

Framtidens biljett- och betalsystem i kollektivtrafiken

RAPPORT



Sammanfattning

Kollektivtrafiken i Norrland har under ett antal år följt utvecklingen av den nationella standarden för biljett och betalsystem (BoB-standard). Standarden var färdigutvecklad 2017 och har sedan dess implementerats i ett antal län runt om i Sverige. Område kollektivtrafiks befintliga biljett- och betalsystem behöver nu uppgraderas till standarden för att följa utvecklingen i branschen, verksamheten behöver också investera i ny validatorutrustning samt påbörja upphandling av app. Därutöver behöver befintlig apps biljettutbud utökas samt uppgraderas och svara mot nya lagkrav gällande tillgänglighet (WCAG) som för app-lösningar börjar gälla i juni 2021. Att stå utanför en uppgradering ger negativa konsekvenser för kollektivtrafiken i länet vilket kommer beskrivas djupare i denna rapport.

Bakgrund

Kollektivtrafiken i Norrland är idag ett till stora delar sammanhållet system, tack vare den gemensamma taxestrukturen Norrlandsresan. Norrlandsresan gör det möjligt för resenärer att åka buss i hela Norrland på samma biljett och med periodkort kan man också resa i Norrtågs trafik. Ett gemensamt system är en av förutsättningarna för att resenärerna ska uppleva ett sammanhållet kollektivtrafiksystem utan administrativa gränser och fortsatt biljettsamverkan. Ett sammanhållet kollektivtrafiksystem förutsätter att den regionala tågtrafiken finns med och att resenärer på ett enkelt sätt kan växla mellan olika trafikslag. Med anledning av detta har norrlandsläna bedrivit ett flertal gemensamma aktiviteter i syfte att underlätta det kollektiva resandet i de berörda läna. Som en del i detta samarbete har man sedan en lång tid tillbaka gemensamma biljett- och betallosningar och forum för att diskutera och besluta i läns-gemensamma frågor rörande biljetter och betalning.

Alla parter i detta samarbete är relativt små organisationer. Genom att samarbeta skapas möjligheter att dela på utvecklingskostnader, vara en bättre beställare samt genomföra större upphandlingar gemensamt och mer kostnadseffektivt.

Det var därför naturligt att norrlandsläna gemensamt började titta på ett projekt om ett framtida gemensamt biljett- och betalsystem. Presidier och ledning i de fyra läna har tillsammans tagit fram och samarbetat kring de politiska ambitioner som legat till grund för den förstudie som gjorts och för arbetet framåt, där målsättningen är att främja enkelhet för resenärerna, verka för sammanhållet system för alla kollektivtrafikresor i Norrland, öppna möjligheten att koppla på andra mobilitetstjänster, minska kostnader för systemet över tid och öka självstyret, dvs att alla aktörer helt fritt och oberoende av varandra kan bestämma kring produkter, priser och andra villkor. Norrlandsläna är en av många som gör denna resa, förstudier, utredningar och implementeringar görs i stort sett över hela Sverige och trafikhuvudmän har kommit olika långt i arbetet. Med ett samhälle som digitaliseras allt mer skapas nya möjligheter, det innebär också att förväntningar från resenärer ökar på att kollektivtrafiksystemet utvecklas i takt med andra tjänster. Det ligger därför i tiden för införande av ett nytt biljett- och betalsystem.

Förstudiens rekommendation

De samverkande beställarna i Norrland har förhandlat med nuvarande leverantör Fara om uppgradering av nuvarande biljettsystem utifrån den rekommendation som framkom av genomförd förstudie. Fara har återkommit med ett utkast till tilläggsavtal som realiserar en uppgradering av befintligt system till BoB-standard med tillhörande drift och underhåll genom implementering av Bobcat Core, en plattform som bygger på BoB-Standarden. Bobcat Core ingår inte i Faras avtalsförslag utan föreslås, av projektet, att direktupphandlas. Projektet föreslår även att en ny app upphandlas separat genom anbudsgivning i konkurrens.

