

Saksnr: 2020/46333-2

Saksbehandlar: Kari Steinsland

## Saksgang

Utval	Utv.saksnr.	Møtedato
Hovudutval for samferdsel og mobilitet		03.06.2020
Fylkesutvalet		18.06.2020

## Forenkling, modernisering og effektivisering av salskanalane og betalingsmåtane innanfor mobilitet og kollektiv

Forslag til innstilling

1. Fylkesutvalet tar framlegget om ei heilskapleg tilnærming til ei felles digital plattform innan mobilitet i Vestland til orientering, og stiller seg bak at dette må gjerast trinnvis og på ein måte som både tek omsyn til kundeperspektivet og -opplevinga. Samstundes arbeider ein for kostnadseffektive løysingar som er i tråd med utviklinga nasjonalt og internasjonalt, og legg til rette for framtidens mobilitetssatsing.
2. Fylkesutvalet støtter forslaget om ei gradvis harmonisering av salskanalar og betalingsmåtar som byggjer opp under at kjøpsopplevinga vert den same i heile Vestland fylke. I fyrste omgang gjennom at ein fasar ut reisepengar/verdikort som betalingsmiddel i heile fylket, og fasar inn bankterminalar som betalingsmiddel i busskontraktane i Hordaland.

## Samandrag

Det vert arbeida på fleire plan med løysingar for å støtte opp under ein slik digital plattform. Endringane ein gjer i både salskanalane, betalingsmåtane og løysingane er med på gjera dette mogleg. Eit viktig perspektiv er korleis endringane påverkar kostnadane, og kva slags fleksibilitet dei gjev Skyss/Kringom.

I denne saka gjer ein greie for bakgrunnen og heilskapsperspektivet på ei felles digital plattform i Skyss/Kringom. I saka vert det lagt fram forslag til endringar her som støttar opp under både målet om forenkling, modernisering og effektivisering. Konkret vert det foreslått å fasa ut reisepengar/verdikort, og fasa inn bankterminalar. Forslaga tek òg omsyn til at ein så raskt som mogleg skal få ei felles merkevare og felles løysingar for mobilitet- og kollektivtransporten i heile Vestland.

Rune Haugsdal  
fylkesrådmann

Håkon Rasmussen  
fylkesdirektør

*Saksframlegget er godkjent elektronisk og har difor inga handskriven underskrift*

## Saksutgreiing

### Bakgrunn og et heilskapleg perspektiv på ei felles digital plattform i Skyss/Kringom

Arbeidet med forenkling, modernisering og effektivisering av salskanalane og betalingsmåtene er godt i gang, og mellom anna i RS 37/2020 (Fylkesutvalet, 30.04.2020) vert det gjort greie for detaljar i arbeidet. Sentralt står målet om ei felles, heilskapleg digital plattform for mobilitet, i heile Vestland fylke. Ei slik løysing skal syta for at kundane får same gode oppleving i heile fylket, samstundes som ein legg til rette for moderne og kostnadseffektive løysingar. Utrulling av løysinga startar opp hausten 2020 i Hordaland i forbindelse med oppstart av dei to nye busskontraktane i Bergen. Vidare fortset ein med dei andre kontraktsområda i Hordaland vinteren 2020/2021, og ser føre seg å starta i Sogn og Fjordane på vårparten. Her vert det òg peikt på at ein jobbar med ein heilskapleg plan, både for salskanalane, men òg innan takst- og sonestrukturen for heile Vestland, samt ei felles digital plattform for Skyss/Kringom.

Endringane ein jobbar med er ei viktig føresetnad for å mellom anna:

- Kunne tilby etterspurde og relevante tenester, salskanalar og betalingsmåtar til dei reisande
- Forenkle og forbetre arbeidskvardagen til sjåførar, billettørar og tilsette i Skyss/Kringom
- Leggje til rette for framtidig satsing på mobilitet, digitalisering og raskare endringar i systema
- Modernisera utstyr og løysingar og redusera kostnadsstrukturen på desse

Takst- og sonestrukturen er ein eigen sak i PS 35/2020 (Hovudutval for Samferdsel og mobilitet, 13.05.2020). Felles takst- og sonestruktur for buss og bybane er ein forutsetning for felles billetteringsløysingar, både på kundesida (billettapp) og for sjåførar/billettørar (salsløysing om bord). Arbeidet er omfattande og kostnadskrevjande, og ein lyt difor ta det trinnvis, både av omsyn til kapasiteten i organisasjonen og av omsyn til tilgjengeleg budsjett.

