

Målbilete og vegkart for digital bestillingstransport

Skyss, august 2022

skyss 



Innholdsliste

1. Introduksjon og oppsummering	3
2. Innsikt	4
2.1 Kollektivselskap i Noreg	4
2.2 Eksisterende tenester i Skyss	5
2.3 Teknologiaktører	5
3. Målbilete - kva skal leverast og til kven	5
3.1 Definisjon av digital bestillingstransport	6
3.2 Målgrupper	6
3.3 Samkøyring på tvers av tenester	7
3.4 Gevinstar og utfordringar	8
4. Implikasjonar for Skyss	10
4.1 Strategiske kriterium set rammer for tenesta og medfører implikasjonar for Skyss	10
4.1.1 Val av relevante geografiske område krev riktig kompetanse og analyse	10
4.2 Behov for finansiering og partnerskap	11
4.3 Generelt behov for auka kompetanse og nye arbeidsoppgåver som oppstår	12
5. Strategisk vegkart og tiltak	13
5.1 Hovudtiltak	13
5.1 Teknologitiltak	13
6. Vegen vidare	15
7. Vedlegg	16

1. Introduksjon og oppsummering

Det offentlege kollektivtilbodet er ein del av eit større spekter av mobilitetstenester og det er viktig at dei reisande opplev det som eit saumlaust tilbod. Ved å knyte saman tenester opnar ein opp for at dei reisande får transport der og då - anten det er med buss, bysykkel, delingsbil eller rein trafikkinformasjon.

Skyss sin strategi for MaaS (Mobility as a Service) inneber å tilby fleire fleksible og tilpassa tilbod kor ein kan reise mest mogeleg effektivt og samanhengande frå dør til dør. I dag treff ikkje Skyss sitt mobilitetstilbod breitt nok, og fleksible løysingar er difor forankra som eit viktig tiltak framover.

«Strategi for berekraftig mobilitet i Vestland 2022-2033» er utarbeidd som ein del av «Regional Transportplan» (RTP), og er basert på regional «Utviklingsplan for Vestland 2020-2024». Det er tydeleg i dei nemnde dokumenta at “bestillingsbasert transport” er etterspurt og vil vere ein del av eit framtidig mobilitetstilbod i Vestland.¹

Stategien til Skyss omtaler m.a. viktige fokusområde:

- Den reisande skal oppleve eit mobilitetstilbod som gjev auka fridom og er meir tilpassa reisebehovet.
- I område med låg etterspurnad og der det ikkje er grunnlag for eit kapasitetssterkt og frekvent kollektivtilbod, skal ein prioritere mobilitetstilbod for dei utan eigen bil. Bestillingsbasert transport skal inngå som ein viktig del av tilbodet. Tilbodsnivået skal vere tilpassa marknaden og dei lokale tilhøva.
- Dei reisande skal kunne bestille og betale på våre digitale flater. Gjennom tilgang til data frå våre reisande skal ein tilpasse tilbod og løysingar for den enkelte reisande sine individuelle behov.
- Fleksible, bestillingsbaserte tilbod kan tilpassast målgrupper og aktivitetar for ulike gjeremål. Det er difor viktig å tileigne seg kunnskap om lokalsamfunnet og målgruppene sine reisebehov før ein startar opp.

Covid-19 har hatt stor effekt på kollektivbransjen og befolkninga sine reisevanar. Med aukande bruk av heimekontor, personbilar og mikromobilitet har ein sett at folk har endra måten dei reiser på. Kollektivtrafikken ikkje er komen tilbake til normalen etter pandemien. For å nå nullvekstmålet og samfunnet sitt klimamål vil det vere viktig å innføre tiltak som får fleire til å velje å reise kollektivt. I rapporten “Ny normal for kollektivtransporten”² frå Samferdselsdepartementet er det mellom anna belyst at ein på lengre sikt må samordne og koordinere bestillingstransport med annan offentleg transport. I tillegg trekk dei også fram kor viktig det er å tilby fleire tilbod med individuelle løysingar.

Med dette som bakgrunn er det sett i gong eit arbeid knytt til kva bestillingstransport skal vere og til kven ein skal levere bestillingstransport til. Det inneber også korleis innføring av tenesta vil påvirke Skyss som organisasjon.

Definisjon av digital bestillingstransport:

Digital bestillingstransport skal tilpasse reisebehovet til passasjeren – både med omsyn til service og reiserute. Køyretøyet må bestillast for å køyre. Ingen kan krevje å ha transporten åleine og digitalisering er i fokus (både ut mot kunde og på baksida).

¹Digital bestillingsbasert transport er og spelt inn som ein del av handlingsprogrammet til RTP som eit av seks tiltak.

²Jernbanedirektoratet, Kollektivtrafikkforeningen, KS, NHO Transport, Spekter og Statens vegvesen på oppdrag frå Samferdselsdepartementet, *Ny normal for kollektivtransporten*, 2022.

Skyss har arbeidd med eit målbilete og vegkart for digital bestillingstransport kor hovudfunna frå arbeidet er:

- Det er identifisert 4 målgrupper kor bestillingstransport er relevant. Dei følgjande målgruppene er: 1) Innbyggjarar i område med svak dekning, 2) Born og ungdom, 3) Eldre og 4) TT-brukarar.
- Innsikt frå andre aktørar i bransjen og egne erfaringar i Skyss viser at bestillingstransport er ei dyr teneste som krev nye formar for finansiering.
- Målbilete viser at ein må bruke køyretøy og teknologi på tvers av tenestetilbodet (skape eit heilskapeleg mobilitetstilbod gjennom samkøyring av tenester) for å bli skalerbart
- Vegkartet viser at det er viktig å investere i teknologi og bygge digital kompetanse. Dette vil bety ei større «omstillingsreise» for Skyss.
- I tillegg til arbeidet med målbilete jobbar Skyss med å rulle ut ei bestillingsteneste på Tertnes som vil vere eit godt utgangspunkt for læring, saman med erfaringar frå andre bestillingsbaserte løysingar (m.a. Odda).