Nuvarande avtal med Fara är ett s.k. rullande avtal som löper på tillsvidare. Genom utkastet till tilläggsavtal överenskommer parterna om en slutpunkt. Avtalet upphör att gälla i mars 2026. Dock kan beställarna förlänga avtalet med 1 + 1 år. Efter denna tidpunkt genomförs en eller flera nya upphandlingar av nytt biljettsystem med anbudsgivning i konkurrens.

Grundtanken bakom avtalstiden i utkastet är att nuvarande biljettsystem med alla ingående delar (hårdvara och mjukvara) ska kunna användas under sin kvarvarande livslängd. Dvs. nuvarande system vidmakthålls så länge det är rationellt ur ett "life-cycle"-perspektiv.

Nuläge övriga regioner i Sverige

I bakgrunden nämndes att i stort sett jobbar hela Sveriges kollektivtrafikbransch med frågan kring framtidens biljett- och betalsystem. Samtrafiken driver utvecklingen av en ny standard för Biljett- och Betalsystem (BoB-standard). Målsättningen med standarden är att skapa förutsättningar för ett enklare resande mellan olika län och resebolag.

Sedan länge finns Resplussamarbetet, som innebär att en resenär kan resa från Ystad till Kiruna med en och samma biljett trots att flera olika kollektivtrafikaktörer ingår i resan. Resplusbiljetter kan bara kontrolleras maskinellt under förutsättning att det lokala biljettsystemet är anpassat till BoB-standard. I annat fall är det upp till föraren att avgöra om biljetten är giltig eller inte. Eftersom biljetterna kan ha många olika utseenden är det ett osäkert förfarande. Med en gemensam standard och maskinell verifiering förenklas och förbättras förutsättningarna för att dels säkra intäkter och dels förenkla resandet. Målet med BoB är att kollektivtrafikbranschen inom några år använder samma standard, något som hela branschen kommer gynnas av.

Kartan visar hur långt de regionala kollektivtrafikmyndigheterna kommit i implementeringen av BoB-standarderna.



Nationellt biljettsystem

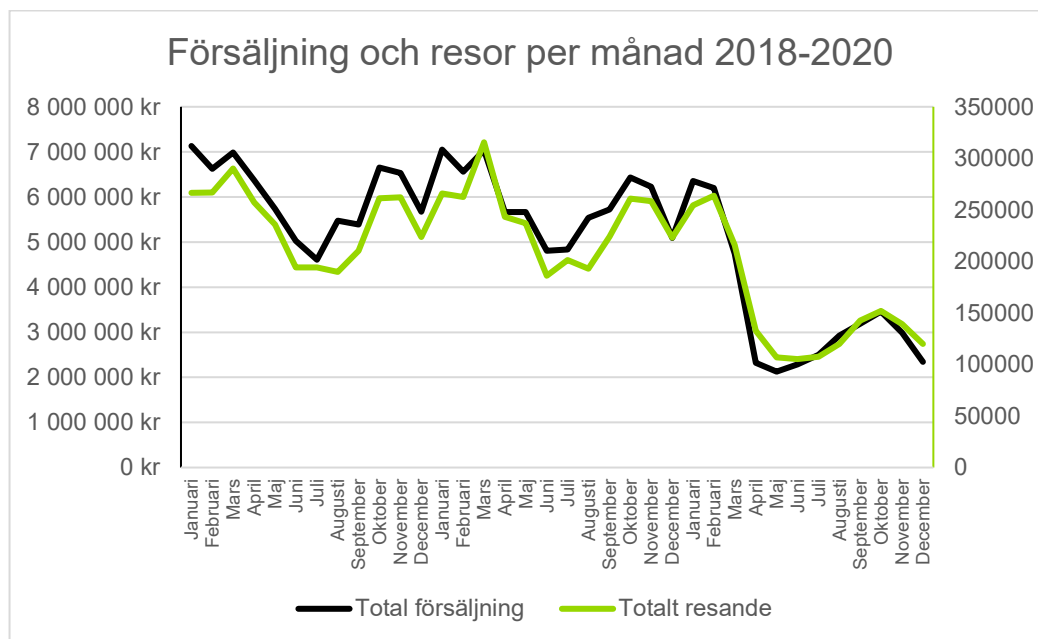
Majoriteten av regionerna har under ett par år jobbat med frågan kring nytt biljett- och betalsystem och i början av 2019 gjordes en sakpolitisk överenskommelse (Januariavtalet) mellan regeringspartierna, Centerpartiet och Liberalerna där det angavs att ett "Nationellt biljettsystem för all kollektivtrafik i hela Sverige" ska införas 1 januari 2022. Den 8 augusti 2019 beslutades att tillsätta en utredare, Gerhard Wennerström, VD på Samtrafiken, utsågs. Utredarens uppdrag var att undersöka och föreslå hur ett nationellt biljettsystem för hela kollektivtrafikbranschen i Sverige bör utformas, byggas upp, drivas och finansieras. I direktiven till utredningen nämns bland annat BoB-standarderna som "en viktig utgångspunkt" för utredningen. Uppdraget redovisades som SOU 2020:25 till Infrastrukturdepartementet 2020-04-28.