### Mot ein heilskapleg og felles digital plattform for mobilitet i Vestland fylke

Arbeidet med integrasjon av kollektivområdet i Vestland fylkeskommune vart handsama i PS 3/2020 i Fylkesutvalet og eit samrøystes Fylkesutval gjorde slikt vedtak:

«Fylkesutvalet støttar framlegget om ein gradvis marknadsintegrasjon, der kollektivtilbodet framstår mest mogeleg likt som i dag for kundane, fram til merkevare er avklara og gode fellesløysingar er utarbeida innan mobilitets- og kollektivområdet.»

Ein felles digital plattform er krevjande, men med ei trinnvis tilnærming er det mogleg å utføre. Det er fleire element i dette arbeidet (harmoniseringa gjeld buss og båt):

- Harmonisera salskanalar og betalingsmåtar i heile fylket
- Harmonisera produkt og takstar/soner i heile fylket
- Innføra felles system og løysingar i heile fylket

Eit anna moment i eit heilskapleg perspektiv på fellesløysingar, er at ein lyt sjå på korleis ein kan modernisera og effektivisera løysingane ein har, og som vert utvikla. Med modernisering meiner ein mellom anna utskifting av gamle løysingar for infrastruktur i bussar, båtar og ander stader der det vert seld billettar. Det tyder òg at løysingar vert digitaliserte og rigga for framtidig satsing på mobilitet.

I omgrepet effektivisering legg ein at ein ser på dei ulike salskanalane og betalingsmåtene, og gjer ei vurdering av kva det kostar å selje billettar og krevje inn betaling på denne måten (kostnad per transaksjon). Førebels viser resultatata til dels store skilnadar mellom salskanalane og betalingsmåtene. Eit anna viktig moment er i kva grad kostnadene er faste eller følgjer volumet i salskanalen. Eit godt eksempel er kontantbetaling om bord på den eine sida, og betaling i mobilappen på den andre. Kostnadar knytt til handtering av kontantar på bussane er i stor grad faste og regulert i kontrakten med operatøren, medan transaksjonskostnadane i mobilappen er basert på volum. Dette ser ein effektane av i dagens koronasituasjon, der kostnadene ved kontanhandtering er dei same sjølv om det ikkje er betaling med kontantar akkurat no. I mobilappen er volumet òg kraftig redusert, men det same gjeld kostnadene knytt til salskanalen.

### Felles løysingar for alle kundane i fylket

I PS3/2020 (Fylkesutvalet) vart det lagt fram at ein mellom anna vil arbeida for å ha integrerte og felles løysingar for kundane. Eit ledd i dette arbeidet vert å harmonisera salskanalar og betalingsmåtar, slik at kjøpsopplevinga vert lik for kundane på same transportmiddel, uavhengig av kvar i fylket ein er. Ein har i det pågåande arbeidet difor sett på kva slags forskjellar det er i tilgjengelege kanalar og betalingsmåtar for kundane i Vestland. Mykje er allereie felles, men det er nokre hovudforskjellar. Til dømes gjeld dette den populære salskanalen SkyssBillett (mobilapp), og at det i liten grad er mogleg å nytta bankkort som betalingsmiddel på bussane i kontraktsområda i Hordaland. Skyss/Kringom ønskjer difor å utvida betaling med bankkort (kontaktlause bankkort) til å gjelde heile Vestland fylke, ikkje berre Sogn og Fjordane. Tilsvarande arbeidar ein for å tilby mobilappen i heile fylket, ikkje berre i Hordaland.

