



## Verktyg som tjänst – Slutrapport från etnografisk studie

## **Innehållsförteckning**

### **INLEDNING**

Metod

Förutsättningar

Beteendevetenskaplig forskning om delningstjänster

### **RESULTAT**

Att äga sina verktyg

Spontanitet och tillgänglighet

Bekvämlighet och läge

Krångel och problem

Användning av digitala tjänster

Stress och bokningsschemat

Ansvar och oro

Hållbarhet – att säga och göra

Kvalitet och utbud

### **AVSLUTANDE SAMMANFATTNING OCH REFLEKTIONER (s.**

Sammanfattning

Viktigt att beakta

### **KÄLLFÖRTECKNING**

### **BILAGA 1: Scanning, Verktyg som tjänst, februari 2021**

## **Verktyg som tjänst – Slutrapport från etnografisk studie**

### **INLEDNING**

Den här rapporten är en sammanfattande analys av det kvalitativa material som samlats in i Falkenberg och Oxie under perioden juni till och med september 2022 vad gäller användandet av Husqvarnas tjänst ”Verktyg som tjänst”. Den bygger även på det material som samlades in till scanningen av delningstjänster och verktygsdelning från tidig vår 2021. Dessutom har en genomläsning av den akademiska forskning som finns av delningstjänster och hyrtjänster generellt sett genomförts.

Den här slutrapporten läses med fördel tillsammans med den rapport som levererades i projektets uppstartsskede som heter ”Scanning – Verktyg som tjänst, februari 2021”. Rapporten från februari 2021 är bifogad som bilaga i denna rapport.

### **Metod**

Det kvalitativa datamaterialet från Falkenberg och Oxie baseras på observationer, djupintervjuer och genskjutsintervjuer samt analys av bokningsscheman. I båda områdena har vi observerat beteenden relaterade till verktygsbodarna samt hur man betar sig i sina trädgårdar. På plats i områdena har det varit svårt att få till djupintervjuer vid de tillfällen vi varit i områdena så flera av intervjuerna har genomförts över Zoom eller telefon vid ett senare tillfälle. Det som fungerat bra på plats har varit så kallade genskjutsintervjuer. Genskjutsintervjuer är snabba intervjuer med människor som vi stött på i området. Denna metod fångar upp användare för kortare strukturerade intervjuer, cirka 3-5 min, på en specifik plats. Etnografiska intervjuer och deltagande observation har genomförts med båda områdenas fastighetsskötare/fastighetsvärdar. Tio intervjuer har skett över Zoom eller telefon med boende i områdena (tre från Falkenberg, sju från Oxie). Intervjuerna har varat mellan 30 och 70 minuter långa. Intervjuerna handlar om tjänsten, verktygsanvändande, hållbarhet, delningstjänster och

tjänstapplikationer. Sammanlagt har sexton djupintervjuer genomförts och ett trettiotal genskjutsintervjuer.

Vi har inte kunnat notera några skillnader i uppfattning eller användning av tjänsten mellan Falkenberg som haft tillgång till tjänsten under två sommarsäsonger och Oxie där man testat verktygsboden för första gången den här sommaren.

Materialet från scanningen som genomfördes tidig vår 2021 består av djupintervjuer med fem personer i åldrarna 23–25 och tre personer äldre än 50 år gamla. Intervjuerna är cirka 60 minuter långa och handlar om delningstjänster, tjänstapplikationer och verktygsdelning.

Det bör poängteras att när man arbetar med en kvalitativ metod är det inte mängden intervjuer som är det intressanta utan snarare att ta reda på varför något sker eller inte sker. Det viktiga är att leta efter förklaringar och att inte nöja sig förrän samma förklaringar börjar upprepas och inga nya förklaringar uppstår. Då har man nått något som en kvalitativ forskare kallar ”mättnad”, det vill säga att mängden datamaterial är tillräcklig när man inte hittar någon ny förklaring.

## Förutsättningar

Den här studiens resultat beskriver de förutsättningar som tjänstens existerar under idag. Idag saknas en mobilapplikation och användare har kunnat låna verktygen utan kostnad. I nuvarande pilotprojekt är det snarare **intresset** för att gå och låna gratis proffsverktyg som testats med de pilotboxar som satts upp i Falkenberg och Oxie. I dessa piloter har det funnits ett låssystem som öppnas genom en kod som de boende fått av fastighetsskötaren på området, alltså inte en automatisk låsöppningslösning via en applikation eller via en tagg.

Det är oerhört viktigt att den som läser den här rapporten är medveten om att det är en utvärdering av intresset att hyra verktyg samt funktionen med en verktygsbod på området snarare än en utvärdering av en hundra procentigt färdigdesignad delningstjänst! Eftersom tjänsten inte är färdigutvecklad har det inte gått att utvärdera funktionen av en digital applikation samt betalningsmetod utifrån användares egna

erfarenheter. Det är således omöjligt att säga något om en slutgiltig tjänst eftersom det skulle bli hypotetiskt.

## **Beteendevetenskaplig forskning om delningstjänster**

Precis som konstaterades i scanningen 2021 finns det inte många beteendevetenskapliga forskningsstudier av delningstjänster att ta del av. De flesta studier är antingen kvantitativa företagsekonomiska enkätstudier eller projekt inom designstudier. Dessutom är mycket av den beteendevetenskapliga litteraturen främst intresserad av delningstjänster som är "peer-to-peer" (exempelvis Airbnb, Hygglo och Couchsurfing). Den forskning inom beteendevetenskapen som finns vad gäller delningsekonomi och olika sorters delningstjänster främst inriktar sig på tillit, gemenskap och det privata kontra det delade.

Tillit diskuteras främst i samband med delning som sker mellan två privatpersoner. Flera studier visar att om dessa delningstjänster använder en tredje part för att säkra de inblandades juridiska rättigheter höjs tilliten till delningstjänsten (ter Huurne, Ronteltap, Corten & Buskens 2017:492). Delningstjänster som är B2C kan enklare säkerställa denna tillit till tjänsten ifall det delade tas om hand om och tas ansvar för av företaget.

Något som lyftes fram i scanningen, som flera studier är ense om, är att det är kommunikation mellan människor som är den främsta orsaken till att människor förändrar sina beteendemönster och testar nya saker, inte information via massmedia/marknadsföring/kommunikation. Christoph Lutz et al. skriver att ifall människor omkring en använder delningstjänster ökar sannolikheten att man själv upplever delning som en normal del av vardagen (Lutz et al. 2018:1478).

Matilda Marshall menar att beteendepraktiker ofta handlar om balansen mellan tid och bekvämlighet, samt att tid och bekvämlighet är högst individuella verklighetsuppfattningar och inte bara statiska, fysiska förutsättningar (Marshall 2016:173ff). Hon menar också att beteendepraktiker inte nödvändigtvis följer ideal samt att det skulle vara lättare att förändra beteenden om de länkas samman med tidigare etablerade beteenden (Marshall 2016:50f, 90, 166). Att etablera ny beteendepraktiker handlar om att stegvis förändra människors uppfattning om vad som är normalt beteende.

Vad som behövs för att få de första personerna att använda tjänsten för att sedan normalisera praktiken bland andra i området och därmed få allt fler att nyttja tjänsten, det många studier kallar för en *kritisk massa*, är att det finns en grupp människor som redan innan tjänsten har implementerats är intresserade och villiga att gå omvägar runt sitt vardagliga livspussel för att använda tjänsten (Martini & Vespasiano 2020:246). Detta innebär att det är viktigt att grundligt ta reda på hur stort intresse det finns för en delningstjänst samt förutsättningarna för tjänsten på en plats innan en delningstjänst etableras. Att dessutom ha en långsiktighet i genomförandet är en grundförutsättning för att få en delningstjänst att etableras.

## RESULTAT

Texten nedan är en generalisering kring de insikter vi fått genom observationer och intervjuer. Det är omöjligt att återge alla individuella åsikter och kommentarer, och inte heller intressant. Det intressanta är att ur ett spretigt kvalitativt material försöka se mönster och samband, likartade värderingar och tendenser.

### Att äga sina verktyg

Konsumerande och framför allt *ägande* av olika varor och tjänster är inte bara en fråga om kvalitet, ekonomi och/eller behov utan är även ett viktigt sätt att uttrycka sina värderingar, sin livsstil. I konsumtionssamhället är det genom vad man äger som man uttrycker sin identitet, kläder och statusprylar har starka identitetsvärden (Östberg & Graffman 2018), mat väcker minnen och känslor och är ett sätt att uttrycka sin identitet (Marshall 2016:22) och inte minst bilen är en stark identitetsmarkör (Mellesmo Sebyhed & Westesdotter 2021:5f). Utifrån intervjuerna av de boende i Falkenberg och Oxie är inte trädgårdsverktyg något de kopplar till sin person på samma sätt som till exempel kläder, huset, maten eller bilen. Intervjupersonerna har ärvt dem, lånar vissa sällanverktyg av föräldrar och eller vänner och de trädgårdsverktyg de har köpt menar de är ”enkla”, ”bara från Jula” och liknande produkter. De har köpt dem någon gång i tiden när de flyttat till villa eller radhus, men de minns ofta inte så mycket av inköpen. ”Det var ett måsteköp, jättetråkigt men ett måste om inte trädgården skulle se skit ut”, säger en kvinna. Även intervjupersonerna i scanningen från 2021 uttryckte sig liknande, där en menade att ”det är tråkigt att köpa verktyg” i jämförelse med till exempel köksredskap, som är roligare att köpa och äga.

För fastighetsskötarna i Falkenberg är dock verktygen mer än bara något som skulle utföra en kortare uppgift i den lilla trädgården. De är en del av deras arbetsdag. För fastighetsskötarna är det viktigt att verktygen fungerar bra, känns sköna att hantera men också låter och känns på rätt sätt. Anna Nilsson, fastighetsskötare i Falkenberg, berättade hur det fanns olika uppfattningar bland hennes medarbetare om vilka trimmers som var bäst. Vissa faktorer kunde bero på kroppsbyggnaden hos användaren eller storleken på uppgiften, vilket kunde avgöra ifall man ville använda en trimmer med sele eller en handhållen trimmer. Anna berättade också att vissa av hennes kollegor, framför

allt män, kände att de hellre vill använda fossildrivna trimmers för att de ”känns som om de tar bättre” eftersom de låter mer. Anna sa att det i vissa fall fanns en sanning i det men att hon också trodde att det hade med en känsla att göra: ”det ska låta brum-brum”.

I Oxie använder inte fastighetsskötarna verktygen från boden, berättar Dennis Malm, fastighetsskötare i området. Här har man upphandlat trädgårdsskötsel av allmänna ytor och företaget som sköter det har egna verktyg som är desamma som de som finns i boden. De har dock fått koden till boden.

För fastighetsskötarna, som använder professionella verktyg dagligen och under längre sjok och som kan välja mellan flera stycken, blir mindre aspekter av verktygens funktion och användarvänlighet viktigare och mer märkbara. Favoritverktyg framträder tydligt. För de boende handlar det inte om mindre aspekter då proffsverktygen i verktygsboden till nästan hundra procent är avsevärt bättre än deras verktyg. Det enda fall då de boendes egna trädgårdsverktyg har ansetts mer passande har varit när en man framhöll att hans mycket mindre gräsklippare fungerar bättre för hans lilla tomt än den större i verktygsboden. I övrigt anser de som har använt tjänsten att det är verktyg av mycket högre kvalitet i verktygsbodarna och lånar med fördel dessa verktyg även om de har egna. Det tycks alltså **inte finnas en känsla av intimitet och identitet kopplat till trädgårdsverktygen**, vilket gör dem lämpliga för en delningstjänst.