Intäkter i kollektivtrafiken

Den allmänna kollektivtrafiken finansierades 2019 till 59% av skattemedel och till 41% av biljettintäkter (konsumenter och Ungdomskort). Under samma år uppgick konsumentintäkterna till 80 mkr vilket är 24% av den totala finansieringen. För 2020 var fördelningen 65% skattemedel och 35% biljettintäkter och konsumentintäkterna landade på 50 mkr vilket motsvarar 16% av totalen. I siffrorna som redovisas ingår intäkter för både stads- och regiontrafik. Det kan vara bra att komma ihåg att stadstrafiken bedrivs i ett tjänstekoncessionsavtal, vilket betyder att intäkterna för stadstrafiken tillfaller utförande trafikföretag. I det här ärendet beskrivs helheten, dvs en redovisning görs av de totala intäkterna för den busstrafik som Område kollektivtrafik inom Region Jämtland Härjedalen har ansvaret för.

Intäktsbortfall

Under 2020 minskade busstrafikens biljettintäkter med 30 mkr i jämförelse med 2019. Den mest självklara och logiska anledningen är ett minskat kollektivt resande på grund av pandemin. Analyser som verksamheten gjort visar på att minskade möjligheter till försäljning ombord, bristande utbud i de digitala försäljningskanalerna samt möjligheten att inte kunna validera alla biljetter också haft en effekt på intäktsbortfallet. Chaufförer vittnar om fuskåkande där genomgång av resandestatistik bevisar chaufförernas upplevelse. Exempelvis visar genomgång av statistiken att antalet sålda mobilbiljetter inte överensstämmer med antalet manuellt registrerade biljetter i biljettsystemet. Diagrammet visar förhållandet mellan resor och försäljning åren 2018-2020. Under 2020 har förhållandet förändrats och analyser av biljettintäkter i förhållande till resandeanstal visar på att snittintäkten per resa är 3 kr lägre under 2020 i jämförelse med tidigare år. Det resulterar i ett sannolikt intäktsbortfall om 5,6 mkr för 2020, ett bortfall som går att koppla till fuskåkande.

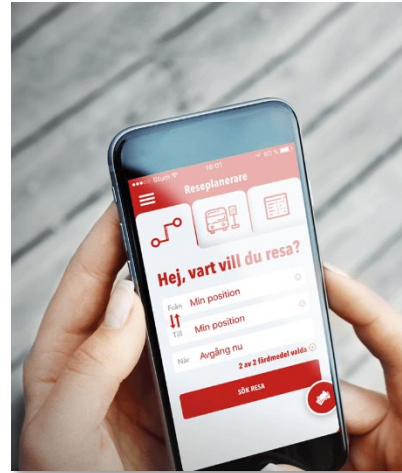


Försäljningen avser den försäljning som sker i Faras biljett- och betalsystem samt appen. Försäljning och resandet är betalande resenärer (Elev-/Ungdomskort ingår inte)

