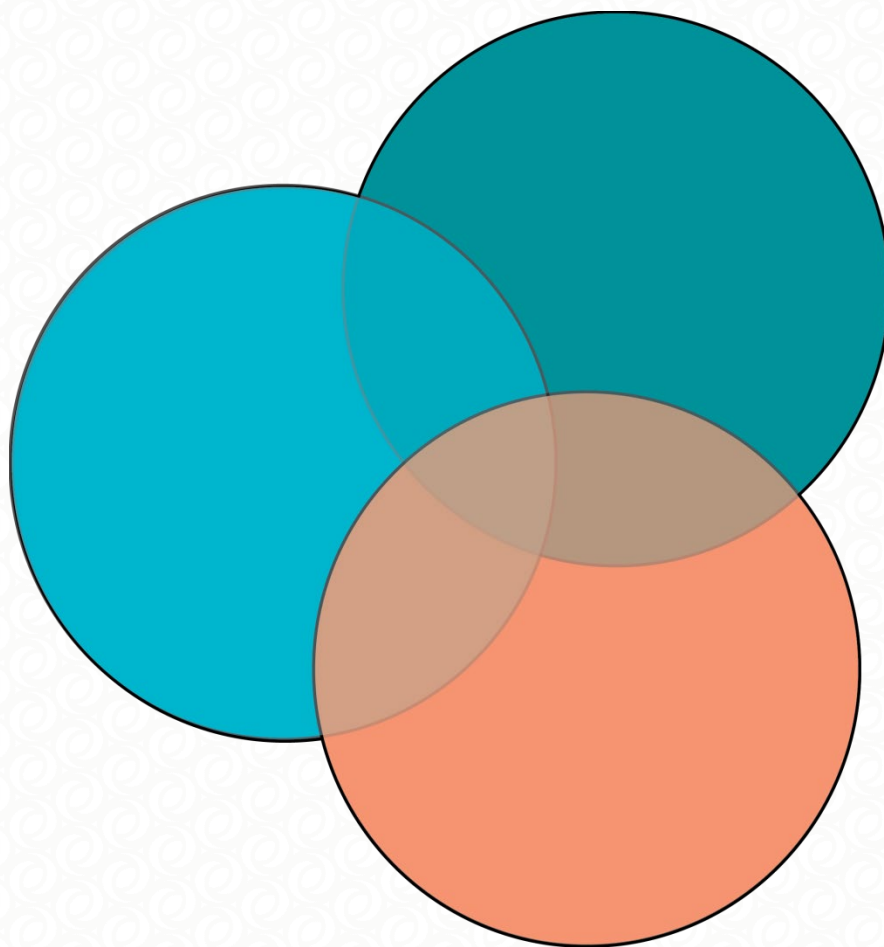




Nr C 372
Januari 2019



Sharify

Tillgängliggöra, förenkla och skala upp delning

Liv Fjellander, Stina Behrens, Rebecka Carlsson, Isabelle Guselin



I samarbete med: Heureka Ventures

Författare: Stina Behrens, Rebecka Carlsson, Isabelle Guselin

Medel från: Vinnova

Rapportnummer C 372

ISBN 978-91-7883-011-4

Upplaga Finns endast som PDF-fil för egen utskrift

© **IVL Svenska Miljöinstitutet 2019**

IVL Svenska Miljöinstitutet AB, Box 210 60, 100 31 Stockholm

Tel 010-788 65 00 // www.ivl.se

Rapporten har granskats och godkänts i enlighet med IVL:s ledningssystem

Förord

Detta projekt har titta på möjligheterna att tillgängliggöra, förenkla och skala upp delning som en del av social innovation.

Rapporten är skriven av Liv Fjellander, Stina Behrens, Rebecka Carlsson, Isabelle Guselin

Stort tack till deltagande aktörer: Henric Barkman, Karlstad Kommun, Jesper Beréus, Cykelbiblioteket, Andreas Broryd, Workaround, Ola Degerfors, Hygglo, Christofer Gradin Franzén, Erika Granstrand, Lånegarderoben, Hoffice, Rebecka Hagman, Li Höglund, Snappcar, Co-Grow, Fredrik Karlberg, Snappcar, David Mathiasson, Fritidsbanken, Susanne Ringström, Möbelbiblioteket och Lisa Toresson, Don för Person.

Projektet är finansierat av Vinnova inom programmet social innovation.

Innehållsförteckning

Sharify	1
Sammanfattning.....	5
Summary	6
Inledning	7
Definition	7
Metod.....	7
Nulägesanalys	9
Översikt plattformar	9
Nulägesanalys av delningsinitiativ	10
Delningsaktörernas behov av stöd	20
Priskänslighet	22
Användartester	23
Rådgivning.....	24
Utveckla för skalbarhet	25
Gemensamma lösningar	26
Framtida utveckling	28
Exponentiella teknologiers möjligheter att accelerera delningsekonomin	28
Diskussion och slutsatser Sharify	34
Lösning	35
Idé.....	35
Nästa steg	36
Önskeläge.....	37
Framgångskriterier	37
Guiding stars	37
Bilagor	37

Sammanfattning

Detta projekt har titta på möjligheterna att tillgängliggöra, förenkla och skala upp delning som en del av social innovation. Uppskalning för oss i projektet handlar både om att skala i storlek och i mångfald och mängd av initiativ.

Delningsekonomi har potentialen att bidra till rejält minskade klimatutsläpp och samtidigt ökad samhällelig tillit, jämlikhet och resiliens. Både genom att underutnyttjade saker används mer och genom beteendeförändringar i hur saker generellt används. Fler innovationer behövs för att delningsekonomi ska slå igenom i full skala och för att förebygga potentiella rekyleffekter av delning. I synnerhet innovationer som underlättar för en bredd av aktörer att utveckla nya delningslöningar – allt i från kommersiella till kommunala och ideella initiativ. Det finns en stor potential i att ta vara på delningens sociala vinster som ideella och offentliga initiativ till stor del står för idag. Projektet hoppas därför också bidra till att underlätta för delningsinitiativ med mindre resurser och utan transaktioner.

Projektet har dels gjort en kartläggning av befintliga tekniska plattformar för den som vill starta ett delningsinitiativ, dels intervjuer med delningsinitiativ, dels intervjuer med experter inom exponentiella teknologier. Utifrån dessa har insikter och idéer, kring vilket stöd delningsaktörer behöver för att delning ska tillgängliggöras, förenklas och skalas upp, tagits fram som prövats på användare och sedan vidareutvecklats.

Vår utgångspunkt att det fanns ett starkt behov av en digital plattform som låter aktörer bygga delningsinitiativ utan att programmera allt från start visade sig stämma. Samtidigt har de plattformar som erbjuder detta utvecklats mycket de senaste åren och skulle kunna möta delningsaktörernas behov om de använde dem. Det som saknas är istället rådgivning, både kring de tekniska valen men också kring organisationsform, hållbara affärsmodeller och juridik kopplat till avtal specifikt för delning.

Det viktigaste i teknikutvecklingen är att den blir skalbar så att den fortsätter att driva affären och inte läser in utvecklingen i ett statiskt system. Samtidigt saknas delar av teknikstödet för kontrakt, försäkringar och logistik eftersom det är brist på lösningar anpassade för delning. Det finns ett allt större glapp mellan befintliga lagar och teknikutveckling. Det kommer att kräva lagändringar och innovation inom befintliga regler.

Gemensamma lösningar för flera delningsaktörer, som att få tillgång till nya sammanhang tillsammans eller lyfta fram andra som man inte konkurrerar med kan vara en väg att skala upp både enskilda aktörer och varandra. Det var intressant att se att flera aktörer är mycket medvetna om att marknaden och vanan vid delning är något som de skapar ihop med andra aktörer och att det kräver både större aktörer men också mångfald av aktörer.

Summary

This project looks at the possibilities of making sharing available, simple and up scaled as part of social innovation, upscaling both in size and in diversity and variety of initiatives.

Sharing economics has the potential to contribute to significantly reduced climate emissions and at the same time increased social trust, equality and resilience, both by using underutilized things more and by behavioral changes in how things are generally used. More innovations are needed in order for the sharing economy to reach its full potential and to prevent possible rebound effects, in particular, innovations that facilitate a wide range of players to develop new sharing solutions - from commercial to municipal and non-profit initiatives.

There is a great potential for social gains from sharing, gains that non-profit and municipalities mainly are responsible for today. Therefore, the project also hopes to contribute to making sharing more accessible for sharing initiatives with fewer resources and without transactions.

The project has mapped out existing technical platforms supporting the construction of sharing initiatives, interviewed sharing initiatives and interviewed experts in exponential technologies. Based on these, insights and ideas have been developed that have been tested on users and then further developed.

Our starting point, that there was a strong need for a digital platform that allowed actors to build sharing initiatives without programming everything from the start, proved to be correct. At the same time, the platforms that offer this have developed a lot in recent years and could meet the needs of the sharing actors, if they were used. What is missing is instead advice and guidance on both the technical choices but also on organizational form, sustainable business models and law related to agreements specifically for sharing.

The most important thing in technology development is that it becomes scalable so that it continues to drive business and does not lock in the development in a static system. At the same time, parts of the technology support for contracts, insurance and logistics are lacking as there is a lack of solutions adapted for sharing. There is an increasing gap between existing laws and technology development. It will require legislative changes and innovation within existing rules.

Common solutions for several sharing actors, such as gaining access to new contexts together or highlighting other non-competing initiatives can be a way to scale up both individual actors and each other. It was interesting to see that several actors are very aware that the market and the habit of sharing are something that they create together with other actors and that it requires both major players but also diversity of players.

Inledning

Definition

I det här projektet avgränsar vi delning till: ett initiativ där privatpersoner eller organisationer ger varandra tillgång till befintliga underutnyttjade resurser genom samägande, lån eller hyra. Delandet sker utan ägarbyte. Delningsinitiativet innefattar en överenskommelse och ofta en ekonomisk transaktion mellan dessa parter. Delningen möjliggörs oftast av en digital plattform och eventuellt en organisation som sköter plattformen.

Metod

Vi hade i tidigare dialog med delningsaktörer förstått att många saknade tekniskt stöd speciellt utvecklade för delning. För att förstå om det som behövs är en helt ny plattform för den som vill starta eller skala upp ett delningsinitiativ, eller om det snarare är utveckling av befintliga plattformar som behövs, ville vi kartlägga befintliga plattformar noggrannare. För att förstå vad som är på gång inom exponentiella teknologier och hur det kommer att påverka utvecklingen av delning ville vi intervjua experter på området. Vår initiala tanke var sen att samla delningsaktörer till en intressentdialog men insåg att de låg så pass långt ifrån varandra i utveckling och behov att vi valde att börja med att tala med dem var och en för att sen utifrån insikterna från intervjuerna samla dem i ett användartest för att diskutera lösningar. I projektutkastet fanns också delmomentet under intressentdialog att tala med tillexempel Skatteverket och Statistiska centralbyrån. Eftersom projektidén förändrades är den punkten framflyttat till nästa steg. Vår idé till innovation i början av projektet var rent teknisk, men utifrån intervjuer och användartester och idéutveckling handlar den mer om att sätta tekniken i sitt sammanhang och rådge kring både tekniska val och affärs- eller verksamhetsutveckling.

Kartläggning plattformar

För att veta vilka tekniska plattformar som finns redan idag som stöd för den som vill utveckla en delningstjänst så genomfördes en kartläggning där befintliga plattformar jämfördes utifrån ett antal kriterier. Eftersom utvecklingen går snabbt och flera plattformar som snarare varit inriktade på e-handel och marknadsplatser börjat titta på delning så inkluderades några av dessa också. Urvalet gjordes utifrån vilka plattformar vi och delningsaktörerna kände till och genom desktop research.

Intervjuer med delningsaktörer

Vi har inom ramen för projektet intervjuat tio delningsaktörer som erbjuder delningstjänster till skillnad från aktörerna i kartläggningen ovan som erbjuder tekniska plattformar för den som vill driva en delningstjänst. Intervjuerna genomfördes per telefon under 40-60 min per aktör och dokumenterades skriftligt och i de flesta fall även med ljudupptagning.

Urvalet av aktörer baserades på att vi ville intervjua en kombination av både kommersiella och ideella aktörer, såväl som både hyrtjänster och peer-to-peer-lösningar. Sammantaget i de kontakter vi haft med delningsaktörer i både intervjuer och användartester uppfylldes målet, men bland intervjuerna överväger de icke-kommersiella aktörerna. Vi sökte också en spridning på vad som delades och en spridning i storlek på aktörerna. Vi var intresserade av både framgångar och motgångar och valde att också inkludera ett par aktörer som håller på att avvecklas. Intervjuerna

gjordes utifrån ett semi-strukturerat frågebatteri som bestod av öppna frågor med följdfrågor (se bilaga 2).

Intervjuer med experter inom exponentiella teknologier

Vi har inom ramen för projektet genomfört intervjuer samt en workshop med experter på olika exponentiella teknologier. Vi har i detta projekt valt att särskilt fokusera på de exponentiella teknologierna AI (Artificial Intelligence), IoT (Internet of Things) och Blockchain för att:

1. AI, IoT och Blockchain anses vara de exponentiella teknologier som på bred skala kommer implementeras först.
2. AI, IoT och Blockchain svarar väl mot de behov som identifierats från de kvalitativa intervjuerna med respondenterna som idag är aktiva aktörer inom delningsekonomin.
3. Vi ser att AI, IoT och Blockchain i allt större utsträckning växer fram och implementeras inom globala organisationers verksamheter, där de i många fall erbjuder potentiella möjligheter för effektiv skalning av affärsmodellen. Samtidigt vet vi att vi bara sett början på effekterna av vad AI, IoT och Blockchain kommer innebära och därför bedömer vi att dess framtida möjligheter är särskilt viktiga att analysera.

Workshopen genomfördes i Lissabon i augusti 2018 i samband med återträffen för Singularity Universitys Global Solutions Program¹. De har som kollektiv expertkunskaper i en bredd av exponentiella teknologier och hur de kan implementeras för att snabba på omställningen till ett hållbart samhälle. Workshopen genomfördes i ett så kallat World Café-format under en timme frågeställningar finns i bilaga 2.

Utöver workshopen genomfördes ett ytterligare antal intervjuer med syfte att komplettera och fördjupa insikterna. Experterna rekryterades utifrån att de har expertkunskaper i de exponentiella teknologierna som sådana men också har en vana av att strategiskt vägleda i hur teknologierna kan implementeras i konkreta lösningar. Intervjuerna utgick från samma frågor som workshopen.