## Spontanitet och tillgänglighet

I scanningen från 2021 påpekades att smidighet, bekvämlighet, snabbhet och tillgänglighet var de absolut viktigaste faktorerna för att en ny tjänst, speciellt en delningstjänst med tillhörande mobilapplikation, ska bli positivt mottagen. Att kunna få tillgång till verktygen **precis** när man vill ha dem är ett bra exempel på hur snabbheten i en tjänst spelar in. Detta är extra viktigt då de boende i Falkenberg och Oxie alla berättar att de utför sitt trädgårdsarbete spontant vid varierande tillfällen som ofta inte går att planera. De berättar hur de har planerat att klippa gräset en till två gånger i veckan, trimma en gång varannan vecka etcetera, men att de aldrig vet vilken dag eller vilken tid under veckan det kommer ske. Varierande jobbpass, väder och barn kommer i vägen och gör trädgårdsarbetet till något som måste kunna göras när som helst under veckan och dygnet (framför allt på sommaren då det är ljus även på kvällen).



**Tillgänglighet och smidighet är därför A och O för att de boende ska gå och låna i stället för att använda sina egna verktyg.** Här finns det en fördel med att äga sina egna verktyg, det faktum att de kan lita på att de alltid har verktyg tillgängliga. Med det sagt har de boende som intervjuats i princip aldrig upplevt att ett verktyg inte skulle vara tillgängligt i verktygsboden, vilket så klart hänger samman med att intensiteten i lånande inte varit speciellt hög under pilotprojektet.

Det här förklarar också de lån av verktyg där lånarna inte skrivit upp sig på listan utan gått och tittat om verktygen finns tillgängliga för stunden. Vid några observationstillfällen vid bodarna dök det upp personer som inte skrivit upp sig på listan men ändå kom till bodarna för att låna något verktyg. De förklarade detta med att de ”chansade” eftersom de just nu skulle behöva något specifikt verktyg. När de gav anledningen till varför de inte bokade var det just att det var en spontan trädgårdsaktivitet samt att de bara skulle låna verktyget en kort stund.

Så som tjänsten fungerat under provperioden att först gå och skriva upp sig på listan, sen gå tillbaka hem, sen gå och hämta verktyget den tid man bokade, sen gå tillbaka med verktyget när man är klar har upplevts som ”jobbigt”, ”störigt” och alltför tidskrävande. Med en väl fungerande digital app skulle det ”jobbiga” kunna minimeras.

De personer som mer regelbundet använt tjänsten, gäller både Falkenberg och Oxie, har varit bättre på att skriva upp sig på bokningsschemat. Vad vi har kunnat se och förstått i intervjuer så är det de mer sporadiska användarna som går och lånar verktyg utan att skriva upp sig på bokningsschemat. I Falkenberg berättar Anna Nilsson att det är 25 personer som har koden och cirka 7-8 regelbundna användare. I Oxie har 45 av 84 lägenheter fått en kod, men Dennis Malm vet inte hur frekventa dessa användare varit. OBS! Här måste man jämföra med den data som kodlåsen visar!

## **Bekvämlighet och läge**

Av de som använder tjänsten regelbundet bor flertalet nära verktygsboden eller kan till och med se den från sina hem. Framför allt i Oxie var det **främst de som bodde närmare verktygsboden som hade testat tjänsten.** Men faktorer som tid, avstånd och bekvämlighet är inte bara fysiska och statiska dimensioner utan även individuella upplevelser (Marshall 2016:175). Intervjupersonerna i Oxie berättar hur de *upplever* att

verktygsboden är nära eftersom den ligger på vägen hem från parkeringen och busshållplatsen. Verktygsboden befinner sig alltså på en plats som redan är integrerad i deras vardagspraktiker. En kvinna berättar hur hon alltid kollar verktygsboden på vägen hem från parkeringen ifall det verktyget hon *kanske* ska använda snart är upptaget eller inte, på detta sätt upplever hon inte att det är något som tar tid eller ork att göra för att använda tjänsten. Som Marshall beskriver är det lättare att introducera nya beteendepraktiker när de är kopplade till redan existerande praktiker, på så sätt upplevs de nya praktikerna inte som ”jobbiga”, ”störande” eller som ”extra arbete” för att klara av vardagspusslet, utan som självklara delar av de nuvarande vardagspraktikerna (Marshall 2016:166).

I Falkenberg nämner alla intervjupersonerna att de bokar tvättid manuellt i tvättstugan samtidigt som de slänger skräp i miljöhuset som ligger bredvid, något som vi också noterat vid observationsstudier. Detta trots att det finns en app som de boende kan använda för att boka tvättid. Intervjupersonerna menar att de inte har orkat/inte har lyckats skaffa appen men påpekar att det inte spelar någon roll för de går ändå så ofta förbi tvättstugan när de är på väg till miljöhuset.

Det här visar på möjligheten att placera en verktygsbod i närheten av ett områdets miljöhus/tvättstuga/väg till kollektivtrafiken/parkering. Det fysiska avståndet mellan boden och hemmet kan då komma att upplevas som mindre, och ansträngningen att gå dit kommer att uppfattas som mer naturligt eftersom det sker i samband med redan integrerade vardagspraktiker.

## **Krångel och problem**

I Oxie var det ingen, varken i genskjuts- eller djupintervjuer, som hade något att säga om krångel eller hinder i själva tjänsten. Det enda som några av de boende nämnde var att bokningsschemats intervaller var dåliga eftersom de var så långa tidsintervaller samt att det på bokningsschemat stod att det fanns två trimmers och en gräsklippare trots att det motsatta gällde. Det var ingen som hade ett direkt problem med kodlåset och de såg inget problem med att ta med en lapp eller mobilen med koden nedskriven. I Falkenberg strulade kodlåset förra året och laddarna i verktygsboden likaså. I Falkenberg sa en boende att hon hade haft tre-fyra olika koder hittills. På det hela verkade de dock tycka

att det fungerade smidigt så länge låset fungerade. En kvinna, som bor nära en av verktygsbodarna, tyckte dock att det vore smidigare med en QR-kod på mobilen som kunde identifiera en i stället för att behöva ha med sig en kod varje gång. I Oxie hade laddarna också strulat men det var inget som de boende hade märkt av.

Viktigt att påpeka, återigen, är att detta är vad de boende har att säga om tjänsten som den fungerar just nu, där de kan låna verktyg utan att behöva gå igenom någon form av betalningsprocedur. Det är också viktigt att lyfta fram det faktum att flera boende vi talat med sa att de ”hade tänkt” testa tjänsten, trots att de hade egna verktyg, men inte gjort det än. Varför? Flera personer trodde att det berodde på att de ”har en känsla” av att det är för krångligt, men tillade sedan att så inte är fallet, alla hade ju fått en kod och var således redan registrerade. Även om koden och kodlåset fungerade enkelt och bra när man använde tjänsten kan det uppfattas som att det innebär **allt för många steg från behov av verktyg till lånat verktyg**: först boka in verktyget på listorna på själva boden sedan komma ihåg sin kod när man ska hämta ut sitt verktyg. Det här kan upplevas som ”krångligt”, ”jobbigt” och ”störande” när bokning och lås inte är en enda integrerad tjänst (som en mobilapplikation med tillhörande upplåsningsmekanism) utan två system, ett för upplåsning, ett för att boka lån av verktyg.

De boende i båda områden säger att verktygen är lätta att förstå sig på. Några sa att de först inte förstätt att man måste trycka till batteriet så att det ”knäpper till” innan verktyget funkar men när de väl fattat det har det inte varit några problem. ”Det finns ett hål som man förstår att batteriet ska in i”, berättar en kvinna i Oxie. En annan säger att hon trodde det skulle vara svårt att förstå eftersom hon inte är en ”teknikmänniska” men att de verktyg (trimmer och högtryckstvätt) hon provat varit väldigt enkelt att använda. De flesta berättat också om det tillfälle då de boende bjöds in av MKB och Riksbyggen där de blev visade hur man skulle använda verktygen som något positivt. Flera användare sa att verktygen var så intuitiva att de gick att förstå ändå utan introduktion.

Det enda som de boende kunnat uppleva som lite krångligt med verktygen har alltså varit att man är tvungen att ibland trycka till lite extra för att få batteriet på plats. En sådan liten detalj kan dock vara oerhört betydande och kan vara det som gör att tjänsten inte uppfattas som sömlös. Fastighetsskötaren Anna berättade till exempel att en kvinna inte hade fått ett verktyg att fungera (på grund av att batteriet inte var tillräckligt nedtryckt) och valde därför att låna en grannes verktyg i stället.

## Användning av digitala tjänster

Ingen av de personer vi intervjuat i Falkenberg eller Oxie använder sedan tidigare några andra tjänstapplikationer eller delningstjänster, i alla fall inte vad de kommer ihåg när vi frågar om det. Eftersom urvalet av intervjuer är mindre går det inte att dra några generella slutsatser om områdets boende i sin helhet, men, det är intressant att ingen av dem vi pratat med säger att de använder eller ens har provat en annan delningstjänst tidigare. Vad det är en tydlig indikation på är att det **inte är en självklarhet att de tilltänkta användarna av en delningstjänst har för vana att använda tjänstapplikationer i sin vardag**. I flera projekt där man arbetar med att införa delningstjänster är det inte ovanligt att de som designar, producerar och introducerar en ny app-funktion för delningstjänster ofta utgår från att användarna är lika mogna i sina digitala beteenden som de själva. Men det handlar också om att företaget som skapar en delningstjänst utgår från en mognad vad gäller hur människor konsumerar, att alla kommit lika långt i tankarna och beteendepraktiker vad gäller ett mer cirkulärt konsumtionsbeteende, något som återkommer under rubriken *Hållbarhet – att säga och göra* nedan.

Samtidigt berättade tre personer i Falkenberg att de försökt att skaffa den mobilapplikation från Electrolux som skulle tillåta dem att boka tvättid från mobilen. Ingen hade lyckats, det hade varit något krångel som gjort att det inte fungerat. De hade således försökt en gång men sedan gett upp och fortsatt boka manuellt.

Som förklarades i scanningrapporten drar sig människor från att använda applikationer som krånglar, framför allt i registreringsprocessen. Applikationen ska helst innebära högst tre klick för att boka det tjänsten erbjuder. Digitala tjänster som innebär att man måste registrera sig drar sig folk från att använda. Flera av intervjupersonerna från scanningen berättade hur de ofta visste att en applikation skulle lösa deras problem, men att registreringsprocessen gjorde att de valde att inte använda applikationen. Det är också något som nämnts i intervjuerna i Oxie och Falkenberg. En kvinna berättar att hon har fixat så att hennes ID och bankkort är tillgängliga på mobilen vilket hon tycker är väldigt smidigt. Hon säger att hon ”älskar det här att, jag behöver inte ha min plånbok längre, jag har ju mina betalkort i mobilen”. Hon tycker att fler saker borde ha QR-koder, däribland verktygsboden. Den här kvinnan är ett så bra exempel på hur tillfredsställande olika digitala lösningar är om de funkar smidigt och sömlöst.

Flera personer vi pratat med samt intervjupersonerna i scanningen föredrar BankID och Swish före någon annan form av registrerings- eller betalningsmetod. En man säger: ”Den formen av betalning känns ren, det är det bästa ordet jag hittar... inget krångel med att behöva gå via ett företag och lämna uppgifter och pengar via dem.” En kvinna menar att ”Swish är det bästa som hänt i min mobil ever.”

I Oxie finns en applikation/plattform för de boende där de kan göra felanmälningar samt diskutera saker med de andra boende i ett forum. I scanningen lyftes fram att en av de saker som konsumenter idag efterfrågar mest är att övergången mellan olika tjänster, varor och rum/platser ska fungera så sömlöst som möjligt. Här finns ett bra tillfälle att integrera en eventuell applikation i områdets ”boendeapplikation”. Således behöver de boende bara registrera sig på en applikation, inte två.

