

Lärdomar om servicehubbar 2018–2020



Innehåll

Det ska vara enkelt att leva hållbart!	3
Lärdomar om service- och mobilitetshubbar	4
Slutsatser från service- och mobilitetshubbar	5
U-bike – för ett hållbart Umeå	6
Lärdomar U-bike i korthet	7
Initial kartläggning av långsiktiga invånarbehov i Umeå kommun del 1	8
Framtidens mobilitet – kartläggning av invånarbehov del 2	10



Det ska vara enkelt att leva hållbart!

Umeås befolkning växer och tillväxten ska klaras med social, ekologisk, kulturell och ekonomisk hållbarhet. Vi måste vara kreativa och hitta nya lösningar för att möjliggöra en hållbar livsstil i Umeå och även bidra till att vi når de globala hållbarhetsmålen Agenda 2030.

Utifrån tidigare resvaneundersökningar och den konsumtionsvaneundersökning som Umeå kommun genomförde under 2018 så vet vi att våra sätt att resa har en betydande klimatpåverkan. Vi måste därför testa nya lösningar för en hållbar mobilitet i nya och befintliga stadsområden.

Det ska vara enkelt och självklart att ha en hållbar livsstil och kunna resa med hållbara alternativ och minska behovet av transporter. Utifrån den ambitionen väcktes idéerna kring att skapa servicehubbar i Umeå. Det är platser som samlar olika typer av tjänster som minskar invånarnas behov av resor och möjliggör alternativa mobilitetslösningar.

Här ska det vara möjligt att hämta beställda varor, låna en cykel eller bil, serva din cykel och träffa andra som bor i området. Möjlighet till återbruk ska främjas och återvinning ska möjliggöras för att minska transportbehovet. Det ska vara lättare och mer attraktivt att välja hållbara färdmedel framför ägandet av en egen bil.

Den här sammanställningen bygger på fyra rapporter som tagits fram kring servicehubbar. Lärdomarna av dessa ska nu testas på parkeringshuset Nanna och Cykelstället för att få kunskap och få veta vad umeåborna tycker om konceptet. Genom att testa i befintlig stadsmiljö får vi erfarenheter som vi kan ta med oss in i utvecklingen av Umeås nya och befintliga bostadsområden.

**Philip Näslund, Projektledare,
Lucas Röhlinger och John Bylund, Sharing City Umeå**



Lärdomar om service- och mobilitetshubbar

Våren 2019

Utförare: Trivektor

Bakgrund

Syftet med utredningen har varit att kartlägga olika exempel av service- och mobilitetshubbar.

Frågeställningar som studerats för respektive mobilitets- och servicehubb har varit följande:

- Bakgrund om hubben och syftet – varför bestämde man sig för vald lösning?
- De funktioner och tjänster som hubben innehåller (mobilitet, leveranser, information, avfallshantering).
- Affärsmodellen – hur finansieras hubben?
- Den digitala infrastrukturen bakom (app, plattform för att boka, beställa etc.).
- Vilka effekter har hubben gett och de viktigaste lärdomarna från respektive projektet.

I studien har sex olika exempel studerats utifrån dessa frågeställningar. Tre av dessa har svenska exempel och tre har varit tyska exempel.

De studerade exemplen har varit följande:

- Flustret, Vallastaden Linköping
- Rosendahl och Ulleråker, Uppsala
- Mobilitetsgarage Slottsbacken, Stockholm
- MobilStation i stadsdelen Mülheim, Köln
- Einfach Mobil, Offenburg
- Domagpark, München



Foto: iStock

Slutsatser från service- och mobilitetshubbar

Service- och funktioner

- Viktigt att etablera samarbete med mobilitetsaktörer som är intresserade. Det är svårt att bedöma vilka tjänster som håller på lång sikt – staden och parkeringsbolag ska snarare agera möjliggörare än tjänsteutvecklare.
- Flexibla lösningar och funktioner – inte låsa fast sig vid specifika tjänster, men gärna mixa olika tjänster för person- och godstransporter.
- Ytorna och utrymmen bör vara flexibla så de kan nyttjas av olika typer av mobilitetstjänster över tid.

