



GÖTEBORGS UNIVERSITET
HANDELSHÖGSKOLAN

Urbana godstransporter i Göteborg

*Självständiga återförsäljares attityder och förutsättningar gällande
tidsfönster för mottagning av leveranser*

Seminariearbete på kandidatnivå i logistik
Handelshögskolan vid Göteborgs universitet
Vårterminen 2011

Handledare: Elisabeth Karlsson

Författare:	Födelseår:
Cecilia Johansson	1984
Jessica Persson	1989

Förord

Via kurshemsidan fick uppsatsförfattarna information om att Trafikkontoret sökte studenter som ville skriva om citydistribution och uppsatsförfattarna upplevde det som ett intressant ämne och tog därför kontakt med Trafikkontoret för att anmäla intresse. Detta intresse har resulterat i denna uppsats. Uppsatsförfattarna vill rikta ett tack till vår handledare Elisabeth Karlsson för all hjälp och även till vår kontaktperson Christoffer Widegren för att vi fick chansen att skriva om detta ämne samt hans hjälp med att få fram bakgrundsinformation.

Sammanfattning

I uppsatsen har uppsatsförfattarna studerat urbana godstransporter i Göteborg, urbana godstransporter innebär en rad olika negativa effekter. För att komma till bukt med dessa kan olika restriktioner eller initiativ införas.

Negativa effekter av urbana godstransporter är miljöförstöring, trängsel, ökad olycksrisk samt försämrade boendemiljö. Vid utvecklingen av hållbara urbana godstransporter finns det tre grundpelare att utgå ifrån och ta hänsyn till, rörlighet, hållbarhet och beboelighet.

Att utveckla system för hållbara urbana godstransporter är en utmaning. Då de olika aktörerna som är involverade kan ha motstridiga intressen och mål som måste beaktas. De olika aktörer som är involverade i urbana godstransporter är transportörer, återförsäljare, stadsplanerare samt boende/kunder. I Göteborg är det Trafikkontoret som ansvarar för stadsplaneringen och de olika transportörerna är bland annat Posten, Schenker, UPS, DHL och TNT. Återförsäljarna är de som driver butiker inom det aktuella området (se bilaga 3).

Ett stort problem med urbana godstransporter i många områden är bristen på lastzoner. Även i Göteborg råder det en viss brist på lastzoner vilket medför att godstransporterna parkerar på platser där de måste dela utrymme med fotgängare, cyklister och andra fordon.

Tidsfönster som restriktion eller initiativ innebär att viss fordonstrafik, eller all, är förbjuden inom ett område under en tidsperiod. Exempelvis kan tunga lastbilar vara förbjudna i centrala områden mellan klockan 10:00 – 16:00 då mycket kunder och andra fotgängare rör sig i området. Tidsfönster införs bland annat för att förbättra miljön i stadskärnan, minska trängsel och öka trafiksäkerheten.

I centrala Göteborg finns det i dagsläget en tidsrestriktion som förbjuder fordonstrafik mellan klockan 11:00-00:00 i det aktuella området (se bilaga 3). Trafikkontoret vill kombinera denna restriktion med ett frivilligt tidsfönster där alla leveranser skall vara utförda senast klockan 10:00.

Uppsatsförfattarna kommer att genom litteraturstudier, intervjuer samt en observation undersöka förutsättningar att tidigarelägga leveranser. Samt undersöka återförsäljarnas attityder gentemot Trafikkontorets önskemål om tidigareläggning av leveranser.

Resultat och slutsats är att uppsatsförfattarna anser att tidsfönster för leveranser är en bra åtgärd så till vida att det kan bidra till en trevligare handelsmiljö, uppsatsförfattarna tror dock att det kan komma på bekostnad av återförsäljarna. Det föreligger en stor risk för kostnadsökning för de självständiga återförsäljarna vilket kan leda till orättvis fördelning av kostnader och nytta mellan

aktörerna. Uppsatsförfattarna anser även att det tidigarelagda tidsfönstret innebär en stor risk för ökad trängsel och köbildning under den tidsperiod som transportererna skall ske. Uppsatsförfattarna anser även att förutsättningarna för vissa av de självständiga återförsäljarna att frivilligt anpassa sig till det tidigarelagda tidsfönstret i dagsläget inte finns. Detta kan dock troligen åtgärdas genom information och kunskapsökning och striktare kontroll av dagens tidsrestriktion.

Innehållsförteckning

1 Inledning	1
1.1 Bakgrund	1
1.2 Problemdiskussion	1
1.3 Syfte	3
1.4 Avgränsningar	3
2 Teoretisk referensram	5
2.1 Urbana godstransporter	5
2.1.1 Utveckling urbana godstransporter	5
2.1.2 Hållbara urbana godstransporter	6
2.2 Återförsäljare	7
2.3 Tidsfönster	8
2.3.1 Återförsäljarnas aspekter på tidsfönster	9
2.4 Åtgärder för att reducera urbana godstransporters negativa effekter	9
2.5 Urbana godstransporters aktörer	10
2.6 Brist på lastzoner	11
3 Nulägesbeskrivning	12
3.1 Godstransporter och aktörer i Göteborg	12
3.2 Godstransporter och återförsäljare i Göteborg	13
3.2.1 Återförsäljare i Göteborg	13
4 Metod	16
4.1 Kvalitativ eller kvantitativ metod?	16
4.2 Urval	17
4.3 Litteraturgenomgång	18
5 Empiri	19
5.1 Intervjuer	19
5.1.1 Intervju 1	19

5.1.2 Intervju 2	20
5.1.3 Intervju 3	21
5.1.4 Intervju 4	22
5.2 Observation	22
5.3 Mejlkontakt	23
5.4 Resultat.....	23
6 Analys	25
6.1 Hur är förutsättningarna bland återförsäljarna att frivilligt anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster för leveranser?	25
6.2 Om ett frivilligt initiativ inte är tillräckligt, vad krävs då för att få aktörer att anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster?	27
6.2.1 Initiativ eller tidsrestriktion?	27
6.2.2 Information.....	28
6.2.3 Lastzoner	29
6.2.4 Transportör.....	29
6.3 Är ett tidigarelagt tidsfönster för leveranser i centrala Göteborg lösningen på problemen med urbana godstransporter?	30
7 Slutkapitel	32
7.1 Slutsats	32
7.2 Förslag på fortsatta studier	33
8 Referenslista	34
Bilaga 1 Intervjufrågor	36
Bilaga 2 Mejlkontakt	37
Bilaga 3 Aktuellt område	39

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Uppsatsförfattarna har fått i uppdrag av Trafikkontoret i Göteborg att undersöka förutsättningar till tidigarelagd mottagning av leveranser hos små och medelstora företag som driver butiker i centrala Göteborg. Trafikkontoret i Göteborg förvaltar kommunens ban- och väganläggningar och är vägghållarmyndighet. De ansvarar för all trafik i Göteborg och är ansvariga för att genomföra de beslut som trafiknämnden fattar. Allt arbete som genomförs av Trafikkontoret utförs av externa entreprenörer.(goteborg.se)

Med tidigarelagd mottagning avses tidsfönster för leveranser. I för uppsatsen aktuellt område (se bilaga 3) är Trafikkontorets mål att alla leveranser skall vara utförda senast klockan 10:00. För att detta skall vara möjligt måste alla återförsäljare ha möjlighet att börja ta emot gods senast klockan 8:30.

I uppsatsen behandlas ämnet urbana godstransporter enligt OECD är definitionen på urbana godstransporter:

“The delivery of consumer goods (not only by retail, but also by other sectors such as manufacturing) in city and suburban areas, including the reverse flow of used goods in terms of clean waste.” (OECD, 2003)

1.2 Problemdiskussion

En tydlig trend inom logistik och lagerhantering är att utrymmet för återförsäljarnas lager minskar. De varor som finns i butiken, finns på försäljningsytorna vilket har medfört att lagerytorna har minskats kraftigt. Istället för att lägga få stora order, beställer återförsäljaren när det börjar bli brist på en vara. Det innebär att leveranserna ökar och fyllnadsgraden minskar. Återförsäljarna ställer även allt högre servicekrav på sina transportörer. Transportörerna förväntas leverera ända fram till dörren eller till och med upp på hyllan. Det blir alltså allt fler leveranser och dessutom ökar tiden för leverans och lossning, vilket skapar problem i form av utrymme på gatorna (Björke, 2007). Godstransporter är samtidigt nödvändiga i städerna för att kunna tillgodose efterfrågan på produkter och tjänster i urbana områden. Men befintliga godstransporter skapar en mängd olika ekonomiska, miljömässiga och sociala problem i stadsmiljöerna (Andersson, 2005). Det diskuteras ofta vilka åtgärder som bör vidtas för att minska de negativa effekterna av urbana godstransporter (Björke, 2007). Men vems ansvar är det att få ner de negativa effekterna?

Enligt Taniguchi et al (2001) finns det fyra huvudaktörer inom urban godstransport; boende, stadsplanerare, transportörer och transportköpare (benämns återförsäljare i den här studien). Trafikkontoret har en roll som stadsplanerare i Göteborg och har gett uppsatsförfattarna i uppdrag att studera återförsäljarnas förutsättningar och attityder till att tidigarelägga sina transporter. Vilket kan bero på att stadsplanerare på senare år börjat prioritera tillgängligheten för fotgängare och cyklister genom att förbjuda fordonstrafik på vissa gator (Björke, 2007). De gator som Trafikkontoret främst är intresserade av är Korsgatan, Kungsgatan och Vallgatan eftersom dessa gator främst är till för oskyddade trafikanter (se bilaga 3). En anledning till tidsfönster är att öka framkomligheten och säkerheten för oskyddade trafikanter (Björke, 2007).

Men i dagsläget kan det vara besvärligt att tidigarelägga leveranser eftersom många återförsäljare inte öppnar sina butiker förrän klockan 10:00 och inte har personal på plats innan klockan 10:00. Om leveranserna skall vara klara klockan 11:00 innebär det att transportörerna har väldigt mycket att hinna med under enbart en timma. Trafikkontorets önskemål är att leveranserna skall vara klara redan klockan 10:00, vilket innebär att personal måste finnas på plats klockan 08:30 om transportörerna skall hinna i tid (innerstadengbg.se nyhetsbrev). Detta medför ett problem för de allra minsta återförsäljarna som inte öppnar sina butiker förrän klockan 11:00 och som måste ha personal på plats två och en halv timme tidigare än i dagsläget. Det kanske inte innebär höga lönekostnader för de återförsäljare som får leveranser ett fåtal gånger per månad. Men för de återförsäljare som dagligen får in leveranser kan det innebära en hög ökning av kostnader. Ett annat önskemål från Trafikkontoret är att leveranserna skall bli färre.

För att återförsäljarna frivilligt skall tidigarelägga och minska sina leveranser bör de känna ett behov av att behöva göra det. Quak (2005) konstaterar att både transportör och återförsäljarna har ett behov av att leveranserna sker när butiken inte har öppet. Detta eftersom transportören ser kunder som ett hinder under leveransen och återförsäljarna ser transportören som ett hinder för sina kunder.