## **Stress och bokningsschemat**

Kan det uppstå en tidspress att bli färdig med verktyget snabbt efter man har lånat det? Så som tjänsten fungerar just nu är tidspress ingen faktor. Många boende vi har talat med och även fastighetsvärdarna/fastighetsskötarna har reagerat på de långa tidsintervallerna på bokningsschemat. Alla har framhållit att tidsintervallerna borde vara kortare, eftersom de allra flesta bara använder verktygen i ungefär 10–30 minuter och inte i fem timmar som det står på schemat. När vi frågar intervjupersonerna om de känner en tidspress att bli klara med verktygen de lånat säger de att deras arbeten tar så kort tid och refererar lite skämtsamt till bokningsschemat och menar att de har fem timmar på sig ändå.

Intervjupersonerna upplever även att trafiken kring verktygsbodarna inte är så värst intensiv och de har i princip aldrig varit med om att ett verktyg inte ska ha funnits tillgänglig, vilket vi också observerat när vi befunnit oss längre tidsperioder i närheten av bodarna. Trots detta så berättar en kvinna att hon skriver sin adress på bokningsschemat för att folk ska kunna gå till henne och fråga hur länge hon kommer använda verktyget så de vet när de kan komma tillbaka till boden och låna den. Det har dock aldrig varit någon som kontaktat henne då hon lånat ett verktyg. En del boende löser problemet med de långa intervallerna med att stryka sitt namn när de är klara, lämna plats för fler att skriva på samma ruta eller genom att skriva på intervallet innan

den tid som gällde vid lånet. Samtidigt menar flera intervjupersoner att de bara kan gå och kolla annars om verktyget i fråga finns i boden, vilket det alltid gjort. (Därav också lånen utan förbokning.)

En förutsättning som gjorde det svårt att undersöka stress var faktumet att tjänsten är gratis. En betalningsmetod där man till exempel betalar för tiden man hyr verktyget skulle kanske kunna leda till stress över att bli klar inom tidsgränsen och lämna tillbaka verktyget. I scanningen berättade intervjupersonerna som använder andra delningstjänster att de föredrog att betala först och konsumera efter. Intervjupersonerna menade att det både kändes smidigare och mindre ängsligt att betala först så att de kunde använda tjänsten utan stressen av inlämningstid eller datum.

## **Ansvar och oro**

I regel menar de boende att verktygen är i bra skick när man lånar dem. Några klagar dock på att folk ibland inte tar bort gräset från trimmer och gräsklippare. En man säger att han fått in ”skit, ogräs alltså, i min gräsmatta efter att ha använt gräsklipparen från boden” eftersom den inte var rengjord. Flera personer lägger dock till att ”det inte är ett så stort problem, men lite irriterande är det faktiskt”. De menar att det inte krävs så mycket för att göra rent dem, vilket både får dem att inte tycka det är så farligt men också tycka att det är konstigt varför inte andra gör det.

En man berättar att gräsklipparen i verktygsboden är lite för stor för hans lilla trädgård, även om den är kraftfullare än hans egen handdrivna. Hans egen klippare är smidigare och han använder den och ställer den sedan i sitt förråd utan att rengöra den: ”Eftersom det är så lite gräs så behöver jag bara rengöra var tredje gång kanske, det hade jag ju inte kunnat göra med den lånade gräsklipparen”. Han upplever en fördel med att äga ett eget verktyg i och med att det är bekvämare att inte behöva sköta om den lika noga som den han lånar. Han är dock tydlig med att påpeka att detta egentligen bara gäller för hans gräsklippare, eftersom just den fungerar bättre för honom än den i verktygsboden. En kvinna säger att hon helst använder sin egen trimmer även om den är lite ”segare” än den som finns i boden just av den anledningen att hon inte behöver rengöra så noga efter användning. En av intervjupersonerna från scanningen menar att charmen med äga

ett verktyg själv är att man kan göra lite som man vill med verktyget utan att vara rädd för att bli ersättningskyldig.

I genskjuts- och djupintervjuerna är det **ingen som uttrycker någon känsla av oro inför ansvaret att använda ett lånat verktyg**. Det faktum att de flesta litar på att de inte behöver stå till svars för skador på verktygen kan ha flera orsaker. En orsak kan vara det faktum att tjänsten är ett projekt, en testprototyp som är gratis, som de boende förstår att de inte har något ansvar gentemot. En annan orsak kan helt enkelt vara det faktum att användarna faktiskt inte har något praktiskt konkret ansvar för verktygen, eftersom de tas om hand av ett lokalt service-bolag och att Husqvarna står för kostnaden.

Flera studier om delningstjänster lyfter fram hur det är enklare för användare att känna tillit till en delningstjänst om det är ett företag som äger och förvaltar det delade, eller att det finns en tredje part som sköter alla problem som kan uppstå med tjänsten (Mellesmo Sebyhed & Westesdotter 2021:32, Runesson 2016:7, ter Huurne, Ronteltap, Corten & Buskens 2017:492).

## **Hållbarhet – att säga och göra**

Som presenterades i scanningen är det viktigt att komma ihåg att människor oftast väljer ekonomi och bekvämlighet före hållbarhet, trots att de samtidigt *säger* att hållbarhet är viktigt för dem (Feser 2021:36, Hamari, Sjöklint & Ukkonen 2015:2050, Mellesmo Sebyhed & Westesdotter 2021:6, Westman Persson & Johansson 2019:3).

Kommunikation av hållbarhet kan till och med få motsatt effekt på köpvilja. I intervjuerna och genskjutsintervjuerna säger alla boende i områdena att projektet är ett ”jättebra initiativ”, att det ”är onödigt att vi alla ska ha egna verktyg”, att ”det är bra för miljön också” och liknande men på samma gång har många av dem inte använt tjänsten än. När de konfronteras med detta förklarar de att de antingen redan har verktyg eller att de ska testa snart.

Detta är ett bra exempel på hur positiva värderingar och attityder till hållbarhet och delningstjänster inte nödvändigtvis leder till att man använder tjänsten. Det räcker alltså inte med att fråga människor vad de tycker är bra och viktigt, det behöver inte ha någon betydelse alls för hur de sedan agerar i vardagen. Det krävs att en produkt eller en tjänst

leder till någon konkret positiv konsekvens i det egna vardagslivet, vilket inte hållbarhetsaspekten gör i detta projekt. Hållbarhet är inget som syns direkt och i den egna trädgården. När intervjupersonerna fick frågor om vikten av hållbarhet mer övergripande, vad det betyder för dem och hur det uttrycks i deras vardagspraktiker har de svårt att svara på frågan. Om man konkretiserade frågan och relaterade den till vardagsbeteenden berättar alla att de källsorterar, inte skräpar ner i naturen och försöker att minska sitt matsvinn. Vidare betydelse än så har inte hållbarhet i deras vardagliga, praktiska liv. Det är bara de två intervjupersonerna, båda i 40-årsåldern, som kopplar hållbarhetsfrågan till verktygsboden och inbegriper den i sina hållbara praktiker.

**Att överkommunicera just hållbarhet är därför inte rätt väg att gå utan snarare att få människor att förstå att tjänsten gynnar dem ekonomiskt och gör det mer bekvämt och roligt att sköta sin trädgård.**

Intressant att komma ihåg att tjänsten dessutom varit gratis vilket borde ha gynnat det ”hållbara beteendet” men alltså inte gjort det.

## **Kvalitet och utbud**

Genomgående i intervjuerna och genskjutsintervjuerna med de boende talades det om att det är bra kvalitet på verktygen och att de själva aldrig hade kunnat lägga pengar på sådana bra verktyg. Även personer som redan ägde verktyg tyckte att det var mer värt att använda tjänsten för att få tillgång till bättre verktyg, verktyg utan sladd (framför allt häcksaxen) och verktyg som inte låter lika mycket. Här kan alltså verktygens kvalitet gå före ägandets bekvämlighet och tillgänglighet. Dock är det viktigt att påpeka, igen, att detta gäller nu då tjänsten är en gratisjänst. Flera boende beskrev nöjet med att använda mer proffsiga verktyg. En man lånade alla verktyg från verktygsboden ”bara för att leka lite” och testa alla verktyg. En man berättar att häcksaxen utan sladd som han lånar ur boden gör häckklippningen mycket mer njutbar. Gratis är gott!

Av de regelbundna användarna var det framför allt häcksaxen, trimmern och högtryckstvätten som de lånade eftersom de inte ägde något av dessa verktyg själva, eller för att de tyckte bodarnas verktyg fungerade bättre än deras egna verktyg. Flera boende i genskjutsintervjuerna i Oxie berättar att de aldrig använt en högtryckstvätt förut och att deras veranda eller stenplattor aldrig sett så bra ut. Några hade inte ens



identifierat detta som något som de kunde göra, där högtryckstvätten som objekt öppnade upp nya områden för skötsel av huset och som de uppskattar mycket. En man berättade att han sett sin grannes fina plattor och frågat vad han gjort. Efter det så gick han och lånade högtryckstvätten och fixade sina egna plattor.

Här finns det ett **mervärde med att kunna låna i stället för att äga, vilket är att det tillgängliggör testande och nya, oväntade användningsområden.** Här finns en möjlighet för tjänsten att inspirera och väcka nyfikenheten genom att erbjuda en exklusiv tillgång till verktyg som innebär att man kan genomföra arbeten i sin trädgård som man aldrig gjort tidigare.

Intervjupersonerna hade alla svårt att identifiera verktyg som de eventuellt skulle kunna komma att låna under resten av året, framför allt eftersom det inte blir så mycket snö i Falkenberg eller i Oxie. I scanningen påpekades att en framgångsrik delningstjänst av verktyg behöver ett stort och varierat utbud och möjligheten att skifta verktyg beroende på säsong och som beskrivits ovan betyder inte intervjupersonernas oförmåga att identifiera behov för resten av året att tjänsten inte har möjligheten att tillfredsställa ännu inte identifierade behov.

# AVSLUTANDE SAMMANFATTNING OCH REFLEKTIONER

## Sammanfattning

Avslutningsvis kan resultatet från den här studien sammanfattas i följande punkter:

- Resultatet utgår från hur tjänsten fungerar idag, alltså gratis och utan mobilapplikation med tillhörande registrerings- och betalningsprocess. Mycket av det som diskuterades i scanningen har inte testats och är därför svårt att utvärdera.
- Bokningsschemat har för stora intervall.
- Trädgårdsverktyg är lämpliga föremål för delning då ägande av dem inte fungerar som viktiga identitetsmarkörer.
- Fastighetsskötarna har högre krav på kvalitet och har individuella preferenser när det gäller verktygens utformning.
- Verktygsbodens placering behöver inte nödvändigtvis vara ”i mitten” av området utan helst på ett ställe (fortfarande nära) där de boende passerar varje dag.
- Verktygen är lätta att förstå, dock är det inte intuitivt för alla hur hårt man måste trycka till batterierna.
- Många villa- och radhusboende äger redan egna verktyg, men få äger verktyg av samma kvalitet som Husqvarnas och få äger vissa typer av verktyg (framför allt trimmers, häcksaxar och högtryckstvätt). Kvalitet på produkt eller tjänst avgörande för användning.
- Hållbarhetsaspekten inte den viktigaste för att tjänsten ska brukas, snarare det att tjänsten uppfattas som mer ekonomisk, tidssparande och smidig.
- Trädgårdsarbete sker spontant och därför måste verktygen alltid vara tillgängliga direkt.
- Det faktum att Husqvarna bär ansvaret för verktygens skick skapar den grundtillit som krävs för att människor ska våga testa *gratistjänsten* utan någon oro om ansvar.

- De som använder tjänsten regelbundet idag är delvis de som bor nära eller har verktygsboden ”på vägen” hem samt de som inte äger trimmers eller häcksaxar, men också de som anser att de batteridrivna sladdlösa gräsklipparna, trimmers och häcksaxarna är bättre än deras egna verktyg.
- Det är andra människors beteenden i en persons närhet som påverkar beteenden snarare än kommunikation och information.