Principer för lokalisering

- Lokalisera hubben där resealstring sker – antingen nära lokalt centrum, bostad eller kollektivtrafiknod. Anpassa utbud av mobilitetstjänster utifrån resebehov.
- Omfattar hubben även stort antal parkeringsplatser behöver lokaliseringen beakta den trafikallstring som hubben beräknas generera. Längre gångavstånd kan då övervägas.

Digital infrastruktur

- Det räcker inte bara att lansera en ”app”, det behövs mer information och utbildning kring hur tjänsterna ska användas. Detta bör genomföras i tidigt skede, redan gärna vid försäljning av bostäder.
- Viktigt kombinera, kommunicera och informera användarna om de nya tjänsterna. Om tjänsterna inte kan erbjudas genom gemensam applikation, kan de involverade aktörerna samverka kring gemensam information och marknadsföring av tjänsterna.

Affärsmodeller och förvaltning

- Om hubben etableras tillsammans med privat parkering blir parkeringsbolaget en nyckelaktör och parkeringsköp ett verktyg för finansieringslösning.
- Undersök möjligheterna till extern finansiering, genom exempelvis EU-projekt eller annan forskningsfinansiering, kan underlätta finansiering av kommunens kostnader initialt.

- Avsätt medel och resurser för uppföljning och utvärdering – viktigt att följa upp affärsmodellen och effekterna av projektet kring resvanor. Kan även finnas behov av att utveckla mixen av mobilitetstjänster utifrån hur de används och vad som efterfrågas av användarna.



U-bike – för ett hållbart Umeå

Ett av Umeå kommuns miljömål är att år 2025 ska minst 65 procent av alla resor som görs inom Umeå tätort ske med något av de hållbara färdssätten. U-bike är ett bra exempel på satsningar som görs för att nå det målet.

Ett av syftena med att möjliggöra uthyrning av eldrivna lådcyklar är att studera om umeåborna har ett intresse av att göra andra färdmedelsval än det vanliga, nämligen bilen. Behovet av ett fordon med god lastkapacitet är påtagligt för många, inte minst för barnfamiljer. Över 60 procent av resor kopplade till inköp i Umeå görs idag med bil.

I dagsläget har U-bike cirka 240 medlemmar och cyklarna har totalt rullat omkring 65 000 km sedan starten 2017. Via de enkäter som vi genomfört används lådcyklarna mest till storhandling, skjutsa barn, utflykter och att transportera skrymmande gods, ex. återvinning. Könsfördelningen är relativt jämn bland användarna av U-bike, något fler män än kvinnor. 80 procent av medlemmarna är 45 år eller yngre och 73,5 procent av de som besvarade enkäten bor i lägenhet. På frågan "Skulle en lådcykelpool i direkt närhet till hemmet kunna ersätta bilägande?" gavs följande svar: Ja, svarade 48 procent och 32 procent svarade ja med tillgång till en bilpool också.



Lärdomar U-bike i korthet

U-bike startade i september 2017 då garaget på universitetsområdet öppnade. Ett år senare, i oktober 2018, drog uthyrningen av lådcyklar igång på Cykelstället i centrala Umeå. Totalt finns det 15 lådcyklar i tre olika modeller; kort tvåhjuling, lång tvåhjuling och trehjuling. Samtliga lådcyklar är eldrivna och det går att lasta upp till 75 kg i lådan.

- **Köp cyklar av hög kvalitet.** Lådcyklarna i U-bike har sedan projektet startade använts av nära 500 personer. Slitaget är stort och för att hålla tjänsten rullande så krävs robusta cyklar. Det är också viktigt att ha en tydlig plan för hur cyklarna ska repareras och servas, det är en nyckelfaktor för att få tjänsten att fungera långsiktigt. Att bygga upp ett reservdelslager för att snabbt kunna åtgärda fel är en stor fördel.
- **Samlokalisera en pool till flera fastigheter.** Det finns många stordriftsfördelar med att samverka, inte minst när det kommer till kostnader för drift/underhåll och bokningssystem.