Uppsatsförfattarna anser därför att det kan vara intressant att studera hur återförsäljarna på Korsgatan, Kungsgatan och Vallgatan ser på sina förutsättningar att tidigarelägga sina leveranser. Det är intressant att se om de är positivt eller negativt inställda till tidsfönster och om de ser transporter som ett hinder för sina kunder. Förra året gjordes det en omfattande kvantitativ enkätstudie som berör ämnet tidsfönster på inom vallgraven där Korsgatan, Kungsgatan och Vallgatan. Studien utforskade återförsäljarnas attityder till urbana transportåtgärder. Då studien var väldigt omfattande och inte gick ner på djupet om tidsfönster anser uppsatsförfattarna att det kan

vara intressant att utveckla studien för att få djupare förståelse om återförsäljarnas aspekter på tidsfönster. (Awais och Serrado, 2010)

Det finns även de som anser att tidsfönster ökar en del negativa effekter av urbana godstransporter. Quak (2005) kom i sin studie i Holland fram till att tidsfönster ökade antal fordonskilometer, total transporttid, antal fordon och utsläpp av koldioxid. Men det finns dem som har en mer positiv inställning till tidsfönster och anser att det i längden uppmanar transportörer till att samlasta, vilket minskar antalet fordon och utsläpp (Björke, 2007). Uppsatsförfattarna anser därför att det kan vara intressant att studera om tidsfönster är en bra lösning. Trafikkontoret nämner att de vill att Göteborg ska vara en stad som föregår med gott exempel som en anledning till att de är angelägna att tidigarelägga leveranserna. Det kan bero på att stadsplanerare på senare år börjat prioritera gång- och cykeltrafikanter. Men tidsfönster är en åtgärd som kan komma på bekostnad av transportör och återförsäljare (Björke, 2007). Uppsatsförfattarna anser att det kan vara intressant att undersöka om ett tidigarelagt tidsfönster är en bra lösning för Göteborg.

Problemformulering

Vilka förutsättningar och attityder har de självständiga återförsäljarna i centrala Göteborg att anpassa sig till Trafikkontorets önskemål om ett tidigarelagt tidsfönster för leveranser mellan klockan 8:30 – 10:00?

1.3 Syfte

Syftet med uppsatsen är att undersöka och analysera självständiga återförsäljares attityder och förutsättningar att anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster för mottagning av leveranser .

Centrala frågeställningar

- Hur är förutsättningarna bland återförsäljarna att frivilligt anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster för leveranser?
- Om ett frivilligt initiativ inte är tillräckligt, vad krävs då för att få aktörer att anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster?
- Är ett tidigarelagt tidsfönster för leveranser i centrala Göteborg lösningen på de negativa effekterna med urbana godstransporter?

1.4 Avgränsningar

Avgränsningar har gjorts beträffande geografi, återförsäljare och personal.

Geografisk avgränsning

I samråd med uppdragsgivare har det gjorts en geografisk avgränsning. De gator som är aktuella i den här studien är Korsgatan, Kungsgatan och Vallgatan eftersom dessa gator är gågator och främst till för oskyddade trafikanter. (se bilaga 3)

Återförsäljare

Den här studien fokuserar på återförsäljarnas, alltså de butiker som ligger inom aktuellt område (se bilaga 3), förutsättningar att tidigarelägga sina transporter. Det läggs inget fokus på huruvida transportföretagen har möjlighet att leverera tidigare. Uppsatsförfattarna antar att om inte tillräckliga resurser finns för att utföra transporter inom tidsfönstret så kan transportörerna allokera befintliga om resurser från andra områden för att tillgodose behovet i det aktuella området (se bilaga 3).

Personal

Det finns många olika lösningar att tidigarelägga leveranser, exempelvis med väktare, transportörer som har tillgång till nyckel eller personal på plats. Uppsatsförfattarna har valt att fokusera på personal på plats eftersom det framgick i studien från förra året att återförsäljarna var negativa till väktare och ansåg att personal på plats var den bästa lösningen (Awais och Serrado, 2010).

2 Teoretisk referensram

2.1 Urbana godstransporter

Inom ämnesområdet urbana godstransporter används begreppet SUFT – Sustainable Urban Freight Transport (Lindholm 2008). I detta kapitel benämnt som hållbara urbana godstransporter.

2.1.1 Utveckling urbana godstransporter

I OECD:s rapport *Delivering the goods* (2003) tas det upp ett antal faktorer som påverkat utvecklingen av urbana godstransporter. Framförallt är det trenden med minskade lager och ökade antal transporter för att kompensera för de minskade lagren som bidragit till en ökad andel urbana godstransporter. En annan faktor är den allt mer föränderliga marknaden där det ständigt krävs att nya produkter eller varianter av produkter introduceras, detta är framförallt fallet inom kläd-och mode industrin. Dessa förändringar har bidragit till ökade transporter och trenden är att de kommer fortsätta att öka. Det är därför av stor vikt att problemet tas på allvar och att myndigheter vidtar åtgärder som gör transportererna mer hållbara på lång sikt. (OECD, 2003)

I dagsläget är inte de urbana godstransporterna hållbara utan de bidrar fortfarande till en stor del negativa effekter (Lindholm, 2008). De negativa effekterna som urbana godstransporter innebär är trängsel, föroreningar, ökad olycksrisk samt försämrade boendemiljö. Konsekvenserna kan delas in i ekonomiska, samhälle, säkerhet och miljö. (Anderson et al, 2005)

De ekonomiska effekterna av urbana godstransporter är trängsel och ineffektivitet så som ineffektivt utnyttjande av resurser (Anderson et al, 2005). De ekonomiska effekterna innebär att godstransporterna i urbana miljöer bidrar till att öka trängseln, vilket är en bidragande faktor till ökade kostnader för förseningar, som i sin tur leder till ökade lagerhållningskostnader då produkterna ligger under transport längre tid. Detta leder även till att tiden det tar för en produkt att nå marknaden ökar, det innebär även att transportkostnaderna i sig ökar. (Ramokgopa 2004)

Effekterna för samhället som de urbana godstransporterna innebär är ökad trängsel samt föroreningar. Då godstransporter inte efterfrågas i sig utan efterfrågan är härledd utifrån efterfrågan på produkter och tjänster inom det urbana området, så är kunderna, de boende i området, till viss del själva med och bidrar till ökade godstransporter. Dock är de inte beredda att ta konsekvenserna av den härledda efterfrågan och den ökade trängsel och förorening som godstransporterna innebär. (Anderson et al, 2005)

Godstransporternas effekter för vägsäkerheten är slitage på gator, vägar och egendom i urbana områden på grund av att ytorna är underdimensionerade för stora godsfordon. Slitaget ökar i takt

med att godstransporterna ökar. En annan konsekvens av godstransporterna är att de bidrar till att antalet olyckor ökar (Ramokgopa, 2004). Enligt Ramokgopa (2004) vore lösningen på problemet med godstransporterna sett till vägsäkerhet att inrätta egna "korridorer" för den tunga trafiken i urbana miljöer så att de på så sätt inte påverkar den övriga trafiken.

Sist men inte minst så har godstransporterna allvarliga konsekvenser för miljön. Godstransporterna påverkar miljön genom utsläpp av och andra skadliga gaser. De är därmed en bidragande orsak till ökade luftföroreningar. Godstransporterna påverkar även miljön runt omkring sig genom att de innebär en ökad olycksrisk samt bullerstörningar. (Ramokgopa, 2004)

I en rapport från OECD (2003) framgår det att alldeles för lite har gjorts från myndigheters sida att reducera de urbana godstransporternas negativa effekter. Ett resultat av detta har blivit ökade problem associerade med urbana godstransporter (OECD, 2003). Problemen är framförallt de som nämnts tidigare: trängsel, föroreningar, ökad olycksrisk samt försämrad boendemiljö (Anderson et al, 2005).

2.1.2 Hållbara urbana godstransporter

Hållbara urbana transporter skall utformas dels med hänsyn till de tre grundpelarna rörlighet, hållbarhet och beboelighet men samtidigt klara av att möta den ökade efterfrågan på godstransporter. (Taniguchi et al, 2004)

Rörlighet, hållbarhet och beboelighet stöttas enligt Taniguchi (2003) även av ett visst antal mål som också skall tas i beaktning vid utformningen av hållbara urbana godstransporter. Myndigheternas utformning av de urbana transporterna måste ta hänsyn till:

- Global konkurrens
- Effektivitet
- Miljövänlighet
- Minskning av trängsel
- Trygghet
- Säkerhet
- Arbetskraft
- Energibesparing

Alla faktorer, de tre grundpelarna samt delmålen, måste beaktas och tas hänsyn till vid utformandet av urbana godstransporter (Taniguchi et al, 2004). Det är även viktigt att ta med passagerartrafiken (personbil, kollektivtrafik) i beaktning så att godstransporterna utformas med

hänsyn till passagerartrafiken och att passagerartrafiken utformas med hänsyn till godstrafiken (OECD, 2003). Dessa är:

Rörlighet innebär att vägar, gator och andra ytor där fordonen rör sig måste vara utformade så att fordonen med lätthet kan ta sig fram. Att ha tillräckligt med vägkapacitet så att trängsel och andra problem kan förhindras är av yttersta vikt för urbana godstransporter. Framförallt för att kunna tillgodose mottagarnas krav på leverans inom snäva tidsfönster samt Just In Time leveranser. (Taniguchi et al, 2004)

Att godstransporterna måste vara *hållbara* är något som blir allt viktigare, de många negativa konsekvenser som följer med godstransporter måste förhindras eller reduceras. Att minimera användandet av fossila bränslen, samt tunga godsfordon (det är framförallt störningar från stora tunga transporter som upplevs som ett problem) är ett steg i riktning mot mer hållbara godstransporter. (Taniguchi et al, 2004)

Den sista grundpelaren är *beboelighet*. Den handlar om att systemet för urbana transporter skall utformas med hänsyn till beboelighet (Taniguchi et al, 2004). Beboelighet handlar om att föroreningar, trängsel och miljö inte bara utgör problem för fordonstrafiken utan också för de boende som vill ha en trivsamt, ej hälsofarlig samt säker boendemiljö (Anderson et al, 2005)

2.2 Återförsäljare

Quak (2008) gör en distinktion mellan självständiga återförsäljare och återförsäljare som är en del av en affärskedja. Den största skillnaden och utmaningen ligger i huruvida de olika återförsäljarna är villiga att ta ansvar för sina transporter samt vilken grad de är engagerade i lokal politik.

Den självständiga återförsäljaren tar inte lika stort ansvar för sina transporter. Oftast betalar de inte för att transporten skall utföras utan priset ingår i den produkt/vara som de har köpt och tar utöver det inget ansvar för transportererna. Det kan därför vara svårare att få en självständig återförsäljare att delta i ett frivilligt initiativ att förändra transportmönster, så som tidsfönster, då den självständiga återförsäljaren inte ser transporten som sitt ansvar. (Quak, 2008)

Återförsäljare som ingår i en affärskedja tar ett större ansvar för sina transporter. Ofta ingår transportverksamheten i organisationen eller så är den en del av en försörjningskedja som optimeras. De är därför ansvariga för sina egna transporter vilket gör att de är mer medvetna om de kostnader som transportererna innebär. Då de är mer villiga att ta ansvar för sina transporter så är det även lättare att få dem att delta i frivilliga initiativ. (Quak, 2008)

Den andra skillnaden mellan självständiga återförsäljare och återförsäljare som är en del av en affärskedja är hur engagerade de är i lokal politik. De självständiga återförsäljarna är enligt Quak (2008) oftast lokalt anknutna och därför mer engagerade i den lokala politiken och situationen i det område som de är etablerade i. (Quak, 2008)

Återförsäljare som är en del av en kedja är oftast mindre engagerade i den lokala politiken och situationen i det område de är etablerade i. I huvudsak beror detta på att huvudkontoret oftast befinner sig på annan ort. Det kan därför vara svårare att få dem att engagera sig i lokala frågor, så som till exempel initiativ för hållbara urbana godstransporter. (Quak, 2008)

2.3 Tidsfönster

Med tidsfönster avses att företag utför transporter inom en viss tidsperiod i ett avgränsat geografiskt område i en stad (Anderson et al, 2005).

Fördelar

En fördel med tidsfönster är att återförsäljarna kan lägga mer fokus på kunderna under butikens öppettider. Det blir mindre trängsel i stadskärnan och ökad trafiksäkerhet, effektivare logistik för transportörer och godshantering (innerstadengbg.se). Tidsfönster kan även i längden uppmana återförsäljare och transportörer till samlastning, vilket kan minska antalet fordon (Björke, 2007).