Användartest

Service design är ett angreppssätt för att utveckla tjänster och verksamheter där utgångspunkten är kunden/brukaren/användaren. Genom metoden involveras användarna i utvecklingsprocessen och förutsättningar skapas för framtida lösningar som möter både användarnas och verksamhetens behov. Genom att involvera användarna tidigt vet vi sedan att lösningen löser användarnas problem och säkerhetsställer att lösningen kommer att användas när den införs. Genom intervjuerna interagerade vi med delningsaktörerna. Genom klustring och analys av intervjuerna identifierades tre områden för fördjupning och användartest: rådgivning, skalbarhet och intresset för gemensamma lösningar. Områden valdes ut utifrån var vi såg störst användarbehov. Inom dessa togs insikter fram och idéer som vi ville testa på användarna. Ett triggermaterial togs fram för ett användartest där deltagare fick relatera till insikterna, ta ställning till frågor och addera fördjupade insikter i relation till dessa.

Analys

Materialet har analyserats både i processledda workshops där projektteamet jobbat fram insikter och enskilt av teammedlemmar.

¹ Singularity University är grundat av Google och NASA och utbildar ledare, entreprenörer och forskare i hur de kan använda exponentiella teknologier för att skala upp omställningen till ett hållbart samhälle.

Idégenerering och utveckling av lösning

Idéer har aktivt skördats längs projektets gång för att när användartesterna genomförts tas vidare under två workshops med projektteamet. Dessa har sedan vidareutvecklats enskilt av teammedlemmar för att komma fram till vilken lösning vi ser att det finns behov av.

Nulägesanalys

Översikt plattformar

Tabell 1. Översikt av plattformar för att utforma delningsinitiativ. Detaljerad översikt finns i bilaga 1.

Aspekter/ Plattformar	Sharetribe	Shopify	Squarespace	Tictail	Wordpress	Marketplaces Inc.
Kreativ höjd	Hög	Hög	Hög	Hög	Medel	Medel + hög teknisk höjd
Kostnad	79-239 USD/m + 1 % på transaktioner över 30.000USD	29-299 USD/m + % på transaktion	26-40USD/m inga transaktionskostnader	Ingen månadskostnad men 3,5 % + 2 kr per transaktion + 10 % i kommission	250 SEK/ m	99-499 USD/ m + 1,5–0,5 % på transaktioner
Peer-to-peer	Ja	Via plug-in	Nej	Nej	Nej	Ja
Matchning	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Betallösning	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Identifiering	Via betalning	Via kundprofil	Via kundprofil	Via betalning	Via betalning	Via Store approvals
Försäkring	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej
Shipping	Nej	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Kontrakt	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej

Det fanns fler tekniska plattformar för den som vill starta ett delningsinitiativ än vi identifierat före projektet och de utvecklades snabbt. Mycket har tillkommit bara under den tid projektet pågick.

Vi har undersökt plattformarna: Sharetribe, Shopify, Squarespace, Tictail, Wordpress, Marketplaces Inc. De aspekter som undersökts är: kreativ höjd, kostnad, stöd för peer-to-peer, stöd för matchning av ett stort antal objekt, betallösning, identifiering av användare, försäkring, shipping och kontrakt. En översikt finns i tabell 1.

Vi har valt att inkludera några marknadsplatser också då flera av dem börjat skapa funktionalitet för delning. En stor skillnad är att e-handelsplattformarna är mycket mer välutformade och användarvänliga än dagens befintliga delningsplattformar. Tjänsterna fungerar för en stor bredd av aktörer men är tydligt utformade för de kommersiella aktörerna. Flera av de stora vill skala till globala plattformar. Flera är byggda specifikt för delning och inte bara för uthyrning, men mycket är fortfarande under utveckling. Det finns välutvecklad logistik för e-handel men ännu inte för

delning. Det saknas kontrakts- och försäkringslösningar som fungerar för delning på alla plattformarna.

Sharetribe är en av de tjänster som utvecklas snabbt. Plattformen är utvecklad för delning men är en mycket mindre plattform än flera av de andra. Shopify är stora och välutvecklade och har logistiksystem. Det är inte byggt för delning men det finns funktionalitet för det i en plug-in. Marketplaces Inc. är en välutvecklad tjänst som används för delning. Den är byggd för stor kapacitet och har mycket funktioner.

Squarespace och Tictail är stora och användarvänliga. Tictail har minst stöd för delning av dem vi tittat på. Wordpress har stöd för webshops i en plug-in men inte för delning. Den är inte så användarvänlig.

Nulägesanalys av delningsinitiativ

Tabell 2. Intervjuade aktörer inom delningsekonomin:

Organisation	Namn	Verksamhet	Organisationsform
Co-Grow	Rebecka Hagman	Delning av köksträdgårdar	Ideell förening
Cykelbiblioteket	Jesper Beréus	Utlåning av låd- och lastcyklar	Pilotprojekt med finansiering från bl.a. Malmö Stad och Trafikverket
Fritidsbanken	David Mathiasson	Utlåning av sport- och fritidsutrustning	Nationellt: Fritidsbanken Värmland Ideell förening Lokala Fritidsbanker: lokal huvudman (oftast kommunen) i samverkan med lokala intressenter såsom idrottsföreningar, bostadsbolag, Svenska Kyrkan och andra organisationer
Hoffice	Christofer Gradin Franzén	Delning av (hem)arbetsplatser. Innehåller också en process för hur egenföretagare kan stötta och coacha varandra	Saknar juridisk organisationsform
Hygglo	Ola Degerfors	Delning av prylar mellan privatpersoner	Aktiebolag
Karlstad Kommun	Henric Barkman	Verkar för en ökad delningsekonomi inom kommunen	Kommunal verksamhet
Lånegarderoben	Erika Granstrand	Delning av kläder	Ideell förening

Möbelbiblioteket	Susanne Ringström	Delning av möbler	Aktiebolag
Workaround	Andreas Broryd	Delning av kontorslokaler/kontorsplatser	Aktiebolag
Snappcar	Fredrik Karlberg	Delning av bilar	Aktiebolag

Aktörernas vision och drivkraft

Hockeyskridskorna som ligger och samlar damm i förrådet, villatradgården där man tänkt odla sallad de fem senaste åren men som man aldrig kommit till skott med, kontorsplatser som står tomma, överfyllda garderober med kläder som knappt använts, högtryckstvätten som köptes i somras som använts en enda gång...

Majoriteten av de intervjuade delningsaktörerna nämner överflödet av tillgångar och den överkonsumtion som förekommer i samhället där mycket av det som konsumeras för privat bruk inte utnyttjas till sin fulla kapacitet. Aktörernas vision är ofta att möjliggöra en ökad delning av de tillgångar och produkter som redan finns, samt att främja en större efterfrågan på att låna, hyra och dela istället för att konsumera konventionellt. Samtliga aktörer har startat sina verksamheter med en vision och drivkraft om att bidra till ett mer hållbart samhälle som bygger på mer cirkulära flöden och större tillgång för fler till redan befintliga tillgångar.

Flera av aktörerna (till exempel Fritidsbanken och Möbelbiblioteket) poängterar även den sociala vinsten av delningsekonomi med nya möten mellan människor, delaktighet och ett mer inkluderande samhälle, liksom att delning i längden kan bidra till en ökad mellanmänsklig tillit.

“Vi vill att folk ska använda de saker som redan finns. Det finns en överkonsumtion i dagens samhälle. Vi vill skapa en större efterfrågan på att hyra saker. Människor ska tycka att det är enkelt och bekvämt att hyra.”

Ola Degerfors, Hygglo

“Jag gick runt i villaområdet och såg alla trädgårdar som inte utnyttjades. Samtidigt är ju många intresserade av att odla men alla har inte tillgång till en trädgård! Jag bestämde mig för att dra igång och prova om det gick att utveckla en idé kring detta. (...) När idén växte blev behovet av att bli ett VI stort. Idag är vi ett team som arbetar för att tillgängliggöra fler köksträdgårdar för fler. Vi ser det här som en liten del i hur man kan leva mer hållbart.”

Rebecka Hagman, Co-Grow

“Alla har inte tillgång till den utrustning som krävs för olika aktiviteter, vilket kan vara ett hinder för att vara med på skolans friluftsdag. Samtidigt lever vi i ett överflöd av prylar, som ofta aldrig används.”

David Mathiasson, Fritidsbanken

“För mig handlar delning om att människor ska kunna frigöra sig från löneslaveriet och kunna skapa microinkomster från saker vi äger. Vi behöver ha mycket mer kontakt med varandra för att skapa en ny kultur. Det behövs nya plattformar dedikerade för delning.”

Christofer Franzén Gradin, Hoffice

“En viktig sak för mig och hela syftet med tjänsten är att bidra till en mer hållbar värld. (...) Jag drömmer om en värld där det finns massa delningstjänster, utformade så att de inte bidrar med negativa rekyleffekter på miljön utan att det verkligen är mätbart att det bidrar till en mer hållbar värld.”

Susanne Ringström, Möbelbiblioteket

Bland de delningsaktörer vi intervjuat finns det en mångfald av organisationsformer både aktiebolag, ideella föreningar och nätverk. Delningsaktörerna vill konkurrera med konventionella företag som säljer sina produkter enligt en mer linjär ekonomisk modell. Konventionella företag utgår ofta från kunden, kundens behov och betalningsvilja. I de intervjuade aktörernas fall utgår verksamheten snarare främst utifrån ett samhälleligt behov. Det är ingen given motsättning mellan att fylla ett samhälleligt behov och ett kundbehov men det är värt att notera att de flesta av aktörernas delningsinitiativ initierats utifrån ett identifierat samhälleligt problem, där överkonsumtion och en ojämlig tillgång till resurser särskilt påpekats.

Affärsmodell

Oavsett om delningsaktörerna är ideella eller kommersiella behöver de en hållbar affärs- eller verksamhetsmodell som gör att deras intäkter är större än deras kostnader. De ideella aktörerna kan klara sig med avsevärt mindre ekonomiska intäkter genom att engagera mer ideell arbetskraft. Med tiden blir det dock viktigt att affärsmodellen inbringar tillräckliga ekonomiska medel för att verksamheten ska kunna bedrivas stabilt och utvecklas långsiktigt hållbart. Bland de intervjuade aktörerna ser vi en stor spridning i hur pass väl avvägda och informerade beslut aktörerna fattat gällande sina respektive val av affärsmodell.

Workaround har justerat sin affärsmodell medan de skalat verksamheten. Workaround började med hypotesen att ta en procent på förmedlandet av korttidskontrakt på arbetsplatser och mötesrum (samma modell som AirBnb tillämpar). I början såg man framför sig att man skulle förmedla arbetsplatser för såväl några månader som bara en dag. Det man snabbt identifierade är att om man endast tar några procent på förmedlandet av ett dagskontrakt så blir den förmedlingen endast värd några kronor i slutändan. Den affärsmodell som istället bär sig är att ta procent på förmedlandet av större kontrakt, helst för många personer och för en längre tidsperiod, helst uppåt 10-12 månader. Såväl Hygglo som Snappcar och Workaround framhöll vikten av att bygga sin affärsmodell på delning av föremål med tillräckligt hög "ticket value", det vill säga att kostnaden på det föremål som delas är såpass högt att en affärsmodell som bygger på att ta en procent på transaktionen kan bli lönsam för att affären ska bära sig över tid. Samtidigt framhöll de att detta behöver kombineras med en kontinuitet av återkommande kunder.

I andra änden av spektret finns de intervjuade delningsaktörer som inte har någon egentlig affärsmodell. Hit hör till exempel Co-Grow och Hoffice. Det kostar idag 50 SEK att bli medlem i Co-Grow och därutöver kostar det i nuläget inget att låna eller låna ut en köksträdgård. Det flertalet av de ideella aktörerna gjort är att enbart lösa finansiering av etableringen av verksamheten och sedan sköta stora delar av driften genom ideell arbetskraft. På så sätt har de lyckats etablera imponerande verksamheter med mycket små ekonomiska resurser.

En tydlig insikt från intervjuerna med aktörerna är dock betydelsen av att ha tillräckliga resurser för att kunna avlöna arbetskraft. Många småskaliga verksamheter inom delningsekonomin vilar i nuläget på eldsjäalars engagemang. En affärsmodell som bär sig själv och som kontinuerligt genererar intäkter över tid ger också större möjligheter att bedriva och utveckla delningsverksamheten ur ett långsiktigt perspektiv. Lånegarderoben är ett exempel på en verksamhet som avvecklas på grund av denna anledning.

“Vi är de enda som har ett nationellt koncept som bygger på att låna ut begagnad sport- & friluftsutrustning. Samtidigt har vi en verksamhet som inkluderar arbetsträning.”

David Mathiasson, Fritidsbanken

Organisationsform

Bland de aktörer som intervjuats i projektet förekommer två huvudgrupper av organisationsformer. Majoriteten av aktörerna driver idag sina verksamheter som en ideell förening/ideellt nätverk, medan ett par av aktörerna (Hygglo/Workaround) från start etablerat sina verksamheter som aktiebolag med ett mer kommersiellt syfte och möjlighet att ta in investeringar.

Olika ingångsvärden speglar också valet av organisationsform. Till exempel för Fritidsbanken framkommer den sociala funktionen som en särskilt viktig aspekt där den dagliga verksamheten inkluderar individer som får möjlighet att arbetsträna, och där man samtidigt verkar för att nå ut till så många människor som möjligt “utanför den innersta stadskärnan”. Hoffice driver sin verksamhet som en ideell folkrörelse/löst nätverk utan någon juridisk organisationsform med det huvudsakliga syftet att bygga nya typer av gemenskaper och möjliggöra oväntade möten och synergieffekter mellan människor.

“Vi har inte någon specifik organisationsform. Det vi behöver bygga är helt nya typer av gemenskaper och att åstadkomma en grogrund för mer kollektiv intelligens.”

Christofer Gradin Franzén, Hoffice

Majoriteten av de intervjuade aktörerna har startat sin verksamhet i en liten skala, i flera fall tillsammans med andra eldsjälar och genom ett starkt ideellt engagemang. I flera fall har verksamheten etablerats i en projektform där man har provat sig fram för att se hur och om idén skulle bära sig.

“Det startade som en konstinstallation på en musikfestival. Vi provade vad som skulle hända om vi lånade ut kläder på festivalen. Ett år senare fick vi tag på en fysisk lokal i Stockholm.”

Erika Granstrand, Lånegarderoben

Vissa av aktörerna (till exempel Co-Grow och Möbelbiblioteket) har även startat sina verksamheter parallellt med en annan sysselsättning som till exempel heltidsjobb eller föräldraledighet. Utmaningen har i de fallen varit att långsiktigt kunna fortsätta att utveckla verksamheten då brist på resurser och tid blivit förhindrande faktorer.

Något som framkommer av intervjuerna är att flertalet av aktörerna har upplevt att det varit svårt att fatta rätt beslut avseende bolagsform och att de i efterhand i vissa fall önskat att de fattat ett annat beslut. De hade också önskat mer tillgång till rådgivning för mer strategiska beslut kring till exempel affärsstrategi, juridik och finansiering.

