av området kan ske.

Avgränsningen och definitionen av kommersiell service har gjort det enkelt att motivera direkta stödåtgärder riktade till servicegivarna. Samtidigt har det varit svårt att i stödsammanhang stärka de miljöer och insatser som indirekt bidrar till bibehållen eller utökad service. Ett exempel på det är den platsbundna besöksnäringen som både är beroende av kommersiell service och ett underlag för densamma. Stöden riktas mot den enskilda servicegivarens förutsättningar men saknar bredare perspektiv för att möta platsens behov.

Erfarenheter från programperioden är att de ekonomiska stöden till kommersiell service främst upprätthållit befintlig service. För att kunna utveckla verksamheter och hitta nya lösningar för kommersiell service krävs fler initiativ i samverkan mellan olika aktörer.



# Analys

En analys av nuläget inom Gävleborgs kommersiella service visar på tre slutsatser; tillgängligheten är låg, service är under förändring och fastlåsning försvårar omställning.

## Tillgängligheten är låg

Gävleborg har en geografi och demografi som innebär att en relativt hög andel av befolkningen bor i gles- och landsbygder med långa avstånd. Dessa bygder har idag fler män än kvinnor samt en högre andel äldre jämfört med länets tätorter. Jämfört med boende i länets tätorter har de på gles- och landsbygder längre avstånd till kommersiell och offentlig service. I jämförelse med riket ligger Gävleborg lågt när det gäller närhet till service såsom livsmedel och dagligvaror, drivmedel, apotek samt post- och paket.

Den service som finns tillhandahålls ofta av lokala handlare eller drivmedelsstationer. Dessa har utmaningar som gör att de inte kan stå för all service som det finns behov av. Exempelvis kan serviceslag som post- och paket och dagligvaror begränsas på grund av att vissa leverantörer inte anser sig kunna leverera i vissa områden. Vidare kan behovet av generösa öppettider vara svårt att möta. Utebliven service slår olika hårt mot de boende, beroende på livssituation. Vissa grupper är särskilt sårbara och drabbas hårdare av utebliven service, exempelvis äldre och personer utan tillgång till bil samt personer med digitalt utanförskap.

Sedan 1990-talet har det skett en negativ utveckling både i Gävleborg och nationellt där antalet små butiker i både tätorter och gles- och landsbygdsområden minskar. Samtidigt har de allra största butikerna i städer blivit fler. Många mindre butiker har haft svårt att konkurrera med de större butikernas låga priser och breda utbud. Utvecklingen har fortsatt med minskat antal småbutiker i såväl tätort som landsbygd, mellan 2010-2020 halverades antal butiker i glesbygd. Under samma period har drivmedelsstationerna i dessa områden minskat. Kontanthantering är ett

annat område med kraftig förändring under senare år. Sedan 2017 finns inget ställe med kontanthantering i Gävleborgs glesbygd.

2016 infördes driftstödet för att stödja de mindre butikernas överlevnad. Samtidigt har ökade energi- och drivmedelskostnader tillsammans med en allmän inflation ökat trycket på servicegivarna, svåra marknadsmässiga förhållanden har blivit ännu svårare.

Långa avstånd till servicegivare på gles- och landsbygder genererar fler transporter, både för kunder och för leverantörer. Den utspridda och distanserade servicen gör också att bilen blir nödvändig för att boende och verksamma på landsbygder ska kunna tillgängliggöra sig den service de har behov av.

## Service är under förändring

Rådande samhällsutmaningar och händelser i omvärlden skapar ständigt nya förutsättningar och möjligheter. Teknik är i ständig utveckling. Det sker utveckling av olika typer av produktion och användning av exempelvis vind- och solkraft. Antalet eldrivna fordon och maskiner ökar ständigt. Digitaliseringen fortsätter att utvecklas och medför förändringar som kan påverka leverans- och upphämtningsservice av post, paket, livsmedel och apotekstjänster. Detta ger sammantaget en utveckling som både kan innebära minskade utsläpp och ökad service samtidigt med minskade kostnader. Händelser likt coronapandemin har bidragit till att service-behoven breddats och utvecklats. Behov av kommersiell service har visat sig även kunna vara en lösning på andra behov, till exempel behov av service ur ett beredskapsperspektiv.