Vidare arbeider ein òg med modernisering og effektivisering. Ein del av dette er å ta del i nasjonale løysingar, som til dømes Entur si løysing for sjølvbetjening og ein felles nasjonal løysing som gjer det mogleg å kontrollera billettar andre har seld. Eit døme på behovet for dette, er samarbeidet med Vy og Jernbanedirektoratet om at Skyss/Kringom sine periodebillettar vil vere gyldig på toget heilt til Voss, det same gjeld mellom anna enkeltbillettar mellom Bergen og Arna. Den nasjonale løysinga gjer gode moglegheiter for vidareutvikling av både utsalsstader (til dømes hotell og andre reiselivsverksemdar), produkt og samarbeid med andre aktørar. Å ta del i utviklinga av nasjonale løysingar gjer òg at ein ikkje lyt bera heile kosten og risikoen sjølv. I Entur si løysing er det ikkje støtte for det som vert kalla reise pengar i Hordaland, og verdikort i Sogn og Fjordane. Dette er løysingar som gjer at kundane betalar inn ein sum pengar på førehand til ein konto som Skyss/Kringom har ansvar for. Når ein kjøper billettar vert betaling trekt frå denne kontoen. I praksis vert Skyss/Kringom ein bank, og det er ein betydeleg jobb med både sikkerheit knytt til korta og administrasjon av pengane og løysinga.

I eit moderniserings- og effektiviseringsperspektiv er det fleire argument som talar for at reise pengar/verdikort bør fasast ut. Nyten for kundane er overlappande mellom betalingskort og reise pengar/verdikort. Sidan bankkort er noko dei fleste kundane allereie har, slepp ein òg administrasjon knytt til produksjon og distribusjon av sjølve korta, og arbeid knytt til sikkerheit. Reise pengar og verdikort krev og større kontanttransaksjonar mellom sjåfør og den reisande, noko ein av fleire grunnar ønskjer å unngå. Mellom anna kan ein redusera tid på haldeplassen, det vert mindre risiko for ran, og ein unngår kontantar som mogleg smittekjelde. Effektivitetsperspektivet tilseier difor at sjølv om betalingsmåten framleis er nytta av nokre kundegrupper, så er kostnadane per transaksjon store, og i stor grad kan dei reisande som i dag nyttar reise pengar/verdikort nytta andre betalingsmåtar.

Vedtakskompetanse

Fylkesutvalet har samordningsansvaret for planlegging og økonomiforvaltning.

Vurderingar og verknader

**Økonomi:** Arbeidet med salskanalar påverkar ikkje inntektene direkte, men vil vere med på å kunne redusera driftsutgifter på sikt

**Klima:** Ikkje relevant

**Folkehelse:** Ikkje relevant

**Regional planstrategi:** Ikkje relevant

### Trender og fakta; kvar går utviklinga nasjonalt og internasjonalt

#### Kva slags trendar ser ein

Både i Handlingsprogram 2020-2023 og i Kollektivstrategi for Hordaland fram mot 2030 vert det framheva at det er viktig med enkle og framtidssretta måtar å betale for kollektivreisene. Som ein del av dette arbeidet ser Skyss/Kringom på kva andre kollektivselskap gjer, både nasjonalt og internasjonalt. Her er det ein tydeleg trend i retning av kontaktlause bankkort. London var tidleg ute her, og ein har passert ein imponerende milepåle med 3 milliardar reiser som er betalt med kontaktlause bankkort. Både her og hjå andre vert det trekt fram at nøkkelen til suksess ligg i at det er ei betalingsform som er rask, sikker og kundevennleg. Samstundes er adopsjonen av bankkort

som betalingsmiddel nær universell, og dekkjer alle kundegrupper. Ein annan fordel som vert trekt fram er at tilreisande kan nytta kort dei allereie har.

Internasjonalt ser ein òg konturane av at reise- og kjøpsmønstra er i ferd med å endre seg. Etter kvart som tradisjonell pendling til og frå arbeidsplassen er i endring og bruk av heimekontor aukar, endrar òg produkttilbodet seg. Fleire og fleire store kollektivselskap ser ein nedgang i talet på selde periodebilletter, og ei auke i etterspurnaden på meir fleksible løysingar. Eit populært konsept her er sin sokalla «Pay as you go» (PAYG) tilnærming. I praksis vert kundane her belasta ut frå ein dynamisk modell som gjer at skilnaden mellom einskildbilletter og periodebilletter vert meir fleksibel og kan tilpassast arbeids- og pendlingssituasjonen frå dag til dag. I Norge er ikkje dette komen like langt, men førebels veit ein lite om kva slags påverknad koronasituasjonen vil ha her, og om dette vil vere med på å akselerera utviklinga. I ei PAYG-tilnærming er bankkort klårt vanlegast, og mest utbreidd som betalingsmiddel. Dette tyder ikkje det same som at dette er ei tilnærming ein skal velja på kort sikt. Jamvel vert det viktig å velje løysingar som gjer at ein har fleksibilitet i framtida, og at endringar ikkje vert tid- og kostnadsnevjande dersom det vert aktuelt.