2. Innsikt

I denne rapporten vil det først bli presentert funn frå intervju som er brukt inn i det vidare arbeidet. Det blei gjennomført intervju med kollektivselskap i Noreg som i dag tilbyr bestillingstransport. Innsikt frå Skyss er også henta inn for å samanlikne dei eksisterande bestillingsløysningane opp mot andre aktørar i bransjen sine tenester.

Vidare er det også gjennomført intervju med aktørar innan teknologi som tilbyr tenester innan bestilling- og ruteoptimalisering.

2.1 Kollektivselskap i Noreg

I dag er det fleire kollektivselskap i Noreg som har kome langt innan bestillingstransport. Arbeidet er difor i stor grad basert på innsikt frå intervju med aktørane Ruter, AtB, Kolumbus, Brakar, Østfold kollektivtrafikkforening (ØKT) og Agder kollektivtrafikkforening (AKT). Ruter og AKT har kome langt når det gjeld alderstilpassa transport.

Dei fleste kollektivselskapa har tilbod retta mot eldre over 67 år, kor dei også tilbyr høgare servicegrad enn det dei gjer ved det vanlege rutetilbodet. Dette inneber å hjelpe med av- og påstiging, samt å bere handleposar. Det er også fleire som tilbyr bestillingstransport til alle, men med ulik grad av service. Til dømes kan hentepunkta vere frå haldeplassar og ikkje frå dør til dør.

Bruken av teknologi varierer mykje mellom dei ulike selskapa. Nokon har automatisk bestillings- og ruteplanlegging, medan andre er heilmanuelle. Ein ser at dei mest framoverlente selskapa har ein langsiktig målsetjing om «on-demand»-løysingar og derav fokus på sanntidssystem.

Fleirtalet av selskapa er finansiert med midlar frå fylkeskommunen eller kommunen. I nokre tilfelle er tenesta finansiert ved at rutetilbodet er erstatta av bestillingstransport og/eller at ein samkøyrer med skuleskyss. Erfaringar frå Ruter³ viser at gjennomsnittleg kostnad per tur i løpet av pilotperioden for «Aldersvennlig transport» er berekna til 247 kr. Kostnad per tur aukar ved låg bruk og produktivitet, noko april 2020 er eit godt eksempel på kor låg bruk resulterte i ein snittpris på over 500 kr per tur. Dette viser at digital bestillingsstransport er ei dyr teneste og at finansiering difor er svært sentralt.

Innsikt frå intervju viser til at dei andre kollektivselskapa har høgt fokus på samkøyring med andre tenester gjennom å tenke heilskapeleg på «døgnprofilar⁴» for å nå fleire målgrupper og

³ Ruter AS, *Konseptevaluering Ruter Aldersvennlig transport*, 2021

⁴ Utnytte tidspunkta gjennom døgnnet

byggje på investeringar på tvers av tenester for å få ned kostnaden. Samkøyring vil også vere viktig når ein skal finansiere tilbodet då ein er fleire partnarar saman, samt at ein fordeler kostnadane på tvers av dei ulike tenestene.

All innsikt frå kollektivselskapa er samla i ei oversikt og ligg som i vedlegg. Dette gjev gode føringar for vidare arbeid i prosjektet.

2.2 Eksisterande tenester i Skyss

Det vart òg kartlagt bestillingstransportløysingar som allereie blir tilbydd i Skyss, som til dømes tenesta «Serviceskyss» i kommunar i tidlegare Sogn & Fjordane. Tal frå Sogn i april 2022 viser at det i **snitt reiste 171 passasjerar med tilbodet kvar månad**. Tall frå Sogn viser og at **67 %** av passasjerane tek den same ruta, mens resterande prosentandel er fordelt på 7 andre ruter.

Serviceskyss er i dag lite marknadsført og få veit at tilbodet eksisterer. I tillegg er tenesta heilmanuell når det gjeld bestillingssløysing og ruteplanlegging. Ei heilmanuell teneste vil vere svært utfordrande å skalere opp og vil ikkje vere berekraftig på sikt. For å kunne auke marknadsføringa av tenesta vil det difor vere behov for å vidareutvikle og digitalisere løysinga dersom ein vil skalere og ta den i bruk fleire stader i Vestland fylke.

2.3 Teknologiaktørar

I arbeidet har det også blitt gjennomført intervju med teknologiaktørar for å verifisere målet om «on demand»-løysning i målbiletet. Innsikt frå aktørane Via og Spare viste at det er svært viktig å sjå heilskapen i mobilitetssystemet framfor å kun fokusere på ruter for bestillingstransport isolert. Ved å knyte det eksisterande rutetilbodet opp mot bestillingsruter er det mogeleg å dekke eit større område og bruke ressursane meir effektivt. Ein kan til dømes kombinere dagens tilbod med:

- 1) Faste bestillingsruter som køyrer mellom haldeplasser og til kollektivknutepunkt.
- 2) Områdedekkande bestillingstransport som kun køyrer innanfor eit avgrensa geografisk område.
- 3) Kombinere dei faste rutene med eit fleksibelt element (avstikkar). Dersom det ikkje er mogeleg for den reisande å gå til haldeplassen kan passasjerer bli plukka opp i «avstikkaren» utanfor den faste ruta.

Både Via og Spare bruker system som optimaliserer rutene og har fokus på samkjøring på tvers av kundegrupper. Til dømes er kundegruppene «Eldre» og «Born» i same system, men dei har ulikt brukargrensesnitt og servicegrad, men blir plukka opp av same køyretøy.