Förändringarna påverkar servicen på olika sätt; de olika behov som boende, företag och besökare har. Till exempel har boende i gles- och landsbygder krav på ökad tillgänglighet till kommersiell service utifrån olika livssituationer, samtidigt som antalet små butiker i tätorter samt gles- och landsbygdsområden minskar, som beskrivs under 2.1.

Förutsättningarna för servicegivare att möta behoven av kommersiell service har förändrats, till exempel har digitala obemannade butiker testats i Gävleborg och postboxar finns placerade utanför butiker. Parallellt är det utmanande för servicegivarna att avgöra vilken utveckling de kan och bör följa med i.

Företag som enbart säljer via internet, eller som har minskat sitt utbud i en fysisk butik, kan minska butikens storlek, sänka sina kostnader och öka konkurrensfördelarna. Tack vare teknikutvecklingen inom e-handel kan dessa företag erbjuda ett större utbud än i en fysisk butik och nå fler potentiella kunder. Detta har medverkat till förändrade köpbeteenden, allt fler kunder handlar online. Coronapandemin har också bidragit till detta.

Sammantaget påverkar utvecklingen både upprätthållande och utveckling av den kommersiella servicen i form av ökade utmaningar och möjligheter i riktning mot hållbar utveckling.

## Fastlåsnig försvårar omställning

Enskilda servicegivare inom kommersiell service möter utmaningar med bland annat vikande kundunderlag och krav på omställning av olika slag för att möjliggöra sin överlevnad och en hållbar utveckling. Kostnaderna för att bedriva kommersiell service i gles-och landsbygder har ökat på grund av att till exempel drivmedel, energi och livsmedel blivit dyrare. Då kundunderlaget samtidigt minskat så har lönsamheten minskat för många servicegivare. Särskilt svårt har de som finns i glest befolkade områden, där kundunderlaget är minst.

I sådana situationer har driftstödet fungerat bra för kortsiktig överlevnad, men det har inte förändrat förutsättningarna för att bedriva servicen med egen kraft och lönsamhet. Servicegivarna har inte kunnat bygga upp tillräckligt med egna medel för att göra detta. Investeringsstöd är ett annat stöd till kommersiell service, som framför allt möjliggjort för servicegivare att byta ut kylar och frysar för att möta krav om anpassningar i en mer hållbar riktning. De kortsiktiga insatserna har varit viktiga för att bibehålla dagens servicenivå, men har i låg grad bidragit till hållbar omställning.

Servicegivare har behov av att samverka med andra aktörer för att hitta innovativa lösningar och skapa nya tjänsteutbud.

Det har funnits exempel på utvecklingsprojekt i länet där stödsystemet banat väg för långsiktig utveckling kopplat till enskilda utmaningar, men helhetsgreppet har saknats. Det ekonomiska stödsystemet är och har inte varit anpassat för att ändra de grundläggande förutsättningarna för att öka lönsamheten hos servicegivarna eller göra en mer långsiktig omställning i riktning mot hållbar utveckling.

För att skapa långsiktiga förutsättningar för kommersiell service behöver samverkan mellan de olika aktörerna öka. Kunskapen om kommersiell service behöver samtidigt stärkas, bland annat inom offentlig förvaltning, då många samhällsområden berörs. Många av de aktörer som har direkt kontakt med enskilda företag och idégivare har relativt låg kunskap om hur kommersiell service kan utvecklas hållbart och ser inte alltid servicegivarna som målgrupp för sina uppdrag.

Sammantaget visar detta att det finns en fastlåsnig i dagens system. Det möjliggör inte för servicegivare att skapa lönsamhet, investera, ställa om, samverka med andra och skapa innovationer. Det stödsystem som finns runt servicegivaren har idag inte tillräckligt med kunskap, samordning och finansiella resurser för att bryta denna låsning.

