

Kommunen og nærbutikken

Sluttrapport

21.11.2019



Rognaldsvåg i Flora kommune (Foto: Hans Jacob Sunde)



MERKUR
FOR BUTIKKEN OG BYGDA

Innhald

1.0	Innleiing	3
1.1	Bakgrunn og formål	3
1.2	Organisering	4
2.0	Prosjektfasar og aktivitetar	5
2.1.	Utdjuping av dei ulike fasane i prosjektet:.....	5
2.1.1	Rekruttering.....	5
2.2.3	Opningskonferanse.....	6
2.2.5	Samlingar.....	6
2.2.6	Avtalar.	7
2.2.7	Innhald i avtaler.....	8
2.2.8	Konseptutvikling og forskning.	8
3.0	Kva er oppnådd i prosjektet.	9
3.1.	Korleis prosjektet gjer ein forskjel.....	9
3.2	Kommunalt servicepunkt	10
3.2.1.	Eksempel på tenester som kan inngå i eit kommunalt servicepunkt:.....	10
3.2.	Delprosjekt	14
3.2.1.	Nokre av delprosjekta.	14
4.0	Oppsummering og tilrådingar	18
4.1	Kommentar til resultatoppnåing	18
4.2	Topp 10 erfaringar.....	19
4.3	Samskaping som eit resultat	20
4.4	Vegen vidare - tilrådingar	20

1.0 Innleiing

Sluttrapporten har til hensikt å formidle innhald, resultat og kome med innspel til framtidig utviklingsarbeid, oppfølging og videreføring av tiltak. Målet med rapporten er å ta fram det som er gjort, kva vi har fått til og erfaringar i arbeidet.

Rapporten kan gje styre og administrasjon innspel på korleis legge opp arbeidet vidare på samspel mellom kommune og distriktsbutikk. Rapporten vil også kunne gje læring til konsulentane når ein skal i felt og få til samarbeid mellom kommune og butikk.

1.1 Bakgrunn og formål

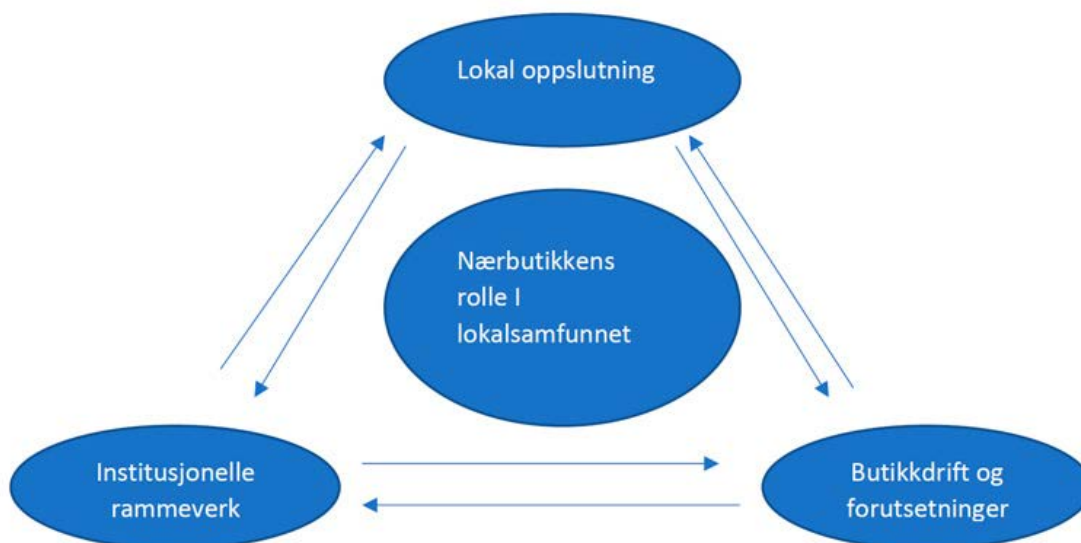
Prosjektet «Kommunen og nærbutikken» vart igangsett etter initiativ frå Merkur gjennom vedtak i programstyret i desember 2016. Kommunal- og Moderniseringsdepartementet (KMD) bad Merkur og Distriktsenteret om å arbeide med prosjektet i tildelingsbrev for 2017. Prosjektet har gått over tre år, 2017 – 2019. Formålet har vore å prøve ut om og korleis eit formelt samarbeid mellom kommune og nærbutikk kan gi verdi både for butikken, kommunen og lokalsamfunnet. Prosjektet «Kommunen og nærbutikken» er ei vidareføring av to tidlegare Merkur-prosjekta, begge med gode resultat: Eit *kommuneprosjekt i Finnmark og Nord-Troms* med Elisabeth Gamst Mathiesen som prosjektleiar og prosjektet *Butikken som sosial arena* på Helgelandskysten med Line Tellemann som prosjektleiar.

Prosjektplanen la opp til ei prosessorientert gjennomføring med tett og godt samspel mellom butikk og kommune med hensikt å oppnå følgjande resultat:

1. Butikken får ei rolle som kommunens forlenga arm i lokalsamfunnet
2. Butikken får styrkt sin økonomi og overlevingsevne ved at den får betaling for tenester den yter
3. Kommunen sparer pengar på helse- og sosialtenester, ved at eldre kan bu lenger heime i lokalsamfunnet før flytting til omsorgsbustad eller andre typar institusjonar
4. Kommunen får folketalsvekst ved at innflyttarar og flyktningar blir integrert i lokalsamfunnet

Utvikling for lokalsamfunn og nærbutikk er nært knytta til kvarandre. Butikken kan være avgjerande for at folk skal bu og trivast på bygda. Studiar av lokalsamfunn og nærbutikk viser at det er tre særleg sentrale forhold for den rolla nærbutikken har i lokalsamfunnet.

1. **Institusjonelt rammeverk** – handlar blant anna om forholdet til kommunen, tilskot og lovgjeving
2. **Lokal oppslutnad** – handlar blant anna om kundane sin lojalitet
3. **Butikkdrift og føresetnader** – handlar om butikkfagleg kompetanse, butikkdrivaren og den multifunksjonelle nærbutikken.



Figur 1: Faktorar som påverkar den rolla nærbutikken har i lokalsamfunnet. Modellen er henta frå Møreforskning (2007), *Små butikkar, store utfordringar*. Rapport nr. 2.

Dei tre særlege forholda heng saman, er viktige, og dei påverkar korleis butikken skal utvikle si rolle i lokalsamfunnet. Samspelet med kommunen og oppslutnaden lokalt er heilt avgjerande for fortsatt butikkdrift i mange bygder. Dette er bakgrunnen for at KS, Merkur og Distriktsenteret ønskjer å fremje distriktsbutikken som utviklingsaktør og prøve ut nye tenester og samarbeidsformer med kommunen.

1.2 Organisering

Prosjektet har vore organisert med Merkur-programmet som prosjektansvarleg, ei styringsgruppe, prosjektleiar og ressurspersonar. I tillegg har Møreforskning og forskingsmiljøet Norce bidrege på samlingar.

Styringsgruppa si samansetting:

- Sølvi Olrich Sørebo, rådgjevar ved KS, avløyst i 2018 av Frode Kyrkjebø, dagleg leiar i KS Sogn og Fjordane
- Ann Opheim Jørgensen, seniorrådgjevar i KDU, Sogndal
- Per Kjetil Jørgensen, seniorrådgjevar i Merkur-programmet/KDU

Prosjektleiar Ronny Mowatt og Merkur-konsulent Per Spillum har også deltatt på møta.

Prosjektansvarleg ved dagleg leiar i Merkur-programmet, Helge Schei, har også vore invitert og har deltatt i møta i 2017 og i 2018.

Det har vore halde 5 møter i styringsgruppa i prosjektperioden.