Ein ser at fleire av dei mest framoverlente kollektivselskapa i dag brukar sanntidssystem som optimaliserer reiserutene. Bruk av slike system heng saman med ein langsiktig målsetjing om ein «on-demand» løysing kor den reisande kan bestille køyretøyet og forvente å få transporten på relativt kort tid. AKT meiner teknologi er strategisk viktig og utviklar difor sine egne løysingar.

3. Målbilete - kva skal leverast og til kven

Som nemnd i innleiinga vil bestillingstransport vere ein del av eit framtidig mobilitetstilbod for å nå målet om å auke mobiliteten i Vestland fylke. Det er difor utarbeidd eit målbilete som skal forklare kva digital bestillingstransport skal vere i Skyss, kven målgruppa er og kvifor. Verdien av samhandling med andre område som t.d. Skuleskyss vert òg framheva.

Ettersom tenesta er dyr er det også sett på gevinstar ved å tilby bestillingstransport for å bygge eit sterke grunnlag for kvifor ein skal innføre tenesta.

3.1 Definisjon av digital bestillingstransport

Målbilete skal tydeleg forklare kva digital bestillingstransport i Skyss skal vere. Bilete under oppsummerer tenesta.



For å kunne nytte seg av tilbodet må bussen bestillast på førehand for at den skal køyre. Ein kan heller ikkje vente å ha køyretøyet for seg sjølv då tenesten er kollektiv.

Det ligg og i namnet til tenesta at digitalisering er i fokus og at ein skal leggje opp til:

- Ei kundeløysing som gjer det moeleg å bestille digitalt, samt å ha sanntidsinformasjon og kommunikasjon med kunden.
- Eit baksystem som gjer avansert sanntidsruteplanlegging basert på aggrerte bestillingar og reglar om servicegrad innanfor området eller målgruppa.






Det skal likevel vere moeleg å bestille via telefon då det er fleire som av ulike årsaker ikkje kan bestille digitalt.

Transporten køyrer i bestemte område der det ordinære rutetilbodet ikkje er godt nok og/eller treff breitt nok (målgrupper som ikkje kan bruke det ordinære rutetilbodet). Tilbodet gjev gjerne høgare servicegrad enn det ordinære rutetilbodet då nokre målgrupper har auka behov for hjelp og dermed ikkje kan nytte dagens rutetilbod. Sjølv om ein må bestille transporten skal det likevel ikkje vere same service som med ein drosje. Ein må til dømes rekne med lengre transporttid enn med drosje då ein ikkje alltid køyrer den raskaste ruta.

3.2 Målgrupper

Innsikt frå kollektivselskapa viser at det er mest vanleg å tilby tenesta til alle og/eller til eldre då behovet blant dei eldre er stort grunna stor grad av mobilitetsutfordringar. I utarbeiding av målbiletet er målgruppene definert ut frå kva behov dei har og kva som er årsaken til at dei ikkje kan nytte det ordinære rutetilbodet. Biletet under oppsummerer fire målgrupper på kort sikt – TT-brukarar, eldre, born og ungdom, samt innbyggjarar i område med svak dekning.

På lengre sikt kan også pasientreiser vere ei målgruppe. Årsaka til at ein ser dette som eit meir langsiktig tiltak er at det er høgare kompleksitet og involvera fleire forvaltningsnivå. Det kan potensielt gje store samfunnsøkonomiske gevinstar å nytte den ekisterande kapasiteten òg til dette føremålet.

Målgrupper på kort sikt - lågare kompleksitet					
Målgruppe	Pasientreiser 	TT-brukarar 	Eldre 	Born og ungdom 	Innbyggjarar i område med svak dekning 
Behov	Tilrettelagt transport til/frå sjukehus på ein trygg og enkel måte	Tilrettelagt transport frå dør til dør på ein trygg og enkel måte	Tilrettelagt transport til og frå kollektivknutepunkt eller dør til dør på ein trygg og enkel måte	Trygg transport til/frå fritidsaktivitetar og sosiale samankomstar på ettermiddag / kveld / helg	Kome til og frå sentralt knutepunkt med høg frekvens for å besøke vener/dra på spelekveld, sosial samling m.m.
Årsak	Mindre fleksible og har ikkje mogelegheit til å utnytte kollektivtilbodet i dag	Mindre fleksible og har ikkje mogelegheit til å utnytte dagens kollektivtilbod (garanti for rullestolplass, hjelp til av/påstigning etc)	For eldre kan det vere tungvint å nytte ordinært rutetilbod pga. fysiske utfordringar (garanti for sete, bussen køyrer før dei har satt seg osv.)	Rutetilbodet hindrer deltaking pga. avstand og tid, ikkje tilgang til bil og/eller begrensa foreldrekjøring - gje like mogelegheiter for deltaking (uavhengig av foreldre)	Dårlig frekvens på tilkøyringsbuss på ettermiddag/kveld og lange avstandar til kollektivknutepunkt med hyppig frekvens

Målgrupper på kort sikt:

Innbyggjarar i område med svak dekning:

Behovet hos målgruppa kan vere at dei må kome seg til og frå eit sentralt knutepunkt med hyppige bussavgangar eller at dei har behov for å sosialisere seg. I dag kan dette vere utfordrande då det er lange avstandar til kollektivknutepunkt med hyppig frekvens, og då det er eit svakt tilbod på bussavgangar på ettermiddag/kveld.

Born og ungdom:

Trygg transport til/frå fritidsaktivitetar er viktig for born og føresette. Det kan vere lang avstand til fritidsaktivitetar, noko som medfører mykje foreldrekjøring. For born utan føresette som kan køyre, kan manglande alternative transportsmogelegheiter hindre deltaking på fritidsaktiveter. For ungdom utan sertifikat eller tilgang til bil kan det bli utfordrande å sosialisere seg på ettermiddag/kveld/helg når det er lange avstandar til høgfrekvens rutetilbod eller lågfrekvens bussar. Det er viktig å leggje til rette for like mogelegheiter for deltaking uavhengig av livssituasjon.

