



Evaluering av AKT Svipp

Agder fylkeskommune og Agder kollektivtrafikk AS

12. juni, 2025



Disclaimer

Denne rapport er utarbeidet for Agder fylkeskommune og Agder kollektivtrafikk AS interne bruk i forbindelse med å evaluere fylkestinget i Agders vedtatte satsing på AKT Svipp som fleksibelt bestillingstransporttilbud/samkjøringstjeneste, i samsvar med engasjementsbrev datert 28. mars 2025.

Våre vurderinger bygger på faktainformasjon som har fremkommet i intervjuer med Agder fylkeskommune og Agder kollektivtrafikk AS sine ansatte og andre involverte, og i dokumentasjon som har gjort tilgjengelig for oss av Agder kollektivtrafikk AS. PricewaterhouseCoopers (PwC) har ikke foretatt noen selvstendig verifisering av informasjonen som har fremkommet, og vi innestår ikke for at den er fullstendig, korrekt og presis. PwC har ikke utført noen form for revisjon eller kontrollhandlinger av Agder fylkeskommune eller Agder kollektivtrafikk AS virksomhet.

Agder fylkeskommune og Agder kollektivtrafikk AS har rett til å benytte informasjonen i denne rapporten i sin virksomhet, i samsvar med avtalen mellom Agder kollektivtrafikk AS og PwC. PwC påtar seg ikke noe ansvar for tap som er lidt av Agder fylkeskommune og Agder kollektivtrafikk AS eller andre som følge av at vår rapport eller utkast til rapport er distribuert, gjengitt eller på annen måte benyttet i strid med disse bestemmelsene eller avtalen. Ved deling av hele eller deler av rapporten skal Agder fylkeskommune og Agder kollektivtrafikk AS sikre at enhver ansvarsfraskrivelse PwC har inkludert eller senere ønsker å inkludere i rapporten, blir gjengitt i sin helhet i alle eksemplarer som deles.

Agder fylkeskommune og Agder kollektivtrafikk AS får rettighetene til resultatet av oppdraget når betaling har skjedd, mens PwC beholder opphavsrett og alle andre immaterielle rettigheter til alt bakgrunnsmateriale, herunder, men ikke begrenset til, ideer, konsepter, modeller, informasjon og know-how som er utviklet i forbindelse med vårt arbeid. Agder fylkeskommune og Agder kollektivtrafikk AS kan ikke videreutvikle resultatet under PwC logo.

Enhver handling som gjennomføres på bakgrunn av vår rapport foretas på eget ansvar.

Forord

Denne rapporten er en formativ evaluering av tjenesten AKT Svipp, utført på oppdrag fra Agder kollektivtrafikk (AKT) og Agder Fylkeskommune. AKT Svipp er en bestillingstransportløsning som er opprettet for å forbedre transporttilbudet og gi nye reisemuligheter til innbyggerne i ulike områder på Agder. AKT Svipp startet som et pilotprosjekt i 2020, og i juni 2023 vedtok Fylkestinget videre støtte til satsingen på AKT Svipp. Målet er å tilby et relevant tilbud med de økonomiske rammene AKT jobber innenfor, gjennom å tilby AKT Svipp til alle kommuner på Agder. PwC har undersøkt kommuners og brukeres erfaringer med tjenesten.

Oppdraget ble utført i perioden ultimo april til primo juni 2025. Arbeidet ble utført under ledelse av Kristian Rostoft Boysen med André Arntsen Fjelltveit som ansvarlig partner for oppdraget. I prosjektteamet var Sandra Mørk Holte og Marie Nørvåg-Fredheim.

Vi vil rette en stor takk til alle som har bidratt med sine erfaringer og innsikter i denne prosessen: Agder Fylkeskommune, AKTs kunnskapsrike ledere og medarbeidere; representative råd; involverte kommuner på Agder; sjåførere og brukere av tjenesten som har krysset vår vei.

Vi håper evalueringen blir et konstruktivt bidrag til utviklingen av AKT Svipp i det videre.

Kristian Boysen

Prosjektleder
PwC

André Arntsen Fjelltveit

Partner
PwC

12. juni, 2025

Sammendrag

Denne evalueringen belyser status, utfordringer og muligheter knyttet til AKT Svipp, et etterspørselsstyrt transporttilbud utviklet av Agder kollektivtrafikk AS (AKT) i samarbeid med kommuner i Agder fylke. AKT Svipp har som mål å bidra til langsiktig mobilitetsutvikling i tråd med Regional plan for mobilitet for Agder (2023–2033). Dette inkluderer å møte mobilitetsbehov i distrikts- og byområder, fremme sosial bærekraft og styrke kollektivtransportens effektivitet.

Tjenesten startet som et supplement til etablerte tilbud og som strategisk utforskning av fremtidens mobilitet. En milepæl i denne utviklingen er vedtak fra Fylkestinget i 2023 hvor AKT Svipp tilføres en rekke føringer med Regional plan for mobilitet som overordnet ramme. AKT Svipp startet opp i Kristiansand i 2020 og har siden blitt utvidet til flere kommuner; Arendal (2022), Iveland, Bykle (2023), Åseral, Åmli og Vennesla (2024). Det er en ambisjon om å etablere tilbudet i alle kommunene i Agder innen 2027. Til tross for betydelige fremskritt, peker evalueringen på at satsingen fortsatt står overfor komplekse utfordringer når det gjelder strategisk samordning, operasjonell kapasitet og balansen mellom kortsiktige mål og langsiktig verdiskaping.

Overordnede funn

Vi finner at AKT har lyktes med tjenesten på flere fronter:

- AKT Svipp har tilfredse brukere og vi finner mange indikasjoner på at tjenesten gjør en betydelig forskjell i hverdagen til dem som benytter seg av tjenesten.
- Kommunene har jevnt over gode erfaringer med å samarbeide med AKT.
- Tjenesten har generert positiv oppmerksomhet og politisk nysgjerrighet rundt bestillingstransport.
- AKT har lyktes i å drive frem et fremtidsrettet utviklingsprosjekt og opparbeidet verdifull innsikt og erfaring i bestillingstransport på tvers av by og distrikt.
- AKT har i det store og hele vært godt koplet opp mot Regional plan for mobilitet for Agder (2023–2033). Sosial bærekraft og inkluderende mobilitet har vært sterke ledestjerner for utviklingen av tjenesten.

Av dagens tilbud (pr. mai 2025) fungerer AKT Svipp imidlertid primært for målgruppen honnørreisende. Her er Kristiansand og Arendal de fremste eksponentene, gitt at disse står for den overveldende majoriteten av turene så langt. Positive indikasjoner på at tjenesten også fungerer for unge finnes i Iveland kommune, men til en relativt sett høyere kostnad. De resterende kommunene Åseral, Bykle, Åmli og Vennesla har tilkommet i eller etter 2023. Noen av dem har ganske kort fartstid og for lite volum i bruk, eksempelvis Åmli og Vennesla. I Bykle og Åseral har tilbudet av ulike grunner fått former som avviker fra de opprinnelige behovene de var ment å møte.

Vi finner følgende utfordrende sider ved AKT Svipp:

- Kostnadsbildet for tjenesten er krevende. Taxipriser burde være et naturlig referansepunkt for tjenesten, og mange steder ligger kostnadene over dette.
- AKT Svipp mangler en utarbeidet virkningskjede og et målbilde som harmoniserer føringene som er pålagt tjenesten.
- Tjenesten har mange variasjoner på tvers av kommuner, men samtidig ofte geografisk begrensede nedslagsfelt. Dette virker tidvis å være krevende å håndtere og kommunisere.
- Nedetiden som forårsakes av skoleskyss er et stort ankepunkt på tvers av involverte aktørgrupper da dette åpenbart er et tidsrom med store mobilitetsbehov.
- Det er indikasjoner på at tjenesten er lite kjent enkelte steder og at det er rom for å bedre informasjonen om tilbudet til målgrupper.

Konklusjoner

AKT Svipp har utsikter til og videreutvikles som et kraftfullt supplerende og optimaliserende verktøy for helhetlig mobilitet og inkludering. Den er samtidig preget av mange føringer og hensyn fra Fylkestingets vedtak i 2023. Dette skaper ulike spenningsfelt og mulige målkonflikter. AKT Svipp slites mellom å være et fremtidsrettet utviklingsprosjekt; middel for sosial bærekraft; og, redskap for optimalisering – alt dette i kontekst av en hardt prøvet kommuneøkonomi hvor tjenesten ikke er lovpålagt. Føringene for AKT Svipp er fornuftige hver for seg, men AKT må evne å harmonisere dem til et koherent hele.

I dette spenningsfeltet ser vi eksempelvis hvordan sosial bærekraft tidvis er frakoplet vurderinger rundt kostnadsbildet. Vi oppfatter dette som tegn på et fragmentert målbilde som kan innebære en sårbarhet for tjenesten på lengre sikt. AKT Svipp har med andre ord mange formål, men få operasjonaliserte mål på kort- og mellomlang sikt. I dette ligger det etter vårt syn en risiko for at AKT Svipp blir utydelig og at det ikke treffes hensiktsmessige prioriteringer på mobilitetsfaglig grunnlag. Vi ser det som viktig at AKT setter seg i førersetet idet man justerer kursen for den videre satsingen.



Anbefalinger

Utarbeid en strategi for AKT Svipp

Per i dag er AKT Svipp et konsept med et stort spenn, ofte omtalt som «det muliges kunst». Tjenesten har vokst organisk og tilpasset seg lokale behov, men mangler en strategi som tydeligere definerer hvilke mål den skal oppnå og hvordan disse forholder seg til hverandre. Dette skaper utfordringer både for videre utvikling og for å sikre at tjenesten leverer verdi til kommunene og brukerne. Spenningsfeltet i de mange føringene og formålene må håndteres som en del av strategien.

Det er etter vårt syn hensiktsmessig å tegne et skarpere bilde av ønskede endringer som AKT Svipp kan bidra til. Hva kjennetegner en vellykket AKT Svipp-tjeneste? Hvilken rolle spiller AKT Svipp når både teknologien, økonomien, samarbeid og sosial bærekraft fungerer sammen? Et slikt bilde vil være nyttig i kommunikasjonen av AKT Svipp eksternt for å vise hva tjenesten strekker seg etter og hvordan. Det vil også hjelpe kommuner i å identifisere egne muligheter og begrensninger. Fremfor alt blir det i en slik prosess nødvendig å foreta prioriteringer på mobilitetsfaglig grunnlag.

Operasjonalisér målbilde - utarbeid veikart for tjenestens utvikling

Det nødvendig å operasjonalisere et målbilde for tjenesten. I denne sammenhengen er det hensiktsmessig å se på hva tjenesten arbeider mot på kort-, mellomlang- og lang sikt, samt hva som er målbart og ikke-målbart i form av fornuftige indikatorer. Som del av dette bør man lage et veikart for strategi-til-handling, som fester noen konkrete milepæler til utviklingen de neste årene.

I dag arbeides det mye med geografisk skalering av tjenesten – AKT Svipp til hele Agder. Dette resulterer ofte i et begrenset nedslagsfelt per kommune med mange variasjoner i tjenestens form. Dersom AKT Svipp fortsetter denne skaleringen, må det begrunnes hvorfor det er hensiktsmessig. Det er etter vårt syn krevende å bevare AKT Svipp som et delvis utforskende utviklingsprosjekt med mye å lære, og på samme tid hurtig skalere til samtlige Agder-kommuner.

Øk fokus på optimalisering, samspill og samarbeid

AKT bør etter vårt syn få et bedre grep om hvordan bestillingstransport kan optimalisere og samordne på tvers av tjenester og sektorer. I tider med stram økonomi vil tjenesten stå seg på å kunne redegjøre godt for effektiviseringsgevinster og bruke disse mer systematisk som grunnlag for prioriteringer og videreutvikling.

AKT Svipps bidrag til effektivisering innebærer å tilføre systematikk og et stringent begrepsapparat til ulike sider av kapasitetsutnyttelse. Dette kan blant annet innebære samkjøring, koordinert transport og utprøving av bestillingstransport på faste ruter som er lite brukt. Tjenesten kan også sikte mot å redusere parallell transport – transport hvor innbyggere bestiller via andre tjenester og sektorer – uten at dette er koordinert.

Det finnes målbarhet i flere av de optimaliserende grepene. I tider med stram økonomi blir AKT Svipp mindre sårbart om man kan redegjøre godt for disse. I sum handler dette om å styrke bestillingstransportens rolle som del av et helhetlig mobilitetstilbud.

Planlegg for overtakelse av Tilrettelagt Transport (TT)

Når det gjelder bestillingstransport er det på lengre sikt gunstig å se AKT Svipp i sammenheng med Skoleskyss og TT (for så vidt også pasientreiser). Det har i senere tid vært interesse for tanken om at AKT kunne tatt ansvar for TT. Fylkestinget ba i sak 78/2024 (Handlings- og økonomiplan 2025-2028) om en vurdering om å overføre det operative ansvar for TT-ordningen til AKT. Fylkeskommunedirektøren anbefalte at oppfølging av TT-ordningen skulle overføres til AKT. Dersom dette inntreffer vil AKT Svipp være et aktuelt "hjem" for TT. Mange eldre bruker TT, men denne tjenesten har et begrenset tildelt beløp eller antall klipp å reise for.

En integrasjon av TT til Svipp-teknologien vil gi økt volum i bruken av AKT Svipp, noe som gir flere muligheter for optimalisering ved å samle bestillingstransport i én løsning. Svipp-teknologien har ikke støtte for dette nå, men når "AKT Skyss" (skoleskyssprosjektet) gir resultater, vil dette være overførbart til TT. Dette skjer tidligst i 2026. AKT bør arbeide aktivt for å skape driv i denne prosessen.

Fokuser på økosystemet for bestillingstransport i distriktene og alternative leverandørmodeller

Drosjemarkedet er mangelfullt i endel distriktskommuner. Det er også tidvis frustrasjon med operatører flere steder. Dette fremstår som en barriere og en kritisk komponent i tjenesteleveransen. Å tenke nytt rundt dette kan innebære å se nærmere på muligheten for å bruke kommunale kjøretøy (eller kjøretøy disponert i frivillig sektor), som ellers sjeldent er i bruk. Dette mulighetsrommet vil være begrenset av hvilke regler som gjelder for hvem som har lov til å drive persontransport mot betaling (regulert av yrkestransportloven).

Mange gjeldende avtaler mellom AKT og operatører ble inngått før AKT Svipp var påtenkt. Dette kan også tenkelig ha hatt konsekvenser hvordan AKT Svipp som tjeneste har blitt ivaretatt. En gjennomgang av dette kan gi viktig lærdom for forbedringer i tjenesten.

Organiser erfaringsdeling på tvers av kommuner

Det er ingen av kommunene som melder at de har fått delt erfaringer på tvers. Dette tror vi kunne vært nyttig, spesielt ettersom de har hatt ulike erfaringer og veier inn i AKT Svipp. Samtidig kan dialogen mellom kommuner gi et viktig idétilfang til løsninger på felles utfordringer.