- **Beteendeförändringar tar tid.** I början av projektet var tillströmningen av kunder relativt måttlig men allt eftersom cyklarna började synas ute på gatorna så har intresset för tjänsten ökat. I maj 2019 nådde U-bike för första gången taket på 250 samtidiga medlemmar och det höll i sig långt in på hösten.

Pilotprojekt fram till hösten 2020

U-bike är ett pilotprojekt som sträcker sig fram till hösten 2020. Vad som händer efter det är i dagsläget inte klart men vi tror och hoppas att tjänsten får leva vidare. Umeå kommun vill med denna testbädd inspirera andra aktörer, exempelvis fastighetsägare, byggaktörer och bostadsrättsföreningar att skapa liknande tjänster inom sin egen verksamhet. För mer information, kontakta oss gärna på ubike@umea.se



Initial kartläggning av långsiktiga invånarbehov i Umeå kommun del 1

*Framtidens mobilitet
Maj 2019
Utförare: Hello Future*

Start-workshop, metod och målgruppsval

Insatsen inleddes med en workshop i slutet av maj 2019 där Hello Future, Umeå kommun och Umeå Parkering AB tillsammans beslutade vilka frågor som var viktiga att besvara i kommande fokusgrupper och vilka målgrupper som skulle delta i fokusgrupperna. Genom metoden stakeholder mapping utforskades först alla tänkbara målgrupper, vartefter de rangordnades utifrån kriterier som gruppen bedömde som viktiga.

De tre utvalda målgrupperna blev:

- Ungdomar
- Barnfamiljer
- Äldre par utan hemmaboende barn (s.k. Dinks, Double Income No Kids)



Foto: Fredrik Larsson

Projektet visar att deltagarnas tydligaste mobilitets-frustrationer är:

- för svårt att ta bussen, bl.a. för att tjänsterna kopplade till bussresandet är bristfälliga och bussarna för opålitliga
- hinder i staden, som ombyggnationer och otrygga korsningar
- medtrafikanter beter sig respektlöst
- bilen blir tyvärr ofta bästa alternativet

De behov som väger allra tyngst och som bör guida framtidens lösningar, är av resor som är:

- Flexibla
- Meningsfulla
- Konfliktfria
- Upplevelser i sig

Projektet visar också att kostnadsbilden är mer komplex än att "bussen är för dyr" eller att parkeringspriset styr bilanvändandet. Snarare är resans totala kostnad det viktiga, där kostnader i tid, bekvämlighet och klimatpåverkan väger tungt. Framtidens Mobilitetsparadis är enligt umeåborna en stad som inte är konstruerad enbart utifrån effektiv förflyttning, utan som ger större vikt till njutbara, flexibla och bekväma resor. Umeåbon vill förflytta sig själv och sin packning enkelt, styrt genom enkla tjänster och utan behov av avancerad planering.

Rekommenderade insatser att jobba vidare med:

- skapa en bättre användarupplevelse för bussåkarna
- identifiera insatser som uppmuntrar det "naturliga" förflyttandet
- göra det lättare att intuitivt göra rätt i trafiken



Framtidens mobilitet – kartläggning av invånarbehov del 2

September 2019

Utförare: Hello Future

Bakgrund

Vi vill öka andelen Umeåbor som reser hållbart och därmed minska den totala klimatpåverkan. Hur kan vi – sett ur ett holistiskt perspektiv där vi inkluderar stadsplanering, kollektivtrafiklösningar, tjänstedesign med mera – göra det lättare att göra rätt ur klimatperspektiv?

Om vi når detta övergripande mål, skapar vi också en viktig sekundär effekt: en trivsammare stad och bättre livsförutsättningar för Umeås medborgare.