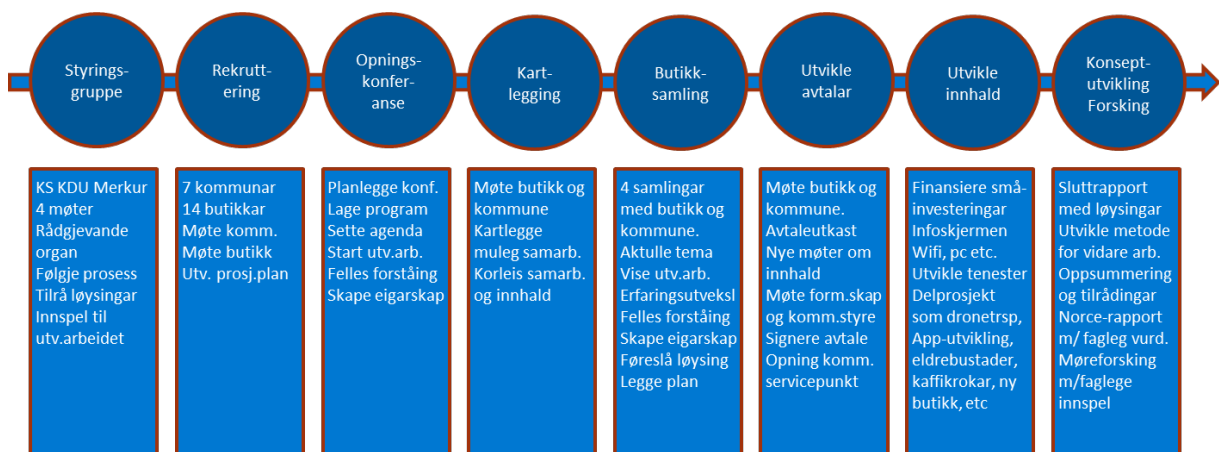
Styringsgruppa har vore nytta som rådgjevande organ undervegs i prosjektet. Viktige oppgåver har vore å følgje arbeidet, vurdere og tilrå løysingar, diskutere gjennomføring og framdrift, planlegging og drift av prosjektet elles. I avslutningsfasen har styringsgruppa sine innspel til sluttrapporten vore heilt avgjerande for struktur og innhald.

Prosjektet er gjennomført av Merkur-konsulentane Per Spillum og Ronny Mowatt med sistnemnde som prosjektleiar. Ann Opheim Jørgensen i KDU har vore aktivt med på møter og bidrege med faglege innspel undervegs, inkludert viktige grep på struktur og innhald på sluttrapporten. I tillegg har dagleg leiar i Merkur (Helge Schei/Steinar Fredheim) vore viktige samtalepartnerar undervegs i prosjektet i tillegg til seniorrådgjevar Per Kjetil Jørgensen og andre i KDU.

Møreforskning har gjennom forprosjekt finansiert av Regionalt Forskingsfond Vestlandet delteke på dei første samlingane og gjeve fagleg støtte til arbeidet i starten. I avsluttinga av prosjektet vil Forskingsmiljøet Norce bidra med å trekke ut erfaringar og gje faglege innspel som spesielt vert nyttig for vidare arbeid etter prosjektavslutting.

2.0 Prosjektfasar og aktivitetar

Vi har i prosjektet arbeidd ut frå at gode prosessar med kommune og butikk vil gje aksjon og utvikling i samarbeidet. Figuren under gir ein oversikt over åtte prosjektfasar og innhald:



Figur 2: Prosjektfasar og innhald

2.1.Utdjuping av dei ulike fasane i prosjektet:

2.1.1 Rekruttering.

Distriktssenteret og Merkur peika ut aktuelle kommunar som skulle inviterast. Samtlege av inviterte kommunar takka ja. Rett nok var vi i nokre av kommunane i formannskap og kommunestyre for å presentere prosjektet før desse kommunane takka ja. Fordelen med dette var at vi fekk prosjektet godt politisk forankra i desse kommunane.

Ikkje heilt uavhengig av førespurnad til kommunane, såg vi etter butikkar med kapasitet og motivasjon for å drive utviklingsarbeid. Vidare var det eit ønske med brei representasjon av kjeder og vi enda opp med ei god fordeling med butikkar innan kjedene Nærbutikken, Joker, Coop Marked og Bunnpris.

Flora kommune sette som føresetnad for deltaking at alle øybutikkane i tillegg til Stavang skulle vere med – alle eller ingen. Det var ei prisverdig løysing frå Flora kommune og det var ikkje vanskeleg å takke ja til for prosjektet.

Vi enda opp med kommunar og butikkar som vi meinte representerte ei brei og god samansetting i utviklingsarbeidet. I august 2017 fekk vi også godkjenning på å ta opp også Lærdal kommune og Nærbutikken Borgund etter at Lærdal kommune framsette ønskje om dette.

Deltakarliste:

Aurland kommune	Nærbutikken Undredal	
Stryn kommune	Joker Hjelledalen	Coop Marked Fjelli
Fjaler kommune	Nærbutikken Hellevik	
Askvoll kommune	Joker Kvammen	Bunnpris Atløy
Flora kommune	Nærbutikken Rognaldsvåg, Tansøy, Svanøy, Fanøy, Stavang	
Luster kommune	Coop Marked Skjolden	Nærbutikken Veitastrond
Lærdal kommune	Nærbutikken Borgund	

2.2.3 Opningskonferanse.

2. mai 2017 heldt vi opningskonferanse i Rognaldsvåg. Under leiing av Halvor Holmli i KDU og gode innlegg fekk vi sett ein god agenda og ein god start for utviklingsarbeidet. Vi fekk også jobba godt saman i gruppearbeid og arbeide med eigarskap og forståing for den utviklingsprosessen som skulle starte.



2.2.4. Kartleggingsarbeidet.

Samspel kommune og butikk om ulike oppgåver er hovudmålet med prosjektet. Det var derfor naturleg å invitere kommune, butikk og bygdesamfunn til møter for å kartlegge kva oppgåver vi kunne samarbeide om, korleis samarbeide, og kva innhald dette skulle ha. Etter møter og dialog mellom kommune, butikk og Merkur, fekk kvar kommune si løysing.



Kontaktperson for kommunen: Som resultat av dialogen med kommunane utpeikte kvar kommune ein person som skulle følge prosjektet og vere kontaktperson inn mot etatar og politisk leiing. Kartlegginga starta gjerne med møte mellom kommune, butikk og grendelag for å få fram kva oppgåver bygda, butikken og kommunen kvar for seg kunne sjå behov for å løyse. Alt vart oppsummert i ei enkel situasjonsanalyse der vi punktvis lista opp ressursar i lokalsamfunnet og ut frå dette, kva idear til oppgåver, prosjekt og tiltak kunne vi få løyst i prosjektet og i eit samspel mellom kommune og butikk.

2.2.5 Samlingar.

Det har vore gjennomført i alt 4 samlingar mellom kommune og butikk i prosjektperioden. Den første butikk- og kommunesamlinga på Skei Hotell hadde som mål å oppsummere kartleggingsarbeidet, få gitt faglege innspel til kommunar og butikkar og trekke ut mulege samarbeidsformer. Prosessar i gruppa kom opp med ei muleg løysing. Gjere avtale mellom butikk og kommune om tenester slik at butikken blir kommunen



sin forlengta arm i butikken sitt nedslagsfelt. Dette vart eit avgjerande val og sette agenda for arbeidet med prosjektet i heile prosjektperioden.

Samling 2 – 4 handla om

- å oppsummere hovudtrekka i arbeidet
- dra opp aktuelle tema som kunne få utviklingsarbeidet vidare i eit godt spor
- erfaringsutveksle og vise det utviklingsarbeidet som føregjekk i butikk og kommune
- gjennom god dialog skape eigarskap og forståing i utviklingsarbeidet
- føreslå løysingar og sette handling
- legge planar for arbeidet vidare.

2.2.6 Avtalar.

Den klart mest krevjande delen av arbeidet har vore å leie prosessane fram mot avtale mellom butikk og kommune. Det var utfordrande og arbeidskrevjande å ferdast i ukjent lende for både kommune, butikk og Merkur-konsulent. Kommunen er som utgangspunkt rigga for sektoriell tenking.

Kommunale tenester i butikkane er nytt for kommunane og det er nytt for butikkane. Også det å møte kommunen og forhandle om å få tildelt oppgåver er uvant for butikkane. Derfor var det viktig å jobbe seg inn i gode prosessar mellom butikk og kommune for å få til samspelet.