Utarbeid en hensiktsmessig verktøykasse for onboarding av kommuner

AKT har gjort et godt arbeid i forankringen av AKT Svipp i kommunene. I fremtiden tror vi prosessen kan bli mindre ressurskrevende dersom kommunene får i hende:

- Et mer avgrenset konsept av AKT Svipp med tydeligere kommuniserte mulighetsrom.
- Et grunnlag for også å sette egne mål for AKT Svipp i sin kommune utover sosial bærekraft. Dette bør også inkludere volum på bruk og kommunikasjon til målgruppen(e) som potensielt kan bruke tjenesten. Kommunene burde ha sterk egeninteresse i å nå egne, lokale ambisjoner med tjenesten.

Summen av det overnevnte viser hva vi mener AKT sammen med Fylkeskommunen må sammenfatte i en fremtidsrettet strategi for tjenesten. Bestillingstransport er et felt i rask utvikling der nye teknologiske løsninger åpner opp for andre måter å organisere transport på. Dette gjelder i særdeleshet utsiktene til autonome kjøretøy. Det er derfor en viktig del av å tenke på AKT Svipp som en plattform for utprøving av fremtidens mobilitet.

Vi ser det som strategisk viktig at AKT Svipp får gradvis utvikle seg eksempelvis innen bestillingstransport: ruteoptimalisering, bruk av sanntidsdata, prediktive modeller for etterspørsel og mer sømløs integrasjon med helse-, skole- og omsorgstransport. Alle disse elementene er knyttet til bestillingstransportens funksjon og effektivitet. Etter vårt syn er det derfor viktig at AKT Svipp opprettholder det utprøvende og innovative i den videre utviklingen.

Innholdsfortegnelse

1 Introduksjon

- 1.1 Formål med oppdraget
- 1.2 Viktige dimensjoner i evalueringen
- 1.3 Data og metode

2 Tjenestens mål og utvikling

- 2.1 Tjenestens bakgrunn og historiske utvikling
- 2.2 rammebetingelser og implementeringsprosess
- 2.3 Kostnadsbildet
- 2.4 Perspektiver på styring og tjenestens målbilde

3 Erfaringer med AKT Svipp

- 3.1 Kommunenes erfaringer
- 3.2 Brukererfaringer

4 Fremtidig utvikling: Kursen for AKT Svipp

- 4.1 Konklusjoner og helhetlige refleksjoner
- 4.2 Anbefalinger

5 Litteratur



1. Introduksjon

1.1 Formål med oppdraget

AKT har engasjert PwC til å evaluere tjenesten AKT Svipp, en bestillingstransportløsning som har vært under utvikling siden 2020. Tjenesten ble lansert av AKT som et pilotprosjekt organisert med mål om å forbedre transporttilbudet og skape nye reisemuligheter for innbyggerne i Agder. Det ble etablert flere ulike pilotprosjekt i flere kommuner, før det i juni 2023 ble vedtatt av Fylkestinget å videreføre satsingen, med ambisjon om å utvide tilbudet til samtlige kommuner i regionen.

For å utvikle et attraktivt og velfungerende kollektivtilbud i Agder, er det nødvendig med differensierte løsninger avhengig av om det er i by, tettsted eller distrikt. Regionens demografiske og geografiske variasjon fører til ulike transportbehov, og krever fleksible mobilitetsløsninger. Urbane områder har behov for hyppige avganger, mens mer spredtbygde strøk krever skreddersydde løsninger for å sikre tilgjengelighet for alle. AKT Svipp er en samkjøringstjeneste som baserer seg på at turene forhåndsbestilles, ellers er det i dag stor fleksibilitet til hvordan tjenesten tilpasses den enkelte kommune og deres behov.

Fylkestinget ser på AKT Svipp som en tjeneste som kan bidra til å nå målene i den regionale planen for mobilitet for Agder 2023–2033. Målet er å gjøre reisen enkel, trygg og grønn, forbedre tilbudet for barn og unge, og sikre sosial, økonomisk og miljømessig bærekraft. Planen legger vekt på å få flere til å velge kollektivtransport.

Evalueringen skal vurdere hva AKT Svipp har oppnådd siden oppstarten i 2020 og hvilken betydning tjenesten har hatt for innbyggerne og kommunene. Den bygger på erfaringer fra kommunene, AKT og brukerne, og vurderes i lys av målsettingene i den regionale mobilitetsplanen og relevante politiske vedtak. Økonomiske analyser inngår også som en sentral del av vurderingsgrunnlaget. Evalueringen vil særlig fokusere på følgende problemstillinger:

- Hva er kommunenes erfaringer med samarbeidet med AKT Svipp? Hva er brukernes erfaringer? Er AKT Svipp tilpasset målgruppenes behov og om tjenesten dekker det definerte mobilitetsbehovet i områdene til AKT Svipp?
- Hva viser kostnadsbildet om effektivitet og ressursutnyttelse i tjenesten?
- Er AKT Svipp godt koplet til målene i Regional plan for mobilitet for Agder 2023–2033, med særlig vekt på sosial bærekraft og inkluderende mobilitet?
- Hva er viktig for AKT Svipp i det videre? Hva bør tjenesten foreta seg mht. fremtidig innretning og utvidelse?

Rapportens oppbygging og struktur

Evalueringen er delt inn i fire deler. Den innledes med en introduksjon som beskriver evalueringsdesignet, metodikken, samt forutsetninger og begrensninger. Deretter følger en beskrivelse av tjenestemodellen og dagens tilbud. Evalueringen går videre med en analyse av tjenestens oppnåelser og utfordringer. Til slutt presenteres anbefalinger for veien videre for AKT Svipp.

1.2 Viktige dimensjoner i evalueringen

AKT Svipp har utviklet seg organisk over tid, særlig etter vedtak fra Agder fylkeskommune juni 2023. Denne evalueringen vil legge vekt på hvordan tjenesten kan videreutvikles systematisk og målrettet. For å strukturere analysen og anbefalingene, er det definert fire sentrale dimensjoner som evalueringsspørsmålene tar utgangspunkt i; målgruppetilpasning, tilgjengelighet, kostnadsbildet og de overordnede sammenhengene.



Figur 1: Dimensjoner av evalueringen

For at AKT Svipp skal være relevant og treffsikker, må tjenesten tilpasses ulike målgruppers behov. Agder er en region med stor geografisk og demografisk variasjon, med både tettbygde byområder og distriktskommuner. Dette gir ulike mobilitetsbehov. Evalueringen vil derfor se på hvordan segmentering av tilbudet etter målgrupper, som eldre, barn og unge, eller personer med funksjonsnedsettelse, kan bidra til å gjøre tjenesten mer relevant og effektiv. Det er også aktuelt å vurdere hvordan ulike kvalitetsnivåer og billett kategorier påvirker bruk og opplevd nytte.

Tjenestens *tilgjengelighet* er avgjørende for at den skal oppleves som attraktiv. Evalueringen vil belyse tilgjengelighet både i form av geografisk dekning, åpningstider og brukervennlighet.

AKT Svipp er et frivillig tilbud som ikke er lovpålagt, og som etableres gjennom et samarbeid mellom AKT og den enkelte kommune. AKT opererer innen satte økonomiske rammer, samtidig står kommuneøkonomien ovenfor harde tider hvor mange kommuner i Agder må redusere utgiftene sine. Evalueringen vil derfor analysere *kostnadsbildet* for ulike varianter av Svipp-tilbudet. Målet er ikke nødvendigvis å maksimere kostnadseffektivitet, men å synliggjøre variasjoner i kostnader og nytte, slik at kommuner og AKT kan ta informerte valg om videre utvikling og prioriteringer.

Til slutt vurderes hvordan AKT Svipp kan bidra til helhetlige mobilitetsløsninger i regionen og hvordan tjenesten passer inn i *den overordnede sammenheng*. Dette inkluderer samspill med andre transportformer, samt hvordan tjenesten støtter opp under målsettingene i Regional plan for mobilitet – som sosial inkludering, miljøvennlig transport og et tilgjengelig kollektivtilbud for alle. Et sentralt spørsmål er hvordan AKT Svipp kan bidra til å redusere transportbarrierer og fremme bærekraftig bevegelsesfrihet for alle i hele Agder.

1.3 Data og metode

Evalueringen av AKT Svipp er gjennomført med en flermethodisk tilnærming, der både kvalitative og kvantitative datakilder er benyttet for å sikre en helhetlig og nyansert forståelse av tjenesten. Metodene er valgt for å belyse både brukernes og kommunenes erfaringer, samt for å vurdere tjenestens kostnadseffektivitet og måloppnåelse i lys av Regional plan for mobilitet i Agder 2023–2033.

I denne evalueringen har vi tatt utgangspunkt i intervjuer med sentrale interessenter, deltagende observasjoner av brukerreisen og tallgrunnlag fra AKT. Ved bruk av flere datakilder styrker vi resultatet i evalueringen.

Intervjuer

Det er gjennomført to typer intervjuer, 1) innledende intervjuer og 2) dybdeintervjuer. Vi startet evalueringen med innledende intervjuer med ansatte i AKT og representant fra fylkeskommune som jobber tett på AKT Svipp fra ulike perspektiver. Disse intervjuene gir relevante innspill og perspektiver inn mot ferdigstillingen av evalueringsdesignet.

Dybdeintervju spiller en sentral rolle i å forstå de komplekse og nyanserte erfaringene til forskjellige aktørgrupper, inkludert kommuner og brukere av AKT Svipp. Første steg var å identifisere alle relevante interessenter, før vi så valgte ut representanter for intervju. Det ble sendt ut invitasjoner til kommunerepresentanter i alle de syv Svipp-områdene, og det ble gjennomført intervjuer med hver av dem. Det ble i tillegg gjennomført intervjuer med sentrale brukergrupper, disse er beskrevet nærmere under «gruppeintervju». Se tabell 1 for en fullstendig oversikt over hvem som ble intervjuet.

Dato for intervjuer	Hvem
22.04.25	Kristiansand kommune
24.04.25	Iveland kommune
24.04.25	Bykle kommune
25.04.25	Vennesla kommune
29.04.25	Arendal kommune
29.04.25	Åmli kommune
08.05.25	Åseral kommune
03.04.25	Utviklingsdirektør, AKT
10.04.25	Leder for kundesenteret, AKT
23.04.25	Agder Fylkeskommune
14.05.25	Produkteier, AKT
03.04.25, 24.04.25 og 15.05.25	Prosjektleder, AKT Svipp

Tabell 1: Intervjuoversikt

Gruppeintervju

Det har blitt gjennomført gruppeintervju med brukerrepresentantråd for målgruppene. Prosjektet har gjennomført intervju ved fylkets Eldreråd og Råd for personer med funksjonsnedsettelse, samt Vennesla ungdomsråd. Ved alle tre rådene har man stilt åpne spørsmål til innspill som omhandler AKT Svipp spesifikt og om barrierer, hensyn og momenter rundt mobilitet og bestillingstransport generelt.

Deltakende observasjon av brukerreisen

Evalueringsteamet testet Svipp-tjenesten ved to ulike lokasjoner. Etter dialog med AKT og vurdering av prosjektet omfang ble det besluttet at feltbesøket skulle gjennomføres i Kristiansand og Arendal. Her har man testet hele brukerreisen, samt hatt korte samtaler om opplevelsen og erfaringen til brukere og Svipp-sjåfører.

Kvantitative analyser

Kvantitative analyser har vært essensielle for å vurdere bruken og kostnadseffektiviteten av AKT Svipp. Tallmateriale fra AKTs systemer har vært gjort tilgjengelig for evalueringsteamet og belyser bruk, kostnader og ressursutnyttelse knyttet til Svipp-tjenesten. Datagrunnlaget inkluderer blant annet antall bestillinger, påstigninger, kjørte kilometer, samkjøringsgrad og avbestillingsrate. Det er også innhentet informasjon om operatørkostnader og variasjoner i tilbudsstruktur mellom kommunene.

Avgrensninger

Dataen har flere begrensninger ettersom tjenestene har svært ulik fartstid og omfang i de ulike kommunene, noe som gjør det vanskelig å sammenligne på tvers. I tillegg finnes turer som er gjennomført, men som av ulike årsaker ikke er registrert som fullført, dette utgjør en potensiell feilkilde i datagrunnlaget. Videre tar kostnader per km utgangspunkt i de totale operatørkostnadene. Naturligvis så er det også andre kostnader knyttet til AKT Svipp, disse er ikke hensyntatt på grunn av høy usikkerhet i tallene og fordelingsnøkkel. Likevel vil tallgrunnlaget gi et helhetsinntrykk av AKT Svipp og forskjellen mellom de ulike områdene.

Det er også viktig å merke seg at brukernes subjektive opplevelser kan variere, og at kvalitative data gir et øyeblikksbilde som kan endres over tid. Disse avgrensningene må tas i betraktning når man vurderer anbefalingene og konklusjonene fra evalueringen.





2. Tjenestens mål og utvikling

2.1 Tjenestens bakgrunn og historiske utvikling

AKT Svipp var i sin oppstart en kunnskapsbasert, strategisk innovasjonssatsing for å utforske potensialet med bestillingstransport. AKT Svipp ble lansert som et pilotprosjekt i Vågsbygd i 2020, i et forsøk på å svare ut behovet for mer fleksibel og kostnadseffektiv mobilitetsløsninger. Tjenesten ble utviklet for å erstatte eller supplere tradisjonelle bussruter som enten var for dyre å opprettholde eller ikke dekket innbyggerens reisebehov. AKT Svipp ble introdusert og det opprinnelige konseptet var enkelt: *«En samkjøringstjeneste som kun kjører på bestilling fra deg. Vi henter deg der du er og kjører deg dit du skal»*. Målgruppen for tjenesten var de som enten ikke kan eller ikke har tilgang til ordinær kollektivtransport.

I 2022 ble pilotprosjektet videreført i Arendal, hvor det ble etablert et tilbud tilgjengelig for honnørreisende i et utvidet Arendal sentrum. Dette tilbudet opererer seks dager i uken. I 2023 ble tjenesten utvidet til Bykle, med et tilbud åpent for alle to dager i uken, tilpasset tidsrommet mellom skoleskyss på morgen og ettermiddag. Samme år ble det etablert et fast rutetilbud i Iveland, rettet mot ungdomsklubben og med tilknytning til kollektivtransport videre til Vennesla.