# Prioriterade områden

Analysen visar utmaningar för att nå målet om ökad tillgänglighet till hållbar kommersiell och viss offentlig service i Gävleborgs gles- och landsbygder. Utifrån analysen har tre prioriterade områden tagits fram för att stödsystemet och de aktörer som stödjer utvecklingen tillsammans ska kunna fokusera för att möta utmaningarna. Dessa är Hållbar omställning, Främja en bredd av nya lösningar samt Stärka och förändra stödsystemet.

Inom respektive område finns utpekade mål. Bilden nedan illustrerar hur nuläget (analysen), prioriterade områden och övergripande mål hänger ihop.

Nuläget behöver mötas med ett antal insatser inom de prioriterade områdena. Insatserna skapar förändring som bidrar till måluppfyllelse för respektive område, som i sin tur bidrar till det övergripande målet.



Bild 1: Samband mellan nuläge, prioriterade områden och övergripande mål.

## Hållbar omställning

Analysen visar hur kommersiell service är beroende av alla tre delar av hållbarhet för att öka konkurrenskraft och lönsamhet. Istället för som tidigare enbart arbeta med enskilda delar av omställningen behöver framtida arbete utgå från en helhetssyn som omfattar hela bilden av en hållbar omställning. När helhetssynen finns kan pusslet läggas mellan vilka delar som redan pågår och vilka som måste till för att skapa en långsiktig förändring.

Lösningen kan finnas i gränslandet mellan de tre hållbarhetsdimensionerna. En hållbar omställning är i grunden beroende av en ökad ekonomisk hållbarhet då det krävs en viss lönsamhet för att kunna investera i ny teknik och ny lösningar. Investeringar i sol- eller vindkraft skulle till exempel kunna öppna för möjligheter för servicegivare att producera egen el, minska energikostnader och möjliggöra en övergång till eldrivna fordon och samtidigt bibehålla eller öka tillgängligheten till service.

Det både finns lösningar idag och det pågår utveckling för att ställa om kopplat till exempelvis beställningar och leveranser samt digitala butiker utanför ordinarie öppettider. Möjligheter som även på sikt kan medföra kostnadsbesparingar och minskad energipåverkan samt nya sätt att erbjuda och erhålla service. Många delar kan kopplas till de möjligheter som en ökad digitalisering medför. I detta sammanhang är det utifrån social hållbarhet viktigt att ta hänsyn till grupper som har eller riskerar att hamna i ett digitalt utanförskap genom att erbjuda kompenserande insatser.

Stöd till servicegivare har i många fall lämnats för att de kortsiktigt ska kunna fortsätta sin verksamhet. Den typen av stöd är ofta nödvändig men behöver framåt balanseras mellan att lösa kortsiktiga behov och i så hög grad som möjligt medföra fördelar som förenklar eller förbättrar för den långsiktigt hållbara omställningen. Ett exempel skulle kunna vara att hemsändning med fossilfria drivmedel erhåller högre stöd än hemsändning med fossila drivmedel.

När en tydligare helhetsbild av den hållbara omställningen kan skönjas skapas bättre förutsättningar för stödsystemet att tillsammans arbeta för att riva hinder och främja omställningen. Därför kan kartläggningar och annat kunskapande vara ett sätt att konkretisera hur de tre hållbarhetsdimensionerna tillsammans kan bidra till en omställning till hållbar kommersiell service. Dessa bör visa på bredden av omställningar som behövs och hur de kan stärka och gemensamt möjliggöra för en omställning.

### MÅL

- Omställningen till en hållbar kommersiell service har ökat lönsamheten och konkurrenskraften hos servicegivarna.
- Servicegivarna har ställt om till mer fossilfria och energieffektiva alternativ samt omställningar som minimerar energi-användning och utsläpp.
- Ekonomiskt stöd till servicegivarna har stärkt miljömässig omställning samt tillgänglighet till service för olika grupper på såväl kort som lång sikt.
- Tillvaratagande av digitaliseringens möjligheter har ökat lönsamheten för servicegivare och förbättrat tillgängligheten till kommersiell service för olika grupper.
- Stödsystemet har en samlad bild av möjligheter och hinder avseende omställningen till en hållbar kommersiell service.