Eldre:

Erfaring frå fleire kollektivselskap og forskning viser at fleire eldre har behov for meir tilrettelagt transport – til dømes til og frå kollektivknutepunkt eller «dør til dør» på ein trygg og enkel måte. Årsaka er knytt til at det kan vere tungvint å nytte ordinært rutetilbod pga. fysiske utfordringar (garanti for sete, bussen køyrer før dei har sett seg m.m.). Dette fører til at fleire eldre held seg meir heime enn dei ynskjer.

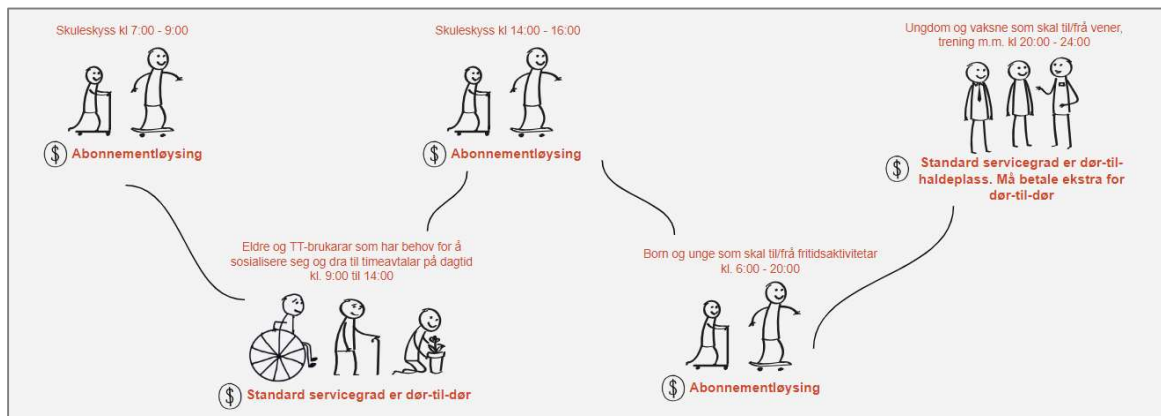
TT-brukarar:

Målgruppa vert i dag treft av ordninga for TT-brukarar då dei har behov for tilrettelagt transport frå «dør til dør» på ein trygg og enkel måte. Dei er mindre fleksible og har ikkje mogelegheit til å utnytte dagens kollektivtilbod (garanti for rullestolplass, hjelp til av-/på stigning osv.). Sjølv om dei er dekkja av dagens TT-ordning er dei også inkludert som målgruppe for digital bestillingstransport. Dette for å optimalisere køyretøyet og bidra til ein høgare samfunnsøkonomisk gevinst.

3.3 Samkøyring på tvers av tenester

I dag finst det mellom anna «Skuleskyss», «Pasientreiser» og «TT-transport» som er blant subsidierte tenester og i stor grad blir køyrt av drosjenæringa. I tillegg er det mange rutebussar som står stille, eller køyrer utan passasjerar på dagtid utanom «rush». I arbeidet har det difor vore stort fokus på optimalisering av bestillingstransport gjennom samkøyring på tvers av tenester, og korleis ein kan tilby tenesta til flest mogeleg, men samstundes halde kostnadane nede. Samkøyring på tvers av tenester er også noko som andre kollektivselskap i Noreg og aktørane innan ruteoptimalisering trekk frem som eit viktig tiltak for å betre mobilitetstenesta i tida framover.

Nedanfor er ein forenkla illustrasjon av korleis eit køyretøy kan få ein høg kapasitetsutnytting gjennom ein dag. Born og ungdom blir køyrt til skulen på morgonen gjennom ordninga Skuleskyss. Vidare kan same sjåfør køyre eldre og menneske med nedsatt funksjonsevne til cafebesøk, legetimar eller liknande på dagtid. Seinare på dagen kan sjåføren hente elevane frå skulen og til dømes køyre dei til organiserte fritidsaktivitetar. På slutten av dagen kan køyretøyet brukast av andre til trening og sosiale samlingar m.m.



Illustrasjonen skal vise korleis ein kan bruke eksisterande tenester for å auke kapasitetsutnyttinga i staden for at køyretøy står tomme på dagtid.

Prismodellar har vore utanfor mandatet i dette arbeidet, men illustrasjonen viser òg korleis pris på ulike tilbod kan differensierast med utgangspunkt i servicegrad.

3.4 Gevinstar og utfordringar

I arbeidet har det vore stort fokus på kva gevinstar ein kan realisere ved å innføre digital bestillingstransport, men også kva utfordringar det kan føre med seg. Hovudsakeleg vil innføring av tilbodet bidra til at transporttilbodet treff breiare (fleire målgrupper) slik at mobilitetstilbodet vert opplevd som betre for dei reisande. Hovudutfordringa som ein ser hos andre kollektivselskap er at tilbodet kan vere svært dyrt og det må difor ligge eit solid kunnskapsgrunnlag til grunn for å innføre tilbodet.

Sosiale gevinstar ved tenesta for dei ulike målgruppene er framheve gjennom ei forenkla samfunnsøkonomisk analyse basert på eksisterande forskning. Fokus har vore på born og ungdom samt eldre.

Gevinstar for born og unge:

Organiserte fritidsaktivitetar kan gje positive psykiske og fysiske effektar for born og ungdom, men manglande transportsmogelegheiter kan hindre born sine mogelegheiter til å delta på slike aktivitetar. Bestillingstransport kan vere eit tiltak for å auke deltakinga, og vidare bidra til redusert utanforskap og like mogelegheiter for born og unge uavhengig av føresette.

Vi har kome fram til tre effektmål for born og ungdom som kan realiserast ved implementering av bestillingstransport:

1. Redusere foreldrekøyring.
2. Bidra til auka deltaking for born og ungdom i fritidsaktivitetar for å hindre utanforskap.
3. Redusere ulikskap knytt til born og unge sin mogelegheit for å delta i sosiale aktivitetar.