Nackdelar

Det kan uppstå problem vid införandet av tidsfönster. I en studie i Holland där syftet var att studera eftereffekterna av införandet av tidsfönster observerade Quak (2005) att tidsfönster medförde en negativ effekt av detaljhandlares distributionsprocess. Eftereffekter som påverkar företagen var att tidsfönster medförde en ökning av antalet fordonskilometer, den totala tiden för transport, och antalet fordon. Detta medförde extern påverkan i form av utökade koldioxidutsläpp (Quak 2005).

Även Anderson et al (2005) håller med om att tidsfönster kan innebära negativa effekter för miljön. Anderson et al (2005) menar att tidsfönster medför en ökning av transporter under de timmar de är tillåtna, det finns en risk för ökning av antalet rundor, det totala antalet transportkilometrar samt en risk för köer vid leverans hos mottagare (Anderson et al, 2005).

Ett annat problem är att transportörer måste hålla ett tidsfönster tvingas de allokera om befintliga resurser. Det kan innebära att leveranserna blir senarelagda på närliggande gator där det inte råder tidsfönster. (Taniguchi et al, 2005)

2.3.1 Återförsäljarnas aspekter på tidsfönster

I Quaks (2005) studie i Holland om eftereffekterna av tidsfönster höll alla företagen med om att tidsfönster medför en mer komplicerad distribution. Ett flertal återförsäljare tyckte dock att det finns vissa områden där tidsfönster är en lämplig åtgärd, till exempel gator där lastbilar och gångtrafikanter vistas samtidigt. Framförallt på gator där återförsäljarna inte har möjlighet att ta emot leveranser på baksidan. (Quak, 2005)

Både transportör och återförsäljare har behov av att leveranser sker innan eller efter butikens öppettider, då transportörer ser återförsäljarnas kunder som ett hinder under leveranser och återförsäljaren ser transportören som ett hinder för sina kunder (Quak, 2005).

2.4 Åtgärder för att reducera urbana godstransporters negativa effekter

De urbana godstransporterna medför ett antal negativa effekter. För att försöka reducera de effekterna och få godstransporter mer långsiktigt hållbara kan myndigheter införa restriktioner. Ett annat alternativ är att myndigheterna uppmanar de inblandade aktörer att ta egna initiativ till förbättringar och förändringar som bidrar till att reducera de negativa effekterna. (Anderson et al 2005)

Restriktioner

Restriktioner är en begränsande åtgärd som myndigheter kan besluta om att införa (Anderson et al, 2005). *Tidsrestriktioner* som behandlas i den här uppsatsen används för att begränsa tung trafik, eller förbjuda all fordonstrafik, inom ett geografiskt område under en viss tidsperiod (Anderson et al, 2005).

Initiativ

Initiativ är till skillnad från restriktioner frivilliga förändringar hos företagen. Tidsfönster kan vara ett initiativ om företag frivilligt utför transporter inom ett tidsfönster (Anderson et al, 2005). Att utveckla restriktioner för hållbara urbana godstransporter kan vara svårt då det är flera olika aktörer med motstridiga intressen och mål som är involverade, att enbart rikta sig mot de företag som utför transporterna kanske inte alltid är tillräckligt. (OECD, 2003). Genom att arbeta mot transportköparen (återförsäljaren) istället för transportören kan återförsäljarna göras medvetna om hur deras beställningsrutiner faktiskt påverkar närmiljön samt vilka konsekvenser godstransporterna medför. Genom att få återförsäljaren att beställa smartare kan godstransporterna effektiviseras till en relativt låg kostnad, till exempel kan beställningsrutiner läggas om till att bli färre beställningar. (Jonsson et al, 2009)

Restriktioner eller initiativ?

Huruvida restriktioner eller initiativ ger bäst resultat beror på flera faktorer så som vilken stad, vilket problem och vilka aktörer som är inblandade. Men enligt Anderson et al (2005) uppnås bästa resultat när en kombination av initiativ och restriktioner införs. I OECD:s rapport från 2003 om urbana godstransporter ges förslag på hur myndigheter skall arbeta med restriktioner och initiativ. Det framgår av rapporten att de inte anser att enbart restriktioner är en lösning utan att alla berörda aktörer behöver engageras för att vald transportåtgärd skall fungera i längden. De diskuterar också huruvida det är den lokala myndigheten som skall utforma och implementera transportåtgärd. Det kan uppstå problem om de lokala åtgärderna inte är förenliga med de nationella målen. Tidsfönster kan till exempelvis öka antalet totala fordonskilometer i landet vilket inte är förenligt med nationella mål. Deras slutsats är att åtgärder måste utformas med hänsyn till nationella och lokala mål – "*act local, think national/global.*" Huvudmålet oberoende av vilken åtgärd som väljs skall alltid vara hållbara urbana transporter. (OECD, 2003)

2.5 Urbana godstransporters aktörer

Att utveckla system eller restriktioner för hållbara urbana godstransporter kan vara svårt då det är många olika aktörer involverade med motstridiga intressen som också måste beaktas (OECD, 2003). Enligt Taniguchi et al (2001) finns det fyra aktörer inom urbana godstransporter. Dessa aktörer har olika roller och mål.

Transportörer är de som levererar godset till transportköparna. För transportörer är det viktigt att maximera sin servicenivå, vilket inkluderar bland annat pris, tid för leverans och transportinformation. (Taniguchi et al, 2001)

Transportköparna är de som beställer leveranserna, som i denna uppsats benämns återförsäljare. För återförsäljare är det viktigt att minimera kostnader. Det är viktigt att erbjuda kunden hög service till låg totalkostnad. (Taniguchi et al, 2001)

Boende/kunder är de som lever, bor, jobbar och shoppar i staden. De vill minimera trängsel, buller utsläpp och olyckor. Men samtidigt vill de ha ett brett utbud på varor. (Taniguchi et al, 2001)

Stadsplanerare vill minimera trängsel, förbättra miljön, öka säkerheten och skapa jobbmöjligheter. Stadsplanerare bör ha en neutral ställning för att lösa konflikter mellan de andra aktörerna boende. (Taniguchi et al, 2001)

Aktörers acceptans

En pullmetod är en uppmuntrande metod och en pushmetod är en tvingande metod. Tidsrestriktion är en tvingande åtgärd och alltså en pushmetod och företagsdrivna initiativ är en uppmuntrande

pullmetod. En förutsättning för att tidsfönster skall få en positiv effekt är att återförsäljarna har en hög acceptans för metoden. Pullmetoder är mer accepterade än pushmetoder. En kombination av push och pull har dock en högre acceptans än enbart push. (Ericsson 2008)

Innan införandet av trängselskatt i Stockholm hade många inblandade aktörer en negativ inställning. Efter införandet ändrades acceptansen och 35 procent blev mer positivt inställda medan 10 procent blev mer negativt inställda. (Stockholmsförsöket)

2.6 Brist på lastzoner

Ett problem i många städer är att det råder brist på lastzoner. En lastzon är ett område där ett fordon får stanna för lossning och lastning. Många återförsäljare vill i dag få leveranserna till butikens dörr eller till och med att de packas upp på butikens hyllor. Denna trend medför att leverans av samma volym i dagsläget tar längre tid än det tidigare gjort. Detta har skapat en del problem då befintliga lastzoner i de centrala stadsdelarna är anpassade efter gamla leveransmönster. Det har gjort att många leveranser sker på trottoaren, vilket kan ha störande effekt för andra trafikanter och fotgängare. Vid tidsfönster kan det bli ännu mer brist på lastzoner, eftersom fler fordon skall leverera under samma tider. (Björke, 2007)

3 Nulägesbeskrivning

3.1 Godstransporter och aktörer i Göteborg

I det här avsnittet beskrivs urbana godstransporters aktörer i Göteborg efter Taniguchi et al (2001) definition på aktörer.

Stadsansvariga

I Göteborg är det Trafikkontoret som ansvarar för all trafik. Trafikkontoret förvaltar kommunens ban- och väganläggningar samt är väghållarmyndighet. Trafikkontorets och Trafiknämndens uppdrag är att tillgodose medborgarnas och näringslivets transportbehov, förbättra trafiksäkerheten och minska trafikens miljöstörningar till en acceptabel nivå för både människor och natur. (goteborg.se/trafikkontoret)

En annan aktör i centrala Göteborg är Innerstaden Göteborg som arbetar för att:

"Innerstaden Göteborg ska vara en viktig partner och aktör för att säkerställa att innerstaden får bästa tänkbara attraktionskraft - en förutsättning för en levande och spännande stadskärna med unika värden för Göteborgare och besökare." (innerstadengbg.se).

Innerstaden Göteborg är också involverade och intresserade av att alla godstransporter skall utföras mellan klockan 8:30 och 10:00, detta för att de tror att det kan bidra till att stadskärnan blir mer attraktiv (innerstadengbg.se).

Den nionde mars höll Trafikkontoret ett informationsmöte med återförsäljarna angående bakgrunden till arbetet med tidigarelagda transporter, samt olika lösningar och metoder för att klara av att genomföra godstransporter till innerstaden innan klockan 10:00. Men mötet hade dålig upplösning och Trafikkontoret planerar därför att ha ett nytt möte. (Innerstaden.se nyhetsbrev)

Invånare

Efterfrågan på godstransporter är delvis härledd utifrån invånares efterfrågan på produkter och tjänster. För att tillgodose efterfrågan krävs transporter och med transporterna medföljer negativa effekter, så som miljöföroreningar och trängsel. Dessa negativa effekter är inte invånarna enligt Quak (2008) beredda att acceptera. Trots att deras efterfrågan på produkter och tjänster kräver transporter accepterar de inte en sådan effekt som till exempel trängsel. (Anderson et al 2005)

Transportörer

Majoriteten av butikerna i centrala Göteborg är så kallade självständiga återförsäljare (Awais och Serrado, 2010). Leverans av de självständiga återförsäljarnas produkter görs av transportörer som till exempel Posten, Schenker, DHL, UPS, TNT och det finns även ett antal mindre privata transportörer.

Återförsäljare

Återförsäljare, benämnd transportköpare av Taniguchi et al (2001), kan enligt Quak (2008) delas in i två olika grupper, självständiga återförsäljare och återförsäljare som är en del av en kedja. Inom aktuellt område (se bilaga 3) är majoriteten av återförsäljarna självständiga (57 procent) och enligt Quak (2008) är självständiga återförsäljarna mindre benägna, än de återförsäljare som är en del av en kedja, att ta ansvar för de transporter som utförs.