Organisationsformen har fått konsekvenser för vilken finansiering och organisering av verksamheten som varit möjlig. Aktiebolag har till exempel en mycket större möjlighet att söka innovationsstöd och riskkapital medan ideella aktörer har lättare att söka bidrag och attrahera ideell arbetskraft.

Aktörerna framhåller att det inte varit enkelt att veta till vem eller vart de skulle vända sig för rådgivning kring för- och nackdelar med olika organisationsformer vid etableringen av verksamheten. Fenomenet delning är i sig kollaborativt och med det i åtanke kan kooperativa ägandeformer locka. Samtidigt kan det bidra till att ägarstyrningen blir så pass decentraliserad att organisationen blir tungrodd och svår att utveckla och skala på ett effektivt sätt.

”Det var inte så många på Skatteverket som visste hur de skulle klassa oss. Om vi hade startat nu hade det funnits ett helt annat stöd från Myndighetssverige. Vi hade också behövt göra organisationsmodellen mer ekonomiskt hållbar för att till exempel kunna betala ut löner för att fortsätta utveckla verksamheten.”

Erika Granstrand, Lånegarderoben

Finansiering

Att få in finansiering är ofta avgörande för att en aktör ska kunna etablera och utveckla en attraktiv tjänst innan delningstjänsten kan generera intäkter via den ordinarie verksamheten. Finansiering kan även vara av stor vikt vid det skede då delningstjänsten ska skalas upp.

Genom intervjuerna framkommer det att endast de kommersiella aktörerna (Hygglo och Workaround) fått in extern finansiering i form av riskkapital. En sådan form av finansiering har gett aktörerna en större möjlighet att utveckla användarvänliga delningsplattformar och effektiva organisationer från start samt att bygga verksamheten ur ett mer långsiktigt och skalbart perspektiv.

Flertalet av de andra aktörerna har dock erhållit andra former av finansiellt stöd i mindre skala som till exempel riktade bidrag från myndigheter (Cykelbiblioteket) och statligt innovationsstöd från Vinnova (Co-Grow). I enstaka fall har aktörer även valt att använda prispengar och stipendier som grundaren erhållit personligen, för att satsa på att vidareutveckla verksamheten (Co-Grow).

För att en finansiering ska kunna omsättas operativt krävs det att det finns en viss nivå av intern struktur och tillräckligt med allokerad tid.

”Där skon klämmer är hur vi frigör tid. Vi fick igenom en Vinnovaansökan för Social innovation, men vi bestämde oss för att lämna tillbaka pengarna. Vi insåg helt enkelt att vi inte tidsmässigt skulle hinna genomföra projektet. Teamet är väldigt produktivt och kapabelt att söka finansiering. Vi behöver bara frigöra tiden för att kunna göra det. Sen är det klart att tid innebär pengar, så utan långsiktig finansiering ingen tid och vice versa.”

Rebecka Hagman, Co-Grow

Bland de intervjuade aktörerna har det varit tydligt att finansiering möjliggjort en ”tydlig skjuts framåt” och gett förutsättningar för en första etablering av verksamheten. Det är samtidigt viktigt att poängtera att en finansiering i ett tidigt skede inte per automatik garanterar att verksamheten blir långsiktigt affärsmässigt hållbar. Några av de intervjuade delningsaktörerna har tagit in extern finansiering men utan att ha eller utforma en affärsmodell som kan bidra till affärsmässig kontinuitet bortom projektfinansieringen. Därtill finns det exempel på aktörer som varken tagit in finansiering eller har en bärkraftig affärsmodell. I båda fallen har det blivit svårt för de intervjuade delningsaktörerna att bedriva sin verksamhet över tid. De har lyckats att etablera framgångsrika verksamheter i mindre skala med antingen projektmedel eller ideella krafter, men håller nu på att avvecklas efter cirka ett par års verksamhet (till exempel Cykelbiblioteket och Lånegarderoben).

En insikt är att majoriteten av aktörerna var i behov av rådgivning och stöd redan under etableringen kring verksamhetens långsiktigt hållbar affärsmodell. Det är även viktigt att undvika inlåsning i strukturer av tidsbegränsade bidrag och projekt-pengar, Detta blir särskilt påtagligt där bidragen riskerar att påverkas av politiska förändringar från mandatperiod till mandatperiod.

Kompetensförsörjning

Att etablera och bedriva en delningstjänst förutsätter såväl kvalificerad som mindre kvalificerad arbetskraft. Områden där delningsaktörerna behöver kompetens spänner från affärsutveckling till kommunikation, sälj och teknikutveckling. Av intervjuerna framkommer det att aktörerna försökt lösa de flesta av uppgifterna med tillgängliga interna resurser. Dessa har många gånger varit

ideella och byggt upp en delningstjänst för första gången. Flera aktörer har även genom sina professionella och privata nätverk fått tillgång till specifika nisch-kompetenser antingen ideellt eller till reducerat pris (till exempel webbutvecklare, kommunikationsstrateger, grafiska designers, journalister etc.). Rebecka Hagman på Co-Grow berättar att hon upplever att verksamheten är beroende av rätt kontakter som kan hjälpa till billigare. En annan aktör (Fritidsbanken) berättar hur de vann ett pris och i samband med det fick ett antal konsulttimmar (pro-bono) med ett IT-företag som hjälpte dem med deras tekniska lösning.

En insikt från intervjuerna är att tillgång till specifik nisch-kompetens ger aktörerna viktiga förutsättningar för att långsiktigt etablera sina verksamheter. De kommersiella aktörerna (Hygglo och Workaround) som har haft en bättre tillgång till avlönad nisch-kompetens har i större utsträckning lyckats med att långsiktigt etablera sina verksamheter och inleda en betydande uppskalning av verksamheten. I en överblick över de mindre ideella aktörerna skulle man kunna konstatera att avsaknad av kapital i viss mån kompenseras med rätt kontakter och nätverk. Detta har lett till att de lyckats allokera kompetens vida överstigande vad de kunnat betala för men samtidigt långt mindre än vad konventionella företag har tillgång till när de bygger och bedriver kommersiella digitala tjänster.

Kritisk massa

För att delningsekonomin ska kunna skala behöver den kritiska massan av användare öka. För att det ska ske behöver delningstjänsten vara minst lika attraktiv och tillgänglig som dagens de konventionella köpen.

Majoriteten av de intervjuade aktörerna saknar ekonomiska medel att satsa på attraktiv marknadsföring. Å andra sidan har flertalet av dem varit framgångsrika i att kommunicera med sina användare genom sociala medier och genom att få ut sin berättelse och sitt erbjudande i tidningar, TV och radio.

Formen av kommunikation och kommunikationskanaler beror till stor del på den interna kompetensen, nätverk samt finansiella resurser. En av aktörerna (Cykelbiblioteket) har exempelvis haft en bakgrund inom journalistik/kommunikation och har på så sätt kunnat applicera sina egna kunskaper för att nå ut genom traditionell/digital media. Andra aktörer har fått extern medial uppmärksamhet via till exempel TV4 (Fritidsbanken) och mässor (Co-Grow) och har på så sätt fått kommunikativ draghjälp.

Majoriteten av aktörerna uttrycker brist på tid för införsäljning, riktade kommunikationsinsatser och tillräckliga resurser för att genomföra målgrupps- och omvärldsanalys för att bättre kunna rikta de knappa resurser man har på ett strategiskt och kostnadseffektivt sätt. I flera fall har kommunikationen snarare spridit sig organiskt från användare till användare, eller via sociala medier som till exempel Facebookgrupper.

“Vi har inga stora ekonomiska muskler, vi kan inte jobba med reklam som kostar. Vi jobbar med sociala medier, och ryktet sprider sig.”

David Mathiasson, Fritidsbanken

“Vi har kommunicerat mycket genom traditionell media, en av de som var med och startade Cykelbiblioteket har en bakgrund som journalist. Och vårt Facebook-konto hade flera tusen följare, så där kunde vi sprida ordet snabbt, med kortare startsträcka.”

Jesper Beréus, Cykelbiblioteket

“Med varje ny plattform måste användaren börja från noll, när det inte finns någon standard. Alla använder olika system. Kanske kan delningstjänster ge varandra draghjälp och dela användarbas utan att konkurrera.”

Henric Barkman, Karlstad Kommun

De aktörer som i ett tidigt stadie fått in extern finansiering (till exempel riskkapital) har i större utsträckning kunnat bedriva mer strategiska kommunikationsinsatserna mot sina användare/målgrupper. De aktörerna har även i högre grad, kunnat analysera och vidareutveckla sin kommunikation genom till exempel marknadstester, iterering av olika kommunikationsbudskap samt samarbeten med konsumentföreningar. Workaround och Hygglo har till exempel bedrivit omfattande webb-annonsering och Hygglo har också annonserat i till exempel tunnelbanan i Stockholm.

För vissa av aktörerna (till exempel Fritidsbanken) har det också varit viktigt att låta den egna samhällsvisionen påverka utformningen av tjänsten och kommunikationen.

“Vi jobbar aktivt för att flytta ut verksamheten dit våra lånare bor och befinner sig, för att nå ut till så många som möjligt, sänka tröskeln för ett ökat friluftsliv och föreningsliv.”

David Mathiasson, Fritidsbanken

För att delningsekonomin ska kunna ta fart på riktigt och delningsaktörerna skala upp verksamheterna behöver en kritisk massa användare växa fram, vilket förutsätter ett mer aktivt och strategiskt riktat säljarbete genom utökade finansiella resurser, alternativt ökad rådgivning om hur de kan bedriva mer effektiva kommunikationsinsatser med små ekonomiska medel.

Nuvarande teknisk lösning

Välfungerande tekniska lösningar är avgörande för att delningsaktörerna ska kunna skala upp sina verksamheter och bedriva dem på ett smidigt och resurseffektivt sätt. I vissa fall är den tekniska plattformen själva navet för delningen (till exempel för Hygglo, Workaround, Möbelbiblioteket m.fl.). För andra har en fysisk lokal där delningen sker varit central och tekniska lösningar snarare används för att förlänga den fysiska platsen ut på nätet samt för att få översikt över lager etc. (till exempel Lånegarderoben, Fritidsbanken).

Det finns flera anledningar till att den tekniska lösningen är så avgörande för att delningsaktörernas verksamhet ska kunna skala. För att möjliggöra en kritisk massa av användare som ska välja att dela istället för att köpa behöver delningslösningarna generellt vara minst lika attraktiva och användarvänliga för konsumenterna att använda som de konventionella konsumtionslösningarna. Aktörer som Hygglo understryker att detta är en av deras största utmaningar för tillfället.

Delningsaktörerna kämpar initialt ofta med att få in tillräckligt många aktörer som vill låna ut sina saker för att delningstjänsten ska bli attraktiv för utlånare. Nästa steg, där det gäller att få in

tillräckligt många användare som vill använda sajten och låna saker, är för flera etablerade aktörer en större utmaning. Det behövs ju också långt många fler lånare än utlånare

De tekniska plattformarna behöver även vara effektiva och användarvänliga för de som operativt driver delningstjänsten. I till exempel en e-handel krävs personella resurser endast fram tills dess att köpet är genomfört. Så snart föremålet är sålt upphör företagets behov av att fortsätta sin service. Inom delning krävs det mycket mer personell handpåläggning - från matchning av rätt föremål till respektive kund till överlämning, support, återlämning, försäkring, hantering av tvister, lagerhållning, logistik, eventuella reparationer etc. En smidig teknisk lösning som effektiviserar det operativa arbetet är därför avgörande för att det ska kunna bli kostnadseffektivt och konkurrenskraftigt att bedriva delningstjänster som står sig i relation till icke-cirkulära, konventionella affärsverksamheter.

Sist men inte minst är de tekniska lösningarnas kvalitet en av de mest avgörande faktorerna för att delningstjänster ska kunna skala, inte bara genom fler små aktörer utan även genom att etablerade aktörer kan skala upp i storlek. AirBnb skulle aldrig kunna bedrivas analogt utan vilar på väl utvecklade tekniska lösningar som möjliggör att ett så stort antal objekt kan delas på ett smidigt, kostnadseffektivt och användarvänligt sätt. Detta gäller såväl för kommersiella som ideella aktörer.

I intervjuerna med delningsaktörerna framkom det att majoriteten utvecklat sina egna tekniska lösningar, ofta utan tillräckliga kunskaper i hur man bygger tekniska lösningar som möter kraven för god användarvänlighet, smidiga operativa processer och som håller för skalning. I de flesta fallen har aktörerna börjat med helt analoga/manuella system som till exempel papper, penna och post-it lappar (Cykelbiblioteket) eller egna hemmabyggda Excel-dokument (Fritidsbanken och Lånegarderoben). Andra aktörer (Hoffice) har ingen egen teknisk lösning utan använder sig av olika digitala plattformar som till exempel Facebook och Meetup beroende på var användarna befinner sig.

“Vi började med enbart papper och penna, sedan har det tagits fram hemmasnickrade data-dokument, genom till exempel Excel. Idag är det upp till varje kommun att bygga upp sitt egna system. Vår utmaning är att alla idag inte använder samma system. Vi håller just nu på att ta fram ett gemensamt digitalt system som ska byggas skräddarsytt för Fritidsbanken.”

David Mathiasson, Fritidsbanken

“Vi har byggt det mesta själv, en person hjälpte oss att bygga hemsidan, men den har inte haft något integrerat bokningssystem. Vi har snarare haft en massa olika bokningssystem, som tagit en stor del av vår budget och mycket tid. Vi använde Doodle ett tag, men vi fick kritik från de användare som var lite äldre att de tyckte det var svårt att använda”

Jesper Beréus, Cykelbiblioteket

Workaround och Hygglo är de aktörer som från början köpt eller byggt mer välanpassade tekniska lösningar. De har “vuxit ur sin tekniska lösning” flertalet gånger, allteftersom verksamheten skalat upp. Detta har inneburit att Workaround och Hygglo hastigt fått byta/ställa om från en teknisk lösning till en annan vilket i sig har varit tidskrävande, kostsamt och resurskrävande, och de möter fortsatt utmaningar med att få sina tekniska plattformar att fungera tillräckligt smidigt när verksamheterna utvecklas. Matchning är ett sådant område. Workaround förmedlar i dagsläget ett stort antal objekt och för att kompensera för att den tekniska plattformen inte på ett fullgott sätt kan filtrera fram rätt objekt för respektive potentiell kund har de valt att på förstasidan ha telefonnumret till en försäljare som alltid är redo att guida kunden till rätt objekt. Detta möjliggör en hög och professionell service men riskerar att bli dyrt, i synnerhet om verksamheten skalar ytterligare.