Tiltak: Introdusere aktivitetsbasert bestillingstransport i bynære område, og område med svak dekning.

Tidlegare forskning trekkjer fram at deltaking i organisert fritidsaktivitet kan hindre utanforskap og styrke born og ungdom sin trivsel, sjølvkjensle og kognitive evner (Jacobsen *et al.*, 2021, s. 11-12, Strand og Kindt, 2019, s. 35).

Bergen kommune⁵ viser til at 67% av alle born i EU-50-gruppa⁶ har fått nei til å delta på ein aktivitet av økonomiske grunnar det siste året. Det er dei fattigaste som oftast får nei til å delta på aktivitetar grunna manglande transportmogelegheiter. Rapporten frå Bergen kommune trekkjer også fram at berre 40% av borna i låginntektsgruppa deltek i organisert idrett, medan tilsvarende tal for medianinntektsgruppa er nesten 75%. Ved å samanlikne bydelar i Bergen kommune ser ein at transportkostnadar utgjer hovuddelen av skilnaden i kostnaden for aktivitetar og at den utgjer ein særleg stor del for dei som bur i Åsane/Arna (samanlikna med andre bydelar).

Gevinstar for eldre og menneske med nedsett funksjonsevne:

Bestillingstransport til eldre og menneske med nedsett funksjonsevne vil gje mogelegheit for auka sjølvstende og sosialisering trass helsetilstanden deira.

Vi har kome fram til to effektmål som kan realiserast for eldre og menneske med nedsett funksjonsevne ved implementering av bestillingstransport:

1. Gje auka mobilitet og livskvalitet for eldre med mobilitetsutfordringar.
2. At eldre og menneske med nedsett funksjonsevne potensielt kan bu lenger heime, noko som kan redusere kostnadar for kommunen.

Tiltak: Introdusere digital bestillingstransport i område der det er høg andel eldre innbyggjarar.

Funn frå TØI⁷ gjennom intervju og spørjeundersøkingar tyder på at bruk av Ruter sin aldersvenlege transport fungerer som ein katalysator for auka livskvalitet på fleire område blant eldre. Dette til dømes gjennom auka deltaking på fritidsaktivitetar, sterkare oppleving av sjølvstende (grunna mogelegheit til å utføre fleire kvardagslege oppgåver sjølve), samt auka tryggleik på reise. Nærare 50% fra spørjeundersøkinga oppgjer at dei har fått forbetra helse i noko eller i stor grad. Det vert understreka at målgruppene må følgjast over tid for å verifisere funn.

I ein samfunnsøkonomisk analyse gjennomført av AKT trekkjer Johansen og Gran (2021) fram at ein av dei viktigaste årsakene til at eldre har behov for ekstra tenester skyldast at mobiliteten deira blir redusert med alderen. Redusert mobilitet gjer dei ute av stand til å gjennomføre kvardagslege oppgåver. Gjennom intervju vert det stadfesta at desse oppgåvene er hovudføremålet bak bruken av AKT Svipp.

Det føreligg ikkje forskingsbevis for forskyving av omsorgskostnadar då dette må observerast over tid, men det kan trekkjast fram mogelege innsparingar. Johansen og Gran (2021) trekk fram at innanfor visse tidsrammer vil ein kunne få ein innsparing på 3,2 mill kr ved at to personer i målgruppa får ei forskyving på omsorgskostnader på eitt år, både innan heimetenesta og gamleheimen (totalt 4 forskyvningar).

⁵ Bergen kommunes Barnefamiliepanel - Rapport nr. 4, *Kven deltek og kva kostar det? – Barn og unges fritidsaktivitetar i Bergen*, 2021.

⁶ EU-50 gruppa er ei av EU og OECD sine standardiserte grenser for låginntekt. Låginntektsgrensa er beregnet som 50 % av median husstandsinnkomst

⁷ TØI, *Helseeffekter av Ruter aldersvennlig transport (rapportnr. 1810/2020)*, 2020

4. Implikasjonar for Skyss

Målbilete vil medføre implikasjonar for Skyss som organisasjon – mellom anna når det gjeld kompetanse, anskaffingar, organisering og finansiering. For å treffe behova hos målgruppene må Skyss ha kompetanse til å velje dei rette geografiske områda der ein skal tilby tenesta. Ved å velje dei rette stadane kan ein oppnå høgast samfunnsøkonomisk nytte. Samstundes vil ei heilt ny og relativt dyr teneste krevje finansiering. Skyss må jobbe med å skaffe finansiering og ta dei rette avgjeringane for korleis dei skal bruke finansieringsmidlane.

Målbilete legg opp til teknologiske løysingar og tenesteutvikling, noko som vil påvirke Skyss både med tanke på kapasitet og den rette kompetansen i organisasjonen.

Det vidare kapittelet vil utdjupe kva implikasjonar tenesta vil ha for Skyss.

4.1 Strategiske kriterium set rammer for tenesta og medfører implikasjonar for Skyss

Det er utarbeidd strategiske kriterium for digital bestillingstransport. Med strategiske kriterium meiner ein kriterium eller prinsipp som set rammer for tenesta og skal virke rettleiande. Desse kriteria skal vere med på å definere bestillingstransport og korleis tenesta vil medføre implikasjonar for Skyss som organisasjon. Biletet og teksten under oppsummerer kriteria.