3.2 Godstransporter och återförsäljare i Göteborg

I Göteborg utgör den tunga trafiken cirka 10 procent av all fordonstrafik men de bidrar med en större del än så till trängseln i centrala Göteborg. Framförallt upplevs den tunga trafiken som ett stort problem på de mindre gatorna. (START, 2008)

I Göteborg har myndigheterna de senaste åren arbetat för att etablera en nära relation med transportörer och andra aktörer för att kunna etablera ett system för hållbara urbana godstransporter. (START, 2008)

I dagsläget är det förbjudet att framföra fordon (bil och lastbil) i det aktuella området (se bilaga 3) mellan klockan 11:00 och 00:00. Godstransporter tillåts övrig tid men all annan fordonstrafik är helt förbjuden. För att se till att restriktionerna följs så arbetar Trafikkontoret tillsammans med polisen som utfärdar personliga böter till de som begår överträdelser. Införandet av restriktioner blev lyckat så till vida att den totala trafikmängden minskade med 55 procent. (START, 2008)

3.2.1 Återförsäljare i Göteborg

Awais och Serrado (2010) utförde en omfattande enkätundersökning om företagens attityder gentemot åtgärder för hållbara urbana transporter. Några av de för den här uppsatsen intressantaste resultaten redovisas nedan:

I det aktuella området (se bilaga 3) i Göteborg utgör egenföretagare den största andelen av företagen i området, 57 procent, franchisebutikerna utgör cirka nio procent och butiker som tillhör en affärskedja utgör ungefär 34 procent. Egenföretagarna tillhör till stor del den självständiga gruppen av återförsäljare medan franchise och butikskedjorna tillhör den återförsäljargrupp som är en del av en affärskedja. (Awais och Serrado, 2010)

Antalet anställda hos de olika självständiga återförsäljarna varierar men det flesta butiker har mellan en till fem anställda. Andelen butiksutrymme avsatt för lager varierar också stort hos de självständiga återförsäljarna 10, 20 och 25 procent av total yta avsatt för lager är vanligast. (Awais och Serrado, 2010)

Hur ofta de tar emot leveranser varierar mellan antingen dagligen eller veckovis. Av egenföretagarna är det cirka 42 procent som tar emot gods dagligen och 39 procent som tar emot gods veckovis. Av franchise butikerna är det 17 procent tar emot gods så gott som dagligen och 83 procent tar emot gods veckovis. Av butikerna som tillhör en affärskedja är det 44 procent tar emot gods dagligen och 45 procent veckovis. (Awais och Serrado, 2010)

Andelen butiker som tar emot gods mellan klockan 06:00-08:00 är för de självständiga återförsäljarna cirka fem procent och för de återförsäljare som är en del av en affärskedja cirka 13 procent. Mellan klockan 08:00-11:00 är det 72,5 procent av de självständiga återförsäljarna som tar emot gods och av de återförsäljare som är en del av en affärskedja är det cirka 77 procent som tar emot gods under denna tidsperiod (Awais och Serrado, 2010). Mellan klockan 11:00-00:00 är det förbjudet att leverera gods i det aktuella området (se bilaga 3) (START, 2008). Men trots detta så är det 85 procent av de självständiga återförsäljarna som tar emot gods under denna tidsperiod. 63 procent av de återförsäljare som är en del av en affärskedja som tar också emot gods under denna tidsperiod. (Awais och Serrado, 2010)

Antal olika transportörer som levererar skiljer sig en del åt mellan de olika återförsäljarkategorierna. För de självständiga återförsäljarna är en, tre eller fyra transportörer vanligast. För de kedjebundna återförsäljarna är en, två eller tre transportörer vanligast och som mest har de enligt undersökningen fem stycken, till skillnad från de självständiga återförsäljarna där vissa har uppemot 10 stycken olika transportörer. (Awais och Serrado, 2010)

En annan fråga som ställdes av Awais och Serrado (2010) var hur stort intresse de olika återförsäljarna hade av lokala åtgärder för urbana godstransporter. Ungefär 40 procent av både självständiga och affärskedjebundna återförsäljarna hade ett ganska stort intresse för åtgärderna och nästan hälften av de båda kategorierna hade lite eller inget intresse av de lokala åtgärderna. För de självständiga var det ungefär 16 procent som tyckte varken eller och för de återförsäljare som är en del av en affärskedja var siffran ungefär 13 procent. (Awais och Serrado, 2010)

Angående tidsfönster för leveranser så ställde Awais och Serrado (2010)frågan:

*”Vad tycker Ni om följande åtgärder för att förbättra trafiksituationen i innerstaden?
– Begränsad tid för tillgänglighet av tunga fordon i centrum för transporter av gods”*

Av de självständiga återförsäljarna var det 17,5 procent som tyckte att tidsfönster var dåligt eller mycket dåligt, för de återförsäljare som är en del av en affärskedja var siffran cirka sju procent. Andelen som tyckte att det var varken bra eller dåligt var 17,5 respektive 28 procent. 65 procent av de självständiga återförsäljarna tycker att tidsfönster för leveranser är en bra eller en mycket bra åtgärd, för de återförsäljare som är en del av en affärskedja var siffran 69 procent. (Awais och Serrado, 2010)

Huruvida de var villiga att ta den ökade kostnaden som en trafikåtgärdsförbättring av i det aktuella området (se bilaga 3) kan medföra blev svaren att 87 procent av de självständiga återförsäljarna inte var villiga att ta en ökad kostnad för trafikåtgärdsförbättringar. Hos de kedjebundna återförsäljarna var den siffran 93 procent. Fem procent av de självständiga återförsäljarna var villiga att ta en kostnadsökning på två procent av befintliga kostnader, fem procent var även villiga att ta en kostnadsökning med 10 procent av befintliga kostnader. För de kedjebundna återförsäljarna var fyra procent villiga att ta en enprocentig ökning av befintliga kostnader och fyra procent var även villiga att ta en 10 procentig ökning av befintliga kostnader. (Awais och Serrado, 2010)

Av resultaten framgår också hur de olika återförsäljarna påverkas av nuvarande tidsfönster utifrån faktorer som ökade transportkostnader, leveransproblem, ökad trängsel, ökade bullerstörningar, minskning av tunga fordon, ökad vägsäkerhet, förbättring av lokal handelsmiljö, att leveranstiderna inte kommer att matcha öppettider och minskning av antalet leveranser. Till stor del så tycker varken de självständiga eller de kedjebundna återförsäljarna att nuvarande tidsfönster påverkar dem till någon större grad. Men några faktorer urskiljer sig, båda kategorierna tycker att trängseln ökar under den tid som leveranser är tillåtna. De självständiga återförsäljarna tycker att en del av den tunga trafiken har minskat och båda kategorierna tycker att vägsäkerheten till viss del har ökat. Båda kategorierna tycker också att nuvarande tidsfönster för leveranser till viss del har bidragit till en bättre handelsmiljö. Få av de båda kategorierna anser att tidsfönster inte matchar öppnings- och stängningstider, men cirka nio procent av de självständiga återförsäljarna anser att tidsfönster till viss- eller stor del inte matchar och av de kedjebundna återförsäljarna är den siffran 11 procent. Ingen av de båda återförsäljarkategorierna anser att antalet leveranser har minskat i och med införandet av tidsfönstret. (Awais och Serrado, 2010)

Sammantaget kan det utläsas att det aktuella området (se bilaga 3) till största del består av självständiga återförsäljare (57 procent) och att de självständiga återförsäljarna till stor del tar emot leveranser efter 11:00. De anser att dagens tidsfönster inte påverkar leveranserna så att de inte matchar öppnings- och stängningstider. Det kan även utläsas att de inte är beredda att ta ökade kostnader för trafikåtgärdsförbättringar. (Awais och Serrado, 2010)

4 Metod

4.1 Kvalitativ eller kvantitativ metod?

Vid val av metod diskuteras det ofta om kvalitativa eller kvantitativa metoder är lämpligast för studien. Det finns en hel del för- och nackdelar med respektive metod. Fördelar med kvantitativa studier kan vara att studien når ut till ett större urval och att respondenten i lugn och ro kan fundera på sina svar (Ejlertsson, 1996). Trost (2001) skriver att kvantitativa studier ofta kan anses bättre och finare än kvalitativa studier. Det kan bero på att det som går att räkna och mäta av många anses enklare att förstå och därav mer tillförlitlig. (Trost, 2005)

Uppsatsförfattarna anser att det kan vara lämpligt att göra en kvantitativ studie, eftersom det kan anses mer tillförlitligt för läsaren. Men det finns en del nackdelar eller problem som kan uppstå vid kvantitativa studier, det finns bland annat hög risk för bortfall och studien ger inte möjlighet att gå ner på djupet genom följdfrågor (Ejlertsson, 1996). Det finns även de som påstår att kvalitativa studier är lättare att förstå och att kvantitativa studier är ogillade på grund av sin tekniska komplexitet (Trost, 2005). Så frågan är om kvantitativ metod är mer lämplig än kvalitativ metod i studien?

Svenning (2003) konstaterar dock att det snarare handlar om motsättningar mellan skolor än kvalitativa och kvantitativa metoder. Han menar att metodens utformning bör fastställas utifrån huruvida studien har naturvetenskaplig eller humanistisk karaktär. Kvantitativa metoder är lämpliga för studier av naturvetenskaplig karaktär och kvalitativa metoder är lämpliga för studier av humanistisk karaktär. (Svenning, 2003). Då syftet med uppsatsen är att undersöka och analysera självständiga återförsäljares förutsättningar att anpassa sig till att tidigarelägga mottagning av leveranser, anser uppsatsförfattarna att studien har en mer humanistisk karaktär och har därför valt en metod med kvalitativa drag.

Då det förra året gjordes en omfattande kvantitativ studie som berör området som är aktuellt för den här studien är det ett annat skäl till att uppsatsförfattarna valt en kvalitativ metod. Detta eftersom både Svenning (2003) och Trost (2001) konstaterar att det är bra att kombinera kvalitativa och kvantitativa metoder. Svenning (2003) skriver att kvalitativa och kvantitativa studier bör komplettera varandra för att få fram olika aspekter av verkligheten, medan Trost (2001) anser att metoderna är lika mycket värda och att de ofta kan användas i kombination.

Det finns även en del fördelar med att göra en kvalitativ studie, bland annat att det finns utrymme att ställa följdfrågor för att få en djupare förståelse av återförsäljarna. Vid kvalitativa studier är det även lättare att få validitet (Svenning, 2003).

En kvalitativ studie kan vara mycket, bland annat intervju, observation, dagböcker, protokollanalyser osv. (Svenning, 2003). Vid val av kvalitativ metod har uppsatsförfattarna valt att göra intervjuer med återförsäljarna, observation på aktuella gator och mejlkontakt med uppdragsgivare.

Intervju

Det finns standardiserade och icke-standardiserade intervjuer. En standardiserad intervju innebär att frågorna är fastställda på förhand (Ejlertsson, 1996). Det innebär att det inte finns utrymme för variation och följdfrågor då det skall vara likadant för alla (Trost 2005). Uppsatsförfattarna har därav valt att göra icke-standardiserade intervjuer eftersom det ger utrymme för variation och följdfrågor som kan ge en djupare förståelse av återförsäljarna. Vid intervjuerna är det viktigt att intervjua rätt personer, inte ställa frågor som är dåligt formulerade och inte påverka intervjupersonen med egna värderingar för att på så vis få hög validitet (Svenning, 2003).

Observation

Uppsatsförfattarna har valt att göra en observation på de aktuella gatorna för att få en bild av hur många lastfordon och leveranser som sker efter klockan 11:00. Men även för att få en känsla av ifall fordonen utgör ett problem för bland annat gångtrafikanter.

4.2 Urval

Trost (2005) konstaterar att urvalet vid kvalitativa studier ska vara heterogent inom den givna homogeniteten. Det innebär att det skall finnas variation inom den grupp som ska studeras.

Homogenitet

Den homogena gruppen har valts ut på ett antal olika kriterier. Uppsatsförfattarna har valt att studera självständiga återförsäljare enligt Quaks (2008) definition, som säger att de självständiga återförsäljarna är villiga att delta i den lokala politiken men inte att ta ansvar för de transporter som utförs. Det andra urvalskriteriet är att återförsäljarna inte skall ha fler än fyra anställda för att oavsett intervjuobjekt så antas alla anställda till en viss grad vara involverade i mottagning av leveranser. Uppsatsförfattarna har även valt att studera återförsäljare som öppnar sina butiker klockan 11:00 eftersom att det antas att det är de butikerna som kommer att ha svårast att anpassa sig till tidsfönstret 8:30 – 10:00 för leveranser. Uppsatsförfattarna har alltså valt den grupp där flest potentiella hinder finns.

Heterogenitet

För att få variation inom homogeniteten har uppsatsförfattarna valt att intervjua självständiga återförsäljare (transportköpare) från olika kundsegment, behov av transporter, lokalisering och omsättning.

4.3 Litteraturgenomgång

Inom litteraturen om urbana godstransporter, citydistribution, transporter i stadsmiljö samt tidsfönster för leveranser så är det framförallt tre författare som utmärker sig. Det refereras till minst en av dem i ett flertal avhandlingar, rapporter och artiklar in området. De aktuella huvudsakliga källorna för denna uppsats är Taniguchi et al, Anderson et al och Quak.

Taniguchi et al har i denna uppsats främst använts för att definiera de olika aktörer som är inblandade eller påverkas av godstransporter i stadsmiljö. Den källa som främst använts är *"Innovations in city logistics"*

Anderson et al är en annan väl använd källa som i denna uppsats använts i teoridelen om restriktioner och initiativ inom godstransporter. Främst har artikeln *"Urban logistics—how can it meet policy makers sustainability objectives?"* använts.