Samtliga aktörer har i nuläget tekniska lösningar som krävt mycket resurser, form av tid och kostnader, att ta fram och utveckla. Från researchen av befintliga plattformar som genomförts i detta projekt, kan slutsatsen dras att det finns etablerade tekniska lösningar för peer-to-peer-delning på marknaden, som många av de intervjuade aktörerna inte varit medvetna om. Det kan även konstateras att de befintliga plattformar som finns på marknaden idag utvecklas och uppdateras på en nästan daglig basis och växer så pass snabbt att man som aktör idag riskerar att fatta beslut på utdaterad information.

“Vårt första tekniska system var byggt helt från grunden. Sedan var vi tvungna att börja om och köpte då ett nytt system; en mäklarsida för fastigheter i USA. Det kostade oss 400 USD att köpa hela hemsidan istället för att lägga månader på att bygga den själva”.

Andreas Broryd, Workaround

Det finns en stor risk att de tekniska systemen inte har kapacitet att skala upp tillsammans med tjänsterna och istället skapar en inlåsningseffekt då till exempel data inte går att exportera, att det inte går att få fram de beslutsunderlag man behöver ur datan, systemet inte går att anpassa i tillräckligt hög grad, systemet inte kan kopplas samman med andra system. Det är också uppenbart att de tekniska lösningar som aktörerna i nuläget använder till största del hanteras manuellt och därmed blir tidskrävande att hantera och i flera fall visuellt eftersatta ur ett användarperspektiv. Många av aktörerna upplever också att de tekniska lösningar de använder idag inte riktigt motsvarar de behov och funktioner som de i den grad skulle önska. Sett utifrån användarperspektivet upplevs även i många fall aktörernas tekniska lösningar som komplicerade och svåra att använda. Det är värt att påpeka att användarvänligheten blir särskilt viktig, både ur ett aktör- och ett användarperspektiv, när verksamheten innefattar en social funktion, som till exempel hos Fritidsbanken som också fungerar som arbetsträning.

Kontrakt/Avtal/Försäkring

Majoriteten av aktörerna har i nuläget utformat sina avtal på egen hand. Ingen av de intervjuade aktörerna har i dagsläget genomgått en större juridisk tvist och har således inte prövat den juridiska bärigheten av sina befintliga avtal. Flera av aktörerna uttrycker dock i intervjuerna att de hade uppskattat en juridisk rådgivning där de hade kunnat få stöd i att ta fram professionella avtal och/eller få sina eget utformade avtal granskade av en jurist.

Samtliga av aktörerna nämner att det är komplicerat med försäkringslösningar. Några av aktörerna (Hygglo och Cykelbiblioteket) har på egen hand kontaktat svenska försäkringsbolag för att rådfråga om relevanta försäkringslösningar för sina verksamheter. Insikten för dessa aktörer har varit att försäkringsbolagen idag inte erbjuder några försäkringslösningar som är anpassade för verksamheter inom delningsekonomin. Ola Degerfors på Hygglo uttrycker att han upplever att “dagens försäkringslösningar är utformade för att man ska äga allt själv, och att försäkringspremierna är prissatta efter att tillgångarna ska utnyttjas sparsamt”.

Flera av aktörerna uttrycker även att den största risken i slutändan hamnar på den enskilde användaren. I flera fall hänvisar man till privatpersoners (den som använder tjänstens) egna hemförsäkring. I enstaka fall har aktörer (Hygglo) utformat sin egen försäkringslösning. Vid en eventuell tvist täcks i de fallen kostnaderna från verksamhetens egen kassa. För tillfället upplever aktören att det är den bästa befintliga lösningen för deras verksamhet men uttrycker samtidigt att om verksamheten kommer att skala mer så kommer risken att personer börjar utnyttja systemet att bli för stor.

“Svårt med försäkringar. Det låg helt på privatpersonen att vara försäkrad. Lånaren tog den stora risken. (...) Vi gjorde en snabb marknadsundersökning bland de stora försäkringsbolagen innan vi drog igång, men de hade ingen bra lösning som var relevant för oss”.

Jesper Beréus, Cykelbiblioteket

“Vi har en utlåningsavi, som bygger på namn, telefonnummer och artikelnummer. Vårt system bygger på tillit. Det gör att personer känner ett ansvar.”

David Mathiasson, Fritidsbanken

Matchning

För att delningsekonomin ska behålla en hög användarvänlighet vid fortsatt uppskalning är det avgörande att delningstjänsterna förmår att matcha ett stort antal föremål i relation till användarens individuella preferenser. Fler och fler transaktioner och interaktioner sker idag även online via digitala plattformar som till exempel Tradera, AirBnb och Etsy. För att kunna skala verksamheter inom delningsekonomin på ett resurseffektivt sätt (för aktörerna) samt interaktivt och visuellt tilltalande sätt (för användare) krävs det att den tekniska lösningen både motsvarar aktörernas behov kring funktionalitet men även användarnas förväntningar i relation till användarvänlighet och visuellt uttryck.

Aktörerna hanterar i nuläget sin matchning på väldigt olika sätt och det är tydligt att det finns ett stort behov hos aktörerna av ett bättre system och process för matchning. Majoriteten av aktörerna hanterar sin matchning manuellt och hjälper i vissa fall sina användare personligen med att identifiera det specifika objekt de vill låna/hyra. Detta kräver mycket administration och tid. I flera fall är det upp till användarna emellan att på egen hand identifiera och kommunicera med varandra, via till exempel mail. De aktörer (Workaround och Hygglo) som i nuläget har en etablerad teknisk lösning uttrycker att de idag använder sig av ett fåtal sökfiltre men att de önskar kunna erbjuda en mer avancerad sökfunktion som bättre kan matcha ihop användare med användare och objekt med objekt.

“Idag hjälper vi kunden manuellt med matchning - vi coachar dem personligen, något som AI med lätthet kan göra i framtiden”.

Andreas Broryd, Workaround

“Matchning kräver mycket administration. Idag har vi 900 plagg”.

Erika Granstrand, Lånegarderoben

“Det är idag upp till användarna själva att hitta varandra. Vi hjälper inte aktivet till med matchmaking. All kommunikation sker via mail efter kontakt genom vår webb. Det är väldigt manuellt, men vår ambition är att helt automatisera tjänsten. När en trädgård registrerat sig i ditt närområde ska du få en notis om detta med en uppmaning om att kontakta ägaren för att börja odla i en trädgård som ändå inte används.”

Rebecka Hagman, Co-Grow

De befintliga digitala plattformarna som bygger på att sälja nya produkter har en hög nivå teknisk funktionalitet och användarvänlighet. Delningsekonomin digitala plattformar behöver bli lika attraktiva och lättanvända för att efterfrågan ska öka.

Spårbarhet/Identifiering/Inloggning

Delning innebär ett risktagande för de aktörer som äger föremålen som delas, om föremålet försvinner eller förstörs. Vikten av att ha ett etablerat system för spårbarhet ökar även i takt med volymen av produkter/tjänster som hanteras då risken för att systemet utnyttjas ökar.

En spårbarhet av föremålen underlättar också när ett föremål ska överlämnas från en användare till en annan användare. En cykel med integrerad spårbarhet genom en IoT-lösning, (Internet of things) behöver till exempel inte överlämnas via delningsaktörens fysiska plats (till exempel Cykelbibliotekets lokal) utan kan lämnas på det ställe som passar nuvarande användare, och hämtas upp vid ett senare tillfälle av nästkommande användare. Ju dyrare, och ju rörligare produkter som delningsaktören hanterar, desto viktigare och mer kritisk blir spårbarheten (till exempel kostnaden av att förlora en el-cykel mot kostnaden av att förlora en basketboll). Genom att skaffa sig en översikt över var föremålen befinner sig, hos vilken specifik användare, hur länge, samt vilken användare som vill låna/hyra härnäst kan aktörerna dessutom mer effektivt planera sitt in- och utflöde av föremålen som delas och på så sätt öka verksamhetens resurseffektivitet.

Några få av aktörerna använder sig idag av Bank-ID för att identifiera sina användare innan de får tillgång till plattformen, vilket skapar tillit till systemet och användarna emellan. Däremot är inte själva föremålen som lånats ut spårbara, utan den som har hyrt ut föremålet kan enbart indikera att föremålet blivit utlämnat.

En aktör (Fritidsbanken) samlar i nuläget endast in namn och telefonnummer från de som lånar och har enligt egen uppgift haft omkring 60 stycken svinn av totalt cirka 10 000 utlån. Denna aktör understryker specifikt under intervjun att de vill arbeta på ett sätt som främjar mellanmänsklig tillit. En annan aktör (Cykelbiblioteket) berättar att de använt sig av en fysisk stöld- och ID-märkning som placerats inuti cyklarna. Under hela sin verksamma tid har de inte fått en enda cykel stulen eller saboterad. En tredje aktör (Lånegarderoben) som i nuläget inte använder sig av spårbarhet av verksamhetens föremål beskriver att det endast inträffat en incident där föremålet inte lämnades tillbaka men att användaren efter en påminnelsefaktura betalade föremålet.

Ingen av de intervjuade aktörerna använder sig av en IoT-baserad spårbarhetslösning men flera av aktörerna (Hygglo och Cykelbiblioteket) uttrycker sig positivt om en sådan eventuell framtida lösning.

“Från början hade vi en idé om att cyklarna skulle vara GPS-märkta. Den teknologin fanns inte när vi drog igång. Vi diskuterade detta väldigt mycket, att vi skulle testa, men det blev aldrig riktigt av.”

Jesper Beréus, Cykelbiblioteket

“Det har bara hänt en gång att en användare inte lämnat tillbaka plagget. Då skickade vi påminnelsefaktura med avgift. Personen betalade till slut. Annars har vi inte haft problem.”

Erika Granstrand, Lånegarderoben

Det finns stora möjligheter att öka användarvänligheten och pålitligheten inom delningstjänster genom utvecklad spårbarhet. Samtidigt är identifiering/kontraktsfrågor ett tillräckligt svar för pålitlighet gällande delning av de flesta föremål. En ökad spårbarhet innebär samtidigt även en rad problematiska avväganden gällande personlig integritet och etik. Det är långt ifrån oproblematiskt att alltid veta exakt var föremålet som delas befinner sig och vilken användare det är som för tillfället har föremålet.

Delningsaktörernas behov av stöd

Det behov som de intervjuade delningsaktörerna genomgående uttrycker i intervjuerna är tillgången till rådgivning inför de ställningstaganden de ställs inför så väl i samband med själva etableringen som vid skalning av delningsverksamheten. För att kunna konkurrera med

traditionella verksamheter behöver delningsaktörerna vara minst lika bra som de på affärsutveckling, sälj, webbutveckling, marknadsföring, organisering, rekrytering och så vidare. Därtill ställs de inför en rad ytterligare frågeställningar och utmaningar som är specifika för delningsekonomi. Hit hör hur man väljer rätt organisationsform, hur man utformar kontrakt för delning trots att juridiken främst är utformad utifrån individuellt ägande, hur man utvecklar långsiktigt bärkraftiga affärsmodeller för delningstjänster, hur man kan kombinera socialt värdeskapande med ekonomisk långsiktighet och hur man bygger användarvänliga delningsplattformar.

När vi påbörjade projektet hade vi en hypotes om att det fanns ett starkt behov av "ett Wordpress för delning" det vill säga en digital plattform som låter aktörer bygga delningsinitiativ utan att programmera allt från start, på samma sätt som Squarespace och Wordpress låter aktörer bygga hemsidor utan att programmera, eller Tictail och Shopify låter aktörer sätta upp e-handel utan att programmera. Detta behov visade sig stämma i relation till de intervjuade aktörerna. Samtidigt har vi under projektets gång identifierat fler aktörer som redan utvecklat lösningar som i stort sett möter delningsaktörernas uttalade behov och som samtidigt utvecklas i mycket snabb takt. Exempelvis Sharetribe som är till för delning, Shopify som adderat en plugg in för peer-to-peer delning och Marketplaces Inc. som är byggd för marknadsplatser men som också kan anpassas för delning.

Det behov som vi identifierat som det mest framträdande är tillgång till ett brett spektra av professionell rådgivning och stöd kring affärsutveckling och val och anpassning av tekniska lösningar specifikt för delning. Aktörerna uttrycker tydligt i intervjuerna att tillgång till affärsrådgivning i ett tidigt skede skulle stödja dem i att ta mer strategiska beslut som i längden skulle ge dem bättre förutsättningar för att etablera verksamheter inom delningsekonomin som har potential att bli långsiktigt affärsmässigt hållbara. Det behövs stöd för val av organisationsform som påverkar kommande möjligheter och affärmodellen behöver vara långsiktigt hållbar. Och valet av affärsutveckling, att få guidning kring finansiering för att starta eller växa. Det behövs juridiskt stöd då avtal och försäkringar inte är utformade för delning.

"Man behöver få hjälp med att göra valen i ett tidigt skede, hur man väljer plattform, vilken kundgrupp."

Andreas Broryd, Workaround

Det behövs stöd i målgruppsanalys och marknadsanalys liksom i säljstrategier. Kommunikation och marknadsföring blir extra viktiga då delning också innebär beteendeförändringar. Delningsaktörer skapar idag en ny marknad men det behövs stöd i hur man gör det för att nå en kritisk massa användare.

"Det visade sig ganska snabbt att vi hade fel hypotes om målgruppen. (...) Hade det funnits någon som hade kunnat hjälpa oss lite bättre med en förstudie, marknadsundersökning, behovskartläggning, enkät etc. så hade det kalibrerat in oss bättre".

Jesper Beréus, Cykelbiblioteket

"Utmaningen för oss är att skapa en högre efterfrågan på att hyra istället för att köpa. Från början trodde vi att utbudet av prylar kommer driva plattformen framåt men nu är det efterfrågan på att hyra prylar som behöver växa".

Ola Degerfors, Hygglo

Det skulle kunna finnas fördelar med en gemensam stor plattform, användare skulle kunna få tillgång till mer saker direkt. Men en utmaning att behålla sitt eget uttryck och det som särskiljer då. Man går till en klädbutik för att köpa kläder, skulle man missa användarbehov på en stor plattform?

Susanne Ringström, Möbelbiblioteket

”Vi tittar på interaktion med andra aktörer inom delningsekonomi, hur vi kan integrera Hoffice med andra delningstjänster i microdelningspooler”

Christofer Franzén Gradin, Hoffice

I Frankrike har plattformen Smiile som erbjuder ett flertal tjänster på samma plattform, hittat en form för samverkan mellan många aktörer. I Sverige finns ingen motsvarande plattform där många delningserbudanden finns på samma plattform vilket kan vara en väg att gå för att nå en kritisk massa. I Göteborg finns Smarta kartan där kommunen hjälper till att guida till hållbar konsumtion och däribland delningsaktörer. Kommunen kan ha en central roll för att underlätta delning.