Digital bestillingstransport for Vestland			
Målgruppe	Eldre/rørslehemja som har behov for eit meir tilrettelagt transporttilbod	Born og ungdom	Alle innbyggjarar i område med svak dekning
Geografi	I høve til meir detaljerte geografiske og økonomisk bærekraftige kriterium		
Samhandling på tvers av tenester	Høg grad av samhandling på tvers av transporttilboda for å effektivt utnytte infrastruktur og oppnå ein god døgnprofil		
Bestillingskanal	Digital first - fokus på digital bestilling, men må støttast av andre kanalar for at tilbodet skal vere mogeleg å bruke av ulike målgrupper		
Servicegrad	Tilpassa sjåfør og køyretøy etter målgruppa sine behov/servicegrad (t.d. høgare servicegrad for rørslehemja)		
	Høg grad av tilgjengeleghet og bestilling nær avreisetidspunkt (on demand) for å sikre høg kundetilfredsheit		
Teknologi	Digital kundeløysing (front-end) og teknologisk plattform (back-end) som er dynamisk og automatisert ruteplanlegging. Personvern må ivaretakast.		
Intern prosess for gjennomføring	Ein god og heilskepleg prosess for å definere reisebehovet og vurdere ulike transportløysningar i eit definert geografisk område er naudsynt for eit nytt tilbod vert etablert.		
Laupande kostnadskontroll	Det er viktig å rapportere og måle einingskostnader eller målbare KPI-ar frå dag ein, for å sikre at tilbodet dekkjer kunden sine behov, at tilbodet fungerer på ein hensiktsmessig måte og at tenesta vert teken i bruk.		
Materialval	Universelt utforma nullutsleppkøyretøy som passar til målgruppa og kan brukast på tvers av tenester og utnytte veginfrastruktur		
Finansiering og samarbeid	Bestillingstransport er dyrt og det er behov for finansiering. Det må aktivt jobbast for gode finansieringsløysingar saman med kommunar		

4.1.1 Val av relevante geografiske område krev riktig kompetanse og analyse

Under dei strategiske kriteria viser «Geografi» til eigne og meir detaljerte kriterium. Desse kriteria skal vere rettleiande når ein vel relevante område kor ein ynskjer å introdusere bestillingstransport. Det vil vere viktig å gjennomføre gode analysar og sjå på behova før ein vel område, slik at introduksjon av tenesta vert opplevd som rettferdig.

På sikt vil ein "Tilbodsstandard" vere forande for kva slags tenester som skal bli tilbydd innanfor gjevne kriterium og geografisk område. Når denne er på plass vil dei operative kriteria tilpassast standarden.

Grunnprinsippet før ein byrjar å vurdere om tilbod er aktuelle er å anerkjenne at bestillingstransport er ei dyr teneste og vil kunne auke dagens kostnad. Det vil difor bli viktig at det er semje om korleis tilbodet skal finansierast før ein går i gong med vidare arbeid.

Lista i dei neste avsnitta over operative kriterium er ei foreløpig liste for vurdering av område i tida framover og må tilpassast overordna «Tilbodstandard». Ikkje alle kriteria er aktuelle for kvart område og må dermed vurderast særskilt.

Kriteria for aktuelle geografiske område:

Ikkje tilfredsstillande rutetilbod: Det må finnast tydelege bevis på at mobilitetsbehovet hos innbyggjarane i området ikkje vert møtt - at rutetilbodet ikkje vert oppfatta som tilfredsstillande med låg frekvens og lange avstandar til busshaldeplass.

Fleire alternative møtestadar i område: For å sikre høg etterspurnad gjennom opningstida er det viktig med fleire "reiseføremål" innanfor sona. Døme på dette er transport til legesenter, shopping, kollektivknutepunkt, arbeidsplassar, trening, attraksjonar m.m. Det er viktig at transporten ikkje blir overbelasta på peak-tidspunkt og at den ikkje er unytta resten av dagen.

Mogeleghet for å erstatte rutetilbod: I område der etterspurnaden på rutetilbodet er låg og andel bileigarar er høg vil det kunne vere ideelt å erstatte rutegåande tilbod. Dette for å sikre at fleire tilbod ikkje konkurrerer om dei same passasjerane. Ved erstatning av rutegåande buss må bestillingstransport køyre i same område slik at tidlegare rutebusspassasjerar ikkje mister tilbodet sitt.

Mogeleghet for transport til knutepunkt med høg frekvens: Eit tilbod om digital bestillingstransport knytt til eit kollektivknutepunkt med høg frekvens kan bidra til auka bruk av kollektivtransport. Dette vil krevje fokus på korrespondanse mellom transportmidlane.

Samkøyring: Samkøyring på tvers av tenester i eit område kan bidra til å ta ned kostnadane og betre døgnprofilen. Ein bør difor vurdere å samkøyre skuleskyss, drosjetilbod og andre aktuelle mobilitetstenester.

Målgrupper: Det må gjerast ei vurdering av kva behovet i området er med utgangspunkt i definerte målgrupper. Val av målgruppe vil ha betydning for dei øvrige kriteria.

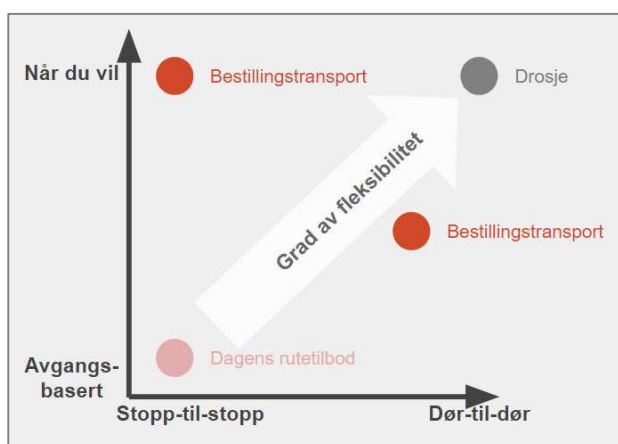
Bestillingstransport er ei kostbar teneste og finansiering av tilbodet bør klargjerast før ein set i gong eit tilbod.