Quak har författat en avhandling inom ämnesområdet hållbara urbana transporter, *"Sustainability of Urban Freight Transport - Retail Distribution and Local Regulations in Cities"*, källan har i denna uppsats använts för att beskriva urbana godstransporter samt egenskaper hos oberoende återförsäljare och återförsäljare i en affärskedja.

Genom handledaren fick vi tillgång till Awais och Serrados master uppsats från 2010 (*Attitudes of small and medium retailers towards sustainable urban freight transport policies and retail practices*) där en kartläggning av attityder hos butiker i centrala Göteborg gentemot ett antal olika transportåtgärder för hållbara godstransporter har gjorts. Från den källan har för denna uppsats aktuell statistik använts.

Handledaren rekommenderade även en OECD rapport från 2003 som även den har använts i teorikapitlet.

5 Empiri

5.1 Intervjuer

Intervjuerna utfördes en solig vardag mellan klockan 11:00 -13:00. Utifrån urvalskriteriet valdes sex stycken återförsäljare ut, utav dessa var fyra intresserade av att delta. De som valde att inte delta uppgav tidsbrist, kunder i butiken, som skäl. Intervjuerna var ostrukturerade men några specifika frågor ställdes för att få någorlunda jämförbara svar (se bilaga 1).

5.1.1 Intervju 1

Den första intervjun gjordes hos en självständig återförsäljare som driver en mindre butik med två anställda, butiken öppnar klockan 11:00, på en av de gatorna i det aktuella området (se bilaga 3) där fordonstrafik inte är möjlig. Transportörerna parkerar på en närbelägen gata och bär eller kör varorna på en vagn fram till butiken. Återförsäljaren är verksam inom kläd- och modebranschen och, säljer främst herrkläder, beställer varor från flera olika leverantörer. Beställningarna görs flera gånger i veckan, "när det behövs" och enligt återförsäljaren är det inte möjligt att få ner antalet beställningar. Eftersom beställningar görs ofta till flera olika leverantörer leder det till att återförsäljaren får frekventa leveranser med lite varor. Vanligtvis sker leveranserna två till tre gånger i veckan.

På frågan om hur de ser på tidsfönster för leveranser blev svaret att återförsäljaren inte uppfattade tidsfönster för leveranser som något positivt. Det skulle leda till ökade kostnader för återförsäljaren, då personalen skulle bli tvungna att komma in tidigare enbart för att ta emot leveranser. De skulle inte öppna butiken tidigare för kunder utan tidsfönstret skulle enbart innebära en ökad kostnad. Återförsäljaren kunde inte heller se att tidsbestämda leveranser eller sms – avisering kunde underlätta, redan i dagsläget hade de problem med transportörer som lovade att leverera en bestämd tid men som inte dök upp när de utlovat. Ett exempel de gav var att en transportör har avtalat med dem att leverans skall ske klockan 10:00, och återförsäljaren har då personal på plats innan öppning enbart för att ta emot leveransen, men ofta kom de innan klockan 10:00 och åkte då personal inte fanns på plats. Även sms – avisering används till viss del och inte heller den var de helt nöjda med.

Det frågades även om hur deras förutsättningar till att anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster ser ut. Återförsäljaren uppgav de inte hade möjlighet att anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster. I dagsläget öppnar butiken klockan 11:00 och de kan ha personal på plats tidigast klockan 10:00. De varken kan eller vill ta emot gods innan klockan 10:00 då det medför en ökad personalkostnad för dem.

Uppsatsförfattarna ställde även en fråga om hur de skulle gå till väga om det tidigarelagda tidsfönstret hade varit en tvingande åtgärd. Återförsäljaren svarade att då hade de vart tvungna att ta in personal tidigare då någon annan lösning, med till exempel väktare eller liknande, inte var intressant.

5.1.2 Intervju 2

Den andra intervjun utfördes hos en självständig återförsäljare som driver en klädbutik med tre anställda, öppnar klockan 11:00, på en av de större gatorna i det aktuella området (se bilaga 3), på den gatan förekommer ofta mycket godstransporter. Transportören parkerar utanför butiken och bär in varorna. Leverans sker oftast mellan klockan 11:00- 12:00 i enstaka fall kan leverans även ske strax innan 16:00 trots att det är förbjudet.

Beställningar sker i dagsläget flera gånger i veckan till olika leverantörer och antalet leveranser sker från två gånger per vecka till varje dag. Då återförsäljaren använder sig av olika leverantörer tror dem att det inte går att få ner antalet beställningar och leveranser.

På frågan om hur de ser på förslaget om tidigarelagda tidsfönster så var deras svar negativt. De ansåg att leveranserna i dagsläget utfördes på ett bra sätt. Ett tidigarelagt tidsfönster skulle innebära ökade personalkostnader för återförsäljaren. De ser ingen anledning att ändra på hur transporter utförs till dem och till andra återförsäljare i området, de upplever inte transporter som störande för kunder och handelsmiljö och uppfattar inte att det finns något problem med godstransporterna överhuvudtaget. Vid tillfället för intervjun skedde ombyggnad av en byggnad i närheten och en kranbil var parkerad på gatan i närheten av återförsäljarens butik och återförsäljaren upplevde att sådana tillfälliga inslag i miljön var mycket mer störande än godstransporterna.

Hur deras förutsättningar till att anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster för leveranser ser ut så svarade återförsäljaren att de absolut inte vill öppna tidigare (innan klockan 11:00). De ansåg att det enbart skulle innebära en kostnadsökning då de i dagsläget har få kunder mellan klockan 11:00 – 12:00 och tror att de skulle ha ännu färre kunder, eller inga kunder alls, om de öppnade tidigare.

På frågan om hur de hade löst problemet om det vore en tvingande åtgärd så svarade de att då hade de varit tvungna att ta in egen personal tidigare. Ännu en gång betonade återförsäljaren att detta enbart skulle innebära en ökad kostnad för dem och att den troligen skulle bli ganska hög. Vid frågan om de trodde att sms – avisering eller tidtabeller för leveranser hade underlättat så svarade de att de inte trodde att det skulle spela någon roll, då personalen fortfarande var tvungna att komma in tidigare enbart för att ta emot leveranser.

5.1.3 Intervju 3

Den tredje intervjun utfördes hos en återförsäljare som driver en butik som säljer accessoarer till kvinnliga kunder. Butiken öppnar klockan 11:00 och antalet anställda är två stycken. Butiken ligger på en gata där transportörerna inte kan köra eller parkera. Transportören måste därför parkera på en närbelägen gata och bära eller köra leveranserna på en vagn fram till butiken. De var i stort sett nöjda med hur de tar emot sina leveranser i dagsläget.

I dagsläget görs beställningar "ofta" särskilt vid säsongsbyte (vår & höst). De beställer från flera olika leverantörer och gör små frekventa beställningar. Även leveranser sker ofta, men det varierar från vecka till vecka. Oftast var det dock leveranser några gånger i veckan. Precis som med antalet beställningar vid säsongsbyte så sker också fler leveranser under de perioderna.

På frågan vad de anser om tidsfönster för mottagning av leveranser så var de väldigt negativa. De var nöjda med hur de får sina leveranser i dagsläget och vill varken ändra på det eller på sina beställningsrutiner. De tyckte att Trafikkontoret lägger sig i hur de sköter sitt arbete och "varför ska trafikkontoret bestämma våra öppettider, oförskämt!" var en kommentar. De ville absolut inte anpassa sig och såg inte heller någon anledning till varför de skulle anpassa sig efter något som någon annan bestämt. De upplevde inte heller transportererna som ett problem för handelsmiljön eller att mottagning av leveranser under öppettid är störande för kunderna.

På frågan om vilken möjlighet de har att anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster svarade dem att de inte såg någon möjlighet till att anpassa sig och att de inte kan ta emot gods innan klockan 11:00. I undantagsfall kan de komma in klockan 10:00 för att ta emot leveranser men detta var de inte positiva till att göra då de i dagsläget har problem när de ska ta emot leveranser på förutbestämd tid innan butiken öppnat. De upplevde att transportören lovade att komma klockan 10:00, och de hade personal på plats tidigare enbart för att ta emot leveransen, men att transportören ofta kom tidigare eller inte alls.

På frågan om hur de hade löst problemet om tidsfönstret vore en tvingande åtgärd så svarade de att de enbart kunde tänka sig att lösa det genom att ta in egen personal tidigare men tyckte egentligen inte att det var en bra lösning då detta enbart skulle leda till att deras kostnader ökar.

De var öppna för möjligheten att ta emot transporter tidigare om transportören "kom i tid" men inte innan klockan 10:00. De ansåg att tidtabeller för leveranser som höll utlovad tid kunde vara en bra lösning.

5.1.4 Intervju 4

Den sista intervjun utfördes hos en återförsäljare av damkläder med fyra anställda, och butiken öppnar klockan 11:00. Återförsäljarens butik ligger på en gata där mycket godstransporter förekommer butiken ligger även nära godsintag för butiker, restauranger och caféer.

Butiken har inte så många leveranser, under säsong får de leveranser cirka varannan vecka och de har endast en transportör och beställer från en leverantör. Butiken öppnar klockan 11:00 men de har möjlighet att ta emot leveranser från klockan 9:30 oftast sker dock leveranserna mellan klockan 11:00 – 12:00.

På frågan vad de tycker om tidsfönster för mottagning av leveranser så var de lite negativa då de trodde att tidsfönster kunde öka deras personalkostnader. Men de var även positiva då de ansåg att ett tidigarelagt tidsfönster för leveranser kunder förbättra handelsmiljön för deras kunder. I dagsläget upplevde de godstransporterna som störande, framförallt transporter till andra företag i närheten eftersom det var vanligt att fordon parkerade strax utanför deras entré och delvis skymde butiken. De var positivt inställda till det tidigarelagda tidsfönstret då det hade inneburit att alla leveranser skall vara klara innan deras butik öppnat och på så sätt aldrig komma att störa deras kunder.

På frågan om hur deras möjligheter var att anpassa sig så svarade de att det i dagsläget var personal på plats tidigast klockan 9:30 men att personalen kunde komma in tidigare om det behövdes. Hade tidsfönstret varit en tvingande åtgärd så hade de löst det genom att ha personal på plats i butiken tidigare.

De tyckte att det var bra med leveranser under butikens öppettider då det var enkelt att ta emot dem då. Men att leveranserna, och framförallt andra företags leveranser, kunde vara störande för kunder och även göra så att de förlorade kunder.

5.2 Observation

Observationen en vårdag mellan klockan 11:30 - 12:30 på Vallgatan (se bilaga 3). Anledningen till att uppsatsförfattarna valde Vallgatan var för att det skedde ett byggarbete på Kungsgatan, vilket gjorde att inga fordon kunde komma förbi. Uppsatsförfattarna märkte även under intervjuerna att Vallgatan var intressant på grund av att en återförsäljare upplevde leveranserna där som ett problem och en annan inte gjorde det. Vallgatan är lite som en bakgata då många återförsäljare och restauranger/caféer har sin leveransmottagning där. Anledningen till att det var intressant att utföra observationerna efter klockan 11:00 är för att få en uppfattning om hur dagens restriktioner åtföljs

och för att försöka få en känsla av om leveranserna utgör ett problem. Strax innan klockan 12:00 var det så mycket som fem transportbilar och ett 20-tal gångtrafikanter.

5.3 Mejlkontakt

För att få bakgrundsinformation till uppsatsen, har författarna haft mejlkontakt med en kontaktperson på Trafikkontoret. (se bilaga 2)

5.4 Resultat

Att inställningen till ändring av beställningsrutiner är negativ kan eventuellt härledas till kunskapsbrist, återförsäljarna kanske tror att det kan innebära krångel samt ökade kostnader och att det är "omöjligt". Om kunskapsbristen är problemet, så kan den eventuellt lösas genom riktad information, erbjudande om kurs eller utbildning, för att åtgärda återförsäljarnas kunskapsbrist och på så sätt förändra deras beställningsrutiner.