”Som kommun ser jag att initiativ behöver stöd inom affärsutveckling. Kommunen kan bidra med att stärka både utbud och efterfrågan inom delningsekonomi. [...] Kommunen kan både driva tjänster i egen regi genom att till exempel driva bibliotek för att dela prylar, eller samverka med annan part, som vi gör med fritidsbanken, eller vara koordinator och få aktörer att prata med varandra”

Henric Barkman, Karlstad Kommun

När det gäller teknisk funktionalitet var de tydligaste behoven som lyftes fram kontrakt, försäkringar, matchning, spårbarhet, identifiering och skalbarhet. Systemet behöver kunna anpassas till användare och grupper av användare och gärna erbjuda möjligheter till att påverka beteenden.

Aspekter där uppskalning särskilt lyftes fram var lagerhållning, logistik och backend systemet. Logistiklösningar behöver allt mer vara en del av delningstjänsten, så det behövs tekniska system som inkluderar logistiklösningar men även förvaringslösningar mellan delningar. Några av aktörerna, har tittat på distribuerande lås och boxar inför framtiden. Tekniken behöver vara skalbar så att den fortsätter att driva affären, levererar affärsunderlag och inte låser in utvecklingen i ett statiskt system. Det behöver finna exporteringsmöjligheter så att man kan få ut data och utveckla eller byta system. Systemet behöver kunna utvecklas och kunna kopplas till andra system. Kunna kundanpassas och ge möjlighet att relatera användare till varandra. En plattform måste kunna skala med tjänsten.

”Jag tror inte på att lansera minsta möjliga fungerade produkt. Det ska vara small loveble complete. Tittar idag på befintliga plattformar, särskilt Sharetribe. Jag kan få de funktioner jag mest behöver för en fungerande plattform, men kan jag anpassa utformningen som jag vill och lägga till funktioner som möter mina användares specifika behov?”

Susanne Ringström, Möbelbiblioteket

”Jag tror på Blockchain och så kallade smarta kontrakt. Men det måste ju också vara genomförbart enligt lag.”

Andreas Broryd, Workaround

”Vi är intresserade av IoT-lösningar men har inte implementerat det idag”.

Ola Degerfors, Hygglo

Priskänslighet

I nuläget skiljer det sig mycket mellan vad de olika aktörerna betalar för sina tekniska lösningar. En tydlig insikt från intervjuerna är dock att samtliga av aktörerna skulle vara villiga att betala mycket mer än vad vår ursprungliga hypotes var.

Vår ursprungliga hypotes utgick från att särskilt de ideella aktörerna skulle ha mycket låg betalningsförmåga för att bygga sin tekniska lösning på en befintlig understödande plattform för delningsinitiativ som till exempel Sharetribe. Det vi fann var dock att även de ideella aktörerna i nuläget ändå spenderar stora delar av sin budget på att bygga och administrera undermåliga egenbyggda tekniska plattformar. I jämförelse med vad det skulle kosta aktörerna att månadsvis prenumerera på en befintlig digital plattformslösning som till exempel Sharetribe eller Marketplaces Inc. betalar de i relation till dessa idag högre summor samt lägger stora mängder av tid för att administrera sina befintliga lösningar. De flesta av aktörerna har därmed en högre betalningsvilja än vad vår första hypotes utgick från.

Även att få rätt rådgivning i tidigt skede avseende affärsmodell, organisationsform etc. skulle vara mycket värdefullt för de tillfrågade aktörerna, och bespara dem många dyrbara misstag. Detta kräver dock att de har finansiering för att bekosta rådgivningen.

“Hade vi fortsatt nu, hade vi kunnat betala ganska mycket för att få en bra lösning på bokningssystemet. Det hade man förtydligat i sina kommande budgetar och projektansökningar. Vi har lagt väldigt många arbetstimmar på att underhålla bokningarna. Minst ett par tusen kronor i månaden totalt.”

Jesper Beréus, Cykelbiblioteket

“Från början la vi några tusen i månaden, nu skulle vi kunna betala en halv miljon i månaden. Vi har åtta anställda som programmerar. Varför vi inte använde Sharetribe i början? Dumhet och naivitet, men visst var funktionaliteten begränsad också”

Andreas Broryd, Workaround

Användartester

Utifrån analysen av intervjuerna identifierades tre områden för fördjupning och användartest: rådgivning, skalbarhet och intresset för gemensamma lösningar.

Kopplat till rådgivning ville vi fördjupa oss i vad man vill ha rådgivning kring, när under utvecklingsresan man vill ha vilket stöd och i vilken form man vill ha stödet. När det gällde skalbarhet ville vi förstå vilken funktionalitet som skulle underlätta för skalning och minska risken för inlåsningseffekter och vad som var basala lösningar och vad som sågs som mervärden. Vad det gällde inställningen till gemensamma lösningar ville vi veta mer om intresset för att få tillgång till fler befintliga gemenskaper tillsammans med andra, om inställningen till att tipsa om andra ej konkurrerande delningstjänster och hur man såg på skilda prismodeller för kommersiella och icke kommersiella aktörer.

Det vi fått fram är indikativa ej mättade insikter, som skulle behöva följas upp med fler aktörer framöver.

Medverkande i användartesterna:

Andreas Broryd – Workaround

Susanne Ringström – Möbelbiblioteket

Lisa Toresson - Don för Person

Ola Degerfors – Hygglo

Li Höglund - Snappcar

Rådgivning

Frågeställning: Vilket stöd skulle ni vilja/ velat ha under resan från idé för en delningstjänst till fungerande och skalbar verksamhet, och varför? Vad är det man behöver under resans gång? Deltagare gav feedback på en kundresa och markerade själva ut vart och vad för stöd man behöver.

Det största behovet av rådgivningen kopplades till de stora utformningsvalen i starten som val av organisationsform, affärsmodell och teknisk plattform. Det är tydligt att specifik och personlig rådgivning är mer efterfrågad än generell och enbart digital rådgivning.

1. Form av rådgivning

Stöd att måla upp resan - stöd i att bena ut frågeställningar - vad som är specifikt för delningsekonomi och när man ska starta upp sin verksamhet. Hjälpa med att måla upp en resa - och avgöra vilka vägval som leder in i vilka stigar. Hjälpa med att inte uppfinna hjulet själv igen, vad finns redan, och var man kan ta vid.

Digital och personlig rådgivning - det räcker inte med digital rådgivning. Det behövs erfarna personer som vet hur de ska hjälpa till. Söker professionell rådgivning för att kunna ha dialog. Matchmaking med en mentor som själv har gjort en resa med att etablera en delningstjänst

Specifik rådgivning – Delning har andra förutsättningar, det är det man behöver stöd i, därför fungerar mycket av det befintliga stödet för start-ups inte för delning. Det behövs expertkompetens på en mängd områden som försäkringar, juridik, avtal och affärsrisker, då räcker inte en fadder utan det behövs olika nisch kompetenser.

Tillgängligt för många – många inkubatorer är svåra att få komma med i, hellre ett system som är enkelt att få tillgång till, för många.

2. Val av verksamhetsform och tekniska system

Organisationsform- få hjälp att navigera i val av organisationsform som aktiefirma, enskild firma eller förening och vilka konsekvenser det får till exempel för vilket ansvar man har, stöd och finansiering som finns tillgängligt och vilken delaktighet det inbjuder till för användarna.

Målgruppsanalys – stöd i att förstå sina användare och utforma lösningen utifrån dem. Gärna stöd i servicedesign.

Marknadsanalys - kommer idén funka på just den här platsen? Få hjälp att analysera sin affärsidé. Stöd i att bygga upp varumärket och positionera sig.

Affärsmodell – val av hållbar affärsmodell med tillräcklig vinstmarginal. Även för organisationer är verksamhetsmodellen som gör att verksamheten kan fungera långsiktigt lika viktig.

Finansiering – vilka möjligheter till finansiering finns det?

Teknisk plattform – stöd i vilket system man ska välja och konsekvenserna av det. Vad är nödvändiga funktioner och vad kan komma senare. Vad behöver anpassas, vad är värt att köpa och vad är värt att bygga själv. Hur man gör så att tekniken stödjer affären. Vilka betalningslösningar finns och vad fungerar på vilka marknader.

3. Avtal

Juridik – förståelse kring vad aktieägaravtal innebär. Partneravtal. Ta fram avtal som fungerar för delning. Juridiskt stöd och koll på lagstiftning som påverkar delning på olika områden. Delning utmanar juridiken och det uppstår hela tiden områden där befintlig lagstiftning inte går att applicera på delningens förutsättningar. Guidande stöd snarare än någon som ska reda ut hela lagstiftningssystemet.

Försäkring - stöd i att hitta en generell lösning, skulle kunna vara ett testpaket - utformat upp till 500 000 SEK som ger någon slags av grundtrygghet till exempel. Det finns inga fungerande lösningar än, inga försäkringsbolag har idag erbjudanden för delning. Man får bara försäkra det man själv äger, hemförsäkringarna är lösningen idag.

4. Utveckla verksamhet

Resursplanering - stöd för resursplanering av personal i relation till den affärsmodell man har.

Marknadsföring - Hur når man sina användare, påverkar beteenden.

Hållbarhet - stöd i att utforma tjänsten för maximal hållbarhetseffekt, verktyg för beräkningar, i återkoppling till användarna kring deras bidrag till effekten.

Nätverk - kunna erbjuda ett nätverk för de som startar utan eget nätverk. Gärna ett faddersystem där man kan få stöd av andra som gjort samma resa. Erbjuder möjlighet att sitta tillsammans. Vara en accelerator i en fysisk miljö. Samla mycket olika kompetenser under ett och samma tak.

Verktyg - innehålla ett smörgåsbord av verktyg som man kan använda i olika faser.

Stöd i att skala upp och växa – det är en lika viktig fas för stöd som uppstarten.

5. Förbättrade förutsättningar

Policylab - som arbetar för att progressivt transformera lagar och regler som motverkar en ökad delningsekonomi. Samla aktörer och jobba kring policy inom en sådan arena.

Stöd i opinionsbildning – delning är också en politisk fråga till exempel kring arbetsvillkor.

Utveckla för skalbarhet

Frågeställning: Vilken funktionalitet behöver finnas på er plattform för att ni kan växa med den så långt ni vill? Deltagarna placerade in funktionalitet i basfunktioner och mervärdessfunktioner:

Basfunktioner

- Betalningslösningar
- Hantering av olika valutor
- Digitalt standardavtal
- Försäkring
- Säker identitetskontroll och möjlighet att hantera identitetsstöld.
- Funktioner för tillit som Bank-ID, betyg, rating och recensioner

Mervärdessfunktioner

- Mer utvecklade affärsprogram kopplade till identifiering (SAP)
- Processtöd för affärsutveckling
- Systemstöd för att jobba med partners/ API
- Språkhantering, enkelt att översätta och ändra småsaker för varje land
- Påvisa miljöeffekten av användarens delning med stöd av forskningsdata

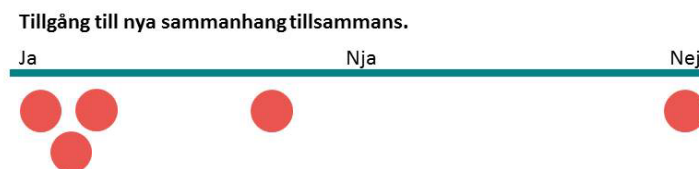
- Modulbaserat - enkelt att skapa och utveckla sin plattform inom plattformen
- Anpassa formen och funktionaliteten till egna behov
- Enkelt att synka med andra system, utan så mycket extra utveckling
- Lättförståliga rapporter som underlag för affärsbeslut
- Kunna mäta data över tid
- Customer relation management system, CRM-system
- Kundanpassa innehållet
- Kunna relatera användare till varandra
- Leda användaren igenom system för att se till att delningen genomförs
- Nudging av beteenden
- Sökfunktion och sökordsoptimering
- Kartfunktioner, för att kunna se produkter i sin närhet
- Kunna se och reglera flödet av utbud
- Utvecklingstid och kompetens. Finns ofta mer data än aktörerna hinner ta sig an
- Kopplingar mot andra branschspecifika system (till exempel fastighetssystem, eller trafiksystem)
- Funktion som kan se om det finns balans mellan det som lånas ut, och det som efterfrågas för att veta vilken del av systemet som behöver fyllas på.
- Viraltitet, kunna sprida till kompisar.

Gemensamma lösningar

Då det är tydligt att delningsinitiativ inte bara startar en ny verksamhet utan också skapar en ny marknad och nya vanor så är det intressant att titta på gemensamma lösningar där aktörer förstärker varandra.

Tillgång till nya sammanhang tillsammans.

Frågeställning: Anta att du som aktör får tillgång till alla hyresgästföreningar eller friluftsföreningar, men det får sex andra delningsaktörer också. Är det ett intressant sätt att få tillgång till befintliga gemenskaper?



Figur 1. Intresse för tillgång till nya sammanhang tillsammans med andra delningsaktörer.

Som redovisas i figur 1 är det för de flesta aktörerna intressant både som marknadsplats och att få tillgång till nya sammanhang. Flera lyfter också betydelsen av att synas tillsammans med andra delningsaktörer som driver på samma utveckling. Dock viktigt att det görs snyggt och så att var

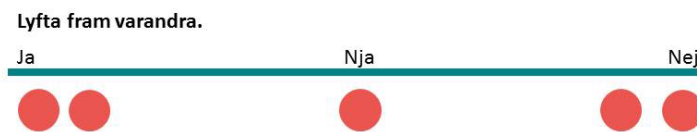
och en kan särskilja sig. Någon uttrycker tvekan kring om det skulle fungera. För en aktör var det inte aktuellt då de söker monopol i sin bransch.

”Bra tillfälle att synas med andra som också vill förändra ett beteende men det gäller att särskilja sig”

Lisa Toresson - Don för Person

Lyfta fram varandra.

Frågeställning: Skulle du kunna tänka sig att er plattform ha erbjudanden från andra aktörer som ni inte konkurrerar med?



Figur 2. Intresse för att lyfta fram andra icke konkurrerande delningsaktörer i sina kanaler.

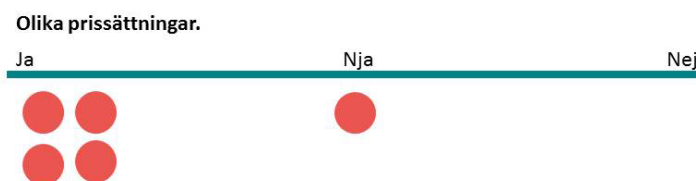
Som figur 2 visar är svaren mer spridda. Det är tydligt att det beror på hur det görs. För en del är det viktigast att behålla kontroll över utformningen, för andra att man kan tipsa om andra men inte ha ingångar till deras tjänster på den egna plattformen. Fördelar som lyfts är att själv få synas i andras kontext och att kunna lyfta varandra då delningsinitiativ inte bara ofta är nystartade verksamheter utan samtidigt också skapar den marknad som krävs och driver fram beteendeförändringar.