### Fakta om utviklinga i sal om bord

I takt med at ein stadig større del av omsetnaden kjem i mobilappen, fell salet om bord. På buss og bane har endringane vore store (båtbilletter vart først ein del av mobilappen i 2020). Målt i talet på selde billetter om bord er det ein nedgang på heile 20 %, eller om lag 800.000 billetter. Ser ein på omsetnad, er nedgangen enda større, heile 45 % av omsetnaden er flytt over i andre kanalar. I sum utgjør dette om lag 110 millionar kroner. I eit kostnadsperspektiv tyder dette at salskanalen sal om bord, er vorten monaleg dyrare per transaksjon, sidan kostnadane i stor grad ikkje vert skalert ned i same takt. Dette gjeld både kontant og reise pengar som betalingsform.

Ser ein på dei ulike kundegruppene, er utviklinga eintydig med unntak av i kategorien honnør. For vaksne, born og andre grupper er det ein sterk nedgang (30-50%). Blant honnørreisande er utviklinga svakt negativ (3 %). Bruken av reise pengar er størst på buss (82 %, etterfylgd av bybane (12 %) og båt (3 %). Når det gjeld billett kategoriar, står honnørreisande for om lag 61 % av billettsalet betalt med reise pengar (av totalen om bord utgjør selde honnørbilletter om lag 34 %).

### Vegen mot ei felles digital løysing for heile Vestland fylke – løysingar og tidslinje

#### Overordna linjer – kvar er vi på veg?

I RS 37/2020 (Fylkesutvalet) vert det peikt på at det har vore ei rivande utviklinga sidan billettsystemet som no skal bytast ut vart innført. Tydelegast har trenden mot meir sjølvbetente løysingar vore, og her var ein tidleg ute med å lansera mobilbillett som eit framtidssretta, fleksibelt og kostnadseffektivt alternativ til tradisjonell billettering. 80 % av omsetninga i Hordaland går no i slike kanalar, og ein jobbar mot ei implementering av kanalane i heile fylket. Kostnadseffekten av sjølvbetening får ein først når ein har nådd ei kritisk masse. Ein kan da henta ut gevinstar gjennom digitalisering og effektivisering. Ein er no nær ved å nå dette målet. I arbeidet med nye salskanalar og betalingsmåtar, er det difor viktig at ein arbeidar med å sjå og utvikla kanalar og betalingsformar som både er haldbare i ei viss tid frametter. Samstundes må dei støtta opp under konsept som Baas (Bus as a service, der operatørane eig infrastrukturen og drifrar den), mobilitet og andre initiativ som er med på å digitalisera og effektivisera billettsalet. På den måten sikrar ein at ein no, og i tida frametter, kan henta ut gevinstar og effektar frå dei investeringane ein har gjort, og skal gjere, innanfor området.

Ser ein på utviklinga dei siste åra, samt trendane og kva som vert forespeila frametter, er det særleg to viktige overordna spor. Det eine er utviklinga i retning sjølvbetjening og salskanalar som støttar oppunder mobilitet. Her er ein godt posisjonert allereie, men lyt arbeida med både å lansera mobilappen i heile fylket, samt tilby kostnadseffektive og dynamiske løysingar. Utvikling av mobilappen, og lanseringa av ein nettbasert sjølvbeteningsløysing der ein kan kjøpa både einskildbilletter og periodebilletter, til hausten 2020 (i Hordaland, i 2021 i Sogn og Fjordane) vert viktige grep her. Eit anna viktig spor er framtidssretta betalingsformer som i mindre grad er avhengig av at kollektivselskapa og operatørane har eige infrastruktur og system for forvaltning og handtering av betaling. Ein er på veg i retning av at kontantar spelar ein mindre rolle, og ein ser at i situasjonar som den ein no er inne i, lyt ein finna andre ordningar. Samstundes ser ein at betalingsformer som er avhengig av kontantinnskot (reise pengar/verdikort) vert mindre populære blant mange kundar og ikkje støtter framtidens digitale løysingar.