## Viktigt att beakta

Det är avslutningsvis viktigt att än en gång poängtera att den tjänst som vi studerat i Oxie och Falkenberg inte är en prototyp av sluttjänsten. Att sätta upp en tjänst som ännu inte fungerar som den ska innebär inte att man skapar nya vanor och tjänsten måste användas kontinuerligt av de boende för att det ska vara ”lönsamt”. Att tjänsten fungerar som den gör nu, gratis och utan digitalt ”filter”, ger som sagt bara en indikation på om tjänsten är intressant för användarna eller inte. Hur blir det sen när det kommer kosta? Vilken typ av betalningssystem ska användas, individuell eller kollektiv? Kommer den digitala applikationen att fungera sömlöst, utan hinder och motstånd?

Absolut bästa sättet att ändra folks vanor är när människor börjar härma andra. Man brukar säga att den modigaste personen är den som först härmar ledaren. Det är alltså inte alltid ledaren/förgrundspersonen/fyrtornet som är den modigaste utan de som först ändrar beteenden i enlighet med vad ledaren förespråkar. Och ”ledaren” kan ju vara allt från en person (en granne, en god vän, en politiker, en företagsledare, en influencer osv) till ett företag eller ett varumärke. I det här fallet kan ledare alltså vara personer som direkt och kontinuerligt börjar använda en delningstjänst. Det har framkommit tydligt i den här studien att det främst är genom att se andra använda verktygen, eller se hur fint det blir i dessa personers trädgårdar, som driver användning hos andra. Kommunikation i all ära men det är viktigare att få ett antal personer att börja använda tjänsten för att därmed få en beteendeförändring av många fler inom området.

Katarina Graffman & Magnus Saskia Svensson, Uppsala september 2022

## Källförteckning

- Feser, Marie Theres 2021. *More Sharing, More Caring? Kumulativa effekter av delningstjänster – En kvalitativ studie om Leksaksbibliotekets påverkan på sina medlemmars inställning till hållbarhet*. Göteborgs universitet: Göteborg.
- Hamari, Juho, Mimmi Sjöklint & Antti Ukkonen 2015. *The sharing economy: Why people participate in collaborative consumption*.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1002/asi.23552> (Hämtad 2022-07-04).
- Lutz, Christoph, Christian Pieter Hoffmann, Eliane Bucher & Christian Fieseler 2018. “The role of privacy concerns in the sharing economy”. *I: Information, Communication & Society*, 21:10, 1472-1492. DOI: 10.1080/1369118X.2017.1339726.
- Marshall, Matilda 2016. *Hållbarhet till middag: en etnologisk studie om hur miljövänligt ätande praktiseras i vardagslivet*. Brutus Östlings bokförlag Symposium. 1339726.
- Martini, Elvira & Vespasiano, Francesco 2020. “Trust and Reciprocity: The Foundations of the Sharing Economy”. *I: Italian Sociological Review*, 10 (2), Pages 239–256. Hämtad från: [<http://dx.doi.org/10.13136/isr.v10i2.338>]
- Mellesmo Sebyhed, Emma & Ellinor Westesdotter 2021. *Att äga eller inte äga? En studie kring människors inställning till bildelning*. Lunds universitet: Helsingborg.
- Runesson, Johanna 2016. *Tack för lånet! En service där grannar kan låna verktyg och redskap i en gemensam bod*. Linnéuniversitetet: Kalmar.
- ter Huurne, Maarten, Amber Ronteltap, Rense Corten & Vincent Buskens 2017. *Antecedents of trust in the sharing economy: A systematic review*. *J Consumer Behav*, 485–498. <https://doi.org/10.1002/cb.1667>
- Westman Persson, Ellen & Jessica Johansson 2019. *Delningsekonomi – delade meningar eller delade resurser? En uppsats om sambandet mellan inkomst och efterfrågan på delningsplattformar*. Uppsala universitet: Uppsala.
- Östberg, Jacob & Katarina Graffman 2018. *Vi är vad vi köper. Konsumtionskulturen är här för att stanna*. Mondial: Stockholm.

# BILAGA 1

## SCANNING - VERKTYG SOM TJÄNST, FEBRUARI 2021

### INLEDNING

Den här ”scanningen” har inneburit att ett antal intervjuer genomförts med Husqvarna (4 stycken) samt ett samtal med Riksbyggen (3 personer). Vi har försökt leta efter forskning inom beteendevetenskap vad gäller delningstjänster. Vidare har vi genomfört ett antal intervjuer med unga vuxna (5 informanter) samt äldre (3 informanter) för att få en uppfattning om hur de förhåller sig till delningstjänster lite mer generellt. Vi har lite mer noggrant undersökt och testat liknande verktygstjänster på tre orter: Uppsala, Boden och Södertälje. Dessutom har en sökning på vad som finns för delningstjänster vad gäller verktyg genomförs (se bilaga 1). Vi har fokuserat på Uppsala, Sverige, Världen (Uppsala för att vi som genomfört scanningen är mest bekanta med Uppsala). Insikter från tidigare genomförda etnografiska studier som är relevanta återges i texten.

Notera att detta är en scanning, inte en etnografisk studie och analys.

### Forskning om delningstjänster inom beteendevetenskap

Vi har inte hittat speciellt många beteendevetenskapliga forskningsstudier av delningstjänster. Vad vi funnit är att forskning på delningsekonomi och olika sorters delningstjänster inom beteendevetenskaperna inriktar sig främst på **tillit**, **gemenskap** och det **privata** kontra det **delade**. Elvira Martini, Francesco Vespasiano och Juliet Schor beskriver i sina respektive artiklar hur system för att recensera både dem som delar och konsumerar bidrar till att skapa den nivå av tillit som krävs för att delningsappar ska kunna fungera (Martini & Vespasiano 2020:247, Schor 2016:15). Samtidigt menar Schor, i kontrast till annan forskning, att en känsla av gemenskap inte är nödvändig för att delningstjänsterna ska kunna fungera. Tvärtom finner hon en paradox där ju mer recenserande information det finns om användare/de som

konsumerar en tjänst desto svagare band skapas mellan användarna (Schor 2016:15, jfr. Celata, Yungmee Hendrickson & Stefania Sanna 2017).

Eniga är flera av forskarna om att det är kommunikation mellan människor som är den främsta orsaken till att människor förändrar sina beteendemönster och testar nya saker, **inte** information via massmedia/marknadsföring/kommunikation. Christoph Lutz et al. skriver att ifall människor omkring en använder delningstjänster ökar sannolikheten att man själv upplever delning som en normal del av vardagen (Lutz et al. 2018:1478).

I avhandlingen *Hållbarhet till middag* menar Matilda Marshall att praktiker ofta handlar om balansen mellan tid och bekvämlighet, samt att tid och bekvämlighet är högst individuella verklighetsuppfattningar och inte bara statiska, fysiska förutsättningar (Marshall 2016:173ff). Hon menar också att praktiker inte nödvändigtvis följer ideal samt att det är lättare att förändra praktiker om de länkas samman med tidigare etablerade praktikknippen (Marshall 2016:50f, 90, 166). Det handlar alltså om att stegvis förändra människors uppfattning om vad som är normalt beteende.

## **LÄRDOMAR, ERFARENHETER OCH FÖRVÄNTNINGAR – SAMMANFATTNING INTERVJUER HUSQVARNA**

När den första "boxen" ställdes ut var det inte så många som förstod vad det var. Sedan gjorde man boxarna mindre (7 professionella batteridrivna verktyg per box) och de blev flyttbara. Dessa boxar har stått nära fackhandel men det har inte varit bra då dessa ofta ligger lite i "utkanten", i industriområden. Från och med i år ska man testa att placera boxarna där människor rör sig mer dagligen, utanför mataffären, vid bensinmackar.

Under 2020 var det cirka 135 verktyg som hyrdes ut. HQ förklarar den låga siffran med att det var mitt under pandemin och att boxarna stod i industriområden.

**Kommentar:** Är det rätt förklaring till låg nyttjandegrad, borde inte pandemin snarare ha ökat nyttjandegraden då människor varit hemma och fixat hemma i en högre utsträckning?

I en utvärdering av tjänsten som Husqvarna genomfört med 40 respondenter kommer följande upp som förslag/frågor:

- Skulle man kunna köpa verktyget efter att man hyrt det
- Hyra samma dag (man måste boka 1-2 dagar innan just nu)
- Möjlighet att hyra längre tid
- Större utbud
- Fler tillbehör möjliga att hyra
- Tydligare kommunikation om tjänsten och hur det går till
- Priset kan varieras beroende på dag och tid
- Androidapp bör utvecklas

**Kommentar:** När man ställer frågor till människor och inte studerar användandet praktiskt i vardagen måste man alltid förhålla sig till att människor säger en sak men ofta gör något annat. För att titta på ett exempel i denna undersökning vad människor *säger* - det är väldigt vanligt att människor efterlyser mer information (se ovan ”tydligare kommunikation”) men det är väldigt sällan information som får människor att ändra beteenden. Vi överflödas av information och kommunikation så mer information kan ofta få motsatt effekt. Det är också så att när man ställer frågor vill respondenterna gärna svara, även om det är saker som de inte ens tänkt på eller förhållit sig till innan. Och som nämndes ovan i avsnittet Forskning om delningstjänster inom beteendevetenskap, ”det är kommunikation **mellan** människor som är den främsta orsaken till att människor förändrar sina beteendemönster och testar nya saker, **inte** information via massmedia/marknadsföring/kommunikation.”

Man bör alltså vara försiktig med att se resultat från kvantitativa fråga-svar-undersökningar som sanningar.

### **Från de genomförda intervjuerna med Husqvarna (HQ) sammanfattas nedan de viktigaste kommentarerna:**

- Positiva erfarenheter från Tools for You: de som känner till tjänsten tycker generellt att det är en bra idé, att det är bekvämt. Negativa erfarenheter: dålig placering av boxarna men främst klagomål på att tekniken/appar inte fungerar eller att man måste få hjälp med att förstå hur appen fungerar (= MOTSTÅND/HINDER).
- Tjänsten måste var flexibel och väldigt enkel att använda för att motverka motstånd. Till exempel att kunna hyra precis då man känner att man vill gå ut och jobba i sin

trädgård (om det är fint väder en lördag). Verktyg i Tools for you har man varit tvungen att boka någon dag i förväg.