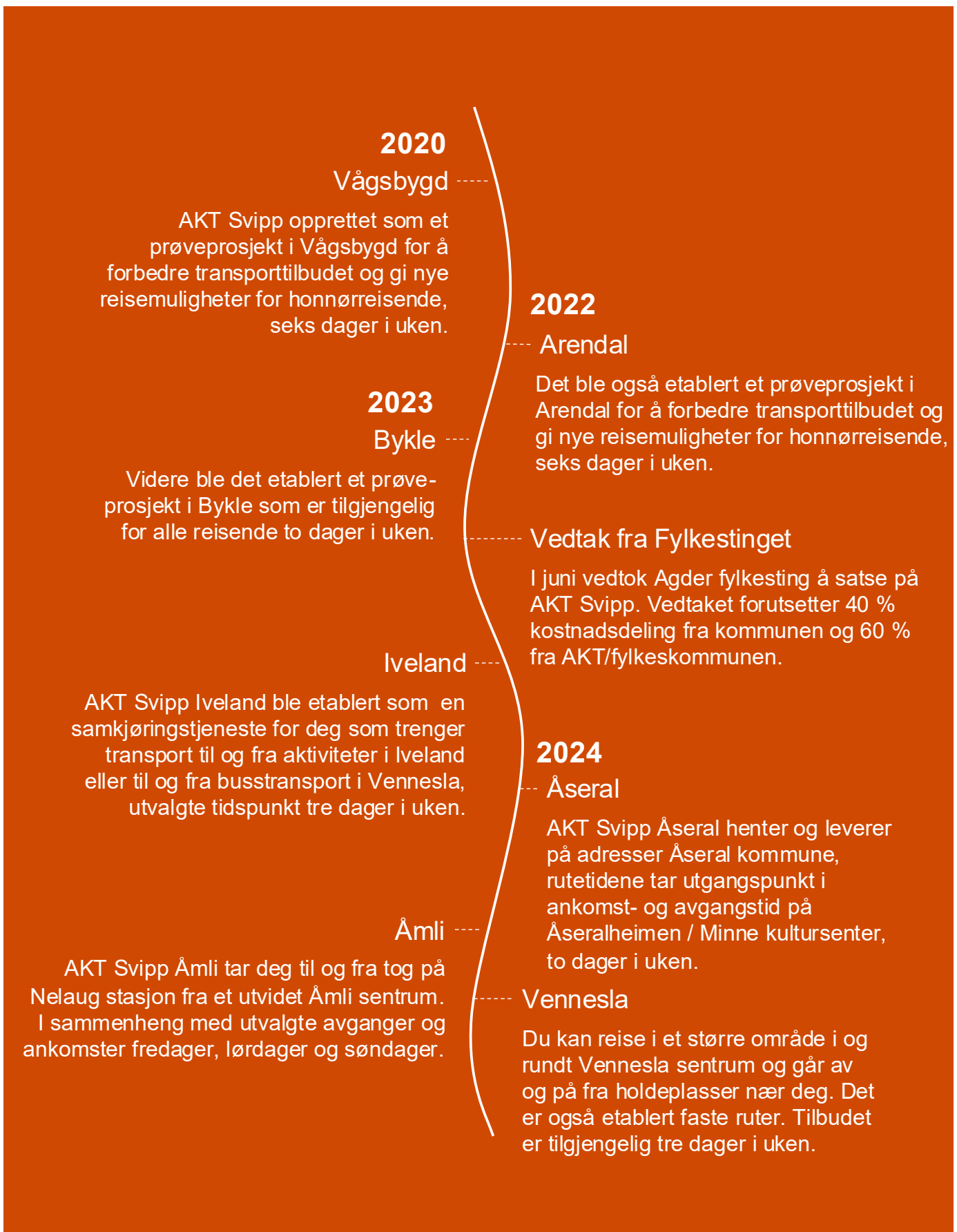
I juni 2023 vedtok Fylkestinget å støtte en videre utrulling av Svipp til alle kommuner i Agder. Vedtaket er forankret i Regional plan for mobilitet 2023–2033, som har som mål å gjøre reisen enkel, trygg og grønn. Planen fremhever behovet for differensierte mobilitetsløsninger som kan tilpasses både urbane og rurale områder. AKT Svipp er en nøkkelkomponent i denne strategien, da den gir fleksible transportmuligheter som kan tilpasses lokale behov.

I 2024 ble det etablert et AKT Svipp tilbud i tre nye kommuner, Åseral, Åmli og Vennesla. I Åseral kan du bli hentet fra hvor du vil, men avgangene tar utgangspunkt i ankomst- og avgangstider fra Åseralheimen og Minne kultursenter (AKT og Åseral kommune har gjort mindre endringer i tilbudet underveis for å tilpasse det bedre til faktisk bruk). Tilbudet i Åmli frakter deg til og fra Nelaug stasjon til utvalgte avganger i helgene, og er den første av Svipp-tilbudene som er tilrettelagt mot andre kollektivknutepunkt. I Vennesla består tilbudet av en kombinasjon av flex- og faste ruter. Du kan reise i et større område i og rundt Vennesla sentrum og går av og på fra holdeplasser nær deg. Det er også ruter som går på bestilling til og fra andre tettsteder. Disse utvidelsene viser hvordan AKT Svipp tilpasses lokale behov og rammebetingelser. Figur 2 illustrerer den historiske utviklingen av tjenesten.

Videre i dette kapitlet beskrives dagens tjenestemodell, rammebetingelsene og prosessen rundt det å bli en Svipp-kommune.



Historisk utvikling



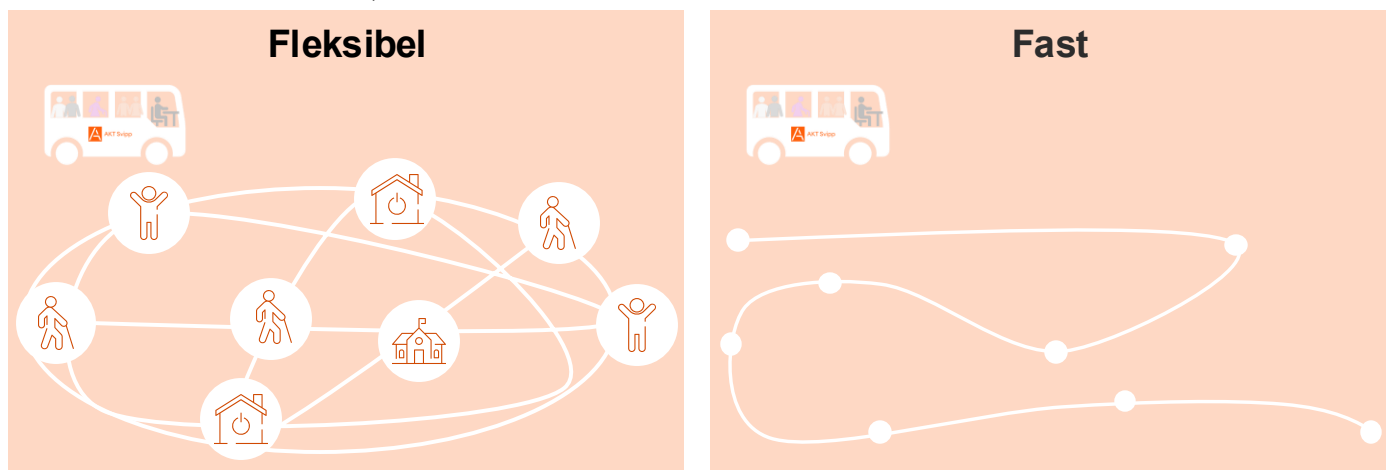
Figur 2: Historisk utvikling av AKT Svipp

Slik ser AKT Svipp ut

I dag er ikke AKT Svipp én standardisert løsning, men et konsept som tilpasses lokale behov og rammebetingelser i hver kommune. Dette gir den enkelte kommunen muligheten til å skreddersy tjenesten etter deres behov og eksisterende transportinfrastruktur. Svipp tilbys i to hovedmodeller:

1. **Svipp Fleksibel:** Kjører innenfor et definert geografisk område, og ruten bestemmes av innkomne bestillinger. Henting og levering skjer fra hentested til hentested, og reiser kan samkjøres med andre brukere.
2. **Svipp Fast:** Tjenesten følger en fast rute og tidstabell, men kjøres kun dersom det er registrert bestillinger. Dette gir forutsigbarhet samtidig som det reduserer unødvendig kjøring.

Begge modellene bygger på prinsippet om bestillingstransport, men varierer i grad av fleksibilitet og struktur. Valg av modell avhenger av lokale forhold og målgrupper, og i noen kommuner kombineres de to for å møte ulike behov.



Figur 3: Svipp fleksibel og fast

Brukerreisen

Figur 4 viser brukerreisen. Det hele starter med at brukeren vurderer AKT Svipp som et relevant alternativ for sitt behov. Dette avhenger av kjennskap til tjenesten, forståelsen av hvordan den fungerer og tillit til tilgjengelighet. For mange brukere – særlig eldre – er det avgjørende at informasjonen er lett tilgjengelig og forståelig, og at det er tydelig hvordan man går frem for å bestille.

Neste steg er selve bestillingen. Dette kan gjøres digitalt via app eller nettside (selvbetjent), eller ved å ringe kundesenteret. For mange er dette et avgjørende punkt i brukerreisen, særlig for dem som ikke er digitale. I 2023 og 2024 ble omtrent 55 % av bestillingene gjort via kundesenteret, og 45 % digitalt.

Brukeren får bekreftelse og informasjon om hentetid via SMS, og blir plukket opp på avtalt hentested. Sjåføren kan bistå med hjelp fra dør til bil, inkludert assistanse med rullestol ved behov. AKT Svipp er en samkjøringstjeneste, det betyr at det kan komme flere passasjerer om bord på bussen eller taxien under turen din. Reiseruten legges opp etter øvrige bestillinger som kommer inn underveis. Ved ankomst vil du igjen kunne få assistanse til å komme deg av bussen eller bli fulgt til døren.



Figur 4: Brukerreisen

Målgruppe

Målgruppene for AKT Svipp varierer mellom kommunene, og er i stor grad formet av lokale behov, demografi og eksisterende kollektivtilbud. I kommuner med lav kollektivdekning er AKT Svipp som hovedregel åpent for alle, mens det i mer bynære områder er forbeholdt honnørreisende. I tillegg benyttes tjenesten i flere kommuner til aktivitetstransport for barn og unge. Tabellen på side 27 viser hvordan målgruppene varierer mellom kommunene.

Eldre utgjør en sentral målgruppe for AKT Svipp. Mange i denne gruppen har redusert mobilitet og begrenset tilgang til tradisjonelle kollektivtilbud. Tjenesten gir dem mulighet til å opprettholde selvstendighet og deltakelse i samfunnet, gjennom en fleksibel og tilrettelagt transportløsning. Dette kan bidra til økt livskvalitet og redusert behov for kommunale omsorgstjenester. AKT er i gang med et forskningsprosjekt som undersøker de samfunnsøkonomiske gevinstene ved aldersvennlig transport, med hypotese om at tjenester som AKT Svipp kan bidra til å utsette behovet for sykehjemsplass og hjemmetjenester.

Tjenesten er også utviklet med mål om universell utforming slik at det er tilpasset for personer med *nedsatt funksjonsevne*. Dette inkluderer kjøretøy med rullestoltilgang, assistanse ved på- og avstigning, og hjelp til å bære handleposer. AKT Svipp gir dermed økt bevegelsesfrihet og mulighet for samfunnsdeltakelse for personer som ellers kan møte barrierer i det ordinære kollektivtransporttilbudet.

Barn og unge er en annen viktig målgruppe, særlig i sammenheng med aktivitetstransport. I Regional plan for mobilitet for Agder 2023–2033 fremheves bestillingstransport som et virkemiddel for å styrke mobilitetstilbudet for unge, og dermed bidra til sosial inkludering, forebygge ensomhet og støtte opp under bærekraftige lokalsamfunn.

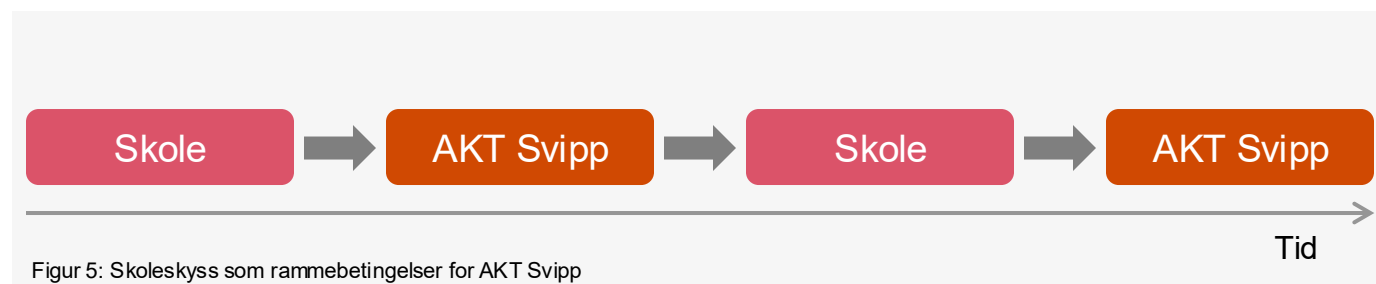
Selv om intensjonen ofte er å nå flere målgrupper, viser erfaringene at faktisk bruk i praksis kan avvike fra det opprinnelige målet. Dette skyldes blant annet føringer knyttet til tilgjengelige ressurser, kjøretid og operatørkapasitet. I flere kommuner har tjenesten derfor fått en form som i hovedsak treffer én bestemt gruppe, typisk eldre, selv om ambisjonen var å inkludere også barn og unge. For eksempel har enkelte kommuner ønsket å bruke Svipp til ungdomstransport, men begrenset kjøretid på dagtid og manglende kapasitet på ettermiddag og kveld gjør at tilbudet i praksis kun er tilgjengelig for pensjonister. Dette illustrerer hvordan lokale rammebetingelser og operasjonelle begrensninger kan påvirke hvem tjenesten faktisk når.

2.2 rammebetingelser og implementeringsprosessen

rammebetingelser

Et premiss for AKT Svipp er å bruke eksisterende ressurser for å forbedre kollektivtilbudet. Dette innebærer at sjåfører og materiell som ellers benyttes til skoleskyss, også brukes til AKT Svipp i tidsrommene mellom morgen- og ettermiddagskjøring. På kveldstid vil AKT Svipp benytte seg av ledig kapasitet i drosjemarkedet. For å sikre at skoleskyss, som er en lovpålagt tjeneste, gjennomføres som planlagt, har AKT innført en begrensning som gjør at tjenesten ikke opererer i tidsrommene hvor skoleskyss pågår. Dette er illustrert i figur 5.

Disse rammebetingelsene gir både muligheter og utfordringer. På den ene siden bidrar de til effektiv ressursutnyttelse. På den andre siden fører de til begrenset tilgjengelighet i enkelte tidsrom, noe som særlig påvirker brukere med behov for transport på ettermiddag og kveld. I mindre kommuner med få tilgjengelige ressurser kan dette gi et mer begrenset Svipp-tilbud. Samtidig kan AKT Svipp i slike områder representere et viktig supplement der drosjetilbudet er fraværende.