Kostnadseffektive salskanalar og betalingsmåtar er ein god forvaltning av fellesskapets midlar, og gjer at ein kan bruka meir ressursar på andre område.

### **Tiltak på vegen mot ei felles digital løysing**

Innføringa av ei felles digital løysing vert trinnvis. I arbeidet med nye digitale løysingar for billettering, vert løysingane først innført i Hordaland. Dette heng dels saman med oppstart av nye busskontraktar her. I tillegg er det ein avhengigheit mot ny takst- og sonestruktur for buss som enda ikkje er på plass i Sogn og Fjordane. Både ny takst- og sonestruktur for Sogn og Fjordane og nærare detaljar om innføring av ny løysing (både for kundane og for sjåførane/billettørane) i Sogn og Fjordane kjem ein attende til i eigne saker.

Når det gjeld implementering av ny billetteringsløysing først i Hordaland, vert det foreslått nokre endringar i betalingsmåtene om bord. Som et ledd i harmoniseringa mellom Hordaland og Sogn og Fjordane er forslaget at ein innfører bankkort som betalingsmiddel på alle busslinjene i Hordaland (på båt er det allereie mogleg). Med innføringa av bankkort, er det administrasjonen si tilråding at ein som eit ledd i digitaliserings- og effektiviseringsarbeidet samstundes gradvis fasar ut reise pengar som betalingsmiddel i Hordaland (og på sikt verdikort i Sogn og Fjordane).

### **Tidslinje for endringane**

Med oppstarten av nye kontraktar, har ein og eit vindaug for meir effektiv installasjon av nytt utstyr. Skyss/Kringom ønskjer difor å starta utrulling av bankterminalar på bussane i samband med oppstart av dei nye busskontraktane i Bergen Nord (01. oktober 2020) og Bergen Sentrum (01. desember 2020). Vidare vil ein ha ei gradvis utrulling av bankterminalar i dei andre kontraktane i løpet av første kvartal 2021. Dette gjer at ein i løpet av første kvartal 2021 vil kunne nytta bankkort på bussane i heile Vestland, eit viktig steg i harmoniseringa og innføringa av ein felles merkevare og kundeoppleving.

Når ein byter system, vert det ofte ei overgangsperiode der ikkje all funksjonalitet er harmonisert mellom dei to systema. Dette gjer at ein får ein periode med både gamal og ny løysing. Her gjer ein nokre grep for å sørkje for minst mogleg innverknad på kundane. Frå 01. oktober 2020 vert det berre mogleg å kjøpa einskildbillettar og 24-timarsbillettar om bord i Hordaland. Kundane vil difor ikkje oppleve skilnad på produkttilgjengelegheita om bord i Hordaland. Når det gjeld betalingsmåtar, er det her ikkje mogleg å tilby det same om bord i alle områder før ein har rulla ut systemet i alle kontraktsområda.

Forslaget frå Skyss/Kringom at ein vel ein tilnærming om at ein tilbyr noko nytt samstundes som ein fasar ut noko. Forslaget er difor at ein har ein gradvis utfasing av reise pengar etter kvart som ein ruller ut ny løysing. Samstundes fasar ein inn bankkortbetaling. Dette gjev ein viss overgangsperiode, førebels estimert frå oktober 2020 til mars 2021, men her jobbar ein for å komprimera denne. Når det gjeld Bybanen er forslaget å behalde reise pengar som betalingsmiddel fram til ny løysing for billettering på haldeplassane er klar. Konsept og val av løysing knytt til haldeplassane kjem ein attende med i ei eiga sak til hausten.

### **Kostnadar ved endringane**

Kostnadane for 2021 for alle kontraktsområda kjem ein attende til som ein del av budsjetthandsaminga i haust. Når det gjeld kostnadane for 2020 vert desse dekkja gjennom årets budsjett.