Att de inte upplever transportererna som ett problem gör det svårt att få dem att förstå och acceptera anledningen till införandet av tidsfönstret. Även här krävs information, men framförallt kanske utmaningen ligger i att få dem att ta till sig informationen.

En annan anledning till deras negativa inställningar är att de inte upplever transportererna som störande för handelsmiljön, förutom en återförsäljare som ibland upplevde godstransportererna som störande eftersom de parkerade utanför entrén. Detta var främst på grund av butikens geografiska placering, nära godsintag för restauranger och affärer.

Att de är negativa till det nya tidsfönstret beror också på de utvalda försäljarnas öppningstider. Alla de som blev intervjuade öppnar inte förrän klockan 11:00 och i intervjuerna framkom också att de har väldigt lite eller inga kunder alls på förmiddagen. Så om de skulle vara tvungna att öppna tidigare för att ta emot leveranser skulle det enbart innebära en ökad kostnad.

Återförsäljarna upplevde Trafikkontorets önskemål om tidsfönster för leveranser som om att dem ville bestämma över de enskilda återförsäljarna. Återförsäljarna upplevde det som att Trafikkontoret tvingar dem att ändra på sitt sätt att hantera beställningar och mottagning av leveranser.

De såg inte heller att det fanns något som kunde underlätta för dem att ta emot leveranserna innan klockan 10:00. Redan idag upplevde vissa problem med transportörer som använde tidsschema för transportererna. Transportörerna hävdade att de hade varit där i tid men att personalen inte vart där trots att personalen, enligt återförsäljarna, hade varit på plats. Detta har gjort att de är negativa till att ta emot transporter innan öppningstid även om hjälpmedel finns. De är nöjda med när och hur de får sina leveranser i dagsläget och verkade inte vara öppna för förändring.

Att uppsatsförfattarna valde att utföra en observation var för att få en uppfattning om hur dagens tidsfönster för leveranser följs. Resultatet blev något av en besvikelse då upp till fem stycken olika transportörer befann sig samtidigt på Vallgatan strax innan klockan 12.00. Att det var så många fordon just den här dagen kan bero på att det var en vårdag och många återförsäljare har säsonsbyte. Men om dagens tidsfönster inte följs trots risken att bli bötfälld vid överträdelse hur skall då Trafikkontoret få transportörerna och andra aktörer att acceptera ännu tidigare leveranser?

Från intervjuerna framgick det att återförsäljarna inte upplevde att godstransporter som störande för handelsmiljön eller för kunderna. Dels berodde det på att det vanligtvis rör sig lite kunder i området under den tiden som leveranser oftast utförs, innan klockan 12:00. När uppsatsförfattarna utförde observationen rörde det sig en hel del kunder/fotgängare i området, detta kan bero på att det var en varm solig vårdag, och uppsatsförfattarna uppfattade godstransporterna som störande den dagen. Ett stort problem med området är att det inte finns några lastzoner, vilket tvingar fordonen att köra på gågatan.

6 Analys

6.1 Hur är förutsättningarna bland återförsäljarna att frivilligt anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster för leveranser?

I uppsatsen har författarna genom intervjuer försökt få en uppfattning om återförsäljarnas attityder gentemot tidigareläggning av leveranser. Författarna har också analyserat resultatet från en tidigare undersökning om attityder gentemot tidsfönster för leveranser hos återförsäljare i centrala Göteborg och jämfört uppsatsens empiri med data från den tidigare undersökningen. För att på så sätt försöka analysera fram återförsäljarnas förutsättningar och villighet att anpassa sig till tidigareläggning av leveranser.

Awais och Serrado (2010) som utförde den tidigare undersökningen kom fram till att hos de självständiga återförsäljarna var cirka 40 procent intresserade av lokala åtgärder för transporter, detta är siffror som är något motstridiga mot hur uppslutningen var på det informationsmöte som Trafikkontoret höll om tidigareläggning av leveranser, för återförsäljarna i området. Där intresset var så litet att mötet måste hållas igen. Vilka som deltog på mötet har uppsatsförfattarna ingen information om men om man skall utgå efter Quaks (2008) definition på återförsäljare så är de självständiga återförsäljarna mer benägna att ta del av lokal politik och det kanske krävs mer ansträngningar för att få de återförsäljare som är en del av en kedja att ta del av den lokala politiken.

I den tidigare undersökningen (Awais och Serrado, 2010) undersöktes respondenternas inställning till tidsfönster som restriktion. Awais och Serrado (2010) ställde frågan:

*”Vad tycker Ni om följande åtgärder för att förbättra trafiksituationen i innerstaden?
– Begränsad tid för tillgänglighet av tunga fordon i centrum för transporter av gods”*

Svarsresultatet blev att 65 procent av de självständiga återförsäljarna ansåg att tidsfönster var en bra eller en mycket bra åtgärd och enbart 17,5 procent ansåg att det var dåligt. Jämfört med det resultat som uppsatsförfattarna fick från empirin, där alla respondenterna i någon mån var negativa mot tidigareläggning av leveranser. Resultatet från Awais och Serrado (2010) svar på frågan om tidsfönster kan ifrågasättas på minst två sätt. Dels så framgår det inte exakt vilka fordon som skulle begränsas, och inte heller vilka tider som begränsningen skulle gälla. Vilket då gör det svårt för respondenterna att ta ställning till frågan eftersom det inte framgår hur tidsbegränsningen skulle påverka dem. Även här kan information om det nya tidsfönster riktas till den gruppen av återförsäljare som kräver mest information. Enligt Quak (2008) så är de självständiga återförsäljarna mindre benägna att ta ansvar för sina transporter. Om de inte vill ta ansvar så kanske de inte heller

vill anpassa sig till tidigareläggning av leveranser och därför kanske extra fokus och information behöver riktas mot den gruppen av återförsäljare. Enligt Awais och Serrado (2010) är det också främst den självständiga återförsäljargruppen som tar emot gods efter klockan 11:00. 85 procent av den självständiga återförsäljargruppen tar någon gång emot gods efter klockan 11:00 jämfört med den återförsäljargrupp som är en del av en kedja som tar emot huvuddelen av sitt gods mellan klockan 08:00 – 11:00.

Från empirin framgår det att återförsäljarna främst var negativa till tidigareläggning av leveranser eftersom att de, om det var en tvingande åtgärd, hade löst mottagningen genom att ta in personal tidigare vilket hade ökat deras kostnader. Detta kan jämföras med resultatet från Awais och Serrados (2010) undersökningen där det framgår att 87 procent av de självständiga återförsäljarna inte var villiga att ta en ökad kostnad för trafikåtgärdsförbättringar.

Från empirin framgår också att de var negativa mot tidigareläggning av leveranser eftersom de inte upplevde några negativa konsekvenser med godstransporterna. Förutom en återförsäljare som på grund av butikens geografiska läge bredvid godsintag för affärer och restauranger upplevde att godstransporterna störde handelsmiljön. Detta tycker uppsatsförfattarna kan ifrågasättas. Enligt Quak (2005) upplever återförsäljarna att transporterna är ett hinder för sina kunder och påverkar handelsmiljön negativt. Samtidigt märkte uppsatsförfattarna under intervjuerna att återförsäljarna inte upplevde transporterna som ett problem. Uppsatsförfattarna anser att återförsäljarna kanske ser kunden som någon som går in i butiken, eller till och med handlar något. På så vis kanske de inte ser de potentiella kunder som väljer att inte gå in i butiken på grund av att en lastbil står i vägen som en kund. De ser inte transportören som störande för den potentiella kunden då de aldrig betraktat denne som en kund. Quak däremot kanske även ser potentiella kunder som kunder och anser att återförsäljarna bör ha ett intresse av att gynna handelsmiljön då det kan komma att öka försäljningen. Uppsatsförfattarna anser likt Quak att återförsäljarna bör ha ett intresse av att leveranserna sker utanför butikens öppettider för att gynna en trivsamt handelsmiljö. Om alla leveranser vore klara innan klockan 10:00 kanske det kan leda till att handelsmiljön blir trevligare och attraherar fler kunder än i dagsläget. En eventuell ökning av försäljningen innan klockan 12:00 skulle i så fall kunna kompensera upp för den extra kostnad som trafikåtgärdsförbättringen kan innebära för återförsäljarna.

Som situationen ser ut i dagsläget är inte förutsättningarna goda, det finns lite förståelse hos återförsäljarna och de är allt för nöjda med den situation som existerar i dagsläget. Om återförsäljarna inte vill ta till sig informationen så är det svårt att få dem att förstå och engagera sig i

åtgärder för en förbättring miljön och andra negativa effekter som de urbana godstransporterna kan medföra.

Uppsatsförfattarna anser att förutsättningarna för återförsäljarna att frivilligt anpassa sig till tidigareläggning av leveranser är goda om det kan skapas förståelse hos dem om varför tidsfönstret är ett bra initiativ och om det kan påvisas att resultatet blir positivt. Att kunna informera om alternativa sätt att ta emot gods kan också vara av stor vikt.

6.2 Om ett frivilligt initiativ inte är tillräckligt, vad krävs då för att få aktörer att anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster?

I det här avsnittet diskuteras vilken åtgärd som Trafikkontoret bör arbeta med.

Ramokgopa (2004) föreslår att den bästa lösningen för att åtgärda en del av de negativa effekterna som följer med urbana godstransporter, så som problem med trängsel samt olyckor, är att inrätta egna korridorer för transportörerna. Uppsatsförfattarna tror dock inte att det är en rimlig eller möjlig lösning i det aktuella området (se bilaga 3). Därför bör Trafikkontoret arbeta med initiativ eller restriktion för att på så sätt åtgärda en del av de negativa effekterna.

6.2.1 Initiativ eller tidsrestriktion?

Huruvida Trafikkontoret bör arbeta med initiativ eller restriktion är svårt att svara på. Trafikkontoret har i dagsläget sagt att de vill arbeta med att uppmuntra återförsäljarna att ta initiativ istället för att gå in med tvingande åtgärder. Det kan vara bra för Trafikkontoret att arbeta med pullmetoder (uppmuntra företagsdrivna initiativ) då det är mer accepterat än pushmetoder (tvingande åtgärd, till exempel tidsrestriktion). Att återförsäljarna har hög acceptans är en viktig förutsättning för att tidsfönster skall fungera. En kombination av push och pull har dock en högre acceptans än enbart push (Ericsson, 2008). Även Anderson et al (2005) konstaterar att bäst resultat uppnås när en kombination av initiativ och restriktioner införs. I OECD:s rapport från 2003 ges det förslag på hur myndigheter bör arbeta med restriktioner och initiativ. Där kommer de fram till att enbart restriktioner inte är en bra lösning utan att alla inblandade aktörer behöver engageras i beslutet. Trafikkontoret bör alltså arbeta med en kombination av restriktioner och initiativ för att få bästa resultat. Trafikkontoret bör också arbeta med alla inblandade aktörer.

Oavsett vilken metod Trafikkontoret väljer att arbeta med är det viktigt att de beaktar och tar hänsyn till de tre grundpelarna, rörlighet, beboelighet och hållbarhet (Taniguchi et al, 2003). Det är även viktigt att den metod som Trafikkontoret väljer är förenlig med de nationella målen (OECD, 2003).

I dagsläget finns det en tidsrestriktion som innebär att inga fordon får köra i det aktuella området (se bilaga 3) mellan klockan 11:00–00:00. Samtidigt svarade alla återförsäljare under intervjuerna att de tog emot leveranser mellan 11:00–12:00 och under observationen observerade uppsatsförfattarna fem stycken transportfordon strax innan klockan 12:00. Det innebär att dagens restriktion inte följs, vilket kan bero på att dagens påföljd inte är tillräcklig för att "avskräcka" transportörerna från att köra i området. Trafikkontoret bör alltså arbeta hårdare med dagens restriktioner för att se till att de följs, till exempel högre böter eller sätta upp hinder som gör att inga fordon kommer in i området efter klockan 11:00.