Figur 5: Skoleskyss som rammebetingelser for AKT Svipp

Implementeringsprosessen

AKT jobber etter en tre-fase-modell når en ny kommune skal bli en Svipp-område. Denne består av 1) Mulighetsanalyse, 2) Kontraktingngåelse og oppstart, og 3) Driftsfasen. Det tar i følge AKT mellom 12-24 måneder før en ny kommune har fått tjenesten i drift.

Første fase handler om å kartlegge behovene i kommunen og legge grunnlaget for tjenesten. Kommunen gjennomfører en behovsavklaring i samarbeid med AKT, der strategiske prioriteringer og målgrupper identifiseres. Analysegrunnlaget er opp til kommunen å utarbeide. AKT sin rolle i denne fasen er å synliggjør begrensningene og rammebetingelsene innenfor konseptet, dette gjelder blant annet tilgjengelig materiell og sjåfører.

I neste steg går AKT over til å konkretisere planene og forbereder tjenesten for lansering. Dette innebærer inngåelse av nødvendige kontrakter med kommunen og operatører som skal drifte tjenesten. I denne fasen skal det også utarbeides informasjonsmateriell og markedsføringsstrategier for å nå ut til innbyggeren. Opplæring av operatører og kundesenteret er en viktig del av denne fasen, slik at kvaliteten på tjenesten blir opprettholdt. Før tjenesten settes i full drift, gjennomføres en testperiode for å identifisere og rette opp eventuelle utfordringer.

Siste fase markerer overgangen til ordinær drift av Svipp-tjenesten. Det opprettholdes kontakt mellom AKT og kommunen for å sikre en smidig gjennomføring. Kvalitetsoppfølging og håndtering av eventuelle avvik er en kontinuerlig prosess, og økonomien følges opp for å sikre bærekraftig drift. Dersom det er behov, vurderes justeringer i tjenesten, og AKT forbereder seg på eventuell fornyelse av avtaler eller videreutvikling av tilbudet.

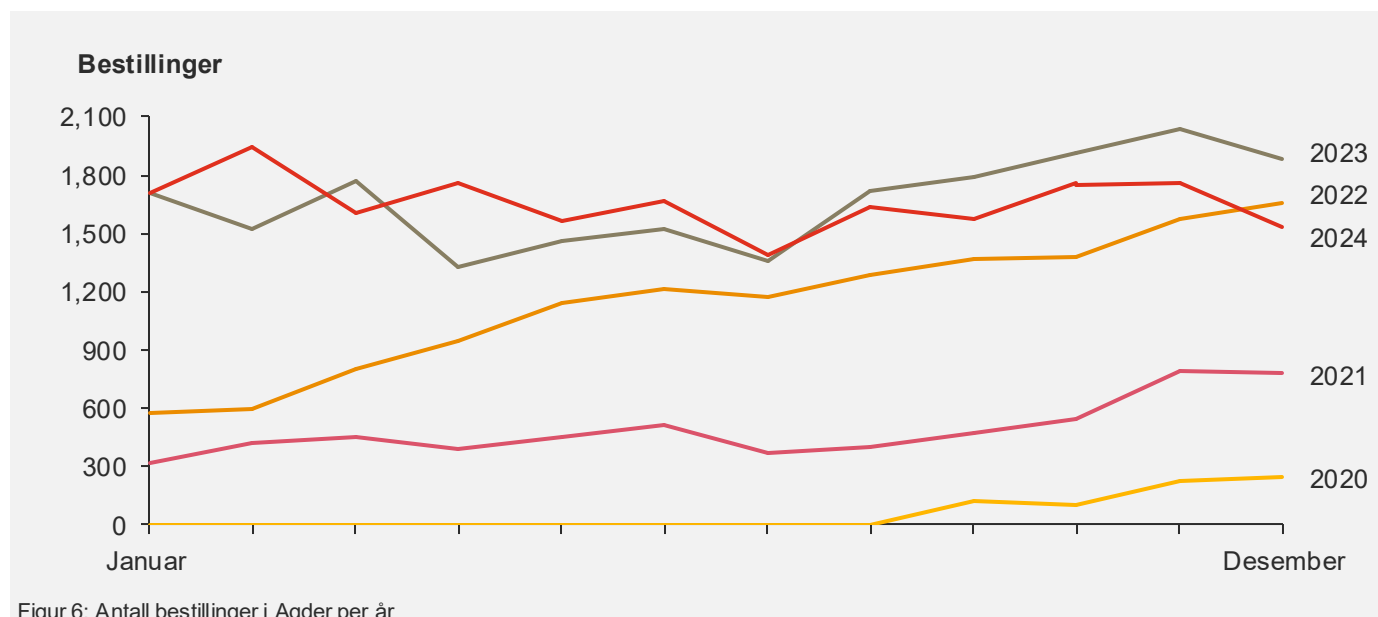
2.3 Kostnadsbildet

Dette kapittelet gir en oversikt over kostnadsbildet for AKT Svipp. Det presenterer nøkkeltall knyttet til totale kostnader, finansieringsmodell, kostnader per kommune, bruks- og samkjøringsgrad, ressursutnyttelse og forskjeller mellom ulike tilbudstyper.

Datagrunnlaget har flere begrensninger, blant annet fordi kommunene har ulik fartstid og svært ulike forutsetninger. Det gjør det krevende å sammenligne direkte. Likevel gir analysen et nyttig bilde av hvordan de ulike Svipp-tilbudene plasserer seg i forhold til hverandre, og hvilke faktorer som påvirker kostnadseffektiviteten i tjenesten.

Totalt kostnader og finansieringsmodell

Siden oppstarten i 2020 har AKT Svipp gjennomført over 60 000 bestillinger. Grafen under viser utviklingen over tid. Denne må ses i sammenheng med utvidelsen av antall Svipp-områdene som gradvis har økt siden oppstart. Det er verdt å merke seg at Kristiansand og Arendal i 2024 sto for 97 % av alle påstigninger og at fallet i aktivitet høsten 2024 skyldes reduksjon i disse Svipp-områdene. Antallet unike brukere er estimert til rundt 2 900, men dette tallet er beheftet med usikkerhet grunnet personvern hensyn.



Figur 6: Antall bestillinger i Agder per år

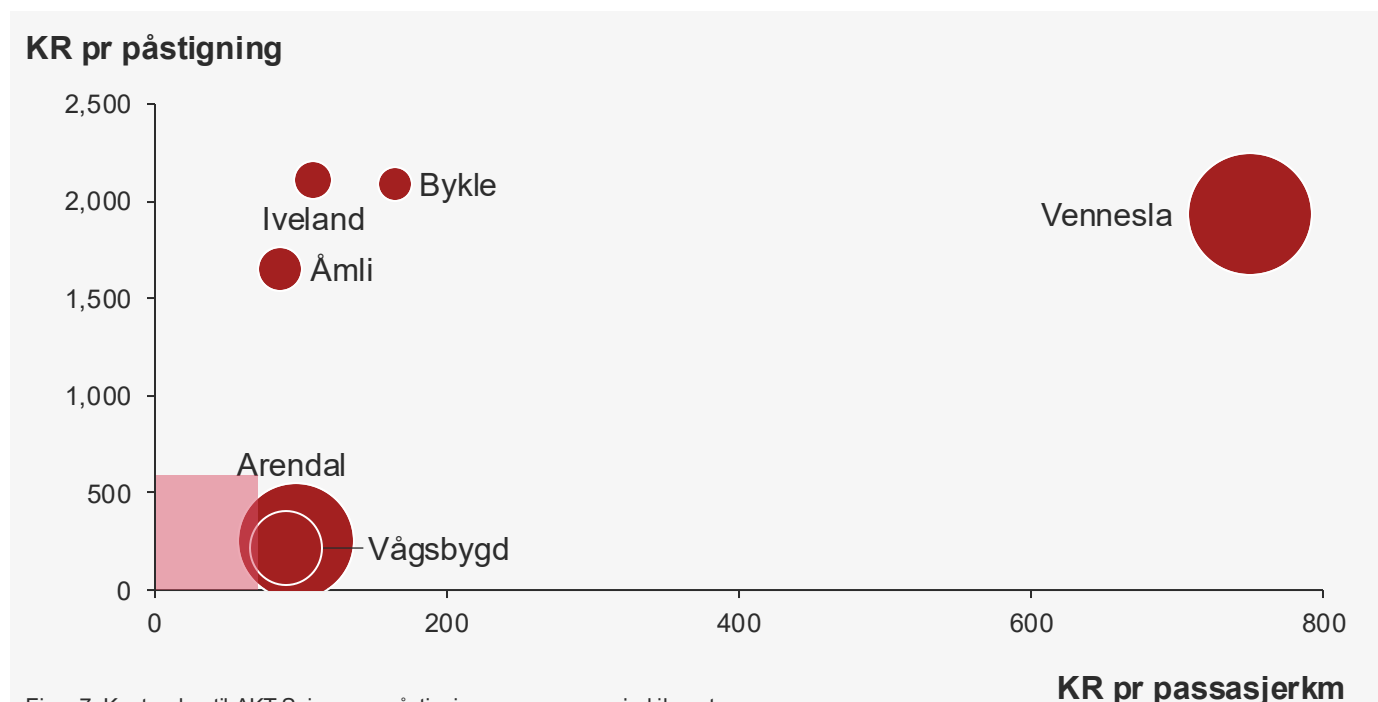
Kostnadene knyttet til AKT Svipp kan grovt deles inn i to hovedkategorier, 1) operatørkostnader og 2) indirekte driftskostnader. Operatørkostnadene er kostnader som faktureres direkte fra transportleverandørene for drift av AKT Svipp tilbudet. Disse varierer fra kommune til kommune som følge av ulike leverandører på ulike avtaler. Det varierer mellom pris per km, tur eller time. De indirekte kostnadene dekker systemkostnader og administrasjon av tjenesten.

I denne evalueringen er det kun operatørkostnadene som er kvantifisert og analysert. De indirekte kostnadene er ikke inkludert. Dette skyldes både høy usikkerhet knyttet til tallgrunnlaget og mangel på en fordelingsnøkkel mellom kommunene. Det er anslått at systemkostnader knyttet til AKT Svipp utgjorde omtrent 600 000 kroner i 2024.

Flere kommuner har selv påpekt at det krever betydelig innsats å etablere og drifte AKT Svipp lokalt. Disse administrative kostnadene er ikke tallfestet, men kan antas å være av vesentlig betydning for det totale kostnadsbildet.

I Fylkestingets vedtak fra 2023 ble det besluttet at operatørkostnadene for AKT Svipp fordeles mellom den gjeldende kommunen og Agder fylkeskommune, med en standard modell der kommunen dekker 40 % og fylkeskommunen 60 %. I dag er realiteten at det er ulike finansieringsmodeller for de ulike kommunene. Kristiansand og Arendal, som var piloter før vedtaket, betaler ingen egenandel. Iveland og Bykle som fikk AKT Svipp før vedtaket har en 50/50-fordeling*. Kommunene som fikk tjenesten etter vedtaket har en 40/60-delning, dette gjelder Vennesla, Åseral og Åmli. For brukerne koster en reise det samme som en ordinær enkeltbillett, uavhengig av kommune.

Kostnadsbildet varierer mellom kommunene, og det tegner seg et tydelig skille mellom større byområder med større kundegrunnlag og mindre distriktskommuner med lavere volum. Figuren under illustrerer dette ved å vise sammenhengen mellom kostnad per påstigning, kostnad per passasjerkilometer og kundegrunnlag, her definert som antall personer i målgruppen.



Figur 7: Kostnaden til AKT Svipp, per påstigning og per passasjerkilometer.

Åseral er utelatt fra figuren grunnet kunstig høy kostnad per påstigning og passasjerkilometer. Dette skyldes at operatøren fortsatt godtgjøres per time etter den opprinnelige kontrakten, til tross for at tilbudet senere ble endret til faste turer. Ny kontrakt er planlagt høsten 2025. Kundegrunnlaget tar utgangspunkt i størrelsen på befolkningen som kan bruke tjenesten. For Bykle er det alle innbyggere i kommunen, mens i Vågsbygd er det individer med rett på honnørbilletter. Dette er beregnet ut fra tall fra SSB. Størrelsen på boblen illustrerer størrelsen på kundegrunnlaget for AKT Svipp.

Arendal og Vågsbygd skiller seg ut med et større kundegrunnlag. Disse områdene har hatt AKT Svipp i drift lengst og i 2024 sto de for henholdsvis 97 % av alle påstigninger og 86 % av alle passasjerkilometer. De har den laveste kostnaden per reise og påstigning. Dette kan ses i sammenheng med høyere bruk og større kundegrunnlag. Dette gir gode forutsetninger for samkjøring og koordinerte turer, som igjen bidrar til lavere kostnader.

På andre siden finner vi kommuner som Bykle og Åmli, hvor tilbudet er mer begrenset i både tid og omfang. Her er antall reiser lavt, og kostnadene per påstigning betydelig høyere. Dette reflekterer utfordringene med å tilby kollektivtransport i spredtbygde områder med begrenset kundegrunnlag. Et viktig poeng er at pris per passasjerkilometer i distriktene likevel er på nivå med de større områdene. Dette skyldes at reisene i distriktene i snitt er betydelig lengre.

*Dersom Iveland og Bykle ønsker å videreføre AKT Svipp etter endt avtaletid vil ny fordeling bli 60/40

Iveland ligger på nivå med områdene av samme størrelse selv om de har et mer omfattende tilbud. Tjenesten her fortsatt er i en tidlig fase, og bør derfor følges med på over tid, før man kan si noe sikkert her.

Vennesla skiller seg ut med svært lavt forbruk. Kommunen hadde oppstart sent i 2024 og datagrunnlaget er derfor begrenset. De foreløpige tallene som presenteres i denne analysen er basert på drift i november og desember 2024, altså kun to måneder med aktivitet. Dette gir et svært smalt sammenligningsgrunnlag, og tallene må derfor tolkes med varsomhet. Tallene er kontrollert mot foreløpige tall for 2025 som viser den samme trenden. Kvalitative analyser viser at det er lite kunnskap og kjennskap til tilbudet blant innbyggeren, til tross for at de har vært i drift rundt et halvt år. Dette kan leses mer om i kapittel 3.

Skravert område i figur 7 viser at kostnaden per Svipp-reise i flere kommuner overstiger estimert taxipris. Estimatenes er basert på gjennomsnittlig reiselengde og takster fra Agder Taxi. Selv om AKT Svipp tilbyr merverdi gjennom dør-til-dør-transport og sosial inkludering, utfordrer det høye kostnadsnivået tjenestens legitimitet som et økonomisk bærekraftig alternativ. Dette reiser spørsmål om hvordan tjenesten skal rettferdiggjøres på sikt, særlig i lys av stramme offentlige budsjetter og behovet for kostnadseffektive løsninger.