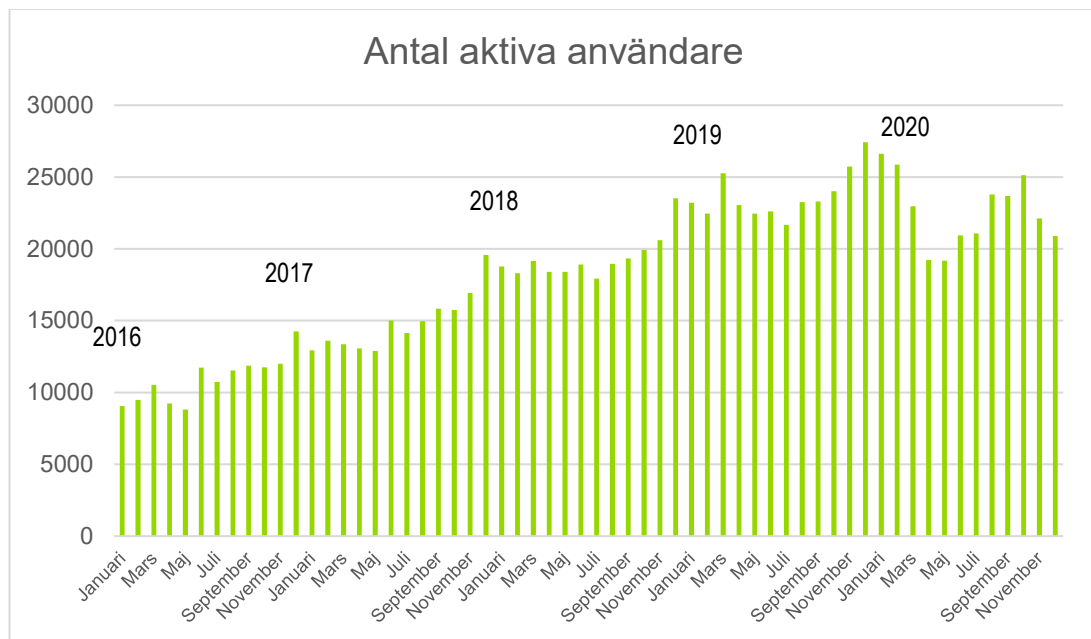
Biljetter och försäljningskanaler

Det finns ett fåtal återförsäljare av kollektivtrafikens biljettutbud i länet, anledningen är ett krångligt och inte driftsäkert försäljningssystem. I appen säljs endast enkel- och dagbiljetter, biljettutbudet för både stads- och regiontrafiken är större än så. Ett busskort kan laddas med klippkort med rabatterade enkelresor eller resperioder. Att ladda busskort i förväg kräver att resenären antingen gör det hos en återförsäljare alternativt via ltr.se. Att köpa biljetter i appen går att göra oavsett var i länet resenären befinner sig förutsatt att det är en smartphone som hanterar appar.

Användningen av appen bland resenärer är stor, förutom dag- och enkelbiljetter finns där tillgång till realtidsinformation, reseplanerare och tidtabeller.



Diagrammet visar den positiva utvecklingen av antalet aktiva appanvändare i länet 2016-2020.



Effekter av Coronapandemin

Under 2020 har Område kollektivtrafik, med anledning av pandemin, gjort ett antal åtgärder för att minska smittspridningen. Åtgärderna har bland annat varit stängda framdörrar på bussen där föraren inte haft någon interaktion med resenärer och därmed ingen möjlighet till försäljning av biljetter ombord. Resenärer har hänvisats till att förköpa biljetter och ladda busskort i förväg, en hänvisning till ett ytterst begränsat distributionsnät av biljetter till kollektivtrafiken i länet.