Kostnadsbilden är mer komplex än att "bussen är för dyr" eller att parkeringspriset styr bilanvändandet. Snarare är resans totala kostnad det viktiga, där kostnader i tid, bekvämlighet och klimatpåverkan väger tungt.

Framtidens Mobilitetsparadis är enligt umeåborna en stad som inte är konstruerad enbart utifrån effektiv förflyttning, utan som ger större vikt till njutbara, flexibla och bekväma resor. Umeåbon vill förflytta sig själv och sin packning enkelt, styrt genom enkla tjänster och utan behov av avancerad planering.

Det testades sju idéer på deltagarna i designstudien som de värderade och rekommendationen är att vi går vidare med dem som verkar mest relevant för deltagarna.

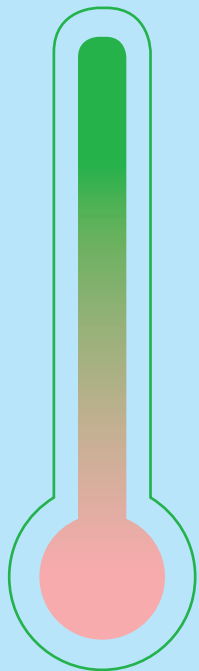
Projektet visar att deltagarnas tydligaste mobilitetsfrustrationer är:

- för svårt att ta bussen, bland annat för att tjänsterna kopplade till bussresandet är bristfälliga och bussarna för opålitliga
- hinder i staden, som ombyggnationer och otrygga korsningar
- medtrafikanter betar sig respektlöst
- bilen blir tyvärr ofta bästa alternativet

Här följer fokusgruppens sju populäraste idéer:



Respons på idéer



Starkt intresse:

Verktyg för cykelservice
Varm och trevlig vänthall

Ljummet intresse:

Beställ i city och hämta dina varor på vägen hem
Låna en el-cykel
Parkera din cykel tryggt och säkert

Svagt intresse:

Låna en el-sparkcykel
Hyra en el-bil
Yta för samåkare

Insikter om tjänstens utformning

- Samla allt på ett ställe
- Vill inte betala för något som de inte använder
- Hellre inget än något dåligt
- Belöning heller än betalning