For å redusere kostnadene i AKT Svipp er det avgjørende å effektivisere tilbudet. Dette kan i hovedsak oppnås gjennom bedre utnyttelse av koordinert kjøring og samkjøring. Tabell 2 viser at Arendal og Vågsbygd skiller seg ut med både høyere volum og bedre samkjøringsgrad enn øvrige områder. Dette forklarer i stor grad hvorfor disse områdene har lavere kostnad per reise.

Det finnes ikke eksplisitte, felles KPI-er eller krav til kostnadseffektivitet på tvers av kommunene, og dermed heller ingen systematisk oppfølging av kostnadsbildet. Dette gjør det krevende å vurdere om tjenesten drives effektivt, og om tiltak for forbedring har ønsket effekt.

Det er grunn til å tro at noe av kostnadsnivået i enkelte kommuner skyldes oppstartseffekter, særlig der tjenesten kun har vært i drift i få måneder. Samtidig viser analysen at utfordringene med lav kjennskap og lavt volum også gjelder kommuner med lengre driftstid. Dette tyder på at det ikke bare er snakk om innkjøringsproblemer, men at det også foreligger mer strukturelle utfordringer.

Bruksgrad og samkjøringsgrad

I 2024 ble det registrert totalt over 20 000 påstigninger, med en gjennomsnittlig reiselengde på 3 km. AKT Svipp skal økt effektivitet gjennom samkjøring og koordinert kjøring. Samkjøring i dette tilfellet defineres som «AKT Svipp ruter med mer enn én bestilling». I tillegg til samkjøring mellom brukere, forekommer det også såkalte koordinerte turer, hvor flere bestillinger planlegges og gjennomføres i samme tidsrom og område, uten nødvendigvis å være samkjørt i samme kjøretøy, dette bidrar til mer effektiv ressursutnyttelse gjennom planleggingen og redusert tomkjøring. Dette er en nøkkelstrategi for å utvikle et ressurseffektivt og mer bærekraftige transporttilbud.

Totalt 16 % av alle bestillinger som kommer inn i systemet blir avbestilt av bruker eller kansellert av systemet. Høyest avbestilling finner man i Åmli, med hele 43 % noe som kan skyldes lavt volum og begrenset tilgjengelighet – men årsaken er ikke kjent da systemet ikke registrer begrunnelse for avbestilling. I motsatt ende finner vi Arendal og Vågsbygd, dette er de største og mest etablerte Svipp-områdene og har henholdsvis 19 % og 14 % avbestilling. Det er også verdt å merke seg at enkelte turer som er registrert som kansellert i systemet, i praksis likevel har blitt gjennomført - dette representerer en potensiell feilkilde i datagrunnlaget. Tabellen under viser tall for 2024, inkludert antall påstigninger, kjørte kilometer, samt avbestillingsgrad.

	Antall kjørte km	Antall påstigninger	Gjennomsnittlig km pr tur	Samkjøringsgrad*	% avbestilte turer
Vågsbygd	27750	11 472	2	52 %	14 %
Arendal	21465	8 189	3	43 %	19 %
Bykle	3926	302	13	25 %	13 %
Vennesla	566*	192*	3	9 %	20 %
Iveland	2918	178	16	35 %	24 %
Åmli	1091*	48*	20	6 %	22 %
Åseral	425*	84*	5	52 *	43 %
Sum	56 785	20 237	3		

Tabell 2: Nøkkeltall for AKT Svipp per område, basert på 2024 tall.

*For Vennesla, Åmli og Åseral som hadde oppstart høsten 2024 er det simulert et års drift basert på tilgjengelige tall fra 2024 og 2025 på kjørte km og antall påstigninger.

Oppsummering

Kostnadsbildet for AKT Svipp varierer betydelig mellom kommunene, og preges av ulik bruk. Kommuner med høyere volum og bedre koordinering, som Arendal og Vågsbygd, har lavere kostnad per reise, mens mindre kommuner med lav etterspørsel og begrenset åpningstid har vesentlig høyere kostnader, de fleste tilfeller over estimert taxipris.

Samtidig er analysen begrenset til operatørkostnader, og inkluderer ikke system- eller administrasjonskostnader. Variasjoner i fartstid og datakvalitet gjør også direkte sammenligninger krevende. Likevel peker funnene på at AKT Svipp krever et økt volum som kan komme gjennom samordning av offentlig betalt transport, bedre styring, tydeligere mål og mer systematisk oppfølging for å sikre økonomisk bærekraft i videre utvikling av AKT Svipp.

2.4 Perspektiver på styring og spenningsfelt i tjenestens målbilde

Beslutningen om å satse på AKT Svipp ble forankret gjennom vedtak fra Fylkestinget i 2023, hvor tjenesten ble løftet frem som et strategisk utviklings- og innovasjonsprosjekt. Vedtakene bygget på overordnede mål i Regional plan for mobilitet 2023–2033, og tilførte tjenesten en rekke føringer, hensyn og ambisjoner. Blant annet ble det satt som mål at tjenesten på sikt skulle tilbys i alle kommuner i Agder.

Satsingen skapte positiv politisk interesse og høye forventninger til hva Svipp skal levere. Samtidig har AKT opplevd at de i noen grad mistet styring og eierskap til retningen på tjenesteutviklingen, ettersom føringene i stor grad ble definert utenfra. Dette kommer særlig til uttrykk når man ser nærmere på innholdet i vedtakene. Fritt formulert kan man utlede følgende forventninger til AKT Svipp:

En enklere reise

Utvikle et bedre og mer tilgjengelig kollektivtilbud i hele Agder: AKT Svipp skal være et verktøy for å styrke mobiliteten i Agder ved å tilby kollektivtransport i områder hvor tradisjonell rutebasert transport ikke kan opprettholdes på grunn av lavt passasjergrunnlag. Bidra til å binde regionen sammen og sikre transportalternativer for flere lokalsamfunn, både i urbane og distriktsområder.

Bidra til sosial bærekraft og tilgjengelighet for alle innbyggergrupper: AKT Svipp skal prioritere eldre, personer med funksjonsnedsettelse, og unge som nøkkelmålgrupper for transport som fremmer uavhengighet, deltakelse i samfunnet og tilgjengelighet for fritidsaktiviteter. Et særlig fokus legges på at tjenesten skal være universelt utformet og sikre inkludering utover digitale og fysiske barrierer.

Fremme samarbeid og forpliktelse mellom kommunene og fylkeskommunen Videre utvikling av AKT Svipp skal være basert på partnerskap mellom fylkeskommunen og kommunene, med en tydelig finansieringsmodell der kostnader fordeles. Legge til rette for dialog mellom berørte parter og sikre god medvirkning fra målgrupper for å skape lokalt relevante løsninger.

Støtte AKTs utvikling som mobilitetsaktør for fremtiden AKT Svipp skal styrke AKTs rolle som en ledende mobilitetsaktør ved å ta i bruk digital teknologi som fremmer fleksibilitet, sanntidsoptimalisering og innovasjon innen bestillingstransport. Etablere tjenesten som en langsiktig løsning for mobilitet som harmonerer med fylkets overordnede mobilitetsstrategi og nasjonale mål innen digitalisering, bærekraft og transport.

Utvikle bærekraftige løsninger for transport og øke livskvalitet: Skape samfunnsmessige gevinster ved å forlenge eldre personers mulighet til å bo hjemme lengre, redusere ensomhet, og bidra til at unge og personer uten tilgang til bil deltar aktivt i lokalsamfunnet. Tilrettelegge for pålitelig og fleksibel transport som kan redusere privatbilisme, bidra til klimagassreduksjoner, og fremme bærekraftige lokalsamfunn.

Sikre økonomisk gjennomføringsevne og ansvarsfordeling: Videre satsing på AKT Svipp skal implementeres innenfor de økonomiske rammene til fylkeskommunen og kommunene. Finansieringen må balanseres mot langsiktige samfunnsgevinster som bærekraft, helseeffekter og reduserte utgifter til institusjonsplasser. Kommunenenes rolle i tilskudd og tilpasning til lokale behov skal integreres i alle nivåer av tjenesten.

Integrere AKT Svipp i fylkets mobilitetsstrategier: AKT Svipp skal bidra til å realisere målene i Regionplan Agder 2030 og andre relevante strategier, som bedre kollektivtransport, økt sosial mobilitet og reduserte klimagassutslipp.

Styrke og effektivisere offentlig transportinfrastruktur: Det er uttrykt et mål om gradvis å overføre eksisterende bestillingstransport (som TT, skoleskyss og pasientreiser) inn i Svipp-systemet for å forbedre ressursutnyttelsen, samordne transporttilbud, og sikre en helhetlig opplevelse for brukerne. Hvor tjenesten ble løftet frem som et strategisk utviklings- og innovasjonsprosjekt. Vedtakene bygget på overordnede mål i Regional plan for mobilitet 2023–2033, og tilførte AKT Svipp en rekke føringer, hensyn og ambisjoner. Blant annet ble det satt som mål at tjenesten på sikt skulle tilbys i alle kommuner i Agder.

Styrke samarbeidet

En tryggere reise

En grønnere reise

Figuren på foregående side viser mangfoldet av hensyn og føringer som hviler på Svipp satsingen. Vi finner at til tross for at hver og en av disse er fornuftige i seg selv, er summen av dem omfangsrik og også kilde til innbyrdes spenning. Det er enkelt fra kommunehold å primært se etter mobilitetsbehovet til målgrupper fordi disse har løfter om langsiktige helsefremmende gevinster i form av økt botid hjemme for eldre eller som bidrag til mental helse i kampen mot ungt utenforskap. Dette er høyst reelle og viktige argumenter, men de fremføres ofte frakoplet fra et kostnadsbilde som treffer på kort sikt i driften av tjenesten. Dette kan bli mer prekært i de kommunene som har en hardt prøvet økonomi.

Ettersom tjenesten ikke er lovpålagt, er det et solid grunnarbeid som landet kostnadsdelingen mellom AKT og kommunen. Oppsidene med denne innretningen er at det kan sørge for god forankring og spisse tjenesten mot behovene på grunnplanet som kommunene selv kjenner best. Det er samtidig en tidkrevende måte å arbeide på* ettersom Svipp har mange variasjoner. Det kan være krevende å kommunisere for AKT og også krevende for kommunene å gjennomføre gode prosesser. Kommunene må selv definere behovet – og AKT må kalibrere dette ut fra kapasitetshensyn og mobilitetsfaglige vurderinger.

AKT Svipp var i sin oppstart en kunnskapsbasert, strategisk innovasjonssatsing for å utforske potensialet med bestillingstransport. I en slik ramme har man i større grad mulighet for å eksperimentere, teste og utvikle i hurtige iterasjoner innenfor avgrensede områder. AKT Svipp, som startet i Kristiansand (fra 2020) og i Arendal (fra 2022), fungerer godt med tjenestens Flex-modalitet. I ettertid har AKT arbeidet med å levere på Fylkestingets ønske om at AKT Svipp skulle være et verktøy for å styrke mobiliteten i hele Agder. AKT Svipp ble utvidet til flere kommuner, hvor fire av dem er mindre distriktskommuner. Flex-modaliteten virker ikke å være like gangbar i de minste kommunene, derfor har disse av et ulike grunner startet med variasjoner av Svipp - Fast modaliteten.

Styringsgruppen for AKT Svipp hadde satt et ekspansivt mål om å være til stede i samtlige Agder-kommuner ved utgangen av 2027. Dette målet er i utakt med progresjonen så langt, men et mer grunnleggende og betimelig spørsmål er om geografisk skalering er et fornuftig mål å navigere etter på nåværende tidspunkt. I en innovasjonskontekst er det vanlig å satse innenfor et begrenset område, for deretter å oppskalere. I forståelsen av AKT Svipp som et fremtidsrettet utviklingsprosjekt, som kontinuerlig søker å dra nytte av teknologien, er det flere utfordringer ved å få bestillingstransport til å fungere teknisk, økonomisk og med tanke på mobilitetsbehovene til målgruppene i by og land. Målet om rask geografisk utbredelse med minimalt nedslagsfelt i hver kommune kan derfor fremstå som ubegrunnet rent innovasjonsfaglig, i den grad det fortsatt kan sees i en innovasjonskontekst.

Tjenesten har per i dag ingen utarbeidet, klar strategi, kjedet argumentasjon eller virkningskjede som harmoniserer føringene og hensynene som er ilagt tjenesten. Tjenesten fremstår derfor med mange gode formål, men få konkrete mål på kort- og mellomlang sikt. AKT har agert i tråd med føringene gitt dem, men det er en spenning mellom de mange føringene som krever prioritering og operasjonalisering for å kunne lage et harmonisert målbilde for AKT Svipp.

*Referanse til implementeringsprosessen beskrevet på side 19.



3. Erfaringer med AKT Svipp

3.1 Kommunenes erfaringer

For å forstå hvordan tjenesten fungerer i praksis, er det avgjørende å se nærmere på erfaringene til kommunene som har tatt den i bruk. Dette kapitlet bygger på intervjuer med kilder fra de syv Svipp-kommunene og gir et innblikk i hvordan implementeringen har foregått, hvilke behov tjenesten dekker, og hvor den ikke treffer. Tabellen under oppsummerer kort hovedfunnene og utformingen av AKT Svipp i de ulike kommunene.

Kommune	Hovedfunn	Startet	Type	Målgruppe	Tilbud for
Kristiansand	- Har ikke hatt egen tre-fasett implementeringsprosess. - Et begrenset nedslagsfelt i kommunen, der kun en bydel kan benytte tjenesten - Opplever at tjenesten treffer ønsket målgruppe.	2020	Fleksibel	Eldre	Honnør
Arendal	- Godt forankret via egen prosess i forkant av implementering. - Et begrenset nedslagsfelt i kommunen. - Opplever at tjenesten treffer ønsket målgruppe.	2022	Fleksibel	Eldre	Honnør
Bykle	- Opplevd høyt kostnadsbilde, som ikke er akseptabelt for kommunen - Opplever ikke at tjenesten treffer ønsket målgruppe som følge av kun dagtidskjøring.	2023	Fleksibel	Alle	Dagtids reisende
Iveland	- Hadde en grundig behovskartlegging i starten av prosessen. - Opplever at tjenesten treffer ønsket målgruppe, og har et ønske om å utvide.	2023	Fast	Barn og unge	Alle
Åseral	- Opplevd høyt kostnadsbilde, som ikke er akseptabelt for kommunen - Godt forankret via egen prosess i forkant av implementering. - Opplever ikke at tjenesten treffer på grunn av kun dagtidskjøring, treffer ikke ønsket målgruppe.	2024	Fast	Barn og unge	Dagtids reisende
Åmli	- Opplever ikke at tjenesten treffer et mobilitetsbehov - Jobber med å justere for at tjenesten skal treffe bedre	2024	Fast	Alle	Alle
Vennesla	- Hadde en grundig behovskartlegging i starten av prosessen. - Mangler markedsføring av tilbudet som gjør at tilbudet ikke har nådd ut.	2024	Fast	Barn og unge	Alle
			Fleksibel	Barn og unge	Alle

Tabell 3: Hovedfunn per Svipp-område

Implementeringsprosess og samarbeid med AKT

Veien inn i AKT Svipp har vært ulik fra kommune til kommune. I noen tilfeller har etableringen av AKT Svipp vært et resultat av politiske initiativ, der tjenesten har blitt løftet frem som en ønsket satsning etter hvert som den har blitt mer kjent i regionen. I andre tilfeller har AKT tatt kontakt og introdusert konseptet, noe som har blitt møtt med interesse, særlig der det allerede fantes et identifisert behov. For eksempel kom AKT til Kristiansand å introduserte pilot-prosjektet, mens i Åmli kom det politisk ønske til administrasjonen om å utforske mulighetene for AKT Svipp.