Arenabygging og god og tillitsfull dialog er viktige stikkord. Umiddelbart etter første kommune- og butikksamling i september 2017, starta arbeidet med utvikling av eit første utkast til avtaletekst og -innhald. Vi skissa opp ulike tenester og formulerte innhald i avtale som eit døme. Eit utgangspunkt som vart lagt fram i møte mellom butikk og kommune der vi prøvde å få med ulike etatar som kunne bli berørt av oppgåver i avtalen. Hensikten var å få god diskusjon på korleis utvikle samspelet og såleis skape eigarskap, forståing og forankring av det arbeidet vi skulle i gang med. Dette arbeidet vart gjort for kvar butikk og kommune i prosjektet. Det vart også behov for fleire møter mellom kommune og butikk i denne fasen for å få på plass eit utkast som kunne gå til politisk handsaming. Eit nokså omfattande arbeid og arbeidskrevjande prosessar fram mot vedtak politisk. Difor vart dette også jobba med over ein tidsperiode som strekte seg frå september 2017 til sommaren 2018 før avtale var inngått og godkjent politisk i 4 kommunar og for 10 butikkar. Deretter kom 2 kommunar og 2 butikkar med nye avtalar i siste halvår 2018.



I utvikling av avtalane var vi i formannskap og kommunestyre i eit par av kommunane der vi presenterte avtalen før det vart gjort vedtak.

Det vart føreteke offisiell opning av kommunalt servicepunkt ved ordførar i kvar av kommunane.

2.2.7 Innhald i avtaler.

Siste halvår 2018 starta arbeidet med oppfølging av butikkane på det å iverksette og utvikle innhaldet i avtalane. Først no starta eigentleg jobben for butikkane som skulle fylla oppgåvene med innhald. Vi såg her at det er krevjande for butikkdrivarane å både drive butikk og finne tid til utviklingsarbeid. Butikkane er også sårbare kapasitetsmessig. I to av butikkane oppstod det vanskelege situasjonar, omtrent samtidig, som skapte meirarbeid. Ein butikk mista ein tilsett, samtidig som dagleg leiar vart halvt sjukemeld. Det er ikkje lett å finne tid til utviklingsarbeid når slikt oppstår. Dette dømet syner at utviklingskapasiteten er ein knapp faktor i butikkane og vi må ta høgde for butikken sin kapasitet til tenesteyting. Lønsevna i butikkane er også svært marginal noko som gjer at kjøpmenn må hushalde veldig strengt med tida si og må gjerne ta kveld og helg til hjelp for å komme gjennom alle oppgåvene.

Vi såg utover hausten 2018 at det gjekk trått med å få på plass infoskjermen, wifi og pc i butikkane. Det vart difor til desembermøtet i Merkur sitt programstyre søkt om midlar til småinvesteringar i butikkane. Heldigvis fekk vi vedtatt støtta og der butikkane får dekka 100% av investeringar inntil kr 20.000,-. Hovudargumentet for 100% finansiering var at butikkane er med som pilotar i prosjektet og ein veit ikkje om investeringar og utprøving av nye tenester vil gje positivt resultat.

Kostnadsrefusjon for investeringane sette fart i innkjøp og installasjon av infoskjermen, wifi og pc og alt dette kom på plass relativt tidleg i 2019. Innhaldsutvikling på PC og infoskjermen har føregått utover i 2019 i tett samspel mellom butikkane og Merkur. Kommunane kom etterkvart også med ved at kommunen legg inn informasjon på Infoskjermen. Men her er vi framleis ikkje heilt i mål.

Vi har også prøvd ut RSS-feed der kommunal informasjon vert oppdatert via feed frå kommunen si heimeside. Dette har fungert bra. Men vi ser at fleire av kommunane manglar slik feed så her må informasjonen leggest ut manuelt og oppdaterast med jamne mellomrom. Her har vi teknologisk litt å gå på – alt ville vore enklare dersom RSS var tilgjengeleg på dei kommunale heimesidene. Dette er noko å jobbe med vidare.

Fleire av butikkane har jobba med å få til ein sosial arena. Hellevik fekk overtatt eit pub-lokale i butikkbygget finansiert i eit samarbeid mellom kommunen og Merkur. Puben er no omgjort til sosial arena for bygdefolket og skal fungere som samfunnshus i bygda. Borgund har fornya sin kaffikrok, Atløy manglar tilbodet men får på plass kaffikrok til årsskiftet. Fjelli må bygge ut for å få det til og her jobbar vi med ei løysing. Resten av butikkane har gode løysingar på tilbod om sosial arena.

For øvrige tenester og oppgåver i avtalane handlar det om å halde fram med aktuelle oppgåver og så utvikle og nyansere innhaldet ut frå tilbakemeldingar frå kommune og bygdefolk.

2.2.8 Konseptutvikling og forskning.

I sluttrapporten er målet å skissere løysingar for vidare arbeid gjennom ei enkel oppskrift, mal for avtale og at rapporten får fram gangen i utviklingsprosessen for kommune og butikk.

Møreforskning var med i starten på prosjektet og søkte midlar frå Regionalt Forskingsfond Vestlandet for å følgje prosjektet. Møreforskning fekk midlar til forprosjekt der ein gjorde eit forarbeid til eit hovudprosjekt som skulle følgje «Kommunen og nærbutikken» og få fram erfaringar og faglege vurderingar som kunne hjelpe fram arbeidet. Diverre fekk ikkje Møreforskning midlar til dette, men forskarar frå Møreforskning har likevel vore med på samlingar og bidratt fagleg til prosjektet utan forskingsmidlar. Dette er prisverdig.

KDU følgde så opp i 2019 med midlar til eit prosjekt for å hente erfaringar og få gjort faglege vurderingar av arbeidet i «Kommunen og nærbutikken». Forskingsmiljøet Norce fekk oppdraget og skal levere rapport i november 2019.

Vedlegg 1 viser tidslinja i prosjektet

3.0 Kva er oppnådd i prosjektet.

3.1. Korleis prosjektet gjer ein forskjell

Mange av butikkane har tilbydd tenester over lang tid. Tenester som bygda spør etter og som butikken har stilt opp med – utan å ta seg betalt. Slik har butikken uformelt og uforpliktande tilbydd tenester når det har passa inn i butikkdrifta. Det har ikkje frå butikken si side vore utarbeidd noko skriftleg beskrivelse av tilboda og slik har tilboda også framstått noko utydeleg.

Slik har heller ikkje butikken sin betydning for bygda med både teneste- og vareleveranse vore tydeleg nok kommunisert overfor kommune og bygdefolk tidlegare.

Prosjektet tek tak i dette gjennom avtalen som er etablert mellom kommune og butikk. Gjennom ein prosess skissert i fig. 2 prøver vi å få fram den nytteverdi distriktsbutikken har og som er skissert i fig. 4 nedanfor.

I prosess med kommune, butikk og bygd har vi fått fram ein avtale som vert tydeleg på innhald. Den er formell slik at bygdefolk kan nytte tenestene med godt samvit og i vissheit om at butikken har kostnadsdekking for å utføre tenestene. Rollene er avklart og kan tydeleg kommuniserast ut til brukarane som eit tilbod brukarane dei kan stole på og rekne med.