### **Korleis påverkar endringane ulike grupper – ei vurdering**

Sjølv om ein har fleire billettkategoriar, har ein for praktiske føremål tre store kategoriar. Vaksne, born og honnørreisane. Her har Skyss/Kringom sett på i kva grad desse gruppene påverkast av endringane som no vert foreslått. Ei viktig presisering er at endringane knytt til reise pengar er estimert til å påverka om lag 6 % av kundane. For 88 % av kundane vert det ikkje nokon merkbar negativ endring i betalingsform eller tilbod, og for 6 % (dei som kjøper periodebillett kontant om bord) lyt ein byta salskanal.

### **Born**

Born utgjer ein relativt liten del av dei reisande som løyser billett med reise pengar. Som ein del av selde billett utgjer born om lag 7 %. Til samanlikning utgjer dei 14 % av selde billett i billettappen.

Born er ei gruppe som er vanskeleg å sjå under eitt; det er stor skilnad på kva slags betalingsmåtar som er gode alternativ for ein 6-åring, og for ein 17-åring. Gruppa er difor utfordrande når det gjeld vurderingar knytt til betalingsmåtar. Gruppa er i liten grad ein aktiv brukar av reise pengar, og det vert seld om lag tolv gongar fleire billetter til born i appen enn det vert løyst med reise pengar. Tal frå SSB viser at 92 % av born over 9 år har smarttelefon. For mange av desse har ein gode løysingar, både mobilapp knytt til foreldra sine betalingskort, men og sjølvbeteningsløysinga vil vere gode alternativ. Om bord på buss og båt kan ein løyse billett hjå sjåfør, og for reisande med Bybanen har ein moglegheit til å kjøpa billett på haldeplassen. I gruppa 6-8 år har ein mindre del tilgang på bankkort og/eller smarttelefon, men delen av desse borna som reiser åleine på buss eller bane er ikkje veldig høg. For desse vil kontant betaling, eller sjølvbeteningsløysinga vere alternativ. Skyss/Kringom si vurdering er difor at gruppa har gode alternativ, sjølv ved utfasing av reise pengar.

### **Vaksne**

Vaksne utgjer om lag 32 % selde billetter blant dei som brukar reise pengar. Til samanlikning utgjer dei 68 % av selde billetter i mobilappen. Som gruppe har vaksne i snitt opp mot 95-99% tilgang på smarttelefon, og kan nytta app dersom ein vil. For mange vil òg sjølvbeteningsløysinga vere eit alternativ, særleg dei som ønskjer å reise anonymt. Bankkort er og noko meir eller mindre alle i denne gruppa har tilgang på. Skyss/Kringom si vurdering er at vaksne (og i vidare betydning studentar og militær) har gode alternativ.

### **Honnørreisande**

Honnørreisande utgjer om lag 61 % av selde billetter blant dei som brukar reise pengar. Til samanlikning utgjer dei om lag 12 % av selde billetter i appen. Ser ein på talet på selde billetter, så sel ein fleire einskildbilletter på mobilappen (om lag 1,1 millionar billetter) til gruppa, enn via reise pengar (om lag 930.000 billetter). Som med born, er honnør ei samansett gruppe. Både i alder, men i tillegg omfattar honnørreisande ikkje berre menneske i visse aldersgrupper. Reisande som har uførepensjon etter lov om folketrygd og blinde, er òg ein del av gruppa. Skyss/Kringom fører ikkje statistikk over kor stor del av gruppa desse gruppene utgjer. For reisande i dei ulike aldersklassane, vil bankkort stort sett vere eit godt alternativ for alle. Kontantbetaling vil òg vere ei løysing. For mange i gruppa tilseier både tal frå SSB kring bruk av smarttelefon (74 % i aldersgruppa 65-74 år, fallande til 47 % i gruppa 75-79), og salstala frå mobilappen at denne kan vere eit godt alternativ for mange. For blinde kan mobilappen vera eit godt alternativ, mellom anna med bakgrunn i støtte for tekst til tale i appen. For andre reisande vil sjølvbeteningsløysinga vere eit alternativ, og kundesenteret til Skyss/Kringom vil kunne hjelpe nokre her. Sett under eit er Skyss/Kringom si vurdering at honnørreisande òg har gode alternativ sjølv om ein fasar ut reise pengar.