## Främja en bredd av nya lösningar

Analysen visar att all den service som finns på en plats ofta är kopplad till en och samma servicegivare. Detta beror bland annat på de krav som ställs för att få utgöra en servicepunkt och för att öka möjligheten att nå lönsamhet. Samtidigt medför detta att servicegivaren riskerar att bli ensam kring service på respektive ort.

Nya och innovativa lösningar växer ofta fram ur en bredd av idéer och perspektiv och detta är svårt att skapa på egen hand. Nya hållbara lösningar kan underlättas om de växer fram tillsammans med eller bredvid den redan existerande servicen. Det kan exempelvis handla om hur och var servicen levereras eller tas emot och här kan platsers olika förutsättningar både vara begränsande och möjliggörande. Analysen pekar på att en gemensam helhet behöver skapas som kan främja att en bredd av nya servicelösningar skapas. En ny typ av och förstärkt samordning av både kunskap, samverkan och finansiering kommer att behövas för att möjliggöra detta, läs mer under prioriterat område Stärka och förändra stödssystemet.

Ett sätt att främja lokala servicelösningar är att utveckla de digitala möjligheterna, särskilt i serviceglesa områden. Den snabbt växande digitaliseringen påverkar flera delar av samhället. Digitaliseringen möjliggör nya samverkansmöjligheter, arbetssätt och beteenden som i sig kan bidra till en mer hållbar utveckling. Exempel på utveckling av lokala servicelösningar med hjälp av digitala lösningar är att skapa tillgång till den lokala butiken även när inte personal finns på plats, genom att kunder själva låser upp butiken och betalar med stöd av digitala appar.

Ett annat område där digitalisering kan främja lokala servicelösningar är att dra nytta av den digitala utveckling som sker inom hälso- och sjukvårdens arbete för god och nära vård. Här finns potential för samordning för att öka tillgänglighet till service i serviceglesa områden.

I den digitala utvecklingen i serviceglesa områden är det av stor vikt att säkra att en övergång till digitala lösningar inte utestänger de som har

lägre digital förmåga utifrån kunskaper eller tillgång till digitala verktyg. Kompletterande insatser kan behövas för att alla som bor, lever och verkar i serviceglesa områden ska få jämlika möjligheter till service.

Offentliga aktörer i länet behöver stärka sin samverkan både med varandra och med andra aktörer för att skapa förutsättningar för innovativa lösningar inom kommersiell service. Det kan handla om allt från att sprida kunskap om utmaningar och möjliga lösningar, att fånga upp och främja lokala initiativ och vid behov samordna dessa, samt att paketera finansieringslösningar på ett samordnat sätt.

Främjarsystemet, som har direkt kontakt med enskilda företag och idégivare, behöver stärka sin förmåga att fånga upp och möta de behov som servicegivare inom kommersiell service har. Detta för att med nya innovativa lösningar stärka servicegivarnas långsiktiga ekonomiska, miljömässiga och sociala hållbarhet.

### MÅL

- Kommersiell och viss offentlig service tillhandahålls av fler aktörer som kompletterar varandra och skapar mervärden för boende, företagare och besökare.
- Innovativa lösningar har förbättrat tillgängligheten till kommersiell service för olika grupper och bidragit till en hållbar omställning.

## Stärka och förändra stödsystemet

Fastlåsningen som analysen påvisar gör att stödsystemet runt servicegivarna behöver förstärkas och förändras. Stödsystemet behöver skapa förutsättningar för att möjliggöra fortsatt överlevnad för kommersiell service i serviceglesa områden och samtidigt skapa incitament för ökad hållbarhet och omställning.

Det kräver förändringar både på en strategisk nivå och på den operativa lokala nivån. För att åstadkomma detta behövs ökad kunskap, förbättrad samverkan och att samordna och optimera möjligheterna till finansiering av den omställning som behövs.

Stödsystemet behöver öka sin kunskap om kommersiell service, utmaningar och möjligheter idag och behov av omställning framåt, utifrån ett helhetsperspektiv på servicegivare och dess omgivande samhälle.