Foto: iStock

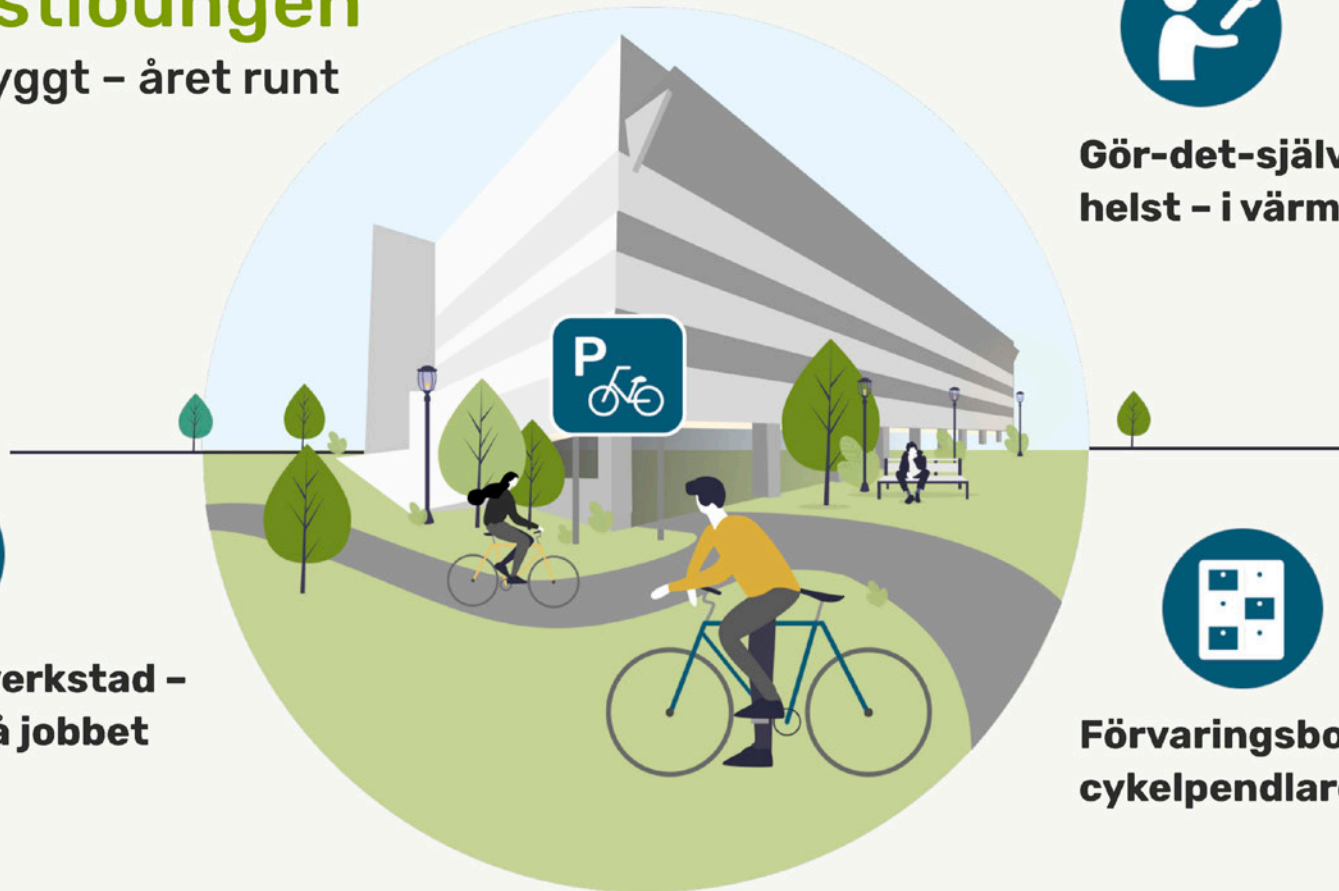
Dessa idéer ville gärna workshopdeltagarna
ska utvecklas kring p-huset Nanna

Cyklistloungen

Cykla tryggt – året runt



**Cykeln på verkstad –
när du är på jobbet**



**Gör-det-själv, när som
helst – i värmen!**



**Förvaringsboxar för
cykelpendlaren**

Dessa tre fokusområden kan vara intressanta att jobba vidare med:

1. Skapa en bättre användarupplevelse för bussåkarna. Många belysta frustrationer med kollektivtrafiken har att göra med problem som går att lösa utan enorma anslag till busstrafiken eller stora tekniska framsteg. Hur vill umeåborna ha affärsmodellen för bussåkandet? Vilka funktioner vill de faktiskt se i sin reseapp? Hur ser deras drömbuss ut? Applicera tjänstedesignmetodik för att bygga en användarcentrerad kollektivtrafiklösning som från grunden är formad för det digitaliserade samhället.

2. Identifiera insatser som uppmuntrar det "naturliga" förflyttandet. Det finns en tydlig önskan att kunna cykla och promenera mer. Jobba med användarna för att se hur vi kan göra promenadstråk bättre, cykelvägarna säkrare.

3. Utred förflyttningsmönster och behov för att se var nya eller förbättrade promenadvägar eller cykelbanor borde gå och hur de ska se ut. Vad innebär en säkrare och tryggare promenadväg för Umeåborna? Vad motiverar till fler promenader och cykelturer?



Kontaktuppgifter

Philip Näslund, projektledare Sharing City Umeå
philip.naslund@umea.se

Lucas Röhlinger, stadsplanerare
lucas.rohlinger@umea.se

John Bylund, trafikplanerare
john.bylund@umea.se

Läs rapporterna i sin helhet på
www.umea.se/sharingcityumea



Med stöd från:



Strategiska
innovations-
program