När trängselskatten infördes i Stockholm var många initialt negativa, men efter införandet ökade acceptansen (stockholmsforsoket.se). Vilket kan bero på att de berörda aktörerna insåg fördelarna med trängselskatt efter införandet. Trafikkontoret bör fundera på om de skall ta en hårdare ställning och införa hårdare tidsrestriktioner, för att acceptansen kan komma efteråt. En anledning till att återförsäljarna innan införandet har låg acceptans kan bero på att de har brist på kunskap och inte kan se fördelarna med tidsfönster innan införandet. Samtidigt är det svårt att förutspå om tidsfönster får positiva följder för återförsäljarna. Om återförsäljarna inte får de positiva följder som Trafikkontoret utlovat kan det innebära att acceptansen blir ännu lägre och att motståndet växer.

Uppsatsförfattarna anser att det är bra att Trafikkontoret arbetar med uppmuntrande metoder eftersom det är viktigt att alla aktörer engageras (OECD 2003). Samtidigt är det svårt att motivera återförsäljarna i dagsläget när de inte upplever leveranserna som ett problem. Trafikkontoret kan arbeta med att tilldela en morot till de återförsäljare som tidigarelägger sina leveranser, men samtidigt är det svårt att finna en morot som motiverar återförsäljarna, framförallt när Trafikkontoret inte vill satsa allt för mycket kapital. Det Trafikkontoret arbetar med idag för att uppmuntra återförsäljarna är att informera dem om de fördelar som kan uppnås vid tidsfönster.

6.2.2 Information

Nyckeln till företagsdrivna initiativ är information. Trafikkontoret har redan haft ett informationsmöte med återförsäljare, men med liten uppslutning (innerstaden.se nyhetsbrev). Uppsatsförfattarna anser att ta del av information är ett val, alltså ett initiativ. Att så få återförsäljare valde att ta del av informationen kan då förklaras genom Quaks (2008) definition om att självständiga återförsäljare är mindre benägna att ta företagsdrivna initiativ. Trafikkontoret skall arbeta mer med att informera återförsäljare (innerstaden.se nyhetsbrev). Men uppsatsförfattarna anser att Trafikkontoret borde arbeta mer med att få företagen att ta initiativ till att ta del av informationen. Under intervjuerna märkte uppsatsförfattarna att återförsäljarna var medvetna om Trafikkontorets vision om tidigarelagda leveranser, vilket kan förklaras genom Quaks (2008) definition om att

självständiga återförsäljare är mer insatta i lokal politik. Men uppsatsförfattarna märkte också att återförsäljarna hade en negativ inställning till Trafikkontoret, en återförsäljare uttryckte till och med att det var "oförskämt" av Trafikkontoret att lägga sig i deras logistik och öppettider. I dagsläget väljer återförsäljarna att inte ta del av den information som Trafikkontoret går ut med, eftersom de inte "litar" på den. För att Trafikkontoret skall få återförsäljarna att ta del av informationen är det viktigt att Trafikkontoret som stadsplanerare satsar på att visa sin opartiska ställning som Taniguchi et al (2001) konstaterar att en stadsplanerare bör ha. Det är även viktigt att den information som Trafikkontoret går ut med är relevant och korrekt för återförsäljarna. Det är viktigt att informationen är riktad till återförsäljarna. Det är även viktigt att Trafikkontoret inte bara går ut med spekulationer om att tidsfönster medför fördelar för återförsäljarna, utan att de går ut med riktiga och korrekta uppgifter. Helst siffror som återförsäljarna kan ta på, till exempel hur försäljningen ökat i andra områden på grund av en trivsammare handelsmiljö och sedan spekulationer om huruvida utfallet blir detsamma i det aktuella området eller inte.

6.2.3 Lastzoner

Enligt Björke (2007) råder det brist på lastzoner i flera av Sveriges kommuner och uppsatsförfattarna upplevde att det rådde brist på lastzoner i det undersökta området (se bilaga 3). Då de flesta godstransporterna parkerade på gågatorna vid utförandet av leveranserna, detta trots att det rådde körförbud i området vid tillfället för observationen. Uppsatsförfattarna anser att Trafikkontoret bör tillgodose transportörerna med fler lastzoner. Det finns till exempel 30-minutersparkeringar i närheten som skulle kunna bli lastzoner. Alternativt att inrätta en specifik plats för lossning och lastning i nära anslutning till området. Egentligen bör inte transportfordonet stå allt för långt ifrån godsintaget, men dessa små återförsäljare får små paket som transportören kan köra med vagn bort till återförsäljaren. Visserligen kommer leveranserna ta längre tid vilket kommer öka kostnaden för transportören och på så vis även öka priset till återförsäljaren. Men samtidigt kan detta vara ett sätt att kompromissa mellan olika de aktörer då återförsäljarna inte vill ha personal på plats innan klockan 11:00 och Trafikkontoret inte vill ha fordon i det aktuella området efter klockan 10:00.

6.2.4 Transportör

Quak (2008) konstaterar att självständiga återförsäljare är mindre benägna att ta del av företagsdrivna initiativ. Uppsatsförfattarna anser därför att Trafikkontoret bör arbeta med att få transportörerna att ta initiativ och ställa högre krav på sina kunder (i det här fallet återförsäljarna). På så vis kan transportörerna få återförsäljarna att ta emot godset tidigare. Trafikkontoret bör arbeta med att få transportörerna att acceptera tidsfönster så att de kan påverka återförsäljarna att acceptera tidigareläggning av leveranser.

6.3 Är ett tidigarelagt tidsfönster för leveranser i centrala Göteborg

lösningen på problemen med urbana godstransporter?

Med tidsrestriktioner följer ett antal olika fördelar och nackdelar, som med alla restriktioner. Frågan här är huruvida fördelarna uppväger nackdelarna. Nackdelar som kan uppstå med tidsrestriktioner är att det totala antalet transportkilometrar kan öka, den totala tiden för transport och antalet fordon vilket i sin tur leder till ökade koldioxidutsläpp (Quak et al, 2005). Tidsfönster för leveranser medför även en ökad risk för köbildning vid leverans hos mottagare (Anderson et al, 2005) ytterligare ett problem som även påverkar områdena runt tidszonen är om befintliga resurser behöver allokeras om för att klara alla leveranser i tid inom tidszonen. Detta kan medföra att leveranserna blir senarelagda på närliggande gator där det inte råder tidsfönster (Taniguchi et al, 2005). Återförsäljarna kan uppleva att tidsfönster medför en mer komplicerad distribution. I Quaks (2005) studie om eftereffekterna av tidsfönster i Holland upplevde alla företagen att distributionen blev mer komplicerad i och med införande av tidsfönster. Detta är även något som speglade empirin, att återförsäljarna i det aktuella området (se bilaga 3) dels är negativa till tidigareläggning av leveranser då de tror att leveransmottagningen kan komma att bli krångligare. De är i dagsläget nöjda med sin situation, leveranserna sker under öppningstid och är okomplicerade.

Det finns naturligtvis även fördelar med tidsfönster som restriktion eller initiativ. Ett flertal återförsäljare tyckte dock att det finns vissa områden där tidsfönster är en lämplig åtgärd, till exempel gator där lastbilar och gångtrafikanter vistas samtidigt. Framförallt på gator där återförsäljarna inte har möjlighet att ta emot leveranser på baksidan.(Quak, 2005)

Det framkom under intervjuerna att återförsäljarna i dagsläget inte upplever transportererna som ett problem, de tycker inte att de är störande för kunder eller att de utgör ett hinder. Men enligt Quak (2005) så har både transportör och återförsäljare ett behov av att leveranser sker innan eller efter butikens öppettider, då transportörer ser kunder som ett hinder under leveranser och återförsäljaren ser transportören som ett hinder för sina kunder. Så även om intervjupersonerna var negativa mot tidsfönster för leveranser, så kan det ändå vara ett bra alternativ för att åtgärda vissa negativa effekter så som trängsel och ökad olycksrisk. Ett tidigarelagt tidsfönster bör bidra till en trevligare handelsmiljö.

Nytta och risker

Vid införandet av tidsfönster är det viktigt att nyttan är större än risken. Uppsatsförfattarna anser att det finns stor nytta med tidsfönster, så som: trivsam handelsmiljö, mindre risk för olyckor och mindre trängsel. Samtidigt finns det en risk för att små återförsäljare konkurreras ut då de ökade kostnader i och med trafikåtgärdsförbättringen innebär en större kostnadsökning för dem än för konkurrenter

med större marginaler. Det innebär att boende/kunder får ta störst del av nyttan medan transportörer och återförsäljare får ta störst risk/kostnad. Det kan vara en anledning till att Trafikkontoret valt att inte sätta en begränsande åtgärd, utan valt att arbeta med att uppmuntra företagsdriva initiativ. Eftersom det är oetiskt för Trafikkontoret som skall ha en opartisk roll och beakta alla aktörers intressen att låta en aktör stå för risken medan en annan får nyttan. Det är viktigt att alla aktörer får ta del av nyttan, men vid tidsfönster finns det så många faktorer som påverkar resultatet att det är svårt att förutse vilka effekterna blir och vilka aktörer som får ökad nytta eller risk. Det kan lika gärna bli så att en trivsam handelsmiljö ökar försäljningen och att även återförsäljarna också får ökad nytta. Det är även viktigt för Trafikkontoret att på bästa sätt minimera risken, vilket de bland annat kan göra genom att informera återförsäljarna om risken och hur de bör arbeta med den.

7 Slutkapitel

7.1 Slutsats

Uppsatsförfattarna slutsats är att återförsäljarna i dagsläget inte har de förutsättningar som krävs för att frivilligt anpassa sig till ett tidigarelagt tidsfönster. Detta beror troligen på att återförsäljarna inte upplever transportererna som ett problem och därav inte är villiga att öka sina kostnader för att tidigarelägga leveranser. Problemet är således återförsäljarnas attityder gentemot ett tidigarelagt tidsfönster.

För att Trafikkontoret ska kunna få återförsäljarna att tidigarelägga leveranserna kan de välja att antingen sätta in en tvingande åtgärd som förbjuder trafik inom området under vissa tider eller fortsätta arbeta med att uppmuntra företagsdrivna initiativ. Uppsatsförfattarna anser att bästa resultat nås genom en kombination av företagsdrivna initiativ och restriktioner precis som Anderson et al (2005) föreslår. Uppsatsförfattarna anser alltså att Trafikkontoret ska bli hårdare med den tidsrestriktionen som finns i dagsläget samt fortsätta uppmuntra återförsäljarna att tidigarelägga sina leveranser ytterligare.

För att Trafikkontoret ska få återförsäljarna intresserade av att tidigarelägga sina leveranser bör de först och främst arbeta med att få återförsäljarna intresserade av den information som de ger ut. Det kan Trafikkontoret göra genom att ta reda på vad återförsäljarna vill veta och rikta informationen. Det är viktigt att Trafikkontoret inte går ut med spekulationer om vilka fördelar återförsäljarna kan få, utan att den information som Trafikkontoret går ut med bör vara relevant och korrekt för återförsäljarna.

Trafikkontoret kan även arbeta med att uppmuntra transportören att ta initiativ att ställa högre krav på återförsäljarna så att de har personal på plats tidigare och kan ta emot gods. Uppsatsförfattarna anser även att Trafikkontoret bör överväga att göra om 30 minuter parkeringar till lastzoner för att skapa mer utrymme för lastfordonen att stanna på. Alternativt att inrätta en specifik plats för lossning och lastning i nära anslutning till området.

Uppsatsförfattarna anser att det är svårt att avgöra om tidigarelagt tidsfönster är en bra lösning för det aktuella området (se bilaga 3) eftersom det är många faktorer som påverkar utfallet. Det är svårt att förutsäga om tidsfönster får positiv eller negativ påverkan för återförsäljarna. Det är svårt att avgöra om risken är högre än nyttan.