För att öka kunskapen kan kartläggningsinsatser vara ett viktigt första steg. Det kan handla om att kartlägga vilka insatser som kan skapa omställning till en mer ekonomisk, social och miljömässigt hållbar kommersiell service; hur strukturerna i stödsystemet kan stärkas och förändras för att bidra till och samordna den samt vilka möjliga finansierare som finns och hur finansieringen behöver riktas för att skapa incitament och underlätta omställning.

Samlad övergripande kunskap om den kommersiella servicens utmaningar och möjligheter behöver sedan paketeras och spridas för att utgöra underlag för den operativa lokala nivån att genomföra omställningen.

Samverkan inom stödsystemet behöver förbättras utifrån ett helhetsperspektiv på servicegivare och dess omgivande samhälle.

Utifrån ett helhetsperspektiv handlar strategisk samverkan på regional nivå om samverkan mellan olika regionala samhällsområden som exempelvis landsbygdsutveckling, trafikförsörjning (kollektivtrafik), samhällsplanering, infrastrukturutveckling inklusive bredbandsutbyggnad, strategiskt arbete inom livsmedelsproduktion och energifrågor.



En stärkt samverkan mellan dessa olika samhällsområden bidrar till att tydliggöra kommersiell services betydelse och bidrag i det regionala utvecklingsarbetet för skapa attraktiva platser och goda livsmiljöer. För att öka möjligheterna för servicegivarna att utvecklas behöver de regionala företags- och innovationsfrämjarna utveckla både sin förmåga att fånga upp behov från servicegivarna och att utveckla sitt stöd till servicegivarna.

Strategisk samverkan på kommunal nivå kan exempelvis handla om hur en kommun kan ta vara på och bädda för en hållbar kommersiell service i sin övergripande planeringsprocess. Detta för att till exempel säkra nödvändig mark, el, vatten och lokal infrastruktur för boende och företag. Strategisk samplanering med annan kommunal service är också viktig för att hitta vägar att behålla och utveckla den kommersiella servicen. Här har de kommunala näringslivskontoren en uppgift att utveckla sitt stöd till aktörerna. Samordning och samverkan med lokala besöksnäring-företag är också något som öppnar möjligheter för att bevara och utveckla kommersiell service i serviceglesa områden.

Samverkan behöver ske mellan den lokala, kommunala och regionala nivån. Det regionala servicerådet fungerar som samverkansforum för detta. Här kan samordning mellan det regionala serviceprogrammet och de kommunala serviceplanerna hanteras och utvecklas. Lokala initiativ och goda exempel kan fångas upp, spridas och främjas. Att fortsätta utveckla servicerådet och finna nya sätt att föra dialog och samverka mellan den lokala, kommunala och regionala nivån är viktigt för att främja en hållbar utveckling av den kommersiella servicen i serviceglesa områden.

Ett sätt att optimera och skapa synergier genom finansieringen av kommersiell service i gles- och landsbygder är att samordna regionala och kommunala finansiärer. Utifrån kunskap om vad finansieringen behöver riktas mot för att underlätta den nödvändiga omställning som krävs kan paketering av olika stöd vara nödvändig. Paketering kan handla om att olika finansiärer gemensamt utformar sina respektive stöd på ett sätt som stärker omställning i viss riktning. Det kan också handla om att paketera riktade stödpaket för hållbar omställning och att underlätta själva sökprocessen för servicegivare.

## MÅL

- Kunskap och samverkan har skapat förutsättningar för att bedriva långsiktigt hållbar kommersiell och viss offentlig service.
- Finansiärerna är samordnade och skapar synergier för att stödja tillgängligheten till kommersiell service.
- Stödsystemet har en samlad bild av möjligheter och hinder avseende omställningen till en hållbar kommersiell service.
- Stödsystemet har ökat sin kunskap och kapacitet att stödja och utveckla tillgängligheten till kommersiell och viss offentlig service.



# Genomförande

Genomförandet av det regionala serviceprogrammet sker av olika aktörer i samverkan, utifrån aktörernas olika uppdrag och roller. För att åstadkomma omställning till en mer hållbar utveckling är det viktigt att ta tillvara kompetenser, erfarenheter och idéer från olika aktörer såsom föreningar, kommuner, innovationsfrämjare och forskningsaktörer. Detta arbetssätt bidrar till nytänkande och innovativa lösningar.