”Ja, Workaround skulle stärkas av att synas i co-branding med andra företag, men isåfall skulle jag vilja detaljstyra vartenda ord och uttryck för att behålla kontroll.”

Andreas Broryd - Workaround

Olika prissättningar.

Frågeställning: Hur skulle det kännas att betala för ett system eller lösning där de som är kommersiella betalar och de som är ickekommersiella inte betalar.



Figur 3. Inställning till skilda prissättningar för kommersiella och icke kommersiella aktörer.

De flesta aktörer svarade ja förutsatt att det är en plattform som tillför det värde man behöver och att man har råd (figur 3). En aktör svarade nja utifrån att många nystartade initiativ saknar finansiering även om de kommer att drivas kommersiellt. Ingen hade något principiellt emot skilda prissättningar. Men flera ifrågasatte skärningen kommersiell, ideell då många initiativ startas som värderingsdrivna vid sidan av projekt och alla behöver hitta en hållbar affärsmodell i längden, även de ideella. När man tar betalt för delningen kan vara en mer relevant skärning.

”Ideologiskt ja, men frågan är om det fungerar. Det behöver dock vara en vettig prisnivå från början”

Li Höglund - Snappcar

Framtida utveckling

Exponentiella teknologiers möjligheter att accelerera delningsekonomin

Genom kvalitativa intervjuer med experter och yrkesverksamma personer inom exponentiella teknologier, i kombination med desktop-research har vi identifierat potentiella områden där exponentiella teknologier skulle kunna implementeras för att underlätta för aktörer inom delningsekonomin att skala sina verksamheter.

I följande avsnitt kommer vi att gå igenom respektive exponentiell teknologi och lyfta fram insikter från de kvalitativa intervjuerna och desktop-researchen kring hur AI, IoT och Blockchain redan används för att accelerera delningsekonomin och hur de i större omfattning skulle kunna implementeras framöver.

Tabell 3. Lista på deltagare i kvalitativa intervjuer och workshop:

Namn	Titel, Organisation
Rosa Castizo	Social Impact and Sustainability, BeSpiral
Chuy Cepeda	Advisor, Exponential Tech for Governance & Founder/CEO at OS City
Cecilia MoSze Tham	Social Technologist, Alpha Telefonica
Vesela Tana	Ordförande, AForest4Future
Lasse Birk Olesen	Faculty Member, Singularity U Nordic & Co-founder Coinify
Anna Kopacz, Eleonora Cogo, Katherine Plichta, Lulu Zhao, Alicia Bosch, Alex Kumar, Alex Raventos, Amit Wior, Chuy Cepeda, Cecilia Tham, Henry Sung, Marvo Dolor, Lauri Reuter, Matt Gray, Tuija Pakkanen, Rebecka Carlsson, Stefanie Falconi, Ramon de la Sota, Jonathan Breemhaar, Kristian Ullum Vind, Jenny Morawska, Rosa Castizo, Lex Hoefsloot, Jamila Abass, Nico Preston, Ola Kowalewski	Deltagare i workshop om hur exponentiella teknologier kan skala delningsekonomin som genomfördes av Rebecka Carlsson den 3 augusti i Lissabon i samband med Reunion för Singularity Universitys Global Solutions Program 2017 (GSP17).

AI (Artificiell intelligens)

Förbättrad matchmaking och skräddarsydd kundupplevelse med AI

Dagens konsumenter förväntar sig idag allt mer personifierade och individuellt anpassade användarupplevelser. Samtidigt är det mer troligt att konsumenter genomför ett faktiskt köp och aktivt engagerar sig i hemsidan/plattformen om den har anpassats utefter konsumentens preferenser.

AirBnb och Etsy använder till exempel idag AI för att bättre anpassa sina plattformar utefter konsumentens individuella preferenser och specifika användarprofil. Med hjälp av AI samlar AirBnb² in data från över 100 olika faktorer till exempel: senaste sökningar, tidigare faktiska bokningar, hur tidigare sökningar filtrerats, mönster av klick på hemsidan och vad liknande kundprofiler gillar. Etsy³⁴ använder AI på liknande sätt, där de genom insamlad data på användarprofil, senaste köp, liknande användarprofiler och liknande "butiker" bättre kan personifiera kundupplevelsen - och på så sätt öka interaktion och engagemang på plattformen.

Workaround har börjat titta på hur de skulle kunna implementera AI i sin befintliga tekniska lösning, för att kunna förbättra användarupplevelsen men att det i så fall skulle innebära ersatta databaser. Som användare vet man inte vad man kan få, när en AI analyserar faktorer baserat på tidigare datamönster kan den ge användaren ett mer individuellt anpassat urval av produkter och tjänster att låna eller hyra.

Dynamisk prissättning med AI

Pris är för många konsumenter en avgörande faktor för att låna eller hyra, istället för att köpa. Cirka 90 procent av konsumenterna i USA upplever att pris är den mest avgörande faktorn för var man handlar och cirka 70 procent föredrar att delta i delningsekonomi just för att det erbjuder ett billigare pris.⁵ Delningsekonomi matchar idag produkter som underutnyttjas och konsumenter som eventuellt inte har råd att köpa samma produkter för enskilt bruk.

Med hjälp av AI skulle man kunna möjliggöra en "smartare och effektivare" prissättning på digitala delningsplattformar för att öka och effektivisera utnyttjandegraden av sina produkter/tjänster. Idag använder till exempel UBER⁶ sig av AI för att möjliggöra en så kallade "route-based pricing" där AI:n baserat på data, som till exempel destination, tidpunkt på dagen och område, prognostiserar vilket pris användaren skulle vara villig att betala just där och då.

Minskade bedrägerier med AI

I en alltmer digitaliserad värld, där allt fler interaktioner och transaktioner sker via digitala plattformar, ökar även antalet bedrägerier och phishing-attacker. Parallellt med detta utgör tillit en grundpelare för en ökad delningsekonomi. En skalning av användarbasen, både de som vill låna ut och de som vill låna bygger på en hög tillit för dels själva den tekniska plattformen och kvalitén på produkten men även ett förtroende användarna emellan.

² How AI is powering Airbnb's mission to change how we travel forever, 2018: <https://www.standard.co.uk/tech/airbnb-artificial-intelligence-21st-century-travel-a3816336.html>

³ Etsy, 2018: <https://help.etsy.com/hc/en-us/articles/115015663987-Shop-Improvement-and-Search-Engine-Optimization-SEO->

⁴ Etsy, 2018: <https://help.etsy.com/hc/en-us/articles/360000337947-Reviewing-Performance-of-Your-Promoted-Listings>

⁵ Inside Big Data, 2018 : <https://insidebigdata.com/2018/08/02/ai-sharing-economy/>

⁶ Uber, 2017: <http://eng.uber.com/machine-learning/>

Under 2017 köpte AirBnb upp startup-företaget Trooly,⁷ som med sin AI-mjukvara analyserar mönster och anomalier, baserat på historisk data för att kunna riskbedöma användare. Troolys fokus innan de blev uppköpta via AirBnb var att utveckla teknik tänkt att vara ett alternativ till de konventionella bakgrundskontroller och kreditvärderingstjänster som företag använder för att screena anställdas bakgrund innan de anställs.

Effektivisera operationella processer med AI

Fler och fler globala marknadsaktörer implementerar AI inom sina organisationer för att kunna effektivisera sina interna processer och affärsverksamheter. Genom att effektivisera och optimera till exempel administration och marknadsföring frikopplas mer tid för kreativitet och produktivitet för vidare utveckling av företagets kärnverksamhet.

Internt inom Etsy hjälper även AI:n till med att manövrera och prioritera bland de stora volymer av inkommande kundtjänstären den som dagligen inkommer.

IoT (Internet of Things)

IoT möjliggör en trådlös kommunikation mellan olika enheter, samt även inhämtning och utbyte av data mellan dessa enheter. Möjligheterna för IoT inom delningsekonomin och dess potential för att i en ökad grad implementeras på plattformar för delningsekonomi är stora. IoT kan appliceras på ett stort spektrum av produkter, till exempel cyklar som hos "Mobike"⁸ i Kina, och "Bycyklen"⁹ i Danmark.

Spårning och lokalisering av produkter med hjälp av IoT

Med hjälp av IoT kan man koppla upp och lokalisera de produkter som delas ut oberoende av vem som har produkten vid det specifika tillfället. För större och dyrare produkter som är mobila per definition (till exempel bilar eller cyklar) kan IoT vara särskilt användbart. Möjligheten att kunna spåra och lokalisera produkten är tvåfaldig, dels underlättar det för den som ska låna en produkt att hitta den utan att behöva hämta ut den vid delaren eller tredjeparts upphämtningsställe, och samtidigt möjliggör det för den som lånat ut en produkt att lokalisera exakt var den befinner sig.

Stöldskydd med IoT

Den platsspecifika lokaliseringen av produkten, där ett så kallat "IoT-simkort" placeras inuti produkten, kan också användas för att minska förlust och stöld, något kinesiska "Mobike" använt sig av för sina cyklar. En implementerad IoT-anslutning möjliggör även att defekta och trasiga produkter (till exempel en cykel med punktering eller trasig kedja) snabbare och effektivare kan lokaliseras och tas om hand.

Analys av användardata/användarbeteende med IoT

IoT kan även möjliggöra en djupare förståelse och insikt i hur produkterna faktiskt delas och används. Genom att analysera användarmönster och flöden av produkter (till exempel frekvens av uthyrning och tidsperiod per utlånad produkt) kan man få djupare förståelse för sina målgrupper. Det utgör även en bättre grund för vidare utveckling och skalning av delningstjänsten mot exempelvis nya marknader och målgrupper.

⁷ Fortune, 2017 <http://fortune.com/2017/06/16/airbnb-trooly-background-checks/>

⁸ <https://mobike.com/global/>

⁹ <https://bycyklen.dk/en/>

Blockchain

Av de tre exponentiella teknologier som behandlas inom ramen för detta projekt, var det blockchain som omnämndes mest frekvent inom de kvalitativa intervjuerna med Rosa Castizo, Chuy Cepeda och Cecilia MoSze men även under workshopen på Singularity University. Lasse Birk Olesen lyfte att det redan idag finns en rad blockchain-implementationer för delning, till exempel en UBER-tjänst byggd på blockchain.

Smarta kontrakt med Blockchain

Idag existerar hela industrier och företag enbart med syfte att verifiera transaktioner och kontrakt, med administrativa processer som kan ta upp emot flera dagar och i vissa fall veckor att genomföra. För transaktioner som involverar flera parter riskerar kontraktsfrågor att bli än mer kostnadsdrivande och tidskrävande. Detta riskerar att medföra en stor risk för plattformsägaren alternativt parterna som delar varor och tjänster med varandra. Tid och kostnader som idag får ägnas åt avtalsfrågor och hantering av eventuella dispyter skulle kunna användas för att utveckla kärnverksamheten och skala delningstjänsten istället.

Blockchain skulle kunna möjliggöra en automatisk hantering av ovan nämnda avtalsaspekter, men till en bråkdel av kostnaden. Smarta kontrakt via Blockchain kan ses som små mjukvaruprogram, som kodar en logik och historik i varje transaktionsverifiering, helt av sig själv och decentraliserat. Detta innebär ett minskat behov av ett centraliserat företag (tredjepart) som idag tar ut avgifter/kostnader för att hantera avtalsfrågor.

AirBnb anställde nyligen majoriteten av de anställda vid start-up företaget Changecoin (Bitcoin-baserat mikrobetalningsföretag) för att utveckla sin vision av att erbjuda smidigare uthyrare-hyresgäst betaltransaktioner. Vesela Tana exemplifierade med hur en kombination av blockchain-implementering (kontraktslösning) och ett IoT-lås (till exempel Nuki¹⁰) skulle kunna genomföra en betaltransaktion så fort gästen låser upp dörren.

Mikroförsäkringar

Blockchain kan även möjliggöra "mikroförsäkringar" som per automatik skulle gälla för en viss längd av tid och under specifikt avtalade villkor, vid exempelvis delning av tillgångar med högt värde, till exempel bilar, hus och lägenheter, där båda parterna kan tänkas ha ett särskilt och tidsbegränsat intresse av försäkring. I exemplet ovan kring uthyrning av yta så skulle kombinationen av blockchain och IoT även kunna fungera ansvarsutkrävande utan domstol vid eventuell tvist.

"Tänk om jag skulle ha ett IoT-lås på min dörr, och i kombination med det så har jag 'blockchainat' alla möbler och prylar som finns i min lägenhet genom fem andra personers intyganden. Om jag sedan hyr ut min lägenhet till en person via AirBnb och den personen tar min TV så skulle pengarna för den skedda skadan automatiskt kunna dras från personens konto utan behov av att gå via försäkringsbolag eller juridiskt ombud."

Vesela Tana

Vesela nämnde även att blockchain inte bara skulle kunna användas för smarta kontrakt och mikroförsäkringar, utan att man även skulle kunna använda blockchain som ett sätt att kommunicera berättelser och emotionella värden om var produkten (till exempel cykeln eller stolen) man lånat har varit, och vem den har varit hos osv. Detta skulle kunna möjliggöra en högre

¹⁰ <https://nuki.io>

grad av storytelling inom delningsekonomin och genom det skala efterfrågan och det upplevda värdet inom delningsekonomin.

Kryptovalutor avsedda för delningsekonomin

Blockchain öppnar även upp möjligheter för nya valutalösningar, där fler och fler kryptovalutor växer fram. Ett exempel på en potentiell kryptovaluta som skulle kunna bli relevant för en ökad delningsekonomi är Ripple XRP^{11,12}, som idag är under utveckling. Inom intervjuerna med Singularity University GSP17 alumnerna omnämndes även IOTA, särskilt framtagen för IoT och communityvalutan BeSpiral¹³ som är tänkt att stärka lokala communitys sociala kapital.

Spårbarhet med Blockchain

Blockchain används också för att öka spårbarheten. Vesela Tana berättade att en av de större livsmedelskedjorna i Wien där hon är bosatt börjat ge varje avokado en QR-kod med laser för att kunna ha spårbarhet genom hela värdekedjan. Detta möjliggör för såväl producenter som konsumenter att ha tillgång till full transparens genom hela värdekedjan, och inom delningsekonomin också genom produktens samtliga steg av utlåning.

Med Blockchain kan även produkter inom delningsekonomin ingå kontrakt

I våra nuvarande rättsstater kan endast fysiska eller juridiska personer ingå avtal men på blockchain är det neutralt vilken aktör som är ägare/agent. Lasse Birk Olesen framhöll att på blockchain kan såväl personer som ting eller virtuella aktörer äga, ingå kontrakt och genomföra transaktioner. En självkörande bil kan till exempel ha sitt eget konto och tjäna sina egna pengar, som ackumuleras på bilens egna blockchain-konto. När bilen behöver service eller reparationer kan den själv ta sig till verkstaden. Bilen kommer alltså inte längre behöva en människa som äger den utan klarar sig alldeles utmärkt utan en människa till ägare, helt på egen hand utifrån sin egen inprogrammerade logik och mål. I förlängningen av ett sådant scenario och i framtidens delningsekonomi är det alltså inte otänkbart att de produkter som delas skulle kunna tjäna mer pengar än oss människor.