- Mjukvaran måste vara "superenkel", för många steg gör att människor backar. Appen ska helst innebära högst tre klick för att boka ett verktyg. Alla digitala tjänster där man ska registrera sig, bli medlem och så vidare ger också färre användare. Kunder vill inte att varenda tjänst man använder eller köp man gör online kräver personligt konto, medlemskap, vara med i kundklubb.
- Verktyg för sällananvändning fungerar bäst eftersom verktyg som man använder ofta vill många äga själva.
- En framgångsrik delningstjänst kräver: mindre och mobila boxar, kunna skifta verktyg beroende på säsong, hög kvalitet på verktygen samt ett bredare utbud. Och det absolut viktigast: LÄGET.
- Att använda fossildrivna verktyg vs eldrivna skiljer sig inte markant i totalen CO2-utsläpp. Det som är av stor betydelse är hur långt människor måste ta sig för att låna ett verktyg (dvs om man åker fossildrivet fordon för att hämta och lämna). Dessutom, lönar det sig att hyra verktyg för konsumenten om denne måste resa långt för att hämta/lämna?
- Det viktiga för HQ är att jobba med att förändra köpbeteenden. Genom att utforma en optimal delningstjänst (utan avbrott och hinder) kan man bidra med att ändra grundläggande konsumtionsbeteenden sett ur ett mer generellt perspektiv. Det handlar om att ställa om affärsmodeller, t ex genom att delningstjänster blir en självklar del av att bo i en bostadsrätt/hyresrätt.
- Fastna inte i "vi måste kommunicera hur hållbara vi är" (värderingsdriven kommunikation). Hållbarhet i kommunikation kan få motsatt effekt på köpvilja, det är andra värden som går före, kostnad, kvalitet, tidseffektivitet osv. HQ har sett att hållbarhet kommer som nummer nio när kunder faktiskt köpt produkter. Det är inte genom att kommunicera hållbarhet som man får människor att använda. Snarare att det är tidseffektivt, ekonomiskt, enkelt.
- HQ ser sig som innovativa men är egentligen dåliga på att förstå hur köpmönster och konsumtionsbeteenden förändrats, inte minst vad gäller yngre generationer.
- "Det som slog mig mest är att Verktyg som tjänst-boxen \*bara\* ska innehålla verktyg för trädgårdsfix, och hur många i en hyresgästförening/bostadsrättsförening har behov av det....?" Det är viktigt att verkligen fundera igenom hur man får en sådan här tjänst att "flyga", dvs att nyttjandegraden blir tillfredsställande. I villaområden finns en

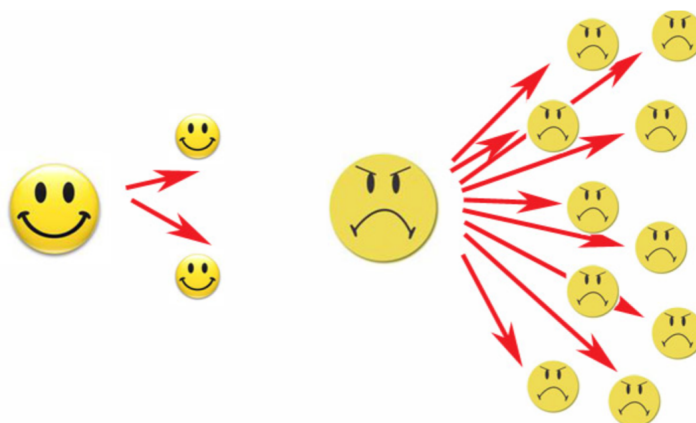


naturlig anledning att låna trädgårdsredskap för skötsel av trädgård men hur stor andel av dem som bor i lägenhet kommer att ha ett ”naturligt” behov? ”Att utgå ifrån att de som har lägenhet har sommarhus är elitistiskt tänkande och kan vara ett tecken på dålig koll på verkligheten. Beroende på området kan ägande av sommarhus vara noll...”

- Den stora utmaningen i ett sådant här projekt är service av verktyg. Någon måste kontrollera verktygen då de lämnas tillbaka och det måste ske kontinuerligt. Om boxarna står för långt ifrån någon som klarar att sköta dem kommer det vara svårt att få ihop logistiken. Är det möjligt att låta någon intresserad/vaktmästare i respektive BRF eller hyresfastighet få en viss utbildning av HQ för att klara grundläggande service.

- Ett problem är att HQ pratar om delningstjänsten som två saker, dels att HQ vill arbeta med hållbar utveckling (erbjuda lån av hållbara elprodukter), dels att det handlar om att bygga varumärke (gör man en bra tjänst så kommer de som använder den få en bra upplevelse av HQ och bli goda ambassadörer). När man i ett för tidigt skede börjar fokusera på varumärkesbyggande kan det slå fel. Fokusera helt på **en** sak, nämligen att göra den ultimata delningstjänsten som är 100% användarvänlig, då kommer varumärkesbyggandet på köpet. Genom att tänka varumärkesbyggande redan i startskedet så förlorar man fokus på det som är absolut viktigast: TJÄNSTEN.

- I utvecklingen av mjukvaran får man inte snåla med budget, mjukvarans funktionalitet och användarvänlighet är A och O. Här finns ett stort riskmoment: om användare inte upplever att det funkar sömlöst kan man få en helt motsatt effekt till positivt varumärkesbyggande, nämligen att användare berättar för vänner och bekanta (sociala medier) hur dålig tjänsten är. Och det finns forskning som visar att människor har större benägenhet att sprida när de upplever att saker/upplevelser är/fungerar dåligt än när de fungerar bra.



Från de

genomförda

**intervjuerna med Riksbyggen sammanfattas nedan de viktigaste kommentarerna:**

3 personer: arbetsledare reparation och skötsel, processansvarig drift utomhus, hållbarhetsspecialist.

Riksbyggen genomförde en pilot (delbar.se) i ett radhusområde i Linköping för ett antal år sedan. De boende loggade in på Facebook, angav vad man hade som man kunde dela med andra och vad man var intresserad av att låna av andra. Det var väldigt låg nyttjandegrad i denna pilot. 10 stycken loggade in och 7 använde tjänsten fler än en gång (av 57 hushåll). “Vi försökte kommunicera vad vi kunde erbjuda men det var inte intressant”, säger hållbarhetsansvarig om projektet.

**Kommentar:** Här ett bra exempel på att det inte är kommunikation och information som är bästa sättet att få människor att använda en tjänst.

Under intervjun/samtalet med Riksbyggen framkommer att man generellt tycker att ”Verktyg som tjänst” låter som en bra idé men samtalet landar i ett antal frågor:

Vem köper in tjänsten?

Vem sköter service och underhåll?

Hur ska detta marknadsföras?

Hur ska det utvärderas?

Har boxarna tillgång till el, laddas verktygen i boxen?

Finns fler batterier då en professionell användare kanske behöver 3 medan en privatperson kanske ett halvt?

Har verktygen försetts med funktionen Flit (Fleete?) så man kan möta användningstid, veta när det är dags för service?

Hur professionella verktyg är det, våra "skötare" behöver mycket god prestanda?

Hur långt har HQ kommit med att utveckla batterier, kan man låsa batterier till specifika verktyg?

Hur kommer våra boende åt appen, går det att bädda in den i "Mitt Riksbyggen"?

Hur ska vi få upp användartäthet?

**Kommentar inför utformandet av Verktøy som tjänst:** Det kommer bli väldigt viktigt att noggrant utröna vilka bostadsrättsföreningar/hyresrättsföreningar som kommer att testa tjänsten - finns det en gemensam trädgård, har flera som bor i dessa föreningar sommarhus, hur kan man vidga cirkelarna (fler föreningar som delar på boxen)?

## INTERVJUER MED UNGA OCH ÄLDRE KRING DELNINGSTJÄNSTER

Vi har intervjuat fem ungdomar i åldrarna 20–25 år och tre personer som är äldre än 50 år som alla har erfarenheter av olika typer av delningstjänster. Vi har valt att kalla ungdomarna för Viktor, Emma, Anna, Peter och Matilda. Peter och Matilda studerar och bor i Uppsala sedan tre år tillbaka. Matilda bor i en studentlägenhet och Peter i en bostadsrätt. Viktor och Anna bor tillsammans i en hyresrätt i Stockholm där de arbetar. Emma studerar i Lund och bor i Malmö i en hyresrätt. Vi har valt att kalla de äldre informanterna för Anders, Saga och Johan. Anders och Saga bor tillsammans i en bostadsrätt på Södermalm och Johan i en bostadsrätt i norra Stockholm. De flesta intervjuerna skedde över telefon och pågick i drygt en timme. Anders och Saga intervjuades tillsammans över telefon medan de satt i bilen. Intervjun med Matilda utfördes under en promenad.

Ledorden när informanterna beskriver delnings- och tjänsteappar är **smidighet, utbud, pris, tillgänglighet** och **tillit**. Vad dessa ord innebär kan variera beroende på app, tjänst och person. Exempelvis kan smidighet handla om registreringsprocessen, betalningen, leveransmetoden eller tiden det tar från bokning till utförd tjänst. Smidighet kan också handla om hur enkelt det är att få felbeställningar eller andra problem åtgärdade.

För Johan är det alltid ett stressmoment med själva registreringen på nya appar, framförallt om man behöver fylla i sina bankuppgifter: ”Speciellt om man inte känner till företaget, kommer de tömma ens konto liksom?” Peter berättar att han har laddat ner en elsparkcykelapp en gång i tiden och har inte tänkt tanken att byta eftersom han redan registrerat sina bankuppgifter på den appen. Det finns därför ingen anledning att skaffa en till sådan app eftersom han då behöver gå igenom den processen igen. För Anders var inte själva registreringen något problem. När han berättade om att han använt delningsappen Hygglo kunde han inte komma ihåg hur han registrerade sig eller hur han betalade, men antog att han hade registrerat sitt bankkonto på Hygglo. Generellt sätt så föredrar informanterna BankID och Swish före någon annan form av registrerings- eller betalningsmetod.

Flera av informanterna lyfter fram smidigheten i att kunna betala direkt och konsumera efter. Viktor tycker att matsvins-appen Karma är så smidig eftersom den tillåter en användare att hitta en maträtt, betala och sedan bara hämta upp den och gå, utan att behöva ”ta en nummerlapp och vänta”. Vissa verktygsuthyrningar kräver en deposition som är samma pris som att köpa verktyget, vid dessa hyrtillfällen behöver man inte oroa sig för när man ska lämna tillbaka verktyget. Om man ska betala per dygn behöver man antingen betala när man lämnat tillbaka verktyget, eller godkänna en straffavgift ifall man inte lämnar tillbaka den i tid. Anders kom inte ihåg hur han hade gjort med verktyget han lånade från Hygglo, men underströk att det inte spelade så stor roll, det kostade 45-75kr att låna istället för de 1500 kronor det hade kostat att köpa. Potentiell straffavgift blev då inte en oro när han kände att han oavsett sparade mycket pengar. För Johan är det viktigt när han använder parkeringsappen EasyPark att hålla koll på och stänga av parkeringen via appen så att han inte behöver betala extra. I detta fall finns det bara pengar att förlora, pengar som han inte har utnyttjat.

För Viktor och Anna är smidigheten i kundservice viktig när det gällde matleveranser som Foodora och Uber Eats, där de båda tyckte Foodora har en bättre kundservice eftersom en felanmälning gör att de skickar ett nytt bud gratis samt en värdekupong för gratis leverans vid nästa beställning. Uber Eats har också en smidig kundservice tycker de, men de ger inte en värdekupong för själva leveransen, något de tycker att man som användare har rätt till när leveransen har blivit fel. Emma känner tvärtom, att man inte ska klaga utan ”man äter det man får”, och relaterade detta till att hon själv tidigare jobbat i en butik där de förberedde beställningar till Foodora. Det är främst utbud och

tillgänglighet som avgör vilken av matleveransapparna de använder. Precis som med Karma är det utbudet på restauranger och vad man är sugen på just då som avgör vilken app som används.

Johan berättar att han hellre åker och köper ett verktyg än att behöva åka och hyra och sen åka tillbaka igen för att lämna tillbaka verktyget. Han tillägger att ifall han hade kunnat låna verktyget i bostaden istället hade han gjort det och jämför detta med att boka tvättstugan. Emma, Anna och Matilda sa alla att de antagligen först skulle fråga om en kompis eller släkting kunde låna ut ett verktyg innan de skulle hyra ett. Anna, som brukar be sin pappa om hjälp med att fixa i hemmet, berättar att hon antagligen skulle vänta med verktygsprojektet till att hennes pappa var tillgänglig snarare än att köpa eller hitta en annan lösning för att få tag på ett verktyg. Det tycks finnas en uppfattning om att verktyg utanför vänkretsen får man tag på genom att man tar sig någonstans, ett industriområde eller in till stan. Anna och Viktor påpekar att de inte har bil, Emma menar att det är enklast att låna från hennes kompisar och Peter är osäker på ifall det ens skulle vara värt att utföra arbetet ifall han inte har verktygen hemma till hands.