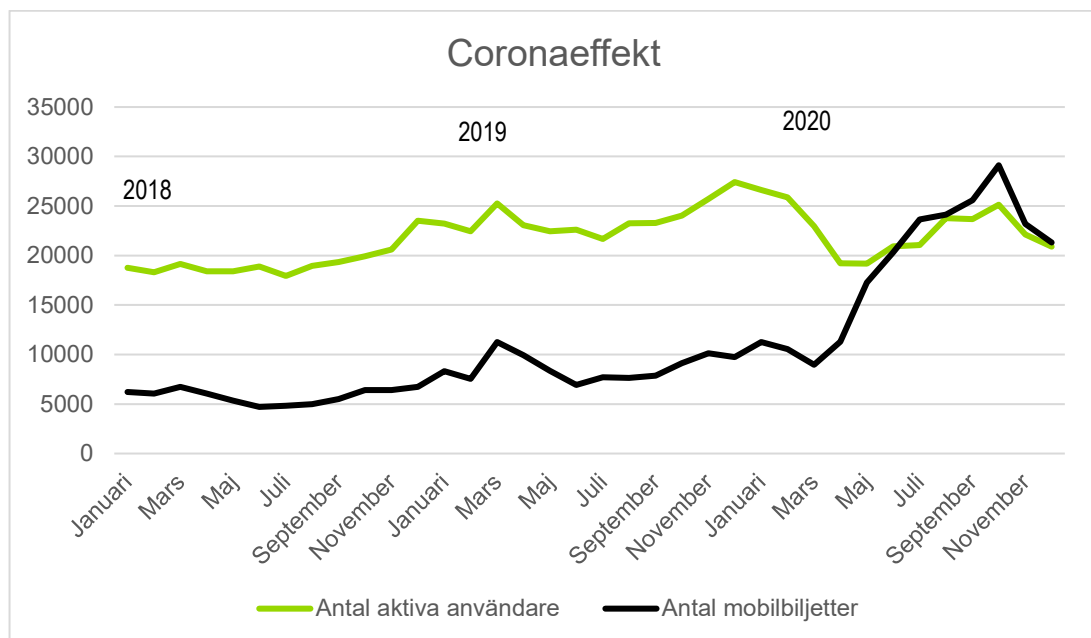
Med anledning av att påstigning sker genom bakdörr har utrustningen för att validera busskort flyttats till mittendelen av bussen. Valideringsutrustningen kan endast validera

busskort och inte mobilbiljetter och det görs därmed ingen maskinell kontroll av mobilbiljetter ombord. Den resandestatistik som verksamheten har som grund vid exempelvis tidtabellsarbetet, framtagande av intäktsbudget samt prioriteringar av trafikbud, baseras på de biljetter som valideras ombord på fordonen. Med tanke på att resandestatistiken bygger på antalet validerade biljetter och ingen maskinell validering görs av mobilbiljetter är statistiken bristfällig och speglar inte verkligheten, framförallt när en stor del av de biljetter som används är mobilbiljetter. Det har med anledning av pandemin blivit tydligt att verksamheten inte är rustad för ett resande där biljetter måste köpas i förväg.

Följande erfarenheter är extra tydliga

- Kritik från resenärer om ofullständigt utbud av biljettalternativ i appen.
- Svårighet med att nå ut med hela biljettutbudet i länet på grund av få återförsäljare.
- Chaufförer vittnar om förfalskade biljetter eller felaktiga biljetter, svårighet att förebygga då valideringsutrustning saknas.
- Bristfällig resandestatistik på grund av avsaknaden av rätt valideringsutrustning ombord.

Det kan däremot konstateras att resenärerna under 2020 förändrat sitt sätt att köpa enkelbiljetter till kollektivtrafiken. Det visar försäljningsstatistik från appen, där antalet användare under pandemin minskat i förhållande till föregående år men antalet sålda mobilbiljetter ökat. Aldrig tidigare har så många mobilbiljetter sålts, detta trots en resandeminskning bland konsumenter om ca 37% under 2020.