Risker med exponentiella teknologier

Det finns ett allt större glapp mellan befintlig lagstiftning och teknikutvecklingen. Aspekter kring integritet, delaktighet, demokrati och mänskliga rättigheter är viktiga att beakta i relation till regleringen av teknikutvecklingen och dess tillämpning inom delningsekonomin. Här följer en genomgång av ett flertal risker med exponentiella teknologier kopplade till delningsekonomin:

AI

- Integritetsfrågor. AI samkör stora mängder data om användarna – från digitalt fotavtryck till offentlig information och i vissa fall även Darknet¹⁴. Vi får bättre matchningar och delningsaktörerna får bättre bakgrundsinformation om användarna men till priset för den personliga integriteten?
- Mänskliga rättigheter. Det pågår en självreglering inom branschen där de större teknikbolagen formulerar gemensamma förhållningsregler. Detta är såklart bättre än ingenting alls när lagstiftningen inte hänger med men självregleringen riskerar att bli otillräcklig om delar av branschen väljer att ställa sig utanför.

¹¹ Ripple (XRP) kryptovaluta: <https://bitcoinmagazine.com/guides/what-ripple/>

¹² Ripple (XRP) kryptovaluta: <https://ripple.com/xrp/>

¹³ BeSpiral, 2018: <https://bespiral.com/>

¹⁴ Inside Big Data, 2018 <https://insidebigdata.com/2018/08/02/ai-sharing-economy/>

IoT

- Integritetsfrågor. För delningsekonomin är det positivt när sakerna som delas kan spåras men problematiken som kommer med detta är att de personer som använder sakerna då också kan spåras. Detta är problematiskt ur integritetssynpunkt och blir särskilt problematiskt och en potentiell säkerhetsrisk i auktoritära stater.
- Reglering avseende användning av det offentliga rummet. Spårbara objekt som kan delas finns nu i allt större utsträckning i det offentliga rummet, framför allt fordon som sparkcyklar, cyklar och bilar. I takt med att delningsekonomin växer ökar också behovet av att använda det offentliga rummet som hemvist för delningsekonomin objekt. Detta kommer att kräva en utveckling av reglering/tillståndsgivning från stat/stad till delningsaktörerna för att underlätta en välanpassad skalning av delningsekonomin.

Blockchain

- Skatt. Om delningsekonomin växer och i större grad sker med hjälp av kryptovalutor, hur påverkar det då statens insamling av skatt och reformutrymme?
- Klagomål vid automatiserade kontrakt/överenskommelser. Om funktioner styrs av inbyggda och direkta överenskommelser, var ska man då vända sig om en bedömning blivit fel? Och hur riskerar inbyggda och direkta överenskommelser att utestänga personer som sedan har svårt att bli en del av delningsekonomin igen?
- Rating. Rating håller på att bli en allt mer avgörande aspekt för personers tillgång till delningsekonomin, både för aktörer som förmedlar tjänster och för användarna som nyttjar dem. Det kan medföra fördelar i form av ökat förtroende för delningstjänsterna. Samtidigt kan en ökad användning av rating bidra till att personer som fått en dålig rating får svårt att delta i delningsekonomin igen. Detta är ju poängen med ett rating-system men samtidigt kan det leda till stora negativa konsekvenser för individer fått en låg rating när delningsekonomin blir en allt viktigare del av samhället/ekonomin.

Diskussion och slutsatser exponentiella teknologier och delning

Exponentiella teknologier som AI, IoT och Blockchain är redan idag implementerade för att accelerera delningsekonomin. Samtidigt har denna utveckling troligtvis bara börjat och kommer implementeras för en rad användningsområden – från skraddarsydd användarupplevelse till kontraktsfrågor och spårbarhet. Idag ligger tekniken före lagstiftningen, vilket gör att konsekvenserna av användningen av exponentiella teknologier i många fall är oreglerad.

Det är samtidigt värt att notera att majoriteten av exponentiella teknologier som idag används inom delningsekonomin utvecklas och implementeras i den mest kommersiellt inriktade delen av delningsekonomin, till exempel i bolag som Airbnb och UBER. Det är också här delningsekonomin växer snabbast. Om samhället önskar se en uppskalning av en mer diversifierad och demokratisk delningsekonomi med hjälp av exponentiella teknologier behövs omfattande och riktade stöd och utveckling av sådana lösningar.

In i det fortsatta arbetet med denna innovation är det också värt att notera att majoriteten av de exempel som omnämns i relation till delningsekonomi är amerikanska. Det finns samtidigt gott om delningsinitiativ som är både relevanta och intressanta att undersöka från andra håll i världen och som också opererar under andra marknadsmässiga, legala och politiska omständigheter.

Diskussion och slutsatser Sharify

Uppskalning av delningsekonomin behöver ske hållbart:

- På marknadens villkor: vad möjliggör affärer och arbetstillfällen?
- På samhällets villkor: vad skapar demokratiska välmående samhällen med en hållbar ekonomi (välmående, demokrati, tillgång, fördelning, integritet osv)
- På jordens villkor: miljöeffekter av transporter, konsumtion, energianvändning som delning och ökad teknologianvändning kan innebära.

I samband med uppskalning av delning är det viktigt att adressera de vanliga riskerna med delning och att risken för dessa potentiellt ökar ju mer delning ökar: till exempel ökad konsumtion, ökade transporter, ökad förbrukning på grund av ökad tillgång, förkortad livscykel på produkter på grund av ökat slitage, ökat köp av produkter för att hyra ut dem, teknisk inlåsning till ineffektiva produkter (Fjellander et al., 2019, Delningens potential, kommande rapport) och ökad energiförbrukning med mängden digital datatrafik, försämrade arbetsvillkor, och integritetsfrågor.

Vår utgångspunkt att det fanns ett starkt behov av en digital plattform som låter aktörer bygga delningsinitiativ utan att programmera allt från start visade sig stämma. Samtidigt har de plattformar som erbjuder detta utvecklats mycket de senaste åren och skulle kunna möta delningsaktörernas behov om de använde dem. Det som saknas är istället rådgivning både kring de tekniska valen men också kring organisationsform, hållbara affärsmodeller och juridik kopplat till avtal specifikt för delning.

Tekniken finns och utvecklas fort. Det viktigaste i teknikutvecklingen är att den blir skalbar så att den fortsätter att driva affären och inte låser in utvecklingen i ett statiskt system. Samtidigt saknas delar av teknikstödet för kontrakt, försäkringar och logistik eftersom det är brist på lösningar anpassade för delning.

Det finns ett allt större glapp mellan befintliga lagar och teknikutveckling. Det kommer att kräva lagändringar och innovation inom befintliga regler. För delning spelar det stor roll på många områden till exempel behöver hyreslagen justeras för att all teknik som underlättar för delning av yta ska kunna användas, liksom hur ändrade hygienkrav kan underlätta för att minska matsvinnet. För exponentiella teknologier är konsekvenserna oreglerade när det gäller frågor som till exempel integritet, delaktighet, demokrati och mänskliga rättigheter.

Gemensamma lösningar för flera delningsaktörer, som att få tillgång till nya sammanhang tillsammans eller lyfta fram andra som man inte konkurrerar med kan vara en väg att skala upp både enskilda aktörer och varandra.

Uppskalning för oss i projektet handlar både om att skala i storlek och i mångfald och mängd av initiativ. Det var intressant att se att flera aktörer är mycket medvetna om att marknaden och vanan vid delning är något som de skapar ihop med andra aktörer och att det kräver både större aktörer men också mångfald av aktörer. De konstaterade att de redan skalar upp tillsammans och resonerade om de kan de få större utväxling av det.

Lösning

Utifrån projektets alla delar och de slutsatser vi dragit är denna idé vad vi tror behöver tas vidare.

Idé

Idén i en mening:

En rådgivningstjänst/inkubator för delningsinitiativ, i både fysisk och digital form, som samlar de essentiella kompetenserna kring att starta och skala delningsinitiativ, såväl kommersiella som ideella.

Målgrupp

För både kommersiella, offentliga och ideella initiativ så kan det handla om stöd i någon av dessa faser:

- Vid uppstart,
- vid uppskalning,
- när man vill börja med delning som en del i en befintlig större verksamhet,
- när man söker partnerskap för att få igång delning i ett befintligt sammanhang.

Möjliga utvecklingsvägar

- Skulle kunna vara en ny inkubator för delningsekonomi.
- Skulle kunna vara ett partnerskap mellan ett par inkubatorer, forskning, kommuner med flera.
- Skulle kunna vara moduler för fler att använda.

Möjligt innehåll

- Rådgivning i allt som en vanlig inkubator rådgör kring men också allt som är specifikt för delning. Den ska kunna vägleda både vid start och växande och när befintliga verksamheter vill starta med delning.
- Personlig rådgivning med expertis kring de områden som behövs.
- Digitalt stöd med tillgång till guider, kunskap, exempel, juridiska och tekniska mallar.
- Framtagna moduler som fler kan använda (andra inkubatorer, kommuner, ideella nätverk och organisationer, studieförbund, fastighetsbolag, BRF, hyresgästföreningar).
- Möjlighet att välja hur fort och intensivt man vill ha stödet. Intensivt i början, stöd längs vägen. Paket med flera steg eller plocka ihop de delar man behöver mest, planerat från början eller när det behövs.
- En mötesplats, nätverk, möjlighet att sitta ihop på några platser, events, utbildning.
- Testbädd för att prototypa, tillgång till testanvändare, eller möjlighet för en stor aktör att testa på inkubatorn.
- Möjlighet att dela tjänster och produkter med varandra. Tillgång till vissa resurser som ägs ihop.
- Rådgivning i servicedesign och beteendeförändring.
- Stöd för hållbarhetsanalys, konsekvensanalys, att välja lösningar, system för uppföljning och för inventering av underutnyttjade resurser.
- Gästspel med praktiker från relevanta branscher.

- Kontaktnät av investerare och riskkapitalister som är intresserade av delning.
- Enkel tillgång till rådgivningen, inte hård urvalsprocess för enbart drivna entreprenörer utan också anpassat efter ideella med begränsad tid.
- Stöd för att gemensamt få delningsekonomin att öka. Aktörerna etablerar en ny marknad tillsammans.
- En plattform för att utveckla och påverka policy.

Avsändare/ Ägare:

Möjliga partners för att sjösätta innovationen skulle kunna vara befintliga inkubatorer eller acceleratorer (Norrskan, Ideon, Chalmers venture, KTH innovation, Sting), kommuner, Sharetribe, SEB, IVL Svenska Miljöinstitutet, en servicedesignaktör (Beteendelabbet, Antrop, Expedition Mondial), ett par företag som vill få igång mer delning i sina branscher som IKEA eller som bygger på delning som Spotify.

Vi vill arbeta aktivt med en referensgrupp med deltagare av delningsaktörer, myndigheter, kommuner, expertis för olika delar av rådgivningen (jurist, affärsutvecklare, teknikutvecklare, organisationsutvecklare).

Möjliga övriga intressenter i att vidareutveckla tjänsten skulle kunna vara Skatteverket, Vinnova, SCB, kommuner, Näringsdepartementet med flera departement, Boverket med flera myndigheter, försäkringsbolag och finansiell sektor (bank, investerare, riskkapitalister) som alla har intresse av anpassningar för delningsekonomin.

Möjlig finansiering

Finansiering från investerare och riskkapital är en väg att gå, stöd från myndigheter under en tid en annan, eller möjligtvis delvis också en långsiktig väg. Det kan också finnas stora företag som vill ingå i ett partnerskap och investera i tjänsten. Vi har tittat på olika betalningsmodeller som till exempel kostnad per del, prenumeration eller medlemskap, att betala procent i relation till bolagets omsättning, gratis för delningsinitiativ utan transaktioner, skalad avgift för dem med transaktioner beroende på omsättning.

Nästa steg

1. Titta på befintliga stöd för att starta en verksamhet som Almi, Starta eget, Nyföretagarcentrum, Vinnova och olika inkubatorer liksom digitala stöd som Startup school (Y combinators digitala inkubatorsprocess) och stöd från kommuner. Både för att se vad som verkar fungera och inte och identifiera de mest relevanta att samarbeta med.
2. Besluta om vi själva ska utveckla en ny inkubator eller samla några aktörer i ett partnerskap eller skapa moduler som många kan använda.
3. Formera en referensgrupp både av expertis på sakområden och av användare.
4. Besluta vilka delar av tjänsten vi ska börja med och göra prototyper av
5. Prototyp av tjänsten i ett innovationslab tillsammans med delningsaktörer
6. Policylab med intressenter
7. Skapa partnerskap/ ägande av fortsatta utvecklingen
8. Sätta en hållbar affärsmodell för initiativet
9. Iterativ utveckling tillsammans med delningsaktörer

Önskeläge

Det är enklare att dela än att köpa nytt. Delning är förval i många sammanhang och har blivit norm. Det uppfattade värdet på delade saker har höjts, det finns högre status i att dela än i att äga.

Genom delning så uppstår nya möten och silos bryts både på individnivå (när någon delar med sig av sin bil till en främling), på gruppnivå (när nya och gamla bostadsområden i en stadsdel delar med varandra) och på samhällsnivå (när delning av yta gör andra rum tillgängliga i samhället för andra samhällsgrupper än de som brukar vistas där). Delning bidrar till fördelning och ger tillgång till saker man annars inte skulle haft råd med eller plats för eller tid att ta hand om.

Det finns regelverk som stödjer och utvecklas med delning. Det finns en mångfald av initiativ men en grundstandard för hur delning går till, vilket gör att man vet vad man kan förvänta sig. Både individer och verksamheter har som vana att inventera underutnyttjade resurser och ha god koll på vad man har som inte används till fullo. Det har utvecklats former för delning som minimerar risken för miljömässiga rekyleffekter.

Sharify har varit disruptivt för växelverkan mellan att få fram fler erbjudanden och fler stödsystem för delning.