Fig. 3: Tydeleggjering av prosjektverdi

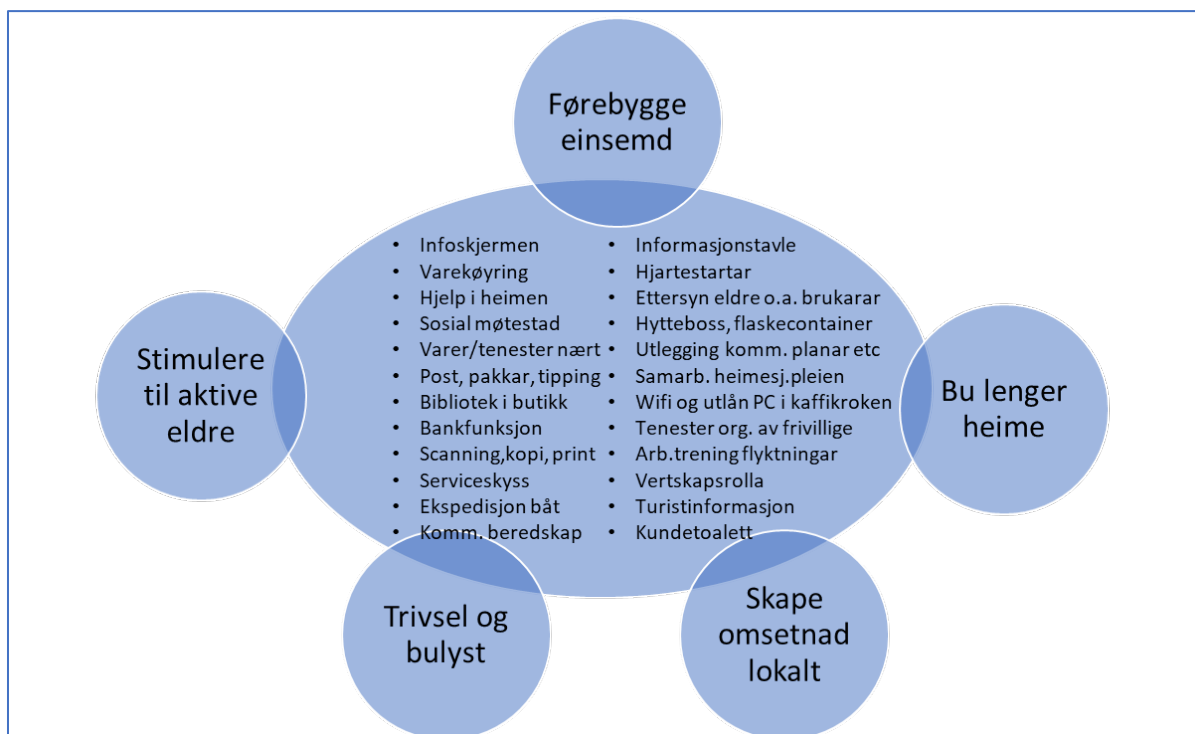
3.2 Kommunalt servicepunkt

På felleksamling nr 1 for kommune og butikk vart det avtalt å etablere distriktsbutikken som eit Kommunalt servicepunkt. Med kommunalt servicepunkt tenkte ein i prinsippet heile pakken med tenester som distriktsbutikken tilbyr.

Kva innhald av tenester og kva nytteverdi tenestene i eit kommunalt servicepunkt kan ha for kommunen og brukarane, har vi skissa i fig. 4 nedanfor. Nytteverdien kan oppsummerast med:

- Førebygge einsemd
- Eldre og andre brukarar kan bu lenger heime
- Aktivitet stimulerer til meir aktive eldre og dermed til folkehelsa
- Butikken skaper bulyst og trivsel og stimulerer busetnad og inntekter for kommunen
- Butikken viktig for andre som driv næring i butikken sitt nedslagsfelt

Vi erfarer at besøkjande og turistar søkjer mot butikken som eit informasjonspunkt og såleis fyller butikken ei rolle langt utover det å vere ein rein daglegvarebutikk. Butikken kan drive informasjon om løysingar og tenester i området og slik bidra til å skape arbeidsplassar gjennom meiomsetnad for andre næringsdrivande i lokalsamfunnet. Butikken framstår som viktig i lokal verdiskaping.



Figur 4: Nytteverdi Kommunalt servicepunkt

Vedlegg nr. 2 forklarar trinn i etablering av Kommunalt servicepunkt

3.2.1. Eksempel på tenester som kan inngå i eit kommunalt servicepunkt:

Eksempel på tenester er både tenester som er blitt iverksett gjennom prosjektet, men også tenester og oppgåver som har vore tilbydd også før prosjektet. Vi gjer merksam på at utviklingsprosessen

også har hatt til hensikt å vidareutvikle dei tenestene som butikken tilbydde før prosjektet. Dette er utviklingsarbeid som er tenkt å foregå mellom kommune og butikk etter dei brukarbehov som melder seg. Også justering av tenestene ut frå kommunen sine behov. Dette gjer at tenester vil utvikle seg over tid anten på grunn av prosjektet og den avtale som er inngått, men også fordi butikken ser behov for å gjere justeringar.

Utlån av kunde-PC:

Målgruppe bygdefolk og turistar.

For bygdefolk: ein stad å søkje informasjon, få hjelp til nettsøknader, printe skjema, skanne dokument til fil, kopiere/printe ut dokument etc. Kort fortalt skal bygdefolk få hjelp av butikktilsette til det dei ikkje klarar sjølve.

For turistar: ein stad å søkje informasjon, med innlagde linkar til reise- og opplevingsmål lokalt vil PC vere ein oversiktleg og lettvinnt stad å hente info – meir enn det ein finn på eigen mobiltlf.

Erfaring: butikkane opplever at tilbodet har vore lite brukt. Tilbodet burde nok vore marknadsført betre, gjerne meir direkte info om bruk på infoskjermen og oppslag.

Wifi:

Målgruppe bygdefolk og turistar.

Generelt eit påliteleg internett til bygdefolk og turistar for surfing eller andre formål.

Wifi er også nødvendig for bruk av Infoskjermen og såleis eit tilbod som dekkjer mange formål.

Erfaring: meir brukt enn kunde-PC og viktig for brukarane med eit godt og stabilt internett.

Tilbod om kaffikrok:

Kaffikroken er viktig for å gjere butikken til bygda sin sosiale møtestad og skape bulyst og trivsel i kvardagen. Den er også sentral i målet om å gjere butikken til ein stad som hindrar einsemd. Aktivitetar knytt til kaffikroken kan stimulerer til betre folkehelse og gjere til at eldre og andre brukarar kan bu lenger heime. Dei eldre ønskjer å bu lenger heime, og kommunen sparer pengar med færre på sjuke- og aldersheim.

Erfaring: Eitt av dei viktigaste enkelttiltaka – viktig for nytteverdien på alle kulepunkta

ovanfor. Alle distriktsbutikker bør legge til rette for kaffikrok slik som her på bildet der dåverande kommunalminister Jan Tore Sanner opna kaffikroken på Batalden.



Serviceskyss:

Fleire av butikkane nyttar seg av den fylkeskommunale ordninga med såkalla serviceskyss. Brukar vert henta heime av taxi eller universelt utforma køyretøy og betaler t.d. kr 30,- pr tur. Skyssen går til distriktsbutikken der brukar kan handle, nyte ein kopp kaffi i lag med andre og ha eit sosialt treff ein gang i veka. Tiltaket bidreg i forhold til einsemd og til at eldre og andre brukarar kan bu lenger heime.

Erfaring: eit populært og mykje nytta tiltak. Fylkeskommunen og kommunane oppfattar at dette er eit framifrå folkehelseiltak

Butikken som informasjonspunkt:

Fleire plattformer blir nytta:

Infoskjermen

Alle butikkane bortsett frå Batalden har fått installert infoskjerm i butikken. Butikkane har abonnement med Infoskjermen.no som er ei nettbasert teneste. Butikkane legg sjølv inn innhaldet via sin eigen PC. Sjølve skjermen ser ut som ein vanleg TV og er ein tilpassa skjerm til føremålet. Alt innhald vert styrt via wifi i butikken av infoskjermen.no.

Skjermen kan settast opp på fleire måtar av butikkane. Mange har valt å la kommunal info rulle som tekst nederst. Helst som RSS-feed slik at kommunal info går automatisk ut på skjermen og til bygdefolket. Kan legge inn bilete, video, tekst og annan info frå kommunen og butikken. Bedrifter kan kjøpe seg reklameplass og slik kan butikken også få betalt for info. Tilboda frå t.d. Joker kan leggest ut på skjermen.

Ved at nyheiter, kommunal info m.m. går ut på skjermen via RSS-feed, så vil skjermen alltid fornye seg og vere aktuell utan at butikken dagleg treng å oppdatere. Vêrmelding ligg også som ein funksjon og blir automatisk oppdatert. Slik skal kunde oppleve at butikken som informasjonspunkt er nyttig og aktuelt. Oppdatert info gjer det interessant for kundar å stoppe opp og lese informasjonen.

Målet er å la kommunen sjølv legge ut informasjon; etterkvart har vi fått dette til å fungere betre.

Erfaring: Skjermen bringar kommunen ut i bygdene med kommunal info og den bidreg med lokal info om det som skjer i lokalsamfunnet. Sal av reklame kan sikre inntekter til butikken, men dette har vore lite utnytta - her har butikken ei mulegheit for ekstraintekter.