Flere kommuner fremhever at samarbeidet med AKT har vært preget av fleksibilitet og en vilje til å finne løsninger. AKT beskrives som en tilgjengelig og løsningsorientert partner, som har tilpasset tjenesten etter lokale forhold. Samtidig peker mange på at prosessen med å etablere AKT Svipp er ressurskrevende; det tar tid å forstå konseptet og kartlegge behovet. Flere kommuner opplever at deres identifiserte behov ikke kan dekkes som følge av AKT Svipps begrensninger og rammebetingelser – eller andre forhold. Dette involverer tilgjengelighet på sjåfører og kjøretøy, samt begrensninger knyttet til skoleskyss. Vi finner eksempler på at dette ikke alltid har vært godt kjent i kommunene, og i noen tilfeller ført til skuffelser og en opplevelse av at tjenesten ikke leverer i samsvar med identifiserte behov. For å sikre at AKT Svipp blir et reelt alternativ, må disse forutsetningene være tydelige tidlig i prosessen.

Et gjennomgående funn er at kommuner som har hatt en tydelig prosess i forkant, med behovskartlegging, medvirkning og forankring, har lyktes bedre med å utforme et tilbud som treffer mobilitetsbehovet i kommunen. Der slike prosesser har manglet, ser vi lavere bruk og lavere tilfredshet. Altså en klarere forståelse for egne mobilitetsbehov tillater kommunene å utvikle en mer treffende løsning sammen med AKT. For eksempel har Iveland en god forståelse av hvordan begrenset mobilitet påvirker sine unge innbyggere, og har kunne strategisk utarbeide et AKT Svipp tilbud som treffer akkurat disse. I dette tilfellet en fast rute til ungdomsklubb, som henter fra de ulike hjemmeadressene til de unge.

I kontrast til kommuner som har gjennomført en grundig implementeringsprosess, viser erfaringene at AKT Svipp-tilbud etablert uten en slik prosess ofte ikke treffer faktiske mobilitetsbehov. Dette kan også føre til manglende eierskap til tjenesten lokalt, noe som igjen påvirker kommunens tilfredshet med tilbudet negativt. Flere kommuner etterlyser derfor tydeligere veiledning fra AKT i oppstartsfasen. Det pekes på behovet for enkle og praktiske verktøy, som en «oppstartspakke» med spørsmålsguide, maler for behovskartlegging og eksempler på hvordan andre kommuner har løst lignende utfordringer. Det er også et sterkt ønske om å lære av andres erfaringer, både hva som har fungert godt og hva som har vært krevende.

Et tydelig eksempel på dette er Åmli kommune. Her ble AKT Svipp etablert etter et politisk vedtak, med mål om å tilby transport mellom Åmli sentrum og Nelaug togstasjon. Beslutningen var basert på data fra Go-Ahead, som viste høy aktivitet ved Nelaug stasjon. Likevel har tilbudet hatt lav bruk, og kommunen opplever at tjenesten ikke treffer et reelt mobilitetsbehov. Åmli arbeider nå med å justere tilbudet og har uttrykt behov for mer støtte fra AKT, særlig i hvordan de kan identifisere og forstå de faktiske mobilitetsbehovene i kommunen. Dette understreker viktigheten av en strukturert og veiledet implementeringsprosess for å sikre at tjenesten blir et relevant og bærekraftig tilbud.

Målgrupper og behovsdekning

Tjenesten er i utgangspunktet utviklet for å dekke mobilitetsbehov hos innbyggere som har begrenset tilgang til ordinær kollektivtransport, enten på grunn av alder, funksjonsnedsettelse, eller manglende tilbud. Erfaringene fra prosessen for implementering henger i stor grad sammen med hvor godt tjenesten treffer identifiserte mobilitetsbehov i kommunen. Dette reflekterer på tjenestens opplevde verdi.

Erfaringene viser at det er stor variasjon i hvordan kommunene har definert og prioritert målgrupper. I bynære områder med utbredt kollektivtransport, som Kristiansand og Arendal, er tilbudet rettet mot eldre og personer med honnørkort som trenger tilpassinger fra AKT Svipp som dør-til-dør eller hjelp til å komme seg om bord eller bære handlevarer. Her er målet å bidra til økt livskvalitet og mulighet til å bo hjemme lenger. I distriktskommuner, som Iveland og Vennesla, har fokuset i større grad vært på barn og unge som mangler egne transportmetoder, med mål om å redusere utenforskap og sikre tilgang til fritidsaktiviteter og sosiale arenaer.

Tilgjengelighet og utforming av tilbud

Etter at målgrupper og behov er definert, er det utformingen av selve tilbudet som avgjør hvorvidt AKT Svipp faktisk blir brukt og oppleves som nyttig. Tilgjengelighet i både tid og rom er avgjørende for at tjenesten skal fungere i praksis, og her viser evalueringen betydelige variasjoner mellom kommunene.

Her er et gjennomgående ankepunkt i samtlige kommuner er tidsbegrensningene i tilbudet. I de fleste kommuner er AKT Svipp utilgjengelig i perioder hvor kjøretøy og sjåfører er bundet opp i skoleskyss. Dette resulterer i ulike utfordringer i ulike kommuner. I distriktskommunene gjør skoleskyss kjøring på ettermiddag og kveld utilgjengelig på grunn av begrenset tilgang på ledige sjåfører og pålagt hviletid, som går ut over barn og unge som har behov for transport nettopp på ettermiddag og kveld. Mens i Arendal og Kristiansand hindrer det de eldre å i reise i det tidsrommet som kan anses som deres kjernetidspunkt.

Effekt av dette ser vi i særlig i Åseral, som har hatt god innsikt i eget mobilitetsbehov og ønsket å utvikle tilbud som særlig kunne treffe barn og unge. Men grunnet begrensningene i tilgjengelighet har det vist seg krevende å realisere i praksis. Slik tilbudet er i dag kjøres det kun på dagtid mens barn og unge er på skolen, noe som gjør at tilbudet i hovedsak benyttes av eldre, til tross for at det ikke var intensjonen. Dette illustrerer hvordan selv med god behovsforståelse, kan praktiske rammebetingelser hindre at tjenesten når de målgruppene den er ment for. Bykle står ovenfor lignende utfordringer, da dagtidsbegrensingen gjør at tjenesten ikke treffer som ønsket.

Valget mellom fleksible og faste ruter påvirker også tilgjengeligheten. Faste ruter gir forutsigbarhet, men er ofte begrenset til bestemte ukedager og tidspunkter. Fleksible ruter gir større frihet, men krever høyere grad av samkjøring og koordinering. Erfaringene viser at lokal kontekst, som befolkningstetthet, infrastruktur og eksisterende transporttilbud, spiller en avgjørende rolle for hva som fungerer best. Hvorfor eksempel Åseral startet med AKT Svipp fleksibel, men justerte til faste ruter, etter kort periode fordi bruken hovedsakelig gikk til to lokasjoner i kommunen i sammenheng med faste aktiviteter.

Samlet sett viser erfaringene at tilgjengelighet ikke bare handler om hvor og når AKT Svipp kjører, men også om hvordan tjenesten oppleves i møte med hverdagslogistikk og individuelle behov. I tillegg viser intervjudataen at innbyggere i distriktskommuner har behov og opplevelser til kollektivtrafikk er annerledes enn i tettbygde strøk.

«Folk på bygda er ikke vant til at kollektiv[transport] som virker, så når vi først lanserer slik tilbud er det SÅ viktig at det er smidig og at det fungerer.»

- Kommunerepresentant

Nytteverdi og betalingsvilje

AKT Svipp er en kostnadskrevenne tjeneste, og økonomi er et gjennomgående tema i kommunenes vurderinger. Samtidig viser erfaringene at det ikke nødvendigvis er prisen alene som avgjør om tilbudet oppleves som verdifullt, men i hvilken grad det faktisk dekker et behov. Dersom behovet ikke blir dekket, enten som følge begrensninger i behovskartleggingen eller rammebetingelsene til tjenesten, blir kostnadsbildet for tung å bære for kommunene.

Kommuner som Bykle og Åseral illustrerer utfordringene med AKT Svipp når tjenesten ikke treffer målgruppen. Tjenesten dekker i liten grad de faktiske mobilitetsbehovene, og kommunen stiller spørsmål ved nytteverdien i forhold til kostnaden.

«Tjenesten koster oss mye mer enn om vi hadde betalt en taxi for alle turene som blir tatt».

- Kommunerepresentant

I motsatt ende finner vi Iveland, hvor AKT Svipp er godt forankret og oppleves som et viktig bidrag til sosial bærekraft og inkludering. Til tross for tilsvarende høye kostnader per påstigning, uttrykker kommunen høy betalingsvilje da og et ønske om å videreutvikle tilbudet. Her vurderes tjenesten som en investering i livskvalitet og lokal mobilitet, og kommunen er villig til å betale for et tilbud som faktisk treffer behovene i befolkningen. Men "de understreker også at dette kun er mulig fordi tilbudet er anvendt i lav skala og de totale kostnadene dermed holder seg på et akseptabelt nivå, sett i perspektiv av kommuneøkonomien.

Nytteverdien av AKT Svipp lar seg ikke nødvendigvis fange opp i rene finansielle kost-nytte-analyser. Tjenesten kan bidra til å forebygge ensomhet, redusere utenforskap og gjøre det mulig for eldre å bo hjemme lenger, faktorer som har stor betydning for både livskvalitet og kommunale omsorgsutgifter. Det er krevende å synliggjøre disse potensielle verdien av AKT Svipp i kommunenes økonomiske prioriteringer, og understreker behovet for et bredere perspektiv på hva som utgjør et vellykket og bærekraftig mobilitetstilbud.

«Vi ser at folk som ikke kan kjøre lenger fremdeles har behov for å treffe folk. Så det er absolutt viktig med det sosiale bærekrafts elementet inn [i AKT Svipp]. Det er en av grunnen til at vi er villig til å bruke midler på det».

- Kommunerepresentant

Videre peker flere kommuner på at fylkeskommunens delfinansiering er avgjørende for at de i det hele tatt kan vurdere å tilby AKT Svipp. Videre ser vi stor variasjon i kommuners økonomiske prioriteringer, da det er også en tydelig grense for hvor mye kommunene er villige og i stand til å betale, særlig i en tid med stram kommuneøkonomi og økende press på budsjettene. Dette gjelder også kommuner som i utgangspunktet er fornøyde med tilbudet, som Kristiansand. Andre kommuner derimot, aksepterer en tjeneste som vil ha høyt kostnadsbilde i kollektiv-sammenheng, så sant tjenesten treffer.

Et annet aspekt som påvirker økonomisk prioritering av AKT Svipp er at tjenesten ikke er lovpålagt. Dette skiller den fra for eksempel skoleskyss eller TT-ordningen, og er en «ekstra tjeneste» som kommunene selv velger å tilby eller ikke.

I en tid med stram kommuneøkonomi og økende krav til prioritering, blir dette et avgjørende og politisk utsatt aspekt. Flere kommuner uttrykker at det er krevende å forsvare investeringer i AKT Svipp tjeneste, særlig når nytteverdien er vanskelig å dokumentere eller når tilbudet ikke treffer bredt. Dette gjelder også kommuner som i utgangspunktet er positive til konseptet, som Arendal. Fraværet av en lovpålagt forankring gjør at tjenesten i større grad må legitimere seg gjennom faktisk nytte, sosial verdi og lokal relevans, og det forutsetter at tjenesten oppleves som både treffsikker og økonomisk forsvarlig.

Utfordringer og forbedringspunkter

Selv om mange kommuner har hatt gode erfaringer med AKT Svipp, peker evalueringen på flere gjennomgående utfordringer som bør adresseres for å styrke tjenestens relevans og bærekraft. Enkelte kommuner etterlyser bedre støtte i etableringsfasen. Det er behov for tydeligere rammer, praktiske verktøy og arenaer for erfaringsdeling. I dag oppleves det som at mye ansvar ligger på kommunen alene, uten at det finnes en etablert metodikk for hvordan man bør gå frem for å kartlegge behov, definere målgrupper, vurdere rammebetingelser og utforme et treffsikkert tilbud. Dette gjør prosessen både tidkrevende og sårbar for feilvurderinger.

Ellers etterlyses det mulighet for erfaringsdeling. Det finnes i dag ingen etablert arena for at kommunene kan få lære av hverandre, til tross for at kommunene har valgt ulike modeller og har samlet verdifulle erfaringer. Et slikt forum kunne bidra til bedre løsninger, raskere læring og mer effektiv bruk av ressurser.

Et annet tilbakevendende tema er at rammebetingelser, som tilgjengelighet på sjåfører, kjøretøy og begrensninger knyttet til skoleskyss. Dette har i flere tilfeller ført til at kommuner har utviklet ambisjoner og målgrupper som det i praksis ikke har vært mulig å realisere. Eksempler fra Bykle og Åseral viser hvordan gode intensjoner, høy betalingsvilje og lokal innsikt i behov ikke nødvendigvis er nok, dersom de tekniske og operasjonelle rammene ikke støtter opp under ønsket tilbud. Her er det først og fremst viktig at AKT kommuniserer disse rammebetingelsene tydelig, slik at både AKT og den aktuelle kommunen jobber ut fra én felles forståelse.

Samtidig peker flere kommuner på at dagens rammebetingelser i seg selv kan være for snevre. I stedet for at AKT Svipp begrenses av eksisterende strukturer som skoleskyss og TT, enkelt kommuner mener det bør utforskes hvordan disse kan sees i sammenheng. Ved å samordne ulike former for offentlig betalt transport og utnytte ledig kapasitet på tvers, kan man potensielt skape mer fleksible og robuste løsninger. For eksempel i distrikt hvor taxiselskap ikke klarer å opprettholde drift, kunne man utforsket muligheter for at lovpålagte tjenester som skoleskyss og TT gav en forutsigbar sikkerhet og grunnlag for drift, med AKT Svipp som videre supplement.

«Mye offentlig finansiert drosje kjøring, men kunne hatt tettere og mer bærekraftig samarbeid mellom offentlig og privat.»