4.2 Behov for finansiering og partnerskap

Då bestillingstransport er ei dyr teneste, samanlikna med rutetilbodet, er finansiering naudsynt før utrulling av tenesta. Grafen til høgre viser at jo meir fleksibelt tilbodet er - jo dyrare er tenesta. Kor fleksibel tenesta er handlar om når ein kan bli henta og kvar ein ein kan bli henta.

Ein ser frå andre kollektivselskap at samarbeid vil vere sentralt for å lukkast med finansiering. Erfaringar viser at særleg fylkeskommunar og kommunar der ein ynskjer å introdusere tilbodet vil vere viktige samarbeidspartnarar. I tillegg kan også samarbeid med aktørar knytt til t.d. teknologiske løysingar vere aktuelle.

Under er det trekt fram eksempl på kven ein ser på som potensielle viktige samarbeidspartnarar for å lukkast og kva suksessfaktorer som må til for å få til eit godt samarbeid.



Vestland fylkeskommune

Finansiering frå fylkeskommunen er identifisert som viktig for å lukkast med besillingstransport i Vestland fylke. Dette kan ein mellom anna oppnå ved å identifisere lågthengande frukter innanfor fylkeskommunen og Skyss si kontrollsfære som på sikt kan erstattast av digital bestillingstransport. Dette er tenester som Skuleskyss, kostnadskrevjande ruter, TT-transport, Trygt heim, Serviceskyss m.m.

For aktuelle område bør det òg vurderast om betre tilbod til innbyggjarane kan finansierast ved særskilt tildeling gjennom byvekstatalen/Miljøløftet (Miljøløftet.no).

Kommunar

Partnerskap med kommunar er også identifisert. Ein må jobbe inn mot kommunar i Vestland og gå i dialog med dei som etterspør bestillingsløyningar. Det vil vere viktig å ha dialog om medfinansiering på lik linje med anna dialog om korleis tilbodet bør utformast. Initiativ frå kommunane kjem ofte i samband med årlege ruteendringar. Ein må etablere samarbeid om potensielle felles mål med kommunane og diskutere potensielle gevinstar.

Bransjesamarbeid

Det er òg identifisert andre potensielle mogelegheiter som t.d. å samarbeide med aktørar knytt til teknologiske løyningar og andre partnerskap som samarbeid inn mot t.d. helseforetak.

Suksessfaktorar for å lukkast

I dialog med partnarar vil det vere sentralt å oppnå eit felles målbilete og forståing for behovet bak tenesta. Det er viktig at ein synleggjer dei samfunnsøkonomiske gevinstane som tenesta kan gje - både i den sosiale dimensjonen og mogelegheiter for sparte kostnadar i omsorgstenesta. I slike partnerskap må ein leggje til rette for open dialog og godt samarbeid. Dette krev òg at Skyss har kompetanse og kapasitet til å følgje opp og vedlikehalde eit godt partnerskap. Suksessfaktorane som er identifisert er oppsummert i bilete under.



4.3 Generelt behov for auka kompetanse og nye arbeidsoppgåver som oppstår

Den nye tenesta vil medføre behov for ny kompetanse og nye arbeidsoppgåver. I arbeidet er det kartlagt fire hovudområde med særleg behov for auka kompetanse og kor det vil kome nye arbeidsoppgåver. Desse er 1) Digitalisering og utvikling, 2) Anskaffingsprosessar, 3) Marknadskommunikasjon og 4) Ruteplanlegging.

For å levere tenesta er det naudsynt med nye digitale løysingar. Med dette følgjer også nye måtar å jobbe på og behov for å auke den digitale kompetansen.

5. Strategisk vegkart og tiltak

Det forrige kapittelet trekte fram viktige tema for tenesta som t.d. kompetanse, anskaffingar, organisering og finansiering. Dette kapittelet trekkjer fram hovudtiltaka for å realisere målbiletet kor tiltaka er plassert i eit strategisk vegkart ut 2024.

Tiltaka som er utarbeidd gjeld innanfor områda tenesteutvikling, teknologi, partnerskap og finansiering, samt organisering og kompetanse. Det er ei rekke tiltak som bør setjast i gong på kort sikt, men for å få realisere målbiletet er det særleg sentralt å ha riktig kompetanse og nok ressursar.

5.1 Hovudtiltak

I arbeidet er det definert 16 konkrete tiltak frå 2022 og fram mot 2024.

Innanfor tenesteutvikling vil det vere sentralt å lære av erfaringar frå piloten på Tertnes, og bruke lærdommen i vidareutviklingen av tilbodet med digital bestillingstransport. Eit anna tiltak vil vere å beslutte korleis eksisterande tenester skal bli integrerte i tenestetilbodet.

Då finansiering er sentralt for å lukkast med tilbodet er ei rekke tiltak identifisert for korleis ein bør jobbe med å tilnærme seg finansiering. Tiltaka inneber mellom anna å etablere prosess og dialog med aktuelle partnarar som kommunar og Vestland fylkeskommune, samt andre aktørar innan innovasjon og drosjenæringa.

Utrulling av tenesta vil også krevje ny kompetanse og organisering. Skyss må iverksette tiltak som sikrar at ein har riktig kompetanse og dedikerte ressursar til å utarbeide eit godt tilbod til innbyggjarar i Vestland. I tillegg vil det vere naudsynt å vurdere korleis pris- og forretningsmodellen bør vere for digital bestillingstransport. Til dømes bør ein sjå på ein eventuell prisdifferensiering basert på servicegrad.

Det er også identifisert tiltak knytt til teknologi. Dette vil bli omtalt i neste delkapittel.

5.1 Teknologitiltak

Teknologi har vore svært sentralt i prosjektet og det er difor utarbeidd eit eige delkapittel knytt til tiltak på dette området.