Informasjonstavle: Batalden ønskte å framleis nytte informasjonstavla som har fungert godt i den butikken og har såleis ikkje installert infoskjerm. Dei andre butikkane har både oppslag på infotavle og infoskjerm. Det kjem stadig nye oppslag både frå butikk og kundar, men det krevst at butikken ryddar for at tavla vert oppfatta å vere aktuell og tydeleg som infopunkt. Informasjonstavle har ein lei tendens til å bli rotete og mangelfullt oppdatert.

Kunde-PC: Butikkane har investert i kunde-PC. Linkar på startskjerm gjev info om tilbod lokalt og ligg enkelt til rette for klick og søk. Dette finn ikkje kunde på eigen mobil eller eiga maskin. Eit enkelt og lett tilgjengeleg tilbod. Her kan ein også legge link til kart, kommunale kartdata med eigedomsgrenser, fiskekort, hytteutleige, turkart (Ut.no) og ulike typar tilbod lokalt.

Utlegging av kommunal info: Kommunen nyttar gjerne kaffikroken eller eit bord i butikken til utlegging av kommunale planar etc. for gjennomsyn.

Butikktilsette: Dialog og informasjon til turistar og kundar er kanskje den viktigaste informasjonskanalen frå butikken si side.

Turistinformasjon: Butikken eignar seg godt til turistinformasjon. For å få turistar og besøkjande til å opphalde seg lenger i bygda og skape omsetnad lokalt, så treng bygda eit godt vertskap. Butikktilsette fyller denne rolla på ein god og profesjonell måte. Service ligg i ryggrada hos kjøpmenn og butikktilsette, og slik er butikken godt kvalifisert for denne type tenester.

Butikken som beredskapspunkt:

Fleire av kommunane ser butikken sin nytteverdi som beredskapspunkt. Vi opplever hyppigare naturkatastrofar der store nedbørmengder, skred og flaum brått kan isolere heile bygdesamfunn.



Her kan butikken vere ein samlingsstad og ein stad for å få tilgang til mat, varme og hjelp. Her kan ein gå lenger i tilrettelegging med t.d. å førebu seg med naudaggregat og naudsamband slik at tryggleiken for folk kan ivaretaast på ein god måte. Men som minimum kan butikken berre stille seg til rådvelde og halde ope hus for alle dei som treng dette.

Erfaring: Ikkje vore nytta i prosjektperioden i denne butikkgruppa, heldigvis vil ein legge til. Men vi har sett døme på at butikken har vore nyttig når bygdesamfunn vert isolert. (Utvik i Stryn Kommune)

Hjartestartar:

Mange småsamfunn har ein hjartestartar tilgjengeleg og personar i bygda er opplært i bruk. Nokre bygder har hjartestartar på butikken, men den kan også finnast andre stader som er eigna. Dette handlar om at butikken si rolle ikkje nødvendigvis er å ta opplæring i hjartestartar eller ha den på butikken, men butikken skal vite kvar den er og kven ein skal ringe for å iverksette hjelpetiltak i ein naudsituasjon. Oppslag på butikken med instruksane er ei minimumsteneste.

Varekøyring – ettersyn med eldre - butikken som tryggleiksnett:

Utkøyring av varer på bestilling frå kunde sikrar daglegvarer til eldre og andre brukarar som har vanskar med å komme seg til butikken. Tenesta sikrar også tilsyn med eldre/brukarar ved at butikktilsette leverer varer på døra og ser til kunden. Ein observerer kunde og kan varsle ved sjukdom eller om kunde ser ut til å ikkje ha det så bra. Slik vil varekøyring ein eller to gonger for veka gjere kvardagen tryggare for bygdefolk og vere nyttig for pårørande. Utover dette tilsynet vil ein også kunne merke endra åtferd t.d. dersom kunde ikkje kjem til butikken for å handle. Nære relasjonar som dette sikrar tryggleik i

lokalsamfunnet og i avtalte former vil butikken framstå som eit tryggleiksnett for bygdefolket. Den såkalla **serviceskyssen** vil ha same verknad. Også her vil butikktilsette merke om kundar endrar åtferd eller rutinar og kan varsle heimesjukepleie eller næraste pårørande dersom det er grunnlag for det.

Erfaring: Både varekøyring og serviceskyss vert oppfatta som viktig for brukarane og vert mykje nytta. Det er ei allmenn oppfatning frå det offentlege at begge desse tenestene er viktige for folkehelsa.



Lokalt digitalt tenestetorg:

Ideen er at butikken registrerer behov for praktisk hjelp i heimen i ei eller annan form, anten på liste eller digitalt i ei fil på butikkdata. Registreringa må skje innanfor reglane for personvernforordninga (GDPR). Det kan vere plenklipping, tilkøyring og stabling av ved, vasking av hus, skifte lyspærer, hjelp til å få parabol og tuner på Canal digital til å virke, få TV eller DAB-radio til å verke mm. Her er ei rad med praktiske ting som eldre og andre brukarar klussar med og ikkje får til. Mange vil nok få hjelp av næraste pårørande og mange finn andre løysingar med nabo eller liknande. Men det å kunne ha eit lokalt tilbod om å gjere kvardagen enklare, sikrare og det at kommunen har ein avtale om dette, kan gjere til at eldre og andre brukarar kan be om hjelp med godt samvit og slik kunne bu lenger heime og klare seg på eiga hand.

Frivillige og pensjonistar som har tid til å påta seg den type oppdrag, kan rykke ut og utføre. Og så er det slik at ein kan ta seg litt betalt for dette. Eller ein syns det er kjekt å hjelpe og gjer dette for naboen utan å ta seg betalt.

Målet er at det lokale digitale tenestetorget skal vere ei teneste som ivaretek tryggleiken for bygdefolket og at ein slik kan bu lenger heime og spare kommunale institusjonsplassar.

Erfaring: Tilbodet er lite nytta. Dette er nok ei ny teneste som må marknadsførast og innarbeidast. Terskelen for å «plage» andre bygdefolk er nok også høg hos eldre og andre brukarar. Ei teneste som

kan ta tid å innarbeide, men likevel viktig i totaltilbodet i eit kommunalt servicepunkt. Heimesjukepleia og kommunale vaktmeistertenester vil vere eit alternativ, men erfaringsmessig fell også mykje utanfor desse tenestene. Avtalen med butikken vil sikre gode tenester lokalt.

Offentleg toalett:

Kundetoalettet på butikken kan nyttast som lokalt offentleg toalett – eit tilbod til kommunalt tilsette og andre vegfarande. Vi erfarer at dette er eit mykje nytta tilbod. På enkelte butikkar kan turistbussar vere ei utfordring. Sjølv med myntinnkast, så finn bussturistane veg utanom brukarbetaling ved at dei held døra open for neste i køa. Enkelte butikkar kan slik ha vanskar med å dekke inn kostnadene med kundetoalett og såleis kan den kommunale godtgjersla vere ei kjærkomen inntekt for dekking av utgiftene. Vegvesenet dekker også for enkelte butikkar kostnader med offentlege toalett, men det er krevjande å komme seg innafor den ordninga.

Andre tenester:

Butikken i lag med grendelag og kommune vil kunne sjå andre typar tenester som kan vere behov for i bygda, ut frå lokale forhold og føresetnader. Såleis er lista ovanfor langt frå uttømmende. Ei rad ulike tenester kunne vore omtalt, men ein tek med ovanforståande som type basis-tenester i eit kommunalt servicepunkt. Det viktige er å pakke eit tenestetilbod som skaper nytteverdi for kommunen og som er basert på dei lokale ressursane og forholda elles.

3.2. Delprosjekt

Som resultat av prosessane i prosjektet har det kome fram ulike spennande prosjekt som vi definerer som delprosjekt. Nokre av delprosjekta har er gjennomført og blir tilbydd, andre er i utviklingsfasen og andre er forkasta.

Vi vel likevel å vise til delprosjekta då dei kan ha nytteverdi for andre, samt at desse kan ha utviklingspotensiale i Merkur-samanheng.