Det regionala serviceprogrammet pekar ut prioriterade områden men inga konkreta insatser. Detta eftersom det kan ske snabba förändringar i behov och efterfrågan av service. Denna flexibilitet i programutformningen är nödvändig för att kunna anpassa insatser efter nya möjligheter, idéer och behov. Därför samlas och beskrivs aktuella insatser som kopplar till programmets mål och prioriterade områden i en årlig handlingsplan. Region Gävleborg tar fram den i samverkan med aktörerna.

För att driva på omställningen som krävs för att få en hållbar kommersiell service behöver genomförandet nyttja den gemensamma kraften av samtliga tre hållbarhetsdimensioner, social, ekonomisk och miljömässig. I genomförandet av programmet och framtagandet av den årliga handlingsplanen ska Region Gävleborg löpande utföra hållbarhetsanalyser. Konsekvenser av föreslagna insatser behöver analyseras utifrån perspektiven individ/grupp, organisation och samhälle, då risk för mål- och intressekonflikter finns.

Kommunala serviceplaner är ett annat viktigt underlag för framtagande av såväl en årlig handlingsplan som beslut om ekonomiskt stöd för kommersiell service. I en kommunal serviceplan ska det framgå vilka orter och vilken service som är särskilt viktiga att stödja och utveckla för att skapa en hållbar kommersiell service.

Region Gävleborg har i sin roll som regionalt utvecklingsansvarig ansvar för att samordna genomförandet och uppföljningen av det regionala serviceprogrammet och dess årliga handlingsplan. Det innebär att hålla



ihop samverkan och nätverk samt att bidra med kunskap och analys inom området. Därtill har Region Gävleborg möjlighet att besluta om ekonomiskt stöd till kommersiell service samt projektmedel inom ramen för anslag 1.1, regionala utvecklingsmedel. Genom det regionala utvecklingsansvaret har Region Gävleborg ett samordningsuppdrag för en rad frågor som är viktiga för kommersiell service. Exempel på sådana frågor är bredbandsutbyggnad, infrastrukturplanering, kollektivtrafik (X-trafik), digitalisering och innovationsutveckling. I genomförandet av det regionala serviceprogrammet ska samverkan med dessa områden främjas.

Kommunerna är viktiga samverkansaktörer i genomförandet och ansvarar för kontaktytor gentemot lokalsamhället och de kommersiella aktörerna i kommunen. Kommunen har ansvar för framtagandet av serviceplaner och är också ansvariga för att nödvändig strategisk och övergripande samplanering sker utifrån kommunala ansvarsområden. Kommunerna kan med egna medel finansiera olika utvecklingsprojekt inom kommersiell service.



Länsstyrelsen har en roll att verka för den regionala utvecklingspolitiken och för att skapa regional utveckling. Detta gäller även inom kommersiell service, dels genom verksamhet som har nära koppling till området, såsom krisberedskap, dels genom konkreta uppdrag. Ett sådant uppdrag är att bevaka tillgängligheten till grundläggande betaltjänster och arbeta med stöd- och utvecklingsinsatser inom detta område.

Leaderområdena Hälsingland, Gästrikland samt nedre Dalälven är samverkansaktörer i genomförandet. Respektive område har en strategi som utgår ifrån det lokala perspektivet och dess utvecklingsbehov och möjligheter. Strategierna ligger till grund för prioritering av utvecklingsinsatser i utpekade prioriterade områden som i hög grad samspelar med utvecklingen av kommersiell service. Leader är därmed en möjlig finansieringskälla i genomförandet av det regionala serviceprogrammet.

Olika ideella organisationer kan vara viktiga samverkansaktörer i genomförandet. Organisationerna kan med kunskap och insatser bidra i arbetet.

Servicegivare består av både kommersiella aktörer och ideella organisationer som tillhandahåller service i glesbebyggda områden. För att kunna kraftsamla i den omställning som krävs för den kommersiella servicen i Gävleborg behöver potentialen hos servicegivarna tas tillvara.