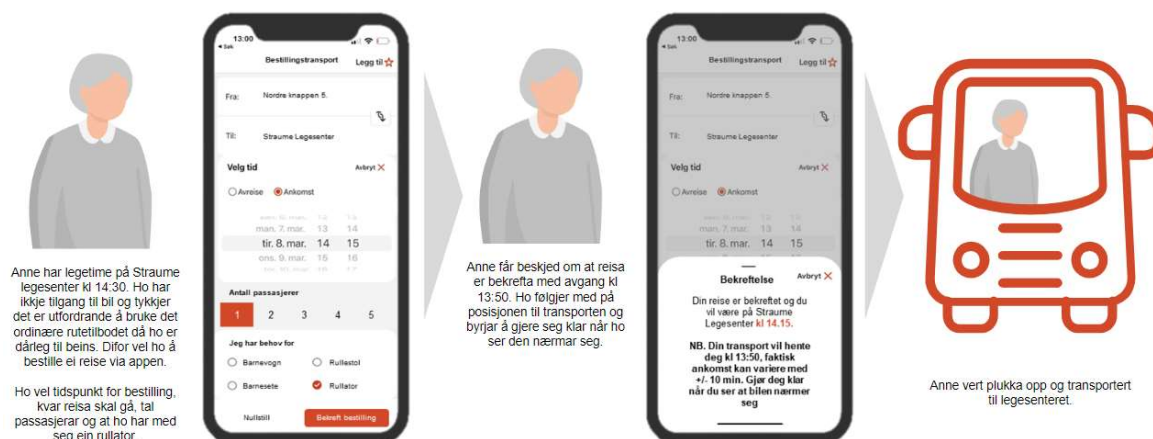
Dei strategiske føringane set rammer og retning for Skyss sine digitale tenester. Forankring av MaaS peikar i retning av fleire grensesnitt og dynamisk ruteplanlegging.



I tillegg skal Skyss «eige» kundeopplevinga og ha tenestene i sitt eige grensesnitt, kor lagring skal skje gjennom sky og «buy before build». Drifta skal «outsourcast», mens Skyss sjølv skal drifte eigne integrerte løysingar. Rask oppskalering av denne typen tilbod vil vere ein føresetnad for å lukkast, og teknologien må difor legges til rette for dette. Det kan innebære utviding til nye geografiske område og nye målgrupper.



For å sjå korleis den digitale kundereisa kan sjå ut og kva implikasjonar den medfører for Skyss er det laga ein enkel illustrasjon i biletet under.



For å levere ei saumlaus og datadriven kundereise vil det vere ein føresetnad at ein bruker eit sanntidssystem som planlegg og kalkulerer dynamiske ruter. Kunden må kunne bestille digitalt og kommunisere med Skyss gjennom digitale flater. For å oppnå høg grad av samkøyring må det vere mogeleg å personifisere tenesta for kvar målgruppe då t.d. eldre vil ha andre servicebehov enn born. Dei forretningsmessige måla med kundereisa kan oppsummerast i følgjande fire punkt:

Forretningsmessige mål med kundereisa:



Ei personalisert oppleving som er basert på målgruppa



Laupande sanntidsinteraksjon og meldingar til kunden som skal reise



Datadriven og "real time"-oppleving (sanntidsplanlegging)



Ei saumlaus og enkel kundereise

Målbiletet for tenesta samsvarer med kva dei mest sentrale aktørane innan teknologi tenker framover. I tillegg ser ein at andre kollektivselskap også fokuserer på dynamisk sanntidsplanlegging, og at eit av suksesskriteria vil vere å ha eitt «baksystem» for å enklare kunne tilby ei saumlaus kundereise.

Eit første steg vil difor vere å kartlegge dagens tenester for å finne utfordringar og avhengnader for ein vurderer anskaffing av eit «baksystem».

6. Vegen vidare

For å realisere målbiletet og gjennomføre tiltaka i det strategiske vegkartet vil det krevje fokusert og dedikert arbeid med nok ressursar over tid. Det vil vere sentralt å tileigne seg ny digital kompetanse på nye system som ein ikkje har i dag. I tillegg er ikkje tenesta "mogen" i marknaden i dag, og det vil difor vere behov for høgt fokus på vidareutvikling og testing av tenesta.

I tråd med konklusjon over og Fylkesutvalet sitt vedtak (FUV PS 76/2021) blir det gjennomført ein pilot for aldersvennleg transport i Bergen no i 2022. Piloten vil tilby tilrettelagt transport for ei målgruppe som har vanskar med å nytte det ordinære kollektivtilbodet. Eit viktig mål i piloten blir å finne ut korleis denne teknologien best kan leggest til rette for eldre. Piloten skal òg legge til rette for andre grupper som har utfordringar med å komma seg rundt i kvardagen. Det vert difor arbeidd vidare med eit namn på tilbodet som ikkje berre viser til ei aldersgruppe.

For å skaffe innsikt i behova til brukarane er det frå desember til januar gjennomført intervju av reelle brukarar på Tertnes. Knytt til namneval kom det fram at brukarane ikkje har noko forhold til verken det eine eller det andre namnet. Tilbakemeldingar frå brukarane handla om at bruken av tenesta avhengar av korleis tenesta fungerer og korleis den blir presentert.

Skyss har i dei siste månadane presentert piloten i politiske råd som Eldrerådet i Bergen kommune, Rådet for menneske med nedsett funksjonsevne og Fylkeseldrerådet. Desse har meldt tilbake mange gode innspel som er ivaretatt i utforminga av konseptet.

Skyss vil i tida fram mot oppstart i oktober 2022 arbeide med marknadsføring og kommunikasjon for å gjere konseptet forståeleg for brukarane. I samband med lansering av piloten på Tertnes blir det utarbeidd informasjonsfoldar som vert leverte ut i området. Det vil vere plakatar og «stand» på opningsarrangement med informasjon. Det blir lagt til rette for at brukarane vil få hjelp til å laste ned app og få opplæring i korleis ein skal bruke bestillingsløysinga.

7. Vedlegg

Kriterium frå dei kollektivselskapa i Noreg som har mest erfaring med bestillingstransport.