3.2.1. Nokre av delprosjekta.

Droneprosjektet:

Helikopterselskapet Airlift og transportselskapet Transferd, begge adresse Førde, arbeider med eit utviklingsprosjekt for transport av varer, post, pakkar etc. med dronar. Merkur vart kontakta av Airlift etter tips frå kjøpmann Hans Jacob Sunde som kjenner utviklingsdirektøren i selskapet. Tanken var å få til eit pilotprosjekt der ein får prøvd ut droneteknologien i transport av pakkar etc. mellom eit par distriktsbutikkar og ein basestasjon. T.d. transport til ein øybutikk ville vere ideelt både fordi testen då ville gå over sjø med mindre risiko for skader på folk og eigedom og at ein får testa vårforholda. Dette var eit spennande prosjektet der distriktsbutikken kan ta oppgåva som ekspeditør og droneoperatør og få betalt for det.



Etter ei tid med vurdering av ulike pilotløyisingar, fann likevel Airlift Solutions at volumet ville bli for lite og vil heller satse på helsesektoren og prøvetransport av småpakkar der. Det er likevel verd å merke seg at dronar er brukt i m.a. Afrika og ein kjenner til at norske distributørar også snusar på denne

teknologien. Det er verd å følgje med på utviklinga her for å sjå om distriktsbutikken, ved å vere tidleg ute, kan få ei rolle.

Utvikling av App

Dagleg leiar Lisa Myklebust på Nærbutikken Svanøy var starta på utvikling av ein App med mål om å marknadsføre tilboda på Svanøy. På eit fellesmøte i Florø mellom butikkane og kommunen i februar 2019, unnfanga vi ideen om at vi burde lage App'en om til også å dekke dei øvrige øybutikkane i Flora kommune + Stavang. Innhaldsutviklinga vart starta opp og i mai vart App'en Havlandet lagt ut på Google Play og var klar for alle Android-telefonar.

App'en presenterer tilboda på kvart av lokalsamfunna i Flora og har besøkjande på øyane og turistar som målgruppe. Vi nærmar oss 4000 søk på Appen kun på Android-plattformen. App'en er klar for utlegging også i App Store på Apple, men App Store har hittil ikkje vore klar for verktøyet MobApp Creator som App'en er utvikla i.

App'en har også ein bestillingsfunksjon for varer som vi testar ut der kunde via App'en trykker på bestilling av varer og så blir ein styrt inn på dialogvindu for sms og kan legge inn varebestilling. Bestillinga tikkar deretter inn på mobilen til kjøpmannen som kan lage klar varene for levering. Kjøpmennene har også funne ei smart løysing på betaling dersom ein sender varene med båt. Ein slår varene inn på kassa, melder summen til kunde som vippsar pengar til kjøpmannen sin private vipps. Deretter betaler kjøpmannen varene med sitt eige bankkort og så er oppgjeret gjort også i høve butikken sitt økonomisystem.

App'en er eit forsøk på å prøve ut om teknologisk rimelege løysingar kan vere gode nok – t.d. til det å lage eigen App for butikkar eller alle butikkane i ein kommune. Dette kan gje avtale med kommunen eit rikare og meir salbart innhald.

Vi ser også at utvikling av App og nettbasert marknadsføring kan vere ei attåtning for Lisa Myklebust som driv butikken på Svanøy. Slik møter dette prosjektet også målet i prosjektet om å skape ny næring.

Utvikling av info på nettbrett

Ny butikkleiar i Undredal har stor lokalmat-avdeling i butikken med m.a. utsal av lokale ostar frå Undredal. I presentasjonen av ostane har butikken laga presentasjon på nettbrettformat og gjort ein fin presentasjon av varene. Eit prosjekt som er interessant og gir læring til andre butikkar. Såleis er det kjekt å trekke fram slike dyktige kjøpmenn med positivt driv, initiativ og innovasjonskraft.

Kaiekspedisjon på øyene

Øybutikkane i Flora kommune hadde fram til og med 2017 avtale med Fjord 1 om ekspedisjon av gods over kai ved butikken. Butikkane har fått ei godtgjersle som varierer litt med innhald i tenester, men rundt rekna 50.000,- pr år. Ei viktig inntekt for butikkane og ei viktig teneste for øybuvarane.

Butikkane sikra gjennom avtalen ei trygg lagring anten ved å ta gods i hus eller sikra det på kaia inntil det vart henta. Tenesta vart gjennomført i butikken si opningstid og etter varsling om lettskadeleg gods. Butikken har elles halde oppsyn med kaiområdet og sikra ryddig kai og plass for lagring av gods. Frå 1. januar 2018 har øyane vore utan ekspedisjon med det til følgje at godshandteringa er blitt meir sårbar for skade på grunn av vær og vind etc.



For å sikre trygg og god handtering av gods i framtida, støtta kommunen øybutikkane med ei oppmoding til fylkeskommunen om å ta inn i kravspesifikasjonen eit krav om at øyane må få tilbake godsekspedisjonen i dei nye anboda som skal ut i 2020. Slik vil operatør på sambandet måtte legge inn i anbudet ein kostnad med godsekspedisjon til øybutikkane. Det vert spennande å sjå om ein når fram med kravet når dei nye anboda kjem ut på Doffin.

Integrering av flyktningar

Tre av butikkane har jobba med dette. To av dei, Rognaldsvåg og Svanøy, har samarbeid med Innvandrarsenteret i Flora om utplassering av flyktningar. Erfaringane spesielt i Rognaldsvåg er særskilte gode og ein opplever at bygdesamfunnet tek godt mot flyktningane og viser dei merksemd og slår av ein prat med dei. For flyktningane er dette ei ny oppleving. I Florø by har dei kun kontakt med tilsette og andre flyktningar på senteret. Så for flyktningane er det ei god oppleving å komme til eit mindre samfunn som tek godt mot dei, snakkar med dei og slik får dei lære seg, og få kjennskap til norsk kultur og lynne. Butikken på si side gjev dei arbeidspraksis, språktrening og innsikt i butikkyrket.



Kjøpmannen sin motivasjon og tilrettelegging har stor betydning for å lukkast i dette arbeidet.

Også på Fjelli er ein særskilt nøgd med innvandarar som butikktilsett. Han gjer ein særskilt viktig jobb og er dyktig i arbeidet. Norsk kunnskapen er også i utvikling og han gjer seg godt forstått på både telefon og i butikken. Og så er det viktig at han får god oppfølging slik at norsk standard vert sett i butikkdrift og korleis butikken skal sjå ut til ei kvar tid.

Utviklingsprosjekt ny butikk på Fjelli

Coop Marked Fjelli slit med gammalt og nedslitte butikklokale. Også løysingar som er ganske arbeidskrevjande. Difor ville butikken vurdere eit større utviklingsprosjekt med bygging av ny butikk, kafé, evt. kontorutleige og med utleige av gjennomgangsbustader alternativt omsorgsbustader. Tanken var å utvikle gode velferdstiltak for eldre og andre brukarar i bygda med butikken og kaffikroken som midtpunkt for tenester og velferdstiltak. Dette ønskte ein å få til i samarbeid med Stryn kommune og få inn kommunen som partner i gjennomføringa av utviklingsprosjektet.

I behovskartlegginga vart KDU involvert. KDU arrangerte folkemøte for å forankre ideen om utleige evt. sal av leilegheiter til eldre og andre brukarar i bygda. Styret for butikken gjekk i gang med NGU-undersøking og utgreiing om ny lokalisering for butikken nær byggefeltet. Men denne lokaliseringa gjekk ein bort frå etter å ha fått rapporten om ganske omfattande elveforbygging.

PROSPEKT COOPEN - SØLVBERG JAN. 2019



Så vart det prosjektert eit alternativ i tomt ved sida av butikken. (sjå bilde) Også denne vart forkasta etter at butikken fekk eit stort og noko uventa underskot i 2018.

Butikken går no vidare med eit alternativ der ein fornyar lokalet i eksisterande bygg og vil søkje å få til nytt og moderne butikklokale med kaffikrok med panoramautsikt over Nordfjorden. Dette er spennande tankar som økonomisk ser meir realiserbart ut. Rett nok ei utfordring med nedsprenjing av golv på lager, men styret for butikken ser ut til å ha løysingar.