- Kommunerepresentant

Datainnsamlingen har gjort det tydelig at det mangler en felles forståelse av hva som kjennetegner et vellykket tilbud. Selv om de fleste kommunene har et bevisst forhold til hvilken forskjell tjenesten kan gjøre i innbyggernes hverdag, er det få som har definert konkrete mål eller indikatorer for suksess. Dette gjelder både kvantitative mål som bruksnivå og volum, og kvalitative aspekter som opplevd nytte og sosial verdi. Fraværet av systematikk i hvordan effekter måles, gjør det krevende å evaluere tilbudet internt, og enda mer å argumentere for videreføring eller utvidelse i møte med politiske og økonomiske prioriteringer. Samtidig er det en utbredt forståelse for at suksess ikke nødvendigvis handler om høyt volum eller lav kostnad alene.

Flere distriktskommuner peker på at selv et lavt antall brukere kan rettferdiggjøre tilbudet, så lenge det dekker et viktig behov for en sårbar gruppe. Dette understreker behovet for gode måleparametere, men tydelige kriterier som dekker både sosial og økonomisk bærekraft.

«Det er det å komme seg ut av stua, og få seg transport, ikke bare til fastlegen, men til en venn og ta en kaffe. Det medvirker til den totale helsetilstanden.

Kan ikke bare sitte innenfor de fire veggene hele tiden og vente på daglig besøk som sjekker om de fortsatt er i livet. Ordet livskvalitet blir fjernt i en slik situasjon.»

- Kommunerepresentant

Oppsummering

Kommunenes erfaringer med AKT Svipp viser et bredt spekter av opplevelser, preget av lokale behov, forutsetninger og grad av forarbeid. Der kommunene har hatt en tydelig prosess i forkant og god forståelse av egne mobilitetsutfordringer, har tjenesten i større grad truffet målgruppen og blitt opplevd som nyttig. Samarbeidet med AKT beskrives gjennomgående som positivt, men flere peker på behovet for tydeligere rammer, bedre veiledning og mer systematisk støtte i oppstartsfasen.

Samtidig er det klare utfordringer knyttet til tilgjengelighet, særlig i tidsrommet hvor skoleskyss prioriteres, og i kommuner med begrenset operatørkapasitet. Dette svekker nytteverdien for flere målgrupper, spesielt barn og unge når AKT Svipp ikke kan kjøre på etter skoletid og kvelden.

Tjenesten har i mange tilfeller bidratt til å styrke mobiliteten for grupper som ellers står uten gode transportalternativer, og oppleves som et viktig supplement til det ordinære kollektivtilbudet. Samtidig avdekkes det flere strukturelle og praktiske utfordringer som må adresseres for at AKT Svipp skal kunne realisere sitt fulle potensial.

3.2 Brukererfaringer

Brukernes erfaringer med AKT Svipp gir et verdifullt supplement til kommunenes perspektiver og er avgjørende for å forstå hvilken verdi tjenesten har i hverdagen til brukerne. I denne delen ser vi nærmere på konkrete erfaringer brukere i ulike målgrupper har med AKT Svipp. Funn og observasjoner er basert på feltarbeid i Arendal og Vågsbygd i Kristiansand, samt plenumssamtaler med representanter fra fylkeseldrerådet, rådet for personer med funksjonsnedsettelse, og ungdomsrådet i Vennesla. I tillegg er det gjennomført samtaler med sjåførere og passasjerer.

Som vist tidligere i rapporten retter AKT Svipp seg mot flere målgrupper, men det er primært personer som kan reise med honnørbillett (eldre og uføre); personer med funksjonsnedsettelse og unge som har stått i sentrum. Felles for de to første er at disse ofte har utfordringer med å benytte seg av rutetrafikktilbud. Endel Svipp-kommuner har fokusert spesielt på én av disse gruppene, mens andre har flere målgrupper.

Feltarbeid i Arendal og Vågsbygd

Testingen av AKT Svipp i Arendal og Vågsbygd ga verdifull innsikt i hvordan brukere og sjåførere opplever tjenesten i praksis. Evalueringsteamet hadde samtaler med både passasjerer og sjåførere underveis.

Brukerne som ble møtt under feltarbeidet uttrykte gjennomgående høy tilfredshet med tjenesten. Mange fortalte at Svipp hadde blitt en viktig del av hverdagen, og at det ga dem mulighet til å opprettholde selvstendighet og sosial deltakelse. Flere brukte tjenesten til å komme seg til fysioterapi, sosiale treff, handling eller andre nødvendige ærender:

«Jeg pleide å kjøre bil. Men etter sykeleie er ikke det lenger mulig. Og mannen min kan heller ikke kjøre. Så Svipp gjør at jeg kommer meg ut».

«Jeg bruker Svipp for å komme meg ut til [navn på fysioterapeut] Etter [behandler] flyttet kontor lenger bort fra meg, gjør Svipp at jeg kan komme meg dit. Jeg ringer inn og bestiller to ganger i uken».

«Svipp er veldig viktig for meg i hverdagen, særlig når det er vinter og snø».

Innholdet i samtalene vitner om at tjenesten bidrar til økt livskvalitet, bevegelse og mulighet til å leve et aktivt liv. Flere brukere bestilte turene via telefon og var fornøyde med denne løsningen. Enkelte nevnte at det kunne være frustrerende å måtte oppgi gateadresse for kjente steder, og at det kunne oppleves som unødvendig byråkratisk. Den største utfordringen som ble nevnt, var imidlertid nedetiden knyttet til skoleskyss, særlig mellom kl. 13 og 15, som begrenset fleksibiliteten og gjorde det vanskelig å planlegge korte ærender.

Feltarbeidet muliggjorde også samtaler med sjåførene. Det er tydelig at AKT Svipp som tjeneste belager seg på erfarne sjåførere som har et godt lag med passasjerene. De må kunne være behjelpelige og villige til å slå av en prat med de reisende. Som en sjåfør uttalte er flere "litt ensomme". Ettersom det er et begrenset antall unike brukere av tjenesten, opparbeider sjåførene seg en god kjennskap til de reisende.

Sjåførene beskrev jobben som meningsfull og givende, særlig fordi de opplever å bidra til økt livskvalitet for brukerne. Samtidig ble det pekt på enkelte praktiske utfordringer. I Vågsbygd benyttes elbiler med begrenset rekkevidde, noe som skaper problemer vinterstid. Dette fører til at de må lade oftere eller bruke dieselskjøretøy. I Arendal ble det nevnt at enkelte rullestoler ikke passer i kjøretøyene på grunn av rampens utforming.

Systemet i Vågsbygd og Arendal har noen innbyrdes forskjeller i måten rutene settes opp på, men ingen av stedene er sjåførene helt fritatt å skulle vurdere fornuften i foreslåtte kjøreruter og valg som systemet genererer basert på innkommende bestillinger. I Vågsbygd er dette manuelle behovet større. Det kan eksempelvis bety at dersom det kommer to bestillinger fra Slettheia nært hverandre i tid, så legger systemet opp til at det sendes to separate biler. En liknende situasjon vil ikke gi samme resultat i Arendal. Sjåførene foretar uansett en del løpende vurderinger av dette ut fra hensiktsmessigheten i gjeldende situasjon.

«Systemet foreslår noen ganger å sende to biler til nesten samme sted, da må vi bruke skjønn og koordinere selv».

Gitt at det tidvis oppstår mindre forsinkelser i kjøringen, genererer systemet SMS-varsler til brukerne i sanntid. En sjåfør fortalte at dette av og til kan skape frustrasjon hos eldre brukere, særlig når det kommer mange meldinger med korte mellomrom. Dette kan oppleves som forvirrende og stressende for dem som ikke er vant til digitale løsninger. Utover dette uttrykte sjåførene generelt tilfredshet med systemet og opplevde det som et nyttig verktøy i hverdagen.

Samtaler med fylkeseldrerådet

Fylkeseldrerådet i Agder ga i samtalen uttrykk for gjennomgående positive erfaringer med AKT Svipp, og opplevde at tjenesten i stor grad svarer på behovene til eldre brukere. Rådet fremhevet særlig trygghet, tilgjengelighet og brukervennlighet som sentrale kvaliteter ved tilbudet.

Et viktig poeng for rådet var at AKT Svipp oppleves som tryggere enn ordinær rutebuss. Sjåførene tar mer hensyn, og kjøretøyene er mindre og mer oversiktlige. Dette er spesielt viktig for eldre med nedsatt balanse eller bevegelsesevne, som kan oppleve rutebussens stopp og start som utrygt.

«AKT Svipp oppleves tryggere for eldre, blant annet fordi sjåførene tar mer hensyn enn hva som er mulig med rutebuss».

«Personer i rullator trenger ikke være redd for å ikke få betalt, en del opplever det farlig og stressende bevege seg frem for å betale i en ordinær buss dersom man går på langt bak».

Rådet trakk også frem at det er positivt at man fortsatt kan bestille via telefon. Mange eldre har ikke smarttelefon eller er usikre på digitale løsninger, og det å kunne ringe inn gir trygghet og lavere terskel for bruk. Videre ble det uttrykte forståelse for at AKT Svipp er en kostbar tjeneste, men mente at den gir stor verdi for målgruppen. Det ble også uttrykt betalingsvilje, flere mente at en Svipp-tur gjerne kunne koste mer enn en ordinær honnørbillett, gitt tjenestens kvalitet og tilrettelegging.

Kristiansand har hatt AKT Svipp i drift lengst, og rådet påpekte at det ikke lenger er hensiktsmessig å omtale tilbudet som et pilotprosjekt. Det ble uttrykt skuffelse over at tjenesten fortsatt er begrenset til Vågsbygd, og at eldre i andre deler av kommunen dermed ikke har tilgang. Rådet foreslo en modell med ambulerende soner, hvor Svipp Fleksibel kunne operere i ulike bydeler på ulike dager. Dette ville gi flere eldre mulighet til å benytte seg av tilbudet, og samtidig sikre en mer rettferdig fordeling av tjenesten i kommunen. Videre ble Kulturarenaer som Kilden og Knuden ble trukket frem som eksempler på viktige destinasjoner som i dag er vanskelig tilgjengelige med kollektivtransport. Det ble foreslått at slike steder bør prioriteres i videre utvikling av tjenesten.

Et annet sentralt tema var manglende markedsføring mot målgruppen. Det ble fremhevet at tjenesten ser ganske ulik ut på tvers av kommuner, og av denne grunn virker krevende å kommunisere. Spesielt utfordrende er det også når tilbudet er begrenset til en del av befolkningen i et mindre geografisk område, som Vågsbygd. Det ble også vist til eksempler på reklame med svak universell utforming, blant annet brosjyrer med liten skrift og lav kontrast. Rådet anbefalte bruk av fysiske informasjonskanaler, som plakater i borettslag og brosjyrer på møteplasser for eldre. I tillegg ble det foreslått å benytte fora som pensjonistforbundet og kommunale eldreråd som kontaktflater for informasjon og dialog.

Samtaler med råd for personer med nedsatt funksjonsevne

Rådet formidlet tilfredshet med kvaliteten på AKT Svipp som tjeneste. Tjenesten er særlig god for personer med psykiske utfordringer, da reisen eksponerer deg for færre folk. Rådet fremhevet tjenesten som et verktøy til inkludering og likestilling.

Rådet løftet frem enkelte utfordringer knyttet til rolleforståelse og informasjon. Det har forekommet misforståelser om hvem som har ansvar for å sikre rullestoler under transport. I noen tilfeller har det blitt hevdet at medfølgende hjelper skal gjøre dette, mens det i realiteten er sjåførens ansvar. Dette skaper usikkerhet og bør tydeliggjøres i opplæring og kommunikasjon.

*«Det har tidvis vært misforståelser rundt hvem som skal feste rullestol.
I noen tilfeller har det vært hevdet at medfølgende hjelper
skal gjøre dette, men det er egentlig sjåføren sitt ansvar».*

Det ble også rapportert om forvirring rundt hvem som kan bruke AKT Svipp. Enkelte brukere har vært usikre på om de kan benytte tjenesten dersom de ikke bor i området, eller om reisen må starte og slutte innenfor en definert sone. Dette tyder på behov for tydeligere informasjon om brukervilkår og sonestruktur.

Rådet etterlyste større muligheter for aktiv samfunnsdeltakelse gjennom AKT Svipp. Det ble foreslått at tjenesten kunne samarbeide med frivillige organisasjoner, for eksempel i forbindelse med arrangementer eller kulturtilbud. Dette kunne bidra til å gjøre tjenesten mer relevant og tilgjengelig for flere.

Som i andre målgrupper ble også her tidsavgrensningen i tjenesten trukket frem som en utfordring. Behovet for transport på ettermiddag og kveld er til stede, og dagens begrensninger reduserer nytteverdien for mange brukere.

Samtaler med Vennesla Ungdomsråd

Ungdomsrådet i Vennesla uttrykte i hovedsak en positiv holdning til AKT Svipp som konsept, men påpekte at tjenesten er lite kjent blant ungdom i kommunen. Ingen av representantene kjente til noen som hadde benyttet tilbudet, og det var heller ikke kjent at det hadde vært noen målrettet informasjon rettet mot ungdom, verken gjennom skolen eller til foresatte. Rådet foreslo at informasjon om tjenesten burde formidles via skoler og foreldremøter for å øke kjennskapen og bruken blant unge.

«Jeg foreslo til en kompis som enda ikke hadde fått mopedlappen at han kunne bruke AKT Svipp hjem fra trening. Han hadde ikke hørt om dette. Noe må gjøres så folk får bedre kunnskap om tilbudet».

Flere i målgruppen benytter moped som sitt primære transportmiddel, til tross for at AKT Svipp kunne vært et rimeligere alternativ. Mopedbruken er imidlertid sesongavhengig og begrenset til perioder med godt vær og tørre veier. Selv om Svipp-tilbudet ikke involverer store avstander, påpekte de at bruk av sykler på mange strekninger i kommunen, involverer kjøring på veiskuldra hvor det er trafikk i høy hastighet. Dette kan være relevante trafikksikkerhetsperspektiver for mange Agder-kommuner.

Ungdomsrådet fremhevet at det eksisterende kollektivtilbudet i Vennesla er begrenset, særlig på kveldstid. Det ble nevnt at det ofte ikke går buss etter kl. 18:00, og at det ikke finnes transportmuligheter hjem fra trening og andre aktiviteter som avsluttes senere på kvelden. I slike tilfeller kunne AKT Svipp vært et viktig supplement, og samtidig redusert behovet for at foreldre må kjøre.

På spørsmål om brukergrensesnittet, uttrykte ungdommene et klart ønske om at AKT Svipp burde integreres i AKT-appen. De mente at en separat løsning kan være en barriere for bruk, og at en mer sømløs digital opplevelse ville gjøre tjenesten mer attraktiv for unge.

Oppsummering

Erfaringene fra brukere og representative råd viser at AKT Svipp har høy verdi for mange av dem som benytter tjenesten og på tvers av målgruppene fremkommer flere fellesnevner. Først og fremst går dette på tidsbegrensninger. Alle peker på at nedetiden av tjenesten knyttet til skoleskyss er en stor ulempe, ettersom dette er et tidsrom med store mobilitetsbehov. Dette gjelder spesielt for honnørreisende.