Utveckling av appen i närtid

I Sverige genomförs webbdirektivet WCAG genom att lagen om tillgänglighet till digital offentlig service började gälla den 1 januari 2019. Kraven i direktivet kommer att appliceras på publika appar den 23 juni 2021, vilket berör kollektivtrafikens reseapp. Lagkraven behöver uppfyllas och leverantören av appen har lämnat erbjudande om anpassning som kan implementeras innan kraven träder i kraft.

Utöver lagkrav kan konstateras att i grannregionerna har en stor utveckling skett i digitala försäljningskanaler och framförallt har reseappar, i jämförelse med kollektivtrafiken i länet, ett mer komplett utbud av biljetter. Reseperioder och klippkort erbjuds och det är tydligt att resenärer lämnar ”plastkorten” och pappersbiljetter till förmån för att resa smidigt med app. Med tanke på tidigare presenterad försäljningsstatistik av mobilbiljetter och erfarenheten från utvecklingen i andra regioner ser Område kollektivtrafik ett behov av att utveckla den reseapp som idag nyttjas i kollektivtrafiken i länet och ta tillfället i akt att tillmötesgå resenärernas efterfrågan om ett utökat utbud av biljetter. Tillfället för denna typ av insats ligger rätt i tid då resenärerna under 2020 ”tränats” i att förköpa sitt biljetter och nu är vana appanvändare. Att skapa förutsättningar för ett fortsatt resande med förköpta biljetter kommer ge positiva effekter i kollektivtrafiken. En effekt är att ombordstigningen blir smidigare och snabbare, det leder till en effektivare tidtabell som i sin tur bidrar till att öka attraktiviteten till att resa kollektivt. Samtidigt finns behovet av att investera i utrustning för att validera dessa typer av biljetter. Detta för en förbättrad arbetsmiljö för chaufförer, förebygga fuskåkande men framförallt säkra biljettintäkterna. Ett utökat utbud av biljettyper i appen gör det enklare för resenären att resa kollektivt men särskilt viktigt är att ha i åtanke att insatsen tillgängliggör kollektivtrafikens utbud av biljetter oavsett var i länet resenären är bosatt. Genom denna investering tar Område kollektivtrafik också det första förberedande steget in i en uppgraderad version av befintliga system.

Budget

Sammanställning av kostnader för aktiviteter som hitintills är identifierade i projektet. Genom norrlandssamarbetet fördelas kostnader mellan respektive aktör enligt överenskommen finansieringsmodell. Finansieringsmodellen tillämpas på gemensamma kostnader, vid inköp och deltagande i olika delprojekt finansierar varje aktör sina inköp och deltagande.

Budget	2021	2022	2023	2024	2025	2026	
Uppgradering (FARA)*	280 000 kr	650 000 kr					
Löpande (FARA) licenser, drift, underhåll	65 000 kr	200 000 kr	200 000 kr	200 000 kr	200 000 kr	200 000 kr	
Validatorer	1 800 000 kr						
Startkostnader							
- MobiTime validator service	50 000 kr						
- Flex- och periodbiljett	40 000 kr						
Årlig kostnad funktionaliteter i appen	170 000 kr	500 000 kr	500 000 kr	500 000 kr	500 000 kr	500 000 kr	
Konsulttimmar, projektledare**	275 000 kr	170 000 kr					
SUMMA Projekt	2 680 000 kr	1 520 000 kr	700 000 kr	700 000 kr	700 000 kr	700 000 kr	
Kostnad för befintlig lösning biljett och betalsystem (FARA)	2 900 000 kr	2 900 000 kr	2 900 000 kr	2 900 000 kr	2 900 000 kr	2 900 000 kr	
Kostnad som fhas ut från befintligt avtal med FARA			-500 000 kr	-500 000 kr	-500 000 kr	-500 000 kr	
TOTAL KOSTNAD biljett och betalsystem	5 580 000 kr	4 420 000 kr	3 100 000 kr	3 100 000 kr	3 100 000 kr	3 100 000 kr	
I budget Område Kollektivtrafik, avseende biljett och betalsystem	2 900 000 kr	2 900 000 kr	2 900 000 kr	2 900 000 kr	2 900 000 kr	2 900 000 kr	
EJ finansierad kostnad	2 680 000 kr	1 870 000 kr	550 000 kr	550 000 kr	550 000 kr	550 000 kr	5 000 000 kr
- varav projekt	2 615 000 kr	1 320 000 kr	0 kr	0 kr	0 kr	0 kr	
- varav ramförstärkning (bestående kostnader)	65 000 kr	200 000 kr	200 000 kr	200 000 kr	200 000 kr	200 000 kr	