Slutligen anser uppsatsförfattarna att tidsfönster för leveranser är en bra åtgärd så till vida att det kan bidra till en trevligare handelsmiljö, uppsatsförfattarna tror dock att det kan komma på bekostnad av återförsäljarna. Det föreligger en stor risk för kostnadsökning för de självständiga återförsäljarna vilket kan leda till orättvis fördelning av kostnader och nytta mellan aktörerna. Uppsatsförfattarna anser även att det tidigarelagda tidsfönstret innebär en stor risk för ökad trängsel och köbildning under den tidsperiod som transportererna skall ske. Uppsatsförfattarna anser även att förutsättningarna för de självständiga återförsäljarna att frivilligt anpassa sig till det tidigarelagda tidsfönstret i dagsläget inte är goda. Detta kan dock troligen åtgärdas genom information och kunskapsökning och striktare kontroll av dagens tidsrestriktion.

7.2 Förslag på fortsatta studier

I den här studien ligger fokus på självständiga återförsäljare enligt Quaks (2008) definition. Uppsatsförfattarna anser att det även skulle vara intressant att även studera återförsäljare som en del av en kedja för att få en bild av alla återförsäljare inom den grupp som Taniguchi et al (2001) benämner transportköpare. I den här studien finns det även fokus på Trafikkontoret som är stadsplanerare enligt Taniguchi et als (2001) definition. Uppsatsförfattarna anser att det skulle vara intressant att även studera de två andra aktörerna som Taniguchi et al(2001) beskriver, transportörer och boende, för att få en bild av vad alla aktörer anser om tidsfönster. Det hade vart intressant att studera hur transportörerna planerar att lägga om sina leveranser och hur det skulle påverka närområden. Det är intressant att studera huruvida boende upplever transportererna som ett problem och om de påverkas av trafiken. Studien om hur boende/kunder upplever transportererna kan vara intressant att visa återförsäljarna för att visa dem vad kunderna egentligen tycker.

I den här studien kom uppsatsförfattarna fram till att det är viktigt att Trafikkontoret ger information till återförsäljarna. Uppsatsförfattarna anser att det kan vara intressant att studera vilken typ av information återförsäljarna är intresserade av och vad de ställer för krav på Trafikkontoret.

Uppsatsförfattarna har i den här studien diskuterat vilket ansvar Trafikkontoret har och vad de bör göra. Uppsatsförfattarna anser att det kan vara intressant att diskutera vilket socialt ansvar återförsäljarna har och vad de bör göra, vad säger till exempel CSR (Corporate Social Responsibility).

8 Referenslista

- Anderson, S. Allen, J. Browne, M.** (2005). *Urban Logistics - how can it meet the policy maker's sustainability objectives?* Journal of Transport Geography 13, 71-81
- Awais, F. Serrado, R.** (2010). *Attitudes of small and medium retailers towards sustainable urban freight transport policies and retail practices.* Master degree project, Master of Science in logistics & transport management, Göteborgs universitet.
- Björke, E** (2007), *Varudistribution i staden - Exempel på arbetssätt.* Vägverket, publikation 2006:98 ISSN 1401-9612
- Ejlertsson, G** (1996). *Enkäten i praktiken: En handbok i enkätmetodik.* Lund. Studentlitteratur. ISBN 91-44-00052-9
- Ericsson, L** (2008) *Pro-environmental travel behaviour: The importance of attitudinal factors, habits and transport policy measures:* Louise Ericsson: Print&Media, Umeå
- Innerstaden Göteborg, Om Innerstaden Göteborg.** Hämtad 2011-05-17. Från:
<http://www.innerstadengbg.se/default.asp?viewset=&on=Om Innerstaden Göteborg&initid=634&heading=Om Innerstaden Göteborg&mainpage=templates/02.asp?sida=650>
- Innerstaden Göteborg, handlingsplan 2011.** Hämtad 2011-05-17. Från:
[http://innerstadengbg60.kaigan.se/archive/pdf/Handlingsplan_2011_Lagupplöst\(1\).pdf](http://innerstadengbg60.kaigan.se/archive/pdf/Handlingsplan_2011_Lagupplöst(1).pdf)
- Innerstaden Göteborg Nyhetsbrev (2011) april.** Hämtad: 2011-05-15. Från:
http://innerstadengbg60.kaigan.se/archive/pdf/Innerst_nyhetsbrev_april_Lagupplöst.pdf
- Jonsson, Oskar.** (2009) *Strategisk hantering av varudistribution i tätort – Exempel på och effekter av innovativa åtgärder.* Vägverket och Uppsala kommun, publikation 2009:69 ISSN:1401-9612
- Lindholm, M.**(2008). *A sustainability perspective on urban freight transport – factors and incentives affecting local authorities in the planning procedure.* Division of logistics and transportation, department of technology management and economics. Chalmers tekniska universitet. Göteborg. ISSN: 1654-9732
- OECD, Delivering the goods—21st century challenges to urban** (2003). Hämtad 2011-04-20. Från:
<http://www.internationaltransportforum.org/Pub/pdf/03DeliveringGoods.pdf>
- Quak, H.** (2005): *Retailer's distribution and local time window policies.* Taniguchi, Eiichi, Thompson, Russell G (red): *Recent advances in city logistics proceeding of the 4th international conference on city logistics.* Elsevier. Nederländerna.
- Quak, H.** (2008). *Sustainability of urban freight transport – retail distribution and local regulations in cities.* Erasmus Research Institute of Management (ERIM), RSM Erasmus University / Erasmus School of Economics, Erasmus University Rotterdam. Hämtad 2011-04-15. Från:
<http://repub.eur.nl/res/pub/11990/>
- Ramokgopa. L.N,** (2004), *City Logistics "Changing how we supply"*. Proceedings of the 23rd Southern African Transport Conference (SATC 2004) ISBN 1-920-01723-2. Hämtad 2011-04-25. Från:
http://www.gtkp.com/assets/uploads/20091130-112000-3175-Ramokgopa_City%202004%209.pdf
- Svenning, C.** (2003) *Metodboken: Samhällsvetenskaplig metod och metodutveckling, klassiska och nya metoder i informationsområdet, källkritik på internet.* 5:e upplagan. Conny Svenning och Lorentz förlag, Eslöv. ISBN 91-974891-0-7

- Stockholmsförsöket.** *Pressmeddelande 06-06-02* hämtat: 2011-05-20. Från:
http://www.stockholmsforsoket.se/upload/MAK%20Pressmedd/Pres_presskonf060602.pdf
- Taniguschi, E. Thompson, G, R. Yamada, T.** (2001). *City logistics network modelling and intelligent transport systems*. Pergamon (2001). Amsterdam. ISBN 0-08-043903-9
- Taniguschi, E. Thompson, G, R. Yamada, T.** (2004) *Visions for city logistics. Logistics systems for sustainable cities Proceedings of the 3rd International conference on city logistics, Madeira Portugal 25-27 Juni 2003*. Amsterdam ; London : Elsevier. ISBN 0-08-044260-9.
- Taniguchi E, Thompson, R G** (2005). *Recent advances in city logistics: proceedings of the 4th International Conference on City Logistics (Langkawi, Malaysia, 12-14 July, 2005)*. Elsevier (2006) Amsterdam ISBN 0-08-044799-6
- Trafikkontoret.** *Om trafikkontoret*. hämtad 2011-04-13. Från:
<http://www.goteborg.se/wps/portal/trafikkontoret>
- Trost, J** (2001). *Enkätboken*. 2:upplagan. Lund (2001). Studentlitteratur ISBN 91-44-01816-9
- Trost, Jan** (2005). *Kvalitativa intervjuer*. 3:e upplagan. Lund (2005). Studentlitteratur ISBN 91-44-03802
- Vennersten, S.** (2009). *START final report future solutions for goods distribution*. Göteborg: Palmeblads tryckeri AB. Hämtad 2011-04-20. Från: <http://www.start-project.org/>

Bilaga 1 Intervjufrågor

1. Hur ser er godsmottagning ut idag? Hur ofta gör ni beställningar och hur ofta får ni leveranser? Vid vilken tidpunkt? Finns det möjlighet att få ner antalet leveranser per vecka?
2. Hur ser ni på tidsfönster för mottagning av leveranser? Positivt? Negativt? Varför? Är det något ni är intresserade av att anpassa er till? Skulle ni frivilligt anpassa er? Varför?
3. Vilken möjlighet har ni att anpassa er? När har ni personal på plats? När kan ni ha? Kan ni ta emot gods mellan 8:30 och 10:00?
4. Om det hade varit en tvingande åtgärd hur hade ni då velat lösa det?
5. Vad hade underlättat? Tidtabell för leveranser, sms – avisering? Annat?

Bilaga 2 Mejlkontakt

Hej!

Bakgrunden till detta finns inte beskriven så mycket i officiella dokument. Det är i huvudsak trängsel och trafiksäkerhet som är skälen från stadens sida (även om miljön naturligtvis inte är ovidkommande i sammanhanget). I ett europeiskt perspektiv har vi väl ingen allvarlig trängselproblematik i stadskärnan, men det finns dock en tydlig förbättringspotential. Dessutom vill Göteborg vara en föregångsstad vad gäller lösningar för citydistribution.

Jag bifogar en presentation som jag använt när jag talat om arbetet i några sammanhang. Förhoppningsvis kan den ge er lite input.

Hör gärna av er om ni har fler funderingar.

Hälsningar

//Christoffer

From: Cecilia Johansson

Sent: den 11 april 2011 13:10

To: 'Christoffer Widegren'

Subject: SV: uppsats logistik

Hej

Sitter och skriver om bakgrund till varför tidsrestriktioner/tidsfönster införs. Och har försökt få fram information om varför de vill ha tidsfönster för leveranser i Göteborg men har inte lyckats hitta något. Så tänkte kolla om med dig om du har information om vad bakgrunden till tidsfönstren är? Är det miljön, trängsel eller något annat motiv? Varför är transporter efter klockan 10 ett problem i det aktuella området?

Med vänlig hälsning

Cecilia

Från: Christoffer Widegren

Skickat: den 5 april 2011 09:46

Till: 'Cecilia Johansson'

Ämne: RE: uppsats logistik

Hej!

Jag har lite underlag kring nuvarande tidsfönster för leveranser på Korsgatan, Kungsgatan och Vallgatan. Skickar en excelfil som innehåller en del info om butikerna i innerstaden (OBS - detta

underlag får ej vidare distribueras, då det innehåller en del interna tel.nr mm).

Fokus är mycket riktigt tidigarelagda och ev. färre leveranser.

Det övergripande målet är att den absoluta huvuddelen av distributionen skall ske före klockan 10:00. För att transportföretagen (läs: Posten, Schenker, DHL, Bring och DSV) skall klara detta så måste de börja distribuera från cirka 08:30. Som framgår av underlaget finns inte dessa förutsättningar hos majoriteten av butikerna, och en mycket stor andel av leveranserna sker i dagsläget mellan 10-11.

Saker som behöver undersökas är exempelvis:

Vilka möjligheter finns att minska antalet leveranser (hur ser beställarbetéendet ut?, går det att minska sändningsfrekvensen ur butikens och leverantörens perspektiv?)

Möjligheter att bemanna butikerna tidigare om leveranserna kommer mer exakt, och bestämda veckodagar (Schenker kör ett koncept med tidtabell för godsleveranser)

Kan avisering (t.ex. via SMS) användas effektivare

Flera transportföretag erbjuder inbärning av godset i butik. Hur ser butikerna på denna lösning?

Övriga tjänster och lösningar som skulle kunna lösa frågan?

Hör gärna av er om ni har fler frågeställningar och funderingar.

Hälsningar

//Christoffer

From: Cecilia Johansson

Sent: den 4 april 2011 15:14

To: Christoffer Widegren

Subject: uppsats logistik

Hej Christoffer

Vi skulle behöva lite mer information om exakta tidsfönster för leveranserna samt om det finns någon bakgrundsinformation, och hur trafikkontoret har tänkt sig att initiativet ska se ut? och hur de arbetar i dagsläget för att få igenom sina önskemål om tidigarelagda transporter.

Mvh

Cecilia & Jessica

Bilaga 3 Aktuellt område