Tidspress är inte en faktor när det gällde verktygsbokning och flera jämför verktygsbokning med bokning av tvättid och menar att det inte är några problem att få vänta lite på verktyget. Anders och Sagas bostadsrättsområde har tillgång till ett par slagborrmaskiner att låna, men då är man tvungen att gå till vaktmästarkontoret och fråga om de är tillgängliga. De, och flera informanter, tycker att det borde finnas en app som visar tillgänglighet och underlättar bokning direkt i appen. I samma veva menar Anders, Viktor och Peter att det hade varit bra om man kunde boka tvättid i samma app.

De appar som nämndes i intervjuerna handlade oftast om behov i nuet. Till exempel när man ska parkera, när man verkligen inte orkar laga mat, när man är sugen på just den där maträtten eller när man står på gatan någonstans och behöver skjuts. Dessa appar tycks användas trots negativa upplevelser av dem. Johan säger att han laddar ner appar när ”ett behov kommer upp akut” och menar att det är ett stressmoment att göra detta men att behovet tvingar honom till det. EasyPark var en sådan app, som han fortfarande har kvar och anser är en bra app. Emma använder sig av Foodora när hon verkligen inte orkar laga mat, trots att hon får dåligt samvete av det, eftersom hon är emot Foodoras behandling av sina anställda. Viktor och Anna tycker att Uber Eats går snabbare än

Foodora men väljer ändå Foodora när de verkligen är sugna på någonting från deras utbud. Att låna verktyg är inte ett lika akut behov för informanterna som därför värderar sina erfarenheter utifrån andra parametrar än bara det faktum att tjänsten utförs snabbt.

Flera av de yngre informanterna känner viss oro inför att använda verktyg som de inte är vana vid och menar att de gärna skulle vilja ha en instruktionsvideo med i en potentiell delningstjänst av verktyg. Viktor och Peter sa att någon form av kundservice vore bra också, där man kan skicka bilder på problemet och chatta med någon kunnig. Helst skulle denna kundservice varken ske över telefon (samtal) eller att någon kommer dit och hjälper en. Generellt sätt så känner de yngre informanterna att de vill ha minimal mänsklig kontakt när de använder delnings- och tjänsteappar. För Viktor och Anna handlar detta delvis om pandemin, men också om att det är så mycket smidigare att inte behöva stämma träff med leverantören utan helt enkelt få en bild skickad på produkten när den står utanför dörren (t ex Budbee). Genom appen Tiptapp, där man betalar privatpersoner för att flytta saker åt en, tyckte Emma att det var skönt att avtalet fanns klargjort i appen innan man träffade personerna ansikte mot ansikte, eftersom det då finns en risk att uppdraget ska omförhandlas.

För Emma, när hon skulle hyra en annan privatpersons bil via Snappcar, var det dock viktigt att träffa uthyraren ansikte mot ansikte. Det kändes ”högst personligt” och det var skönt att ”få ett ansikte på personen” men också för att uthyraren personligen kunde peka på vilka skador bilen hade innan uthyrning. Att låna mellan privatpersoner kan innebära en större grad av oro, både över att ta hand om en annan persons egendom och över sina egna rättigheter i transaktionen. Som användare vill man vara försäkrad om att man själv kommer bli ersatt om något går fel med tjänsten. Peter tog upp det faktum att de flesta är väldigt vårdslösa med elsparkcyklar och att han aldrig har hört att någon skulle ha blivit ersättningsskyldig för dem. På samma gång gjorde han skillnad på sparkcyklarna och verktygen och menade att man inte heller hade velat låna verktyg från en tjänst där verktygen behandlas lika illa som elsparkcyklarna. För Johan är charmen med att äga själv att man kan göra lite som man vill med verktygen utan att vara rädd för att bli ersättningsskyldig. Både Peter och Anders ville veta ifall man är försäkrad mot skador i en potentiell verktygsdelningstjänst.

Anna och Peter nämner att det är tråkigt att köpa verktyg. Anna jämför det med köksredskap som är mycket roligare att köpa och äga. Johan menar att han köper

verktyg som han sällan använder vilket han tycker är onödigt, men mycket smidigare än att hyra. På semesterhuset i Dalarna har han en del större verktyg som han inte har i Stockholm. När han vid ett tillfälle behövde ett av de verktygen i Stockholm köpte han hellre ett nytt än att vänta tills nästa gång de skulle till Dalarna: ”Annars hade jag behövt vänta med att hänga upp tavlor [i den lägenhet de nyligen flyttat in i].” Anders och Johan har båda semesterhus där de har en uppsättning av enklare verktyg som de har i Stockholm (borrmaskin, hammare, såg etc.). De brukar inte transportera verktyg till och från semesterhus och lägenhet utan använder de verktyg som finns där. Anders har båt i Stockholm och brukar transportera verktyg mellan hem och båtvarv men inte mer än så. Anders lånar en gång om året en skruvdragare från en färgbutik som hyr ut verktyg, för att olja sitt golv i lägenheten. Han hyr av dem eftersom han ändå behöver åka till dem för att handla olja. Han undrade ifall det skulle vara möjligt för en verktygsdelningstjänst att erbjuda sådana förbrukningsprodukter också.

## **TEST AV VERKTYGSDELNING PÅ TRE ORTER I SVERIGE**

### **Verktygsdelning i Uppsala**

Företagen Clas Ohlson, Cramo, LB, Maskiner, Lambertsson och HLL Hyreslandslaget har butiker eller depåer i Uppsala eller i utkanten av Uppsala. Hyreslandslaget är B2B, Clas Ohlson B2C och resterande B2B och B2C. Jag testade att låna en borrmaskin från alla dessa företags webbsidor. Från Clas Ohlson var det lättast, de hade tydligast prissättning och enkla klick för att komma vidare till sin bokning. De flesta av dem krävde någon form av registrering. Vissa visade inte priset, andra visade inte var depån låg i Uppsala, utan jag hade behövt trycka på bekräfta bokning för att se detta. På flera av dem var en bokning inte en bokning utan en “förfrågan” som skickades till butiken/depån. Cramo har en app som jag har laddat ner. Förstasidan är enkel nog att förstå men när man klickar på “Hyr utrustning” tas man till Cramo.se istället där man måste logga in för att boka.

Utöver dessa företag finns webbsidorna och apparna Hygglo och Rentl där privatpersoner kan lägga upp saker för att bli utlånade. Till båda sidorna behöver man registrera sig för att låna verktyg och i båda fallen skickar man en förfrågan till

personen som lånar ut som sedan måste godkänna en innan man kan börja skriva till varandra. Hygglo tar 20 % provision.

I Facebookgrupper för olika bostadsområden i Uppsala har jag inte sett några fall av verktygsdelning utan mest köp, sälj och byte eller folk som har frågor eller klagomål. I gruppen för studenter som bor där jag bor, i Rackarberget, Gamla studentstaden, Studentvägen och Triangeln läggs en del inlägg upp om att få låna verktyg men det är ingen som svarar på dessa, i kontrast med de andra inläggen som ofta får många svar. Flera av mina vänner som bor i detta studentområde har en egen bormaskin och de som behöver något speciellt verktyg har lånat av en kompis de känner som har en. Studentstaden, som är hyresvärdarna för alla bostäder i detta område, har ingen tjänst för verktygsdelning, eller delning av någonting egentligen, förutom tvättstuga. Jag kunde inte hitta något bibliotek som lånar ut verktyg i Uppsala.

### **Verktygsdelning i Boden**

Det har funnits två företag som hyrt ut verktyg, utrustning och maskiner i Boden. Nu finns bara JIAB. Cramo i Luleå hyr ut större maskiner som skylifter och golvslipsutrustning. Jag pratade med en man i 50+-åldern som bor i hus i centrala Boden. Han äger verktyg för att reparera huset, renovera inomhus och för att klippa gräset, träden och häckarna i trädgården. När han behöver låna verktyg som han inte har, vilket främst är en motordriven häcksax, så lånar han från sitt jobb, som erbjuder den tjänsten till sina arbetare gratis. Han bor en kilometer från jobbet. Han äger en eldriven häcksax men lånar hellre den motordrivna från jobbet eftersom den är starkare och för att den inte kräver en sladd. Den motordrivna är tyngre men det faktum att den saknar sladd och är starkare gör den enklare att hantera. Hans grannar och arbetskamrater lånar verktyg av honom för att reparera sina hus och fixa sina kök. ”Man frågar alltid grannarna, man vet att det alltid finns någon som har det man behöver, behöver någon hjälp så tar man sina verktyg med sig och hjälper till.” När nya grannar flyttar in i området går man till dem och välkomnar dem, de kommer snabbt in i verktygs- och tjänstdelargemenskapen. Det är en naturlig del av tillvaron, ”ingen stänger gränser med staketet.” De allra flesta bor i hus i Boden.



På appen Hygglo finns det inte så många annonser uppe i Boden men många i Luleå som ligger drygt 3 mil bort. Hyresgästföreningen region Norrland erbjuder ett medlemskap som tillåter en att låna bormaskin gratis i Boden och slagbormaskin, slipmaskin och tapetserarbord gratis i Luleå (<https://www.hyresgastforeningen.se/regioner/norrland/formaner/hgf-lana-verktyg-norrland/>). Dessa bokar man genom att ringa. Jag kunde inte hitta något bibliotek som lånar ut verktyg i Boden.

Det finns en Facebook-grupp som heter ”Det händer i Boden” där man kan lägga upp inlägg om event men också ställa frågor och till exempel be om att få låna saker. Jag kunde hitta några inlägg om delning av olika föremål men gruppen verkar främst användas för att sprida information om händelser i Boden.

### **Verktygsdelning i Södertälje**

Företag som hyr ut verktyg och maskiner inkluderar Cramo, HLL Hyreslandslaget, Ramirent, Lambertsson, Tholmarks Uthyrning och Telges Uthyrning. HLL Hyreslandslaget och Ramirent är B2B medan de andra företagen är B2B och B2C. På appen Hygglo finns det många annonser uppe i Södertälje. Jag kunde inte hitta några Facebookgrupper som var tillägnade verktygsdelning och jag hittade inte heller några inlägg om verktygsdelning som innehöll sökordet ”Södertälje”. Jag kunde inte hitta något bibliotek som lånar ut verktyg i Södertälje.

## **AVSLUTANDE KOMMENTARER BASERADE PÅ ETNOGRAFISKA STUDIER**

### **Konsumentmakt – hur betydelsefull är den?**

Idag har mycket av konsumentgruppers kollektiva makt gentemot företagen flyttat ut i sociala medier där diverse tillfälliga sammanslutningar ofta uppstår, exempelvis i form av grupper på Facebook. Det kan handla om sammanslutningar kring allt från konsumentprodukter till att få en VD avsatt. I dessa grupper kan människor samla berättelser om hur företag eller organisationer missköter sig och så småningom vidta

åtgärder, som att till exempel mana till bojkotter av olika slag. Men konsumentsammanslutningar bråkar inte bara med företagen, det finns också gott om exempel på så kallade ”buykotter” där konsumenter organiserar sig för att stöd-köpa eller stöd-använda ett företags produkter, tjänster eller erbjudanden. Det här är också ett av de mest effektiva sätten för att få människor att ändra beteenden.

- Kan Husqvarnas verktygstjänst på något sätt bli en “buykott”?

Konsumentmakt i sociala medier måste förstås i förhållande till filterbubblor-effekter. Det är framför allt de som är drivna av specifika värderingar eller målsättningar som är de som kan “fastna” i bubblor; de följer dem med lika värderingar och vill agera likt dem man följer. Inte sällan är det *influencers* som driver olika moraliska frågor, kan handla om hållbarhet, jämställdhet eller mångfald. De är ofta mycket smala i sin kommunikation men kan få en enorm makt i sina egna bubblor med konsumentlikar.

- Hur skulle Husqvarna kunna arbeta med olika influencers/ambassadörer?

- Hur kan Husqvarna bli bättre på att förstå konsumenternas beteenden samt arbeta med den typ av kommunikation som faktiskt ändrar beteenden på riktigt?