Dermed er eit større prosjekt blitt redusert til modernisering av eksisterande lokale. Likevel har bygda og styret vore gjennom viktige prosessar fram til ei løysing. Bygda har fått ei viktig erfaring og styret skal ha honnør for si friske satsing og igangsetting av utviklingsarbeid for å skape noko nytt i bygda. Diverre spelte ikkje økonomien i butikken heilt på lag og styret fann det rett å gå for eit økonomisk sett lettare løysing.

Forsamlingslokale på Hellevik

Nærbutikken Hellevik har hatt for liten kaffikrok og for liten plass til sosiale aktivitetar og møtestad. Bygda har mista skule og barnehage og dermed ein stad å møtast på 17. mai og andre høgtider. Det var difor med stor lette og takksemnd butikken mottok Merkur-støtte for kjøp av pub-lokalet vegg i vegg med butikken. Kjøpet av lokalet var eit tett samarbeid med Fjaler kommune der kommunen gjekk inn med kr 500.000,- og Merkur støtta tiltaket med 300.000,-. Ordførar i kommunen har vore pådrivar for å få til ei løysing på forsamlingslokale og det var ein stor dag på Hellevik då ordførar nyopna lokalet som nytt samfunnshus kombinert med sosial møtestad for butikken og bygda. Forsamlingslokalet vil også gje nye moglegheiter for tenester og aktivitetar ved butikken og vil framstå som den nye møteplassen i bygda både i fest og kvardag. Også tenestene i kommunalt servicepunkt vil fungere betre med dette lokalet. Hellevik er også heldig som har flinke folk i grendelag og næringsdrivande med utviklingskraft. Flinke folk som satsar og får til spennande aktivitet på fleire hald enn berre butikken. I sum gjer dette Hellevik til eit levande lokalsamfunn som stadig skaper aktivitet også for butikken.

Aldersbustad og serviceanlegg i Rognaldsvåg

Nærbutikken Rognaldsvåg ønskjer å skape eit prosjekt med aldersbustader/omsorgsbustader nær butikken og tilrettelegge for aktivitetar for rørslehemma som kan drive friluftaktivitet. Butikken vil tilrettelegge med universell utforming av flytebrygge, tur- og fiskebåt og fiskeplass på molo, turvegar, sosial møtestad på butikken. Målgruppe er dei som fysisk og mentalt utover rørslehemminga ønskjer å utfordre seg sjølv, ha eit aktivt liv og har sjø og friluftsliv som interesse. Tiltaket kan også vere attraktivt for tilreisande rørslehemma som ønskjer å få ei oppleving utover det vanlege. Rognaldsvåg kan også ta mot grupper for overnatting. Vi meiner dette kan ha overføringsverdi til nytenking for denne målgruppa. For butikken og Rognaldsvåg vil dette kunne skape aktivitet.

Varaordførar i Flora har hatt oppfølging og jobba med utvikling av grendene i kommunen. Han tilrådde å få med bygda på dette gjennom grendelaget. Diverre har prosjektet stoppa litt opp på grunn av det ein oppfattar er manglande kapasitet i grendelaget. Men vi jobbar vidare med tanken i eit tempo som må passe bygdesamfunnet på Rognaldsvåg.

I mellomtida driv butikken utvikling av hamneområdet og tilrettelegging for aktivitet med oppgradering av kjellaren i butikkbygget til serviceanlegg for båtturistar med toalett og der ein kan vaske kler, dusje og stelle seg under opphaldet. Kjellarlokalet vert oppgradert også til å kunne sette inn bord, benkar og stolar til bruk for samankomstar og arrangement som t.d. «Rek i land» som har vore eit fast arrangement i mange år. Kjøpmannen er på offensiven og byggjer stein på stein med sikte på meir aktivitet og eit mangfald i tilbod som gjer Rognaldsvåg interessant som stoppestad for båtturistar og andre besøkjande.

4.0 Oppsummering og tilrådingar

4.1 Kommentar til resultatoppnåing

Prosjektplanen la som nemnt opp til ei prosessorientert gjennomføring med tett og godt samspel mellom butikk og kommune med hensikt å oppnå følgjande resultat:

1. Butikken kan få ei rolle som kommunes forlenga arm i lokalsamfunnet

Det er inngått avtale mellom butikk og kommune om kommunalt servicepunkt som gjer butikken til kommunen sin forlenga arm i lokalsamfunnet. Sjølv om butikkane har tilbydd tenester til lokalsamfunnet også tidlegare, så har både tenestetilbodet blitt utvida og vi har arbeidd med innhaldsutvikling som gjer eksisterande tenester synlege og noko som bygdefolket kan nytte seg av i forvissing om at butikken får betalt for det og ikkje driv gratisarbeid. Bygdefolket kan nytte seg av tilbodet med godt samvit. Avtalen gjer at bygdefolk og butikk har eit meir profesjonelt forhold til tenestetilbodet. Avtalane har difor sikra bygdene eit endå betre og sikrare tilbod enn før.

2. Butikken kan få styrka sin økonomi og overlevingsevne ved at den får betaling for tenester den tilbyr

At butikken får betalt for tenestene, sikrar også butikken ein betre økonomi gjennom godtgjersla ein mottek frå kommunen. Butikken får også tilført meir trafikk grunna tilbodet. Dette vil vere viktig for omsetnad og lønsemd og det å sikre overlevingsevne for butikken.

Figur 2 i rapporten viser den nytteverdi kommunen har av kommunalt servicepunkt:

- Førebygge einsemd
- Eldre og andre brukarar kan bu lenger heime
- Aktivitet stimulerer til meir aktive eldre og dermed til folkehelsa
- Butikken skaper bulyst og trivsel og stimulerer busetnad og inntekter for kommunen
- Butikken viktig for andre som driv næring i butikken sitt nedslagsfelt

Prinsippet om ytelse mot ytelse meiner vi er ivareteke. Det gjer det muleg å oppnå varige avtalar.

3. Kommunen kan spare pengar på helse- og sosialtenester, ved at eldre kan bu lenger heime i lokalsamfunnet før flytting til omsorgsbustad eller andre typar institusjonar

I kor stor grad eldre og andre brukarar kan bu lenger heime på bakgrunn av eit godt tenestetilbod, heimkøyring av varer, sosial arena og andre tilleggstenester, er vanskeleg å påvise.

Vi vil likevel hevde at butikken med sin nærleik med daglegvaretilbod og tenester, gjer det enklare for eldre og brukarar med spesielle behov å utsette flytting til institusjon. Det er difor svært nærliggande å tru at her er ein direkte samanheng og at vi med rimeleg sikkerheit kan hevde at kommunen sparer pengar på kommunalt servicepunkt i butikk.

4. Kommunen kan få folketalsvekst ved at innflyttarar og flyktningar blir integrert i lokalsamfunnet

Fig. 2 viser at butikken sine tenester gir nytteverdiar som:

- meir aktive eldre
- bulyst og trivsel
- skape omsetnad lokalt
- integrering

Dette er nytteverdiar som tydeleg plasserer butikken som eit infrastrukturiltak i lokalsamfunnet. Butikken med sine tenester er viktig for andre næringsdrivande og for at folk skal kunne bu og trivast i lokalsamfunnet. Butikken som sosial møtestad fungerer også i eit folkehelseperspektiv.

Gjennom dette prosjektet og i andre samanhengar har vi sett at butikken er ein god stad for integrering av flyktningar. I Rognaldsvåg har flyktningane fått god kontakt med nordmenn som pratar med dei og interesserer seg for mennesket bak flyktningstatus. Vidare ser vi at butikken er viktig arena for språk- og arbeidstrening og slik har butikkar lukkast med å få til eit godt resultat på integrering.

At kommunen betaler butikken for tenester slik at tenestetilbodet kan eksistere, må vere vel verd dei pengane kommunen yter for desse tenestene. Dette går på å sikre tenester til folket nært der dei bur og slik sikre at folk kan bu i alle deler av kommunen. Det er rimeleg å anta at butikken slik også gjennom vare- og tenestetilbod, bulyst og trivsel kan halde folketalet oppe og kanskje til og med skaffe tilflytting til bygdene. Dette vil i så fall ha god verknad for inntektsgrunnlaget til kommunen.