### **Oppsummering og tilråding**

I RS 37/2020 (Fylkesutvalet), og i denne saka, har ein understreka at arbeidet er ein del av ei heilskapleg tilnærming til ei felles digital løysing for heile Vestland. Nokre stikkord har mellom anna vore forenkling, fleksibilitet, moglegheit til raskare endringar og fokus på å modernisera og effektivisera løysingane og prosessane.

#### **Forenkling, modernisering og effektivisering**

Forenkling betyr mellom anna at dei løysingane ein har, skal vere så enkle og rimelege som mogleg i bruk og i drift. Samstundes kan forenkling og vera at ein tek vekk nokre salskanalar og betalingsmåtar. Dette ønskjer ein å gjera både fordi det gjer det enklare både for kundane og Skyss/Kringom, samstundes som ein tek ned kostnadene og får ein meir moderne infrastruktur.

#### **Fleksibilitet og moglegheit til raskare endringar**

Arbeidet med salskanalane har mange forgreiningar og avhengighetar. Som ein har vore inne på, treff det sjølv sagt kundane, og ein viktig del av arbeidet har vore og kjem til å vere å jobba for å gjera det enklare å velja og reisa kollektivt. I så måte handlar noko av det arbeidet ein gjer med salskanalane å fortsetje arbeidet med å ha informasjons- og salskanalar som er relevante og enkle for kundane. Prinsippa her er mellom anna greidd ut i «Kollektivstrategi for Hordaland – Utvikling fram mot 2030».

#### **Heilskaplege løysingar for heile fylket**

Arbeidet ein no gjer vert eit monaleg bidrag til felles løysingar i heile fylket. Mellom anna gjeld dette dei delane som treff kundane, til dømes dei same betalingsmåtene, salskanalane og ein felles takst-



og sonestruktur. Samstundes jobbar ein òg med felles løysingar på baksida, slik at ein kan dra nytte av stordriftsfordelar og utvikla løysings- og tenesteproduksjon i Skyss/Kringom i tråd ved dei prinsippa ein jobbar etter. Eigarskapsmodellar og drift av løysingane vart omtala i RS 23/2020, og felles løysingar er eit viktig steg her. Både drift av løysingane og systema, men og den fysiske drifta av utstyret som er ute i eit stort fylke. Smidige og framtidsretta løysingar for eigarskap og drift kan ha store innsparingsmoglegheiter her.

### **Fylkesrådmannen si tilråding**

Løysingane som skal implementerast i løpet av hausten og neste år er eit resultat av eit lengre arbeid. Arbeidet har vore både teknisk komplekst, samstundes som ein har svært mange avhengigheiter både til takst- og soner, kontraktsoppstartar og ei fylkessamanslåing. I tillegg påverkar koronasituasjonen både arbeidsforma og kapasiteten både internt og eksternt hjå leverandørane. Leveransetida på både bussar og anna utstyr vert òg påverka.

Sjølv om ein både frå Skyss/Kringom og kundane sin ståstad skulle sett at innføringa var så rask som mogleg, og skjedde samstundes, er det fleire førehald som spelar inn. Det eine er logistikken; berre i Hordaland har ein over 850 bussar, der om lag 600 av dei får nytt utstyr medan dei er i drift. I tillegg kjem andre aspekt som opplæring av sjåførar, og kontraktsoppstartar inn. Fylkesrådmannen tilrår difor at ein følgjer framlegget om ei gradvis, men heilskapleg tilnærming til ei felles digital plattform i Vestland. Av omsyn til ovannemnde, må dette gjerast trinnvis og på ein måte som både tek omsyn til kundane og deira oppleving, samstundes som ein arbeidar for kostnadseffektive løysingar og ut frå kapasiteten hjå Skyss/Kringom og operatørane. Det er òg fylkesrådmannen si tilråding at ein ved innføringa av ny løysing i Hordaland startar harmonisering av salskanalar og betalingsmåtar, og at ein fortset denne harmoniseringa etter kvart som løysinga vert rulla ut i både resten av Hordaland, og i 2021 i Sogn og Fjordane. I denne saka er forslaget å fasa ut reisepengar/verdikort, og fasa inn kontaktlause bankkort i heile fylket.