### **Krav på total sömlöshet**

Affärsmodellen som präglar vår samtid och vad konsumenter idag efterfrågar mest, är att övergången mellan olika tjänster, varor och rum/platser ska fungera så sömlöst som möjligt. Ju mer tekniken utvecklas, ju mer binds digitala tjänster och fysiska objekt samman, vilket har medfört att det har blivit enklare att röra sig fritt mellan olika operativsystem, programvaror och plattformar. Mycket av den flytande konsumtionslogiken baseras på sömlösa digitala system. Sammansmältningen av det fysiska och det digitala har gjort att konsumenter förväntar sig en interaktivitet som är hundra procentig.

En konsekvens av detta är att tålamodet för avbrott eller vägbulor (olika typer av hinder) bland framför allt yngre generationer minskar. Använder man en app för att beställa en tjänst, säg hemkörning av mat, vill man inte bli störd av telefonsamtal om vägbeskrivning eller liknande – det ska gå sömlöst mellan trycket i appen och leveransen av varan/tjänsten. En omständlig hemsida lämnar man fort. Företag som vill göra kundundersökningar så fort man har använt deras tjänster uppfattas som väldigt påträngande – med mobilen ständigt

nära kroppen blir det ett intrång i den privata sfären. Detta gör att så kallad relationsmarknadsföring till viss del bör omvärderas och bli mer av en envägsrelation – ur kundens perspektiv är det bara ett fåtal företag man vill ha kontakt med efter att varan eller tjänsten levererats. Företag behöver känna sina kunder på djupet om de ska kunna leverera sömlöst och det är väldigt viktigt för företag att inse att kunden sällan har ett behov av att ha en relation med företaget.

- Hur kan Husqvarna designa tjänsten så att inga avbrott eller hinder uppstår?

### **Referenser**

Celata, Filippo, Cary Yungmee Hendrickson & Venere Stefania Sanna. “The sharing economy as community marketplace? Trust, reciprocity and belonging in peer-to-peer accommodation platforms”. *I: Cambridge Journal of Regions, Economy and Society. Volume 10, Issue 2, July 2017. Pages 349–363.* Hämtad från: <https://doi-org.ezproxy.its.uu.se/10.1093/cjres/rsw044>

Lutz, Christoph, Christian Pieter Hoffmann, Eliane Bucher & Christian Fieseler 2018. “The role of privacy concerns in the sharing economy”. *I: Information, Communication & Society, 21:10, 1472-1492.* DOI: 10.1080/1369118X.2017.1339726.

Marshall, Matilda 2016. *Hållbarhet till middag: en etnologisk studie om hur miljövänligt ätande praktiseras i vardagslivet.* Brutus Östlings bokförlag Symposium. 1339726.

Martini, Elvira & Vespasiano, Francesco 2020. “Trust and Reciprocity: The Foundations of the Sharing Economy”. *I: Italian Sociological Review, 10 (2), Pages 239–256.* Hämtad från: [<http://dx.doi.org/10.13136/isr.v10i2.338>]

Schor, Juliet (2016), “Debating the Sharing Economy”. *I: Journal of SelfGovernance and Management Economics 4(3): 7–22.*

## BILAGA 1

### Delningstjänster av verktyg

#### I och runt Uppsala:

**Bauhaus**, man betalar för 4 timmar, 24 timmar, veckoslut eller i en vecka, med en disposition. Man måste hämta i butik som finns i Uppsala och andra delar av landet.

B2C. <https://www.bauhaus.se/hyr-maskiner>

**Clas Ohlson**, webbsida där man kan boka att hyra verktyg för en dygnskostnad. Hälften så dyrt om man är medlem. Finns butik i Uppsala och i andra delar av landet. B2C.

<https://www.hyrhosclasohlson.se/>

**Cramo**, app och webbsida för att hyra verktyg som man hämtar upp vid en depå som finns i Uppsala och i andra delar av landet. B2B och B2C.

<https://www.cramo.se/sv/category/byggmaskiner>

**Ramirent**, webbsida för att hyra verktyg. Jag klickade på ”Hyra”, klickade mig fram till en bormaskin och där tog det stopp. Det verkar som man måste åka till en butik eller kontakta Ramirent för att hyra. Finns butiker också i andra delar av landet. B2B.

<https://www.ramirent.se/hyrmaskiner>

**LB Maskiner**, webbsida som hyr ut verktyg i Uppsala, Gävle och Borlänge. Precis innan jag skulle bekräfta bokning hade jag varken sett priset eller var deras depå i

Uppsala ligger. B2B.

<https://www.lbmaskiner.se/webshop>

**Lambertsson**, webbsida för att hyra verktyg. Går inte att boka eller se pris på webbsidan, man måste kontakta dem. Man hämtar ut verktygen på en depå strax utanför Uppsala. Finns också i andra delar av landet. B2B och B2C.

<https://lambertsson.com/maskinuthyrning/>

**HLL**, webbsida där man kan hyra verktyg för en dygnskostnad. Lågt pris för försäkring per dag ingår i priset. Finns depå i Uppsala men också i andra delar av landet. Man bokar inte verktygen utan man ”skickar förfrågan”. B2B.

<https://www.hyreslandslaget.se/>

**Renta Easy**, app och webbsida där man kan hyra byggmaskiner och verktyg. Finns en depå i Uppsala och i andra delar av landet, från vilken de kan transportera maskiner och verktyg direkt till byggarbetsplatsen. Huvudsakligen B2B men utesluter inte B2C.

<https://www.renta.se/>

## I Sverige:

**3ABbyggdelen**, webbsida som hyr ut verktyg till hela landet, baserat i Stockholm. Det går inte att boka verktyg utan man måste kontakta dem för mer information. B2B och B2C.

<https://3abyggdelen.se/uthyrning/>

**ToolPool**, Malmö järnhandel, låna verktyg gratis mot att man delar ToolPool på Facebook. Poolen var byggd som en Facebook-app och fick organisk spridning. B2C.

<https://www.malmojarnhandel.se/ToolPool-Verktysutl%C3%A5ning>

**Storent**, en app och en webbsida där man kan hyra verktyg och maskiner. Efter man har bokat behöver man vänta för att få reda på priset för uthyrningen. Sedan tar man sig till närmaste depå och hämtar upp verktyget med ID-handling. Företag som hyr behöver också ett kundkort som man får med hyresavtalet, som behöver tecknas mellan Storent och företag. B2B och B2C.

<https://www.storent.se/se>

**Rentl**, app och webbsida där privatpersoner lägger ut annonser för att hyra ut saker. B2C.

<https://www.rentl.se/>

**Hygglo**, app och webbsida där privatpersoner lägger ut annonser för att hyra ut saker. Man kan även se annonser från Hygglo på Blocket. B2C.

<https://www.hygglo.se/>

**Swinga**, app och webbsida där privatpersoner lägger ut annonser för att hyra ut saker. Tänkt att vara mellan grannar. B2C.

<http://www.swinga.coop/>

**Grannsaker**, app och webbsida där privatpersoner lägger ut annonser för att hyra ut saker. Tänkt att vara mellan grannar. B2C.

<https://www.facebook.com/Grannsaker/>

**Verktysbibblan**, nystartad sida där privatpersoner lägger ut annonser för att hyra ut saker. Man kan hittills bara skicka meddelanden till de som lagt upp, inte se någon mer info. Står inte var de befinner sig till exempel. B2C.

<http://verktysbibblan.herokuapp.com/>

**Dela Mera**, kommunalt projekt från 2017 i Göteborgs kommun där det i kommunala lokaler främjades delning av olika saker. Man kan låna men inte reservera verktyg. Bara 5kr avgift/dag vid försening. B2C.

<https://goteborg.se/wps/portal/start/miljo/det-gor-goteborgs-stad/dela-och-lana/dela-mera?uri=gbglnk%3A2016527131846917>

**Garaget**, ett bibliotek i Malmö där man kan låna verktyg med bibliotekskortet. Underst en länk till en sida där man kan se verktygens tillgänglighet, likt böckerna i biblioteket. B2C.

<https://malmo.se/Uppleva-och-gora/Biblioteken/Vara-bibliotek/Garaget/Tjanster-pa-biblioteket/Lana-verktyg-bradspel-och-instrument.html>

[https://encore.malmo.stadsbibliotek.org/iii/encore/record/C\\_\\_Rb1858759?lang=swe](https://encore.malmo.stadsbibliotek.org/iii/encore/record/C__Rb1858759?lang=swe)

**Lava**, biblioteket i Kulturhuset stadsteatern i Stockholm lånar ut verktyg och ljud- och videoinspelningsmaterial. B2C.

[https://kulturhusetstadsteatern.se/Bibliotek/Lava\\_Bibliotek\\_Verkstad/Lana-verktyg/](https://kulturhusetstadsteatern.se/Bibliotek/Lava_Bibliotek_Verkstad/Lana-verktyg/)

**Biblioteken i Saltjöbaden, Älta och Dieselverkstaden, Stockholm**, dessa bibliotek hyr ut verktyg gratis i en vecka. B2C.

<https://dvvbib.se/sv/news/1%C3%A5na-verktyg-p%C3%A5-biblioteket>

**Fixotek i Majorna, Bergsjön och Hammarkullen, Göteborg**, lokaler där man kan återvinna avfall, byta saker, låna verktyg, symaskiner och leksaker. Har fungerat socialt som mötesplats. Bara vissa verktyg går att låna med sig, annars fixar man allting där på plats. B2C.

<https://www.facebook.com/Fixoteket/>

<https://bostadsbolaget.se/for-hyresgaster/fixoteket/>

**Returpunkten, Stockholm**, Returpunkten är likt Fixoteket en lokal för att återvinna avfall, låna verktyg, symaskiner och snickarbord. Dock fixar man allt i lokalen. Man kan också lämna in böcker och leksaker man inte använder och ta med sig andra gratis. B2C.

<https://www.savab.se/lagenhet/lamna-avfall/returpunkten/>

**Bostadsbolaget, Norra Hisingen, Göteborg**, Bostadsbolagets anställda har satt upp en tjänst för att hyra verktyg i deras bostadsbolagets kontor. Man lånar gratis i en vecka och man behöver bara ha med sin legitimation och skriva på en blankett. B2C.

<https://fastighetsfolket.se/2017/10/13/dela-och-lana-bra-for-planboken-och-miljon/>

**Villaägarna, Nynäshamn**, Villaägarnas riksförbund har drivit en utlåningsverksamhet för sina medlemmar i Nynäshamn där man kan boka och låna verktyg, släp och byggställningar. B2C.

<https://www.nynashamnsposten.se/artikel/fritt-lana-verktyg-igen-villaagarna-tar-upp-utlaningsverksamheten>

**Bostadsrättsföreningen Siktet, Malmö**, bostadsrättsföreningen hyr ut verktyg för 50kr. För att göra detta kontaktar man föreningen via mejl eller genom att ringa. B2C.

<https://www.hsb.se/malmo/brf/siktet/nyheter/lana-verktyg/>

**Bostadsrättsföreningen Betula, Kungsbacka**, bostadsrättsföreningen lånar ut verktyg gratis till sina medlemmar. För att låna kontaktar man styrelsen genom ett formulär på hemsidan eller genom att lägga ett brev i deras brevlåda. Sedan skriver man på ett

låneavtal bestämmer en tid för återlämning. B2C.

<https://www.brfbetula.se/lana-verktyg/>

**MölnDalsBostäder, Göteborg**, MölnDalsbostäder skriver på sin webbsida att man kan låna verktyg på deras kundmottagning. Man kan ringa innan för att kolla att verktygen man söker finns tillgängligt. B2C.