Utöver de finansieringsmöjligheter som nämns ovan finns även andra möjligheter till finansiering av genomförandet. Sådana exempel är Klimatklivet samt Interreg Central Baltic, vars program öppnar för insatser som stödjer utveckling av service.



# Uppföljning

Ett systematiskt uppföljningsarbete är viktigt för att åstadkomma ett kontinuerlig lärande mellan och inom organisationer, i syfte att ständigt förbättra kommersiell service för att möta samhällsutmaningar och bidra till omställning till en mer hållbar utveckling. Det regionala serviceprogrammet och dess handlingsplan ska därför följas upp årligen. Uppföljningen sker i nära samverkan med de aktörer som genomför insatser.

Region Gävleborg ansvarar för uppföljningen och att redovisa arbetet med det regionala serviceprogrammet och årlig handlingsplan till Tillväxtverket. Region Gävleborg redovisar även en samlad bild över arbetet med kommersiell service till regeringen i återrapporteringen av regionernas villkorsbeslut. Uppföljningen av det regionala serviceprogrammet utgör även underlag i uppföljningen av den regionala utvecklingsstrategin (RUS). Uppföljningen av det lokala arbetet, vilket konkretiseras i lokala handlingsplaner och genomförs på lokal nivå, har kommunerna själva ansvar för.



# Bilaga 1 – Definitioner av begrepp

**Kommersiell service** – I begreppet grundläggande kommersiell service ingår dagligvaror, drivmedel, postombud, apoteksombud och grundläggande betaltjänster.

**Regionalt serviceprogram** – Verktyg för att både strategiskt och operativt stärka samordningen och prioriteringen av olika stöd och insatser riktade till kommersiell service i serviceglesa områden. Regionala serviceprogram kan även bidra till samverkan mellan nationella, regionala och lokala aktörer som verkar för en god tillgänglighet till kommersiell service.

**Kommunal serviceplan** – En plan där kommunen tydliggör en helhetsbild av den tillgängliga servicen, både kommersiell och offentlig, som finns på lands- och glesbygder i kommunen, samt vad som är en rimlig servicenivå och hur den nivån ska upprätthållas. En aktuell serviceplan är en förutsättning för att Region Gävleborg ska kunna ta eventuella beslut om ekonomiskt stöd.

**Stödsystemet** – Aktörer som har möjlighet att på olika sätt stötta upprätthållande och utveckling av den kommersiella servicen i serviceglesa områden genom att bidra med kunskap, samordning och ekonomiska medel. Dessa aktörer kan på regional och lokal nivå vara kommuner, region, länsstyrelse, företags- och innovationsfrämjare samt organisationer.

**Främjarsystemet** – De aktörer som har direkt kontakt mot enskilda företag och idégivare kallas företagsfrämjare och innovationsfrämjare. De kan vara kommunernas näringslivskontor, inkubatorer, regionala innovationsnoder, kluster och regionala näringslivsfrämjare.

**Servicegivare** – Aktör som tillhandahåller en eller flera serviceslag inom grundläggande kommersiell service i gles- och landsbygder. Aktören kan bedriva verksamheten i såväl bolags- som föreningsform.

**Servicepunkt** – En verksamhet med ett kommersiellt utbud på landsbygden som ska förbättra kommersiell och offentlig service och vara en av de naturliga mötesplatserna i bygden. Att vara lokal servicepunkt innebär att åta sig vissa uppdrag för kommunens räkning och för det erhåller en uppdragsersättning.

**Glesbygder\*** – I detta dokument definieras glesbygder som områden med mer än 45 minuters bilresa till närmaste tätort med fler än 3 000 invånare.

**Landsbygder\*** – I detta dokument definieras landsbygder som områden som finns inom 5 till 45 minuters bilresa från tätorter med fler än 3 000 invånare.

**Tätort\*** – I detta dokument definieras de som orter med fler än 3 000 invånare. Till tätorter räknas även området inom 5 minuters bilresa från tätorten.

\* Det finns ingen klar och allmänt vedertagen definition av begreppen glesbygd, landsbygd och tätort. Definitionerna ovan är valda utifrån att den tillgängliga statistik som används i programmet grundar sig på denna områdesindelning, framtagna av Tillväxtanalys.