Framgångskriterier

- Att en grupp aktörer har tagit innovationen till nästa steg
- Att vi under den fortsatta utvecklingen belägger våra hypoteser med en större mängd respondenter
- Att innovationen har sätts och testats i praktiken
- Att den har samutvecklats med intressenter

Guiding stars

Principer och idéer som ska leda vidareutvecklingen

- Mångfald av typer av initiativ
- Inkludering, demokrati, fördelning
- Hållbara verksamhetsmodeller (både ekologiskt, socialt och ekonomiskt)
- Skalbarhet

Bilagor

1. Kartläggning plattformar
2. Intervjuguide

Sharify - Kartläggning av befintliga plattformar

Aspekter/Plattformar	Sharetribe	Shopify	Squarespace	Tictail	Wordpress	Marketplaces Inc.
1. Kreativ höjd (Hur mycket kan man bygga om på egen hand etc.)	Hög kreativ frihet, enkelt att själv skapa och sätta upp en egen "marketplace" (P2P). Inga utvecklare behövs, Sharetribe står för att uppdatera tekniska funktioner. Enkelt att "konceptualisera" sin marketplace enligt sitt egna varumärke (branding/visuell identitet).	Hög kreativ frihet, inga tidigare designkunskaper behövs. Flera templates (vissa är gratis) och andra (som eventuellt är lite mer specifika i sin design) kostar att använda (från ca.140-180 USD).	Hög kreativ frihet, framförallt många "customized" templates för olika användningsområden med hög visuell höjd. Enkelt att bygga upp sk. "visual shelves", och dra och släppa produkter till olika ställen. "Scheduling settings" - gör att man kan schemalägga när produkter är färdiga att säljas.	Hög kreativ frihet, enkelt att använda, hög visuell höjd. Hantera sitt egna lager, slutför beställningar, lättanvänd kontrollpanel, kompatibel med iPhone. Optimal plattform för konst, inredning och mode (enligt de själva).	Kreativ höjd. Många teman. Dock inte lika användarvänlig plattform som de övriga i denna research. Däremot guidar de en noga genom de olika stegen (instruktioner på hemsidan). För att bygga E-handel har Wordpress lanserat WooCommerce: https://woocommerce.com/	Kreativ höjd + mycket hög teknisk höjd. Lista på samtliga tekniska features är väldigt lång, se hela här: https://marketplacesinc.com/features
2. Kostnad (vad det kostar för de olika nivåerna)	<p>4 olika prisnivåer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Hobby: 79 USD/ månad (max 100 användare, unlimited traffic, support 7 days a week) Pro: 119 USD/ månad (som "Hobby" + max 1000 användare, man kan använda sitt egna domän, egna email, ta bort all Sharetribe branding) Growth: 159 USD/ månad (som Pro + upp till 10 000 users) Scale: 239 USD/månad (som Growth + upp till 100 000 users) <p>OBS: Ingen uppsägningstid OBS: 30 day free trial</p> <p>Sharetribe Flex (deras senaste version)</p> <ul style="list-style-type: none"> Börjar på \$329/månad <p>Inkluderar:</p> <ul style="list-style-type: none"> Full access to the Flex API and documentation Access to the Console Flex Template for Web* Premium support from the Sharetribe Team All future updates on API & Flex Template for Web Transaction volume of \$30,000 per month without transaction fees OBS: Om transaktionsvolym överskrider \$30,000/ månad debiterar Sharetribe 1% avgift. Ex: Volym på \$100,000/ månad, blir totala kostnaden (\$329 + 1% * \$70,000 = \$1,029 per månad. 	<p>3 prisnivåer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Basic Shopify: 29 USD/ månad (2 staff accounts + då tar de ut mer procent per transaktion) Shopify: 79 USD/ månad (5 staff accounts + tar ut procent per transaktion) Advanced Shopify: 299 USD/ månad (15 staff accounts + lite lägre procent per transaktion) <p>I samtliga ingår:</p> <ul style="list-style-type: none"> Online store (Ecommerce and blog) Unlimited products 24/7 support Sales channels (online and social media) 	<p>2 nivåer:</p> <ul style="list-style-type: none"> Online stores- Basic: 26 USD/ månad <p>Urval av features (för att se alla detaljerade https://www.squarespace.com/pricing#commerce)</p> <ul style="list-style-type: none"> Unlimited products Inga transaktionskostnader Mobil optimerad 24/7 support Customer accounts (!) Kan synka produkter via instagram <ul style="list-style-type: none"> Online Stores - Advanced: 40 USD/ månad <p>Som Basic, plus:</p> <ul style="list-style-type: none"> Advanced Shipping Flexible discounts 	<ul style="list-style-type: none"> Ingen månadskostnad Endast kreditkortsvavgifter (3.5% + 2.00 kr per transaktion) och provisionen för marketplace-orderar (10%) när du får en order. Dvs. 10 % månatlig kommission för totala säljvolymen tar Tictail. <p>Features:</p> <ul style="list-style-type: none"> Marketplace shop Unlimited product listings Discount codes Built in email marketing Facebook and Google tracking <p>OBS: Tictail Plus (kostar 9 USD per månad + 10 % kommission + transaktionsavgifter enligt ovan) så kan man använda sin egna "custom domain/shop".</p>	<p>https://sv.wordpress.com/#plans</p> <p>Wordpress Business: 250 SEK/ månad (faktureras årligen) dvs 250 x 12 = 3000 SEK per år</p> <p>Features:</p> <ul style="list-style-type: none"> Anpassat domännamn Support via epost och chat Dussintals gratis teman Grundläggande design O begränsat lagringsutrymme Ingen wordpress reklam Tjäna pengar på din webbplats SEO verktyg Google Analytics integrerat 	<p>Plus (startup): 99 USD/ månad</p> <p>Ingår (urval):</p> <ul style="list-style-type: none"> 5000 product listings Unlimited vendors Unlimited transactions Unlimited file storage 1,5 % transaction fee <p>Premium (Most popular): 149 USD/ månad</p> <ul style="list-style-type: none"> All Plus Startup features 10 000 product listings 1 % transaction fee <p>Ultimate: 499 USD/ månad</p> <ul style="list-style-type: none"> 100 000 products 0,5 % per transaction fees
3. Stöd för peer-to-peer (P2P)	Ja.	Ja, via add-on via appen Multi Vendor Marketplace: https://apps.shopify.com/multi-vendor-marketplace (från 10USD/månad)	Nej.	Nej.	Nej.	Ja.
4. Stöd för matchning av stort antal items	Ja. "Sharetribe Go provides advanced tools for categorizing and filtering content. People can browse listings as a list or on a map. Content can be searched by location or using keywords. You can set up categories, subcategories, and numerous custom filters to help people find what they are looking for."	Med MVP: Lista produkter med sökord, filter, kategorier och SKUs + sökmotor för den som vill identifiera specifika produkter.	Möjlighet att lista produkter med sökord, filter, kategorier och SKUs + sökmotor för den som vill identifiera specifika produkter.	"Tags can be used to label your products and maximise exposure in search results. They are the best way to help potential customers find your items when searching for them on the marketplace."	Ja, kategori-system + sökfunktion.	Ja.
5. Betallösning (Betallösning, accepterade valutor etc.)	<ul style="list-style-type: none"> Betallösning som Sharetribe erbjuder är Paypal och Stripe. Built-in-payment system, betalningar går direkt in på användarnas bankkonton. Accepterar VISA/Mastercard/AMEX Fungerar i över 190 länder och accepterar över 20 olika valutor 	<ul style="list-style-type: none"> Accepterar VISA, Mastercard, American Express, Discover Split tenders (accept two or more payment types in a single transaction, for example, credit card and cash, or multiple credit cards) Partial payments - flexibilitet att sätta hur högt eller lågt pris man vill ha betalt, kan använda sig av deposits för specifika orderar 	<ul style="list-style-type: none"> Betallösning Paypal och Apple Pay Accepterar "all major credit cards" Valutor: USD, AUD, CAD, CHF, CZK, DKK, EUR, GBP, HKD, ILS, MXN, MYR, NOK, NZD, PHP, PLN, RUB, SEK, SGD, or THB. Plus via Stripe och Paypal 	<ul style="list-style-type: none"> Tictail Payments, iDeal, Sofort, and Apple Pay, PayPal, Klarna Accepterar betalkort VISA, MasterCard, American Express etc. Accepterar 23 olika valutor 	<ul style="list-style-type: none"> Betallösningar: Stripe och Paypal. 	<ul style="list-style-type: none"> Integrerad betallösning.
6. Identifiering av användare (Hur man identifierar sina användare etc.)	Ja, via betallösningen	Identifiering via kundprofil (kundkontakt och orderhistorik) + "checkout as guest" - spårning av betalningsinformation.	Identifiering via kundprofil (kundkontakt och orderhistorik) + "checkout as guest" - spårning av betalningsinformation.	Identifiering sker via betallösningen, som Tictail hänvisar till.	Ja, via betallösningen	Sk. "Store approvals" - "review and approve vendors before they can list items/ services."
7. Försäkringar (Erbjuds försäkringslösning, hur isåfall?)	Nej.	Nej.	Nej.	Nej. Vid dispyt hänvisas man till tredje parten för betallösning: https://help.tictail.com/hc/en-us/articles/360001011449 Man kan även "rapportera en shop" om man har problem med leverans: https://help.tictail.com/hc/en-us/articles/204857782	Nej. Tredjeparts betallösningar. Hänvisas till "Jurisdiction of the State of California, US". https://en.wordpress.com/tos/	Nej.
8. Shipping (finns transportlösning inbakad i tjänsten/ plattformen, och isåfall vilken?)	Nej.	<ul style="list-style-type: none"> Vid "checkout" kan man be customer ge sin adress och kontaktuppgifter. "Shopify Shipping" - konkurrenskraftiga shipping rates från USPS, DHL Express. 	Ja, erbjuds vid "Advance-paketet". Innebär att den automatisk räknar vad det skulle kosta att skicka med UPS, USPS och Fedex. Endast inom US och Canada. Erbjuder också integrering och rabatter för ShipStation: https://support.squarespace.com/hc/en-us/articles/205826078-Connecting-Squarespace-to-ShipStation	Ja, men bara i US för tillfället. De håller på att expandera till fler länder. Shippar via USPS. De har sin egna shipping lösning Tictail Shipping som de påstår är billigare att använda än etablerade shipping-företag.	Tre olika shipping-alternativ: free shipping, flat rate, or local pickup.	"Customisable shipping rates". Säljare kan välja region/ länder de vill sälja till, och sätta pris per kategorier av produkter.
9. Kontrakt (erbjuder de standardkontrakt anpassade för delning - mall, hjälp med att skriva kontrakt etc.)	Nej, ej i nuläget.	Nej.	Nej.	Nej.	Nej.	Nej.

Sharify underlag

Intervjuguide

Introduktion:

- Bakgrund till projektet.
- vad vi vill ha ut av intervjun
- vad vi vet/ har koll på...

Användbara underpunkter

- Varför varför då?
- Hur då?
- Nice to have/ need to have

1. Uppvärmningsfrågor/bakgrund:

- Berätta lite om er verksamhet?
 - Varför startade ni detta initiativ?
 - Vilka är era användare?
 - Hur ser er affärsmodell ut?
 - Vad vill ni uppnå med det delande ni gör? (Vision!)
 - Vad är viktigt för er/ vad guidar er/ vilka värderingar?

2. Nuvarande/framtida behov

- Vad fungerar riktigt bra idag?
- Vad använder ni för teknisk lösning idag?
- Möter den nuvarande tekniska lösningen era behov på ett bra sätt?
- Vad är de avgörande nyckelfaktorerna för att ni ska bli framgångsrika?
- Vad har ni för pågående utvecklingsprojekt/ områden?
Var ser ni den största utvecklingspotentialen på sikt?
- Vad behöver ni för att växa snabbare?
- Utmaningar - makro: Vad står inför för utmaningar? (Övergripande verksamhet, kundbas, sälj, kännedom, kommunikation)
- Utmaningar - mikro: Vad är specifika utmaningar med den "plattform"/lösning ni använder idag? (UX, tekniska aspekter, visuell utformning, kundservice)
- Vad är era största "irritationsmoment" idag?

3. Nuvarande teknisk lösning

- Hur tog ni fram nuvarande teknisk lösning?

- Vad stod ni inför för stora utmaningar då?
- Vad hade underlättat för er i termer av tekniska lösningar då?

4. Kritisk massa/sammanhang

- Hur har ni gjort för att nå era användare?
- Behöver ni få tillgång till nya målgrupper/sammanhang? Vilka?
- Vilket stöd skulle ni önska för att enklare nå fler användare?
- Behöver ni främst fler objekt, lånare, utlånare?

5. Spårbarhet, kontrakt/ försäkringar, matchmaking

- Hur jobbar ni med/ sköter ni med kontrakts och försäkringsfrågor idag?
- Hur sköter ni spårbarhetsfrågor idag?
- Hur sköter ni matchmaking idag? (självlärande system?)

6. Gemensamma lösningar

- Finns det delar av ert utbud som ni skulle vilja dela inom en större plattform/lösning med andra aktörer?
- Finns det delar av ert utbud som ni inte skulle vilja dela inom en större plattform/lösning med andra aktörer?
- Finns det delar av ert utbud som ni skulle kunna tänka er att dela med andra inom en större plattform/lösning om det gav er andra förmåner?

7. Skalbarhet

- Hur jobbar ni med skalbarhet/ hantera inläsningseffekter i befintliga tekniska lösningar?
 - Har ni märkt av några inläsningseffekter?
 - Har ni beredskap för det?
 - Vilket stöd skulle ni ha användning för?
 - Exponentiella teknologier 1 - Blockchain (kontrakt?)
 - Exponentiella teknologier 2 - IoT (spårbarhet?)
 - Exponentiella teknologier 3 - AI (matchning?)

8. Affärsmodell/priskänslighet

- Vad betalar ni för er nuvarande lösning? Engångskostnad och löpande.
- Vad skulle ni vara beredd att betala för en lösning som den ni beskrivit ovan?
- Vad är ni beredda att betala för?
- Hur ser du på att dela funktionalitet/ delar av en plattform med ideella aktörer som betalar en mindre avgift/ ingen avgift?

9. Drömmar

- Om du fick drömma fritt och hade obegränsade förutsättningar, hur skulle du då vilja att delningsekonomi utvecklades?

Workshop frågeställningar exponentiella teknologier

Workshopen genomfördes i Lissabon i augusti 2018 i samband med återträffen för Singularity Universitys Global Solutions Program¹. De har som kollektiv expertkunskaper i en bredd av exponentiella teknologier och hur de kan implementeras för att snabba på omställningen till ett hållbart samhälle. Workshopen genomfördes i ett så kallat World Café-format under en timme och inkluderade följande frågor:

1. Hur ser du ut olika exponentiella teknologier (främst AI, blockchain och IoT) kan accelerera framväxten av delningsekonomin? – Vilka exponentiella teknologier och hur?
2. Vilka konkreta lösningar känner du till som använder exponentiella teknologier för att accelerera delningsekonomin idag?
3. Vilka andra lösningar som bygger på exponentiella teknologier känner du till som inte initialt byggts för delningsekonomin men som ändå skulle kunna användas för de 5a ändamål?

¹ Singularity University är grundat av Google och NASA och utbildar ledare, entreprenörer och forskare i hur de kan använda exponentiella teknologier för att skala upp omställningen till ett hållbart samhälle.