<https://www.molndalsbostader.se/aer-du-hyresgaest/mitt-boende/laana-verktyg/>

**Hyreshuset**, webbplats som hyr ut verktyg till företag, proffs och privatpersoner. Har depåer i Stockholm, Sollentuna, Norrtälje och på Ljusterö. Kedjan drivs i samarbete mellan flera företag och de kan köra ut maskinerna till byggplatsen mot betalning. B2B främst men också B2C.

<https://www.hyreshuset.se/>

**Cykelköket, Malmö**, i Cykelköket så lagar man sin cykel själv, med hjälp av Cykelkökets volontärer och verktyg. De erbjuder också kurser för hur man lagar cyklar. Man kan också låna hem verktyg genom att boka på deras webbsida. B2C.

<https://www.cykelkoket.com/>

**Don för Person**, tre verktygsbodas i centrala Stockholm där man kan hyra verktyg, få hjälp av hantverkare och gå på workshops. Säger sig jobba cirkulärt. Tillfälligt stängt. B2C.

<https://donforperson.se/>

<https://www.facebook.com/donforperson/>

**HYR**, företag som hjälper andra företag med webbaserade boknings- och betalssystem för uthyrning. På deras hemsida finns ingenting just nu. B2B.

<https://www.hysverige.se/>

<https://www.facebook.com/hysverige/>

**Cley**, en relativt nystartad webbsida med ändamålet att främja samägande. På sidan kan man anmäla sitt intresse för till exempel trädgårdsprylar och ifall man söker någon att samäga verktygen med. När man har gjort detta lovar Cley mer information. B2C.

<https://www.cley.se/>



**Ihopa**, i samarbete med Husqvarna fungerar webbsidan som en tjänst för att främja samägande genom prylpoolar (skåp med verktyg) i grannområdet men också samägande av allt möjligt som till exempel båtar, redskap och kameror.

<https://www.ihopa.com/>

**Hyrkanalen**, jämförelsetjänst för uthyrning. Går att jämföra vad verktyg kostar att hyra mellan olika företag i till exempel Uppsala kommun. B2C.

<https://www.hyrkanalen.se/>

**Maskinuthyrare**, söktjänst för maskinuthyrning. B2C.

<https://maskinuthyrare.se/>

## I världen:

**PartSource, Kanada**, en butikskedja för bildelar som har en tjänst som kallas Loan-a-Tool, där man kan lämna in en deposition för att hyra vissa verktyg, och sedan få tillbaka hela depositionen efter man har lämnat tillbaka verktyget. Om man vill äga verktyget behöver man inte lämna tillbaka verktyget, depositionen är nämligen det vanliga priset. B2C.

<https://www.partsource.ca/pages/loan-a-tool>

**Toolmates, Australien**, en webbsida där privatpersoner lägger ut annonser för att hyra ut verktyg. B2C.

<https://toolmateshire.com.au/>

**Tooltribe, USA**, en app där privatpersoner kan hyra ut och hyra verktyg mellan varandra. B2C.

<https://tooltribe.com/>

**The Good Neighbour, Kanada**, en app där privatpersoner kan hyra ut och hyra verktyg mellan varandra, tänkt att vara till sina grannar. B2C.

<https://www.thegoodneighbourapp.com/>

**Rent-A-Center, USA**, fungerar ungefär som att köpa saker på avbetalning, med skillnaden att man närsomhelst kan lämna tillbaka produkten och sluta betala. Om produkten man hyr går sönder så lagar Rent-A-center den eller byter ut den. När man

har betalat klart avbetalningen är produkten ens egen. B2C.

<https://www.rentacenter.com/en/#>

**Tool Loan Program, USA**, Houses Resources Inc är en ideell organisation i Milwaukee-området som ska agera som hjälp och stöd för framtida husägare. Deras program är till för att medlemmar, som betalar 25 eller 20 dollar om året, ska kunna låna verktyg gratis från deras Tool Loan Center, situerat i centrala Milwaukee. B2C.

<https://hri-wi.org/home-owners/tool-loan-program/>

**Fat Llama, Storbritannien**, en webbsida där privatpersoner lägger ut annonser för att hyra ut saker. B2C.

<https://fatllama.com/lp/tool-hire>

**Autozone, USA**, webbsida eller butik där kan man välja bland 100 olika verktyg som man kan låna i 90 dagar. Det enda som Autozone kräver är att man betalar en deposition, som man får tillbaka om man lämnar tillbaka verktyget inom 90 dagar. B2C.

<https://www.autozone.com/lp/loan-a-tool>

**Sparetoolz, USA**, en app där privatpersoner lägger ut annonser för att hyra ut verktyg. Man kan också erbjuda tilläggstjänster, som till exempel att visa hur verktyget ska användas. B2C.

<https://sparetoolz.com/>

**Kurts, Tyskland och Schweiz**, en app där man kan hyra verktyg från en box, likt Battery Box. Man bokar verktyget via appen, tar sig till närmaste box, hämtar ut verktyget från ett av skåpen genom att öppna låset via sin smartphone. Sedan får man en faktura via e-post efter att man har lämnat tillbaka verktyget. B2C. <https://kurts.tools/>

**Rntl, USA, USA**, en app där privatpersoner lägger ut annonser för att hyra ut verktyg. B2C

<https://www.rntlapp.com/>

<https://www.facebook.com/rntlapp/>

**MyShed, Storbritannien**, en app där privatpersoner kan hyra ut verktyg till varandra. B2C.

<https://www.facebook.com/my.shed.uk/>

**RentMyEquipment, USA**, en app där privatpersoner kan hyra ut verktyg till varandra. B2C.

<https://www.rentmyequipment.com/>

**Tool 4 Rent, Danmark**, en app som personer på bygganläggningar kan använda för att snabbt få tag på maskiner, verktyg eller arbetskraft från olika företag som ligger uppe på appen. Enligt deras webbsida tar det endast 10 minuter från att man hittat den tjänst man vill använda sig av till att man skrivit avtal. B2B.

<https://www.tool4rent.dk/>

**Share: Frome Library of Things, USA**, en ideell organisation som driver en lokal för att hyra ut många olika saker, bland annat verktyg, för ett billigt pris. B2C.

<https://sharefrome.org/>

**ShareShed, Australien**, en lokal som beskrivs som en ”library of things” där man kan hyra lite vad som helst, bland annat verktyg gratis efter att ha betalat en årlig medlemsavgift. B2C.

<https://www.facebook.com/shareshedinc>

**Local Tools**, på denna webbsida kan på en karta leta efter och klicka på ”tool libraries” och ”libraries of things” över hela världen. B2C. [https://localtools.org/find/#map\\_top](https://localtools.org/find/#map_top)

**Streetbank, Storbritannien**, en webbsida där privatpersoner kan hyra ut och hyra verktyg mellan varandra, tänkt att vara till sina grannar. B2C.

<https://www.streetbank.com/splash?locale=sv-SE>

**Coates Hire, Australien**, kedja med webbsida och butiker i Australien där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.coateshire.com.au/>

**Hirepool, Nya Zeeland**, kedja med webbsida och butiker i Nya Zeeland där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.hirepool.co.nz/>

**Atom Tool Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.toolhirenottingham.co.uk/>

**Hawes Plant And Tool Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.hawesplantandtoolhire.co.uk/>

**Hire-It, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://hireit-tools.co.uk/>

**1st Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.1sthire.com/>

**Paragon Tool Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.paragontoolhire.com/>

**Clyde Tool Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.clydetoolhire.com/>

**Multi-Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.multi-hire.co.uk/>

**Nixon Hire, Storbritannien**, webbsida där man kan boka att hyra verktyg. B2B.

<https://www.nixonhire.co.uk/>

**Southwest Tool Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B.

<https://southwesttoolhire.co.uk/>

**Boels Rental, Nederländerna**, kedja med webbsida och butiker i centrala Europa och Storbritannien där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.boels.nl/en>

**Carnegie Rental, Australien**, kedja med webbsida och butiker i Australien där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.carnegierental.com.au/>

**Turner Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.turnertoolhire.com/>

**HSS Hire, Storbritannien**, kedja med webbsida och butiker över hela Storbritannien där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.hss.com/hire>

**Brandon Hire Station, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.hirestation.co.uk/>

**Hire Base, Storbritannien**, kedja med webbsida och butiker över hela Storbritannien där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.hirebase.uk/>

**Plantool Hire Centres, Storbritannien**, kedja med webbsida och butiker över hela Storbritannien där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.hirecentres.com/>

**National Tool Hire Shop, Storbritannien**, kedja med webbsida och butiker över hela Storbritannien där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.nationaltoolhireshops.co.uk/>

**Lord Hire Centres, Storbritannien**, kedja med webbsida och butiker i norra Storbritannien där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://lordhire.co.uk/>

**Kougar Tool Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.kougartoolhire.co.uk/>

**P.E.T. Hire, Storbritannien**, butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.pet-hire.com/>

**Parker Hire Services, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.parkerhireservices.co.uk/>

**Power Tool Rentals, Storbritannien**, webbsida där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.powertoolrentals.co.uk/>

**Hirepoint, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan boka att hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.hirepointyork.com/>

**Hirequip, Storbritannien**, butik där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.hirequip.co.uk/>

**Rapid Plant & Tool Hire, Storbritannien**, butik där man kan hyra verktyg. B2B och B2C. <https://www.rapidplant.com/>

**GR8 Tool Hire, Storbritannien**, webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.gr8toolhire.com/>

**Basically Tool Hire, Storbritannien**, butik där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.basicallytoolhire.com/>

**Mark One Hire, Storbritannien**, webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.mark1hire.co.uk/>

**Multi-Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.multi-hire.co.uk/>

**Euro Tool, Storbritannien**, webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<http://eurotoolhire.co.uk/>

**Advance Tool Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.advancetoolhire.co.uk/>

**Alexandra Tool Hire, Storbritannien**, webbsida och butik där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://hiretools.com/>

**United Rentals, USA och Kanada**, kedja med webbsida, app och butiker där man kan hyra verktyg. Har ”contactless delivery” under pandemin. B2B och B2C.

<https://www.unitedrentals.com/#/>

**Diamond Rental, USA**, kedja med webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. Har ”touchless delivery” under pandemin. B2B och B2C.

<https://www.diamondrental.com/>

**Equipment Share, USA**, kedja med webbsida och lager där man kan hyra verktyg. Erbjuder en medföljande mjukvara för att få ut så mycket som möjligt av verktygen genom exempelvis genom att spåra användningsgraden av verktygen på arbetsplatsen. B2B.

<https://www.equipmentshare.com/>

**Simplex, Kanada**, kedja med webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.simplex.ca/en-ca/>

**CAT Rental Store**, kedja med webbsida och butiker över hela världen där man kan hyra verktyg. B2B.

[https://www.catrentalstore.com/en\\_US/home.html](https://www.catrentalstore.com/en_US/home.html)

**Northside Tool Rental, USA**, kedja med webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. B2B. <https://www.northsidetoolrental.com/>

**Herc Rentals, USA och Kanada**, kedja med webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.hercrentals.com/us.html>

**Toolrent, USA**, butik där man kan hyra verktyg och hyra ut sina egna verktyg genom Toolrent. B2B och B2C.

<https://toolrent.com/>

**Able 2 Rent All, USA**, webbsida och butik där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://able2rentall.com/>

**Central Tool Rental, USA**, butik där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.centraltoolrental.com/>

**Rent Right, USA**, webbsida och butik där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.rentrightequipment.com/>

**Redi Rental, USA**, kedja med webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.redirental.com/>

**Wally's Rental Centers, USA**, kedja med webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.wallysrentals.com/index.asp>

**Decker Tool Rental, USA**, kedja med webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://deckertoolrental.com/>

**A to Z Rental USA**, webbsida och butik där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.atozrentall.com/>

**Wally's Rental Centers USA**, kedja med webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://www.rentalmax.com/>

**Michiana Rental, USA**, kedja med webbsida och butiker där man kan hyra verktyg. B2B och B2C.

<https://mtrental.com/>