Jämtlands del enligt fördelningsnyckel i norrlänens gemensamma projekt

* 20% av 4 910 000 kr

** 20% av 2 170 000 kr

Slutsats

Kollektivtrafikbranschen har under decennier haft ambitionen om en branschgemensam standard avseende biljett- och betallösningar med målet att förenkla för kollektivtrafikresenären. Utredningar har gjorts i omgångar med varierande resultat. På senare tid har Samtrafiken drivit frågan och har tillsammans med branschen utvecklat och infört en nationell standard och publicerade den första versionen av den så kallade BoB-standarderna 2017.

Norrlandslänen har sedan länge samarbetat med gemensamma biljett- och betallösningar för att bland annat möjliggöra resor över länsgräns med både buss och tåg. I grunden för samarbetet finns Norrlandsresetaxan, ett länsöverskridande samarbete som norrlänen varit

rätt ensamma om i Sverige. Införandet av BoB-standarden skapar nu möjligheter för ett fortsatt samarbete, dels inom norrlandslänen men möjliggör även biljettsamarbeten med övrig kollektivtrafik i Sverige. Den förstudie som genomförts under 2020 rekommenderar en uppgradering av befintligt biljettsystem till den nya standarden, att investera i ny validatorutrustning samt att upphandla app.

Att stå utanför en sådan uppgradering ger stora negativa konsekvenser för kollektivtrafiken i länet.

- Ett icke fullt fungerande biljett- och betalsystem äventyrar intäkter från betalande resenärer om 80 mkr per år.
- Att inte följa med i digitaliseringen av biljetter skadar attityden till att resa kollektivt och kollektivtrafiken minskar i attraktionskraft.
- Möjligheterna att samarbeta och ”prata” med andra biljettsystem hindras.
- Effekten av en icke säkerställd resandestatistik med anledning av bristfällig validatorutrustning ombord påverkar hela Område kollektivtrafiks verksamhet. När statistiken inte återger ett korrekt resandantal försvåras arbetet med resandeanalyser, trafikprioriteringar, upphandlingar, budgetarbete samt marknadsföringsinsatser.

Från biljettköp till verksamhetsbeslut



Maskinell läsning av biljetter leder till en kvalitetssäkrad resandestatistik som förebygger att verksamheten fattar felaktiga beslut baserade på bristfällig statistik.

Framtida möjligheter

Med ett uppgraderat biljettsystem finns möjligheter till att enklare erbjuda anpassade biljetter och utbud. Att erbjuda ett förändrat biljettutbud efter pandemin är definitivt ett måste då det är stor sannolikhet att resandemönster och beteenden förändrats. Ett förändrat biljettutbud är självklart något som behöver utredas vidare men ett mer digitaliserat biljettsystem ger bra förutsättningar för en sådan förändring. Önskade utvecklingsprojekt i ett nytt biljettsystem är exempelvis att kunna skicka ut enkelbiljett för resa i kollektivtrafiken i samband med vårdbesök (tidigare kallat ”Buss på kallelse”) och enklare för medarbetare att nyttja kollektivtrafiken i samband med tjänsteresor.

Utöver möjligheter till utveckling inom traditionell kollektivtrafik öppnas även möjligheten till kombinerade resor med andra reseslag och mobilitetstjänster (MaaS), som till exempel bil- och cykelpooler, taxi, samåkningstjänster. Utveckling av nytt och biljett- och betalsystem är en prioriterad åtgärd i förslag till nytt trafikförsörjningsprogram för perioden 2021-2026. Att verka för MaaS-tjänster ligger också i linje med programmet.