4.2 «Topp 10»-erfaringar

1. Butikkane sin utviklingskapasitet er begrensa. Med marginal økonomi og knappe lønsbudsjetter er det begrensa med arbeidskapasitet i butikken. Spesielt vart mangel på arbeidskapasitet synleg då det oppstod uventa situasjonar og til dels kriser for enkelte butikkar i prosjektperioden. Utviklingsarbeidet stoppa då opp i viktige periodar og det tok tid å komme tilbake i godt gjenge.
2. Arbeidskapasitet kan også vere eit hinder i kommunane med stadig innstramming på budsjetta.
3. Kommunalt servicepunkt er ikkje ei lovpålagt teneste. Med stadig meir anstrengt kommuneøkonomi kan det vere utfordrande for ein kommune å ta inn denne tenesta sjølv om det for kommunen er sett ein låg pris i høve til ein antatt høg nytteverdi.
4. Politisk leiing i kommunane er meir tilbøyeleg til å prøve ut nye løysingar som t.d. kommunalt servicepunkt, enn administrasjonen. Vi opplever likevel god samskaping med begge nivå.
5. Ikkje uventa tek prosessane i kommunen tid og vi ser at vi må pårekne arbeid opp mot eit år med kvar kommune og butikk før avtale om kommunalt servicepunkt er på plass.
6. Skifte av politisk leiing er både utfordrande og tidkrevjande då ein må stadig bygge nye relasjonar og dei nye skal sette seg inn i kva som er gjort og tankegangen i prosjektet.
7. Skifte av kontaktpersonar i kommunen er like utfordrande og tidkrevjande som skifte i politisk leiing.
8. Kommunane ønskte å oppnemne ein person som skulle følge prosjektet på vegne av kommunen. Ein kontaktperson fremjar samarbeidet ved at ein følgjer samlingane og kjenner prosjektet godt, og kan knyte kontakt mot etatane. Men det kan også hemme samskapinga ved at for stor del av arbeidet fell på kontaktpersonen og ikkje på etatsnivået. Det kan også medfører mindre kontakt til ulike einingsnivå og slik hemme samskaping med einingane.
9. Faglege standardar i etatane kan vere like mykje til hinder for å legge ut tenester i butikk som lover og reglar om tenester i offentleg sektor.
10. Varierende utviklingskapasitet hos butikkane medfører at butikken i for liten grad er sjølvhjelpet i etterkant av prosjektet og såleis vil vere avhengig av oppfølging frå Merkur-konsulent for å kunne ta utviklingsarbeidet vidare inn eit varig avtaleforhold.

4.3 Samskaping som resultat

Samskapinga mellom kommune og butikk har i stor grad føregått i møter der også Merkur-konsulent og/eller KDU har deltatt. Norce-rapporten omtalar samskapinga mellom kommune og butikk og ein ønskjer her å synleggjere noko av samskapinga i prosjektet. Her er nokre gode døme på samskaping og resultatet av dette:

- Appen Havlandet kom i stand i møte med kommunen etter at Lisa Myklebust hadde vist ein tidlegversjon av App for Svanøy Handel
- Dialogmøte mellom distriktsbutikkane og Askvoll kommune var ein ide som vart til under eit møte i Askvoll kommune med næringsapparatet. Samskapinga skjedde i dialogmøtet der det vart avtalt å prøve ut bibliotekfilial i Kvammen. Vidare resulterte møtet i at kommunen no jobbar med å få utplassert info.skjerm på alle distriktsbutikkane i kommunen.
- Sjølve avtalane er eit resultat av samskaping mellom butikk og kommune og avtalen vart til under møta mellom kommune og butikk.
- Innhaldet i avtalane er eit resultat av samskaping der ein i møte gjekk gjennom kva tenester som skulle inngå.
- Innhald og utforming av info.skjermen er resultat av samskaping mellom kommune og butikk
- Prosessen på Hellevik som førte til at kommunen og Merkur gjekk inn med finansiering av eit forsamlingshus, er ein type samskaping der ein fann vegen å gå gjennom fleire møte mellom butikk, grendelag og kommune
- På Fjelli vart det gjennomført samskaping med mange involverte partar der resultatet no ser ut til å bli ei ombygging av eksisterande butikklokale. Det vart halde fleire møte med kommunen, folkemøte med KDU som arrangør og med kommunal representant og fleire styremøte i butikken.
- Både i Lærdal og Aurland kommunar vart det etablert bibliotekfilial i butikk som eit resultat av møter mellom butikk, kommune og Merkur.
- Delprosjekta har også kome til som resultat av samskaping med kommune og andre aktørar. Også fleire døme på samskaping kunne vore nemnt.

4.4 Vegene vidare - tilrådingar

Oppfølging vidare:

Prosjektet vert avslutta medio desember 2019. Oppfølginga vil halde fram til den tid og kontakt med butikkar og kommunar. Straks etter dette vil all fakturering mot prosjektet vere ferdig, rekneskap for prosjektet kan avsluttast og leverast til Merkur.

Såleis er det ikkje lagt opp til vidare oppfølging frå januar 2020. Vi ser at dette kan bli ei utfordring for utvikling og vidareføring av tiltaka i prosjektet. Så langt i prosjektet ser vi at Merkur-konsulent si rolle som pådrivar, ideskapar og samtalepartnar står heilt sentralt for å få til gode prosessar og framdrift i utviklingsarbeidet. Samtidig kan dette gje uttrykk for at prosjektet er blitt for avhengig av Merkur-konsulent og at det i for liten grad er lagt til rette for at butikken og kommunen sjølv kan ta over det vidare arbeidet.

Situasjonen er nok likevel slik, og difor vil ein tilrå at det vert gjort ei form for oppfølging også i 2020. Vi er ved eit kritisk punkt der mange av avtalane skal fornyast. Lærdal har eitt-årig avtale som går ut i 2019. Øvrige kommunar har avtalar som går ut slik: Askvoll i april 2020, Flora i april 2020, Fjaler i

juni 2020, Stryn i juni 2020 og Aurland i februar 1921.

Utskifting av politisk leiing i nokre kommunar ved kommunevalet haust 2019 er ei utfordring ved at ein må byggje nye relasjonar. I Aurland kommune t.d. vart ordføraren skifta ut og næringssjef som var viktig i arbeidet, slutta også same hausten. Dette krev ekstra oppfølging. Utan bistand frå Merkur-konsulent i ei eller anna form så er risikoen større for at avtalane ikkje blir ført vidare.

Vi vil også rå til at Merkurs programstyre vurderer om ideen om kommunalt servicepunkt også kan jobbast med i andre kommunar og lokalsamfunn. Vi ser at kommunar i andre deler av landet har gått inn på slike avtalar i ei eller anna form. Vi ser at det er muleg å få dette til i fleire kommunar og lokalsamfunn og då kan ein nytte forslag til oppskrift og standardavtale som ligg i rapporten. Som finansiering bør omstillingsmidlar i Merkur kunne vurderast, eller ein etablerer ei heilt ny ordning for dette tiltaket. Muleg det kan gå å etablere eit standard kostnadsbudsjet for kvart nytt kommunalt servicepunkt, men tidsbruk vil nok variere frå sak til sak alt etter kor omfattande sakshandsaming kvar kommune legg opp til.

Dokumentasjon:

Styringsgruppa har diskutert behovet for å dokumentere påstanden om at eldre og andre brukarar kan bu lenger heime som følgje av avtale om kommunalt servicepunkt. I prosjektet har ein ikkje jobba med å få fram dokumentasjon på dette. Samtidig peikar ein i prosjektet på det å bu lenger heime som ein nytteverdi kommunen har.

Det er nærliggande å tru at ein slik dokumentasjon kan hjelpe butikken og kommunen til å ta positiv avgjerd om å inngå avtale om kommunalt servicepunkt. Styringsgruppa nemnde spesielt eit døme frå Åmli der kommunen har gjort eit enkelt reknestykke på kva det kostar med varekøyring om kommunen skal gjere denne jobben eller om kjøpmannen skal gjere den. Her ser vi at kommunen kan spare pengar på at kjøpmannen faktisk utfører denne jobben. Styringsgruppa ser det som nyttig om det blir lagt fram dokumentasjon om økonomiske konsekvensar av tettare samarbeid mellom kommune og butikk. Ein vil difor tilrå at Merkur/Distriktssenteret arbeider vidare med dette.

21. november 2019
Merkur-konsulentane

Per Spillum
sign

Ronny Mowatt
sign