Videre uttrykker de fleste at det er behov for tydeligere og målrettet markedsføring av tilbudet. Det er behov for informasjon om hvem som kan bruke tilbudet, tilbudets tilgjengelighet og hvordan det skal brukes. Dataen tilsier også at målrettet markedsføring vil ha en positiv effekt på bruken. Det ser vi i Iveland hvor de mars 2025 kjørte en målrettet kampanje mot målgruppen. Det resulterte i en bruksøkning på 25 % i april og mai. Til slutt peker alle evalueringsteamet har vært i kontakt med trekker frem at tilbudet oppleves positivt tiltak og av høy kvalitet under bruk.



4. Veien videre: Refleksjoner og anbefalinger for AKT Svipp

4.1 Konklusjoner og helhetlige refleksjoner

Funnene i denne evalueringen viser at AKT Svipp har lyktes på mange fronter. Av dagens tilbud (pr. mai 2025) fungerer tjenesten fungerer primært for målgruppen eldre, noe som først og fremst Kristiansand og Arendal er eksempler på. Positive indikasjoner på at Svipp også fungerer for unge finnes i Iveland kommune, men til en høyere kostnad. I de resterende kommunene Åseral, Bykle, Åmli og Vennesla har tjenesten så langt for lav bruksgrad, for lite fartstid eller har fått en utilsiktet form som ikke samsvarer med opprinnelig ønskede behov. Sistnevnte er ofte historier som involverer begrensninger i operatørers kapasitet og mangel på sjåfører eller taxinæring. Svipp har potensial til å være et kraftfullt supplerende og optimaliserende verktøy for mobilitet og inkludering. Det er imidlertid fortsatt ting å lære på tvers av kommunene. Dette gjelder distriktene spesielt, men også i Kristiansand og Arendal hvor man over forholdsvis lang tid ikke har utvidet soner med tjenesten.

AKT Svipp startet som et supplement til etablerte tilbud og som strategisk utforskning av fremtidens mobilitet. En milepæl i denne utviklingen er vedtak fra Fylkestinget i 2023 hvor AKT Svipp tilføres en rekke føringer med Regionplan for mobilitet som overordnet ramme. I denne perioden får Agder Fylkeskommune et større eierskap til AKT Svipp, og vedtakene endret AKT Svipp til å være mer enn et fremtidsrettet utviklingsprosjekt.

Kopling med regionplanen

Vi finner at AKT har agert i samsvar med føringene i vedtak fra Fylkestinget og er på bølgelengde med Regionplanen for mobilitet. Sett i sammenheng med planens fire delmål vurderer vi at AKT Svipp er et relevant bidrag til tre av dem:

- En *enklere* transport – for eldre gir den utvilsomt en enklere hverdag - også for unge og personer med funksjonsnedsettelse der dette tilbys
- En *tryggere* transport for mange eldre og også for noen få unge som kanskje ellers ferdes på veier uten sykkelstier, eller avstår fra deltakelse på fritidsaktiviteter
- *Mer samarbeid* – i den forstand at grundig at AKTs satsing mot kommuner har gitt godt samarbeid og i noen tilfeller også interessante løsninger på mobilitetsutfordringer

I tillegg kan AKT Svipp også vise til fokus på levekår, barn & unge og utenforskap – om enn i et svært begrenset volum i én av Svipp-områdene. Når det gjelder det siste delmålet, grønnere transport, kan ikke tjenesten i sin nåværende form sies å bidra til en grønnere transport all den tid den ikke reduserer privatbilisme i vesentlig grad. Dette bildet kan selvsagt endre seg i fremtiden med Svipps videre utvikling. Med høyere volum kan koordinert kjøring gi gunstige effekter.

AKTs arbeid har avstedkommet oppstart i flere distriktskommuner. Arbeidet har ikke bare generert betydelig erfaring og innsikt i bestillingstransport som mobilitetssjanger, men også nysgjerrighet og interesse blant lokalpolitikere og andre. Dette har imidlertid en krevende side i at bestillingstransport tillegges ambisjoner og formål som den ikke er utstyrt til å levere på.

Et fragmentert målbilde

Vi finner at summen av de omtalte føringene og ambisjonene må gjennomarbeides. Vi har tidligere omtalt det vi kaller et spenningsfelt der AKT Svipp slites mellom å være et innovasjonsprosjekt; middel for sosial bærekraft; og, redskap for optimalisering – alt dette i en kontekst av en hardt prøvet kommuneøkonomi hvor tjenesten ikke er lovpålagt. I dette spenningsfeltet ser vi eksempelvis hvordan sosial bærekraft tidvis er frakoplet vurderinger rundt kostnadsbildet. Dette kan utgjøre en sårbarhet for Svipp, og vi ser det som symptom på et fragmentert målbilde. Føringene er fornuftige hver for seg, men AKT må evne å harmonisere dem til et koherent hele. Som tidligere nevnt har tjenesten mange formål, men få operasjonaliserte mål på kort- og mellomlang sikt. I dette ligger det etter vårt syn en risiko for at Svipp blir utydelig og at det ikke treffes hensiktsmessige prioriteringer.

Innovasjon og skalering

Styringsgruppens mål om utbredelse til samtlige Agder-kommuner innen 2027 er i utakt med realitetene på bakken. Vi vil i utgangspunktet heller spørre om det er hensiktsmessig å bredde ut AKT Svipp så hurtig, idet vi ser at forretningsmodellen og infrastrukturen for store deler av Agder vil være utfordrende. Etter vårt syn er man ikke ferdig med å lære fra igangsatte prosjekter. I Kristiansand og Arendal har man AKT Svipp-tjenester som i større grad kan sies å fungere etter hensikten, selv om det fremdeles hefter ved en betydelig kostnad og vi har funnet flere forbedringspunkter.

AKT Svipp er ikke ment å være et isolert tiltak. Tjenesten er ment å samspille og komplementere. I erfaringene fra de syv kommunene som har vært del av denne evalueringen, er det tydelig at tjenesten endrer form mellom større kommuner og distriktene. Det er eksempelvis primært de større kommunene som har Svipp Flex – mens distriktskommuner kjører primært faste ruter – riktignok med noen modifikasjoner.

Distriktskommunene viser hvordan AKT Svipp ikke er '*plug'n'play*' - tjenesten belager seg på et økosystem for å levere. Dette gjelder blant annet kommunens innsats, operatørers kjøretøy og tilgjengelighet; og, det potensielt eksisterende markedet for sjåfører og taxinæring. Dette er ikke alltid tilstede i distriktene. En interessant problemstilling er derfor: Hvordan ser økosystemet for bestillingstransport ut i mindre distriktskommuner?

Et typisk innovasjonsfaglig perspektiv melder seg i denne sammenhengen. Ofte vil man eksperimentere og innovere i et forholdsvis avgrenset felt før man deretter skalerer løsninger som viser tilfredsstillende resultater med en bærekraftig forretningsmodell. Vi finner at slike vurderinger er betimelige når det gjelder utbredelsen av AKT Svipp og hva tjenesten bør tilby.

Videre kan det være betydelig mer ressurskrevende å skalere et konsept som har mange variasjoner. Det synes å være avveininger som må gjøres med hensyn til behovet for standardisering eller strømlinjeforming av Svipp.

Fremtid og teknologi

Mobilitetsbransjen er i gang med å teste ut og kjøre piloter på autonome kjøretøy. Utsiktene til bruk av autonome kjøretøy er noe som vil kunne redusere kostnadsbildet ved tjenesten. Det er imidlertid teknologiske og regulatoriske barrierer som gjør at autonomi i full drift ligger flere år frem i tid, men det er samtidig grunn til å tro at slike løsninger vil bli relevante for norske forhold på sikt. Ruter i Oslo er allerede i gang med å teste teknologien ut i et begrenset område, samtidig ser vi erfaring fra piloter i San Francisco, Frankrike, Tyskland, Sverige og Finland med autonome kjøretøy. Inntrykket er overordnet at:

- Løsningene fungerer best i klart avgrensede og lite komplekse omgivelser
- Det kreves høy grad av teknisk og operasjonell tilrettelegging; sikkerhetskrav og behov for overvåking gjør at kostnadsbesparelser så langt ikke er fullt realiserbare
- Utviklingen av autonome kjøretøy må gå hånd i hånd med fokus på brukertilfredshet, integrasjon med eksisterende kollektivtilbud og tydelig kommunikasjon med målgrupper

Samtidig er bestillingstransport et felt i rask utvikling der nye teknologiske løsninger åpner opp for andre måter å organisere transport på. Dette er en viktig del av å tenke på AKT Svipp som en plattform for utprøving av fremtidens mobilitet.

Det er derfor strategisk viktig å gradvis utvikle seg innen bestillingstransport: ruteoptimalisering, bruk av sanntidsdata, prediktive modeller for etterspørsel og mer sømløs integrasjon med helse-, skole- og omsorgstransport. Alle disse elementene er knyttet til bestillingstransportens funksjon og effektivitet. Etter vårt syn er det derfor viktig at AKT Svipp opprettholder det utprøvende og innovative.



4.2 Anbefalinger

Utarbeid en strategi for AKT Svipp

Per i dag er AKT Svipp et konsept med et stort spenn, ofte omtalt som «det muliges kunst». Tjenesten har vokst organisk og tilpasset seg lokale behov, men mangler en strategi som tydeligere definerer hvilke mål den skal oppnå og hvordan disse forholder seg til hverandre. Dette skaper utfordringer både for videre utvikling og for å sikre at tjenesten leverer verdi til kommunene og brukerne. Spenningsfeltet i de mange føringene og formålene må håndteres som en del av strategien.

Det er etter vårt syn hensiktsmessig å tegne et skarpere bilde av ønskede endringer som AKT Svipp kan bidra til. Hva kjennetegner en vellykket AKT Svipp-tjeneste? Hvilken rolle spiller AKT Svipp når både teknologien, økonomien, samarbeid og sosial bærekraft fungerer sammen? Et slikt bilde vil være nyttig i kommunikasjonen av AKT Svipp eksternt for å vise hva tjenesten strekker seg etter og hvordan. Det vil også hjelpe kommuner i å identifisere egne muligheter og begrensninger. Fremfor alt blir det i en slik prosess nødvendig å foreta prioriteringer på mobilitetsfaglig grunnlag.

Operasjonalisér målbilde - utarbeid veikart for tjenestens utvikling

Det nødvendig å operasjonalisere et målbilde for tjenesten. I denne sammenhengen er det hensiktsmessig å se på hva tjenesten arbeider mot på kort-, mellomlang- og lang sikt, samt hva som er målbart og ikke-målbart i form av fornuftige indikatorer. Som del av dette bør man lage et veikart for strategi-til-handling, som fester noen konkrete milepæler til utviklingen de neste årene.

I dag arbeides det mye med geografisk skalering av tjenesten – AKT Svipp til hele Agder. Dette resulterer ofte i et begrenset nedslagsfelt per kommune med mange variasjoner i tjenestens form. Dersom AKT Svipp fortsetter denne skaleringen, må det begrunnes hvorfor det er hensiktsmessig. Det er etter vårt syn krevende å bevare AKT Svipp som et delvis utforskende utviklingsprosjekt med mye å lære, og på samme tid hurtig skalere til samtlige Agder-kommuner.

Øk fokus på optimalisering, samspill og samarbeid

AKT bør etter vårt syn få et bedre grep om hvordan bestillingstransport kan optimalisere og samordne på tvers av tjenester og sektorer. I tider med stram økonomi vil tjenesten stå seg på å kunne redegjøre godt for effektiviseringsgevinster og bruke disse mer systematisk som grunnlag for prioriteringer og videreutvikling.

AKT Svipps bidrag til effektivisering innebærer å tilføre systematikk og et stringent begrepsapparat til ulike sider av kapasitetsutnyttelse. Dette kan blant annet innebære samkjøring, koordinert transport og utprøving av bestillingstransport på faste ruter som er lite brukt. Tjenesten kan også sikte mot å redusere parallell transport – transport hvor innbyggere bestiller via andre tjenester og sektorer – uten at dette er koordinert.

Det finnes målbarhet i flere av de optimaliserende grepene. I tider med stram økonomi blir AKT Svipp mindre sårbart om man kan redegjøre godt for disse. I sum handler dette om å styrke bestillingstransportens rolle som del av et helhetlig mobilitetstilbud.

Planlegg for overtakelse av Tilrettelagt Transport (TT)

Når det gjelder bestillingstransport er det på lengre sikt gunstig å se AKT Svipp i sammenheng med Skoleskyss og TT (for så vidt også pasientreiser). Det har i senere tid vært interesse for tanken om at AKT kunne tatt ansvar for TT. Fylkestinget ba i sak 78/2024 (Handlings- og økonomiplan 2025-2028) om en vurdering om å overføre det operative ansvar for TT-ordningen til AKT. Fylkeskommunedirektøren anbefalte at oppfølging av TT-ordningen skulle overføres til AKT. Dersom dette inntreffer vil AKT Svipp være et aktuelt "hjem" for TT. Mange eldre bruker TT, men denne tjenesten har et begrenset tildelt beløp eller antall klipp å reise for.

En integrasjon av TT til Svipp-teknologien vil gi økt volum i bruken av AKT Svipp, noe som gir flere muligheter for optimalisering ved å samle bestillingstransport i én løsning. Svipp-teknologien har ikke støtte for dette nå, men når "AKT Skyss" (skoleskyssprosjektet) gir resultater, vil dette være overførbart til TT. Dette skjer tidligst i 2026. AKT bør arbeide aktivt for å skape driv i denne prosessen.

Fokuser på økosystemet for bestillingstransport i distriktene og alternative leverandørmodeller

Drosjemarkedet er mangelfullt i endel distriktskommuner. Det er også tidvis frustrasjon med operatører flere steder. Dette fremstår som en barriere og en kritisk komponent i tjenesteleveransen. Å tenke nytt rundt dette kan innebære å se nærmere på muligheten for å bruke kommunale kjøretøy (eller kjøretøy disponert i frivillig sektor), som ellers sjeldent er i bruk. Dette mulighetsrommet vil være begrenset av hvilke regler som gjelder for hvem som har lov til å drive persontransport mot betaling (regulert av yrkestransportloven).

Mange gjeldende avtaler mellom AKT og operatører ble inngått før AKT Svipp var påtenkt. Dette kan også tenkelig ha hatt konsekvenser hvordan AKT Svipp som tjeneste har blitt ivaretatt. En gjennomgang av dette kan gi viktig lærdom for forbedringer i tjenesten.

Organiser erfaringsdeling på tvers av kommuner

Det er ingen av kommunene som melder at de har fått delt erfaringer på tvers. Dette tror vi kunne vært nyttig, spesielt ettersom de har hatt ulike erfaringer og veier inn i AKT Svipp. Samtidig kan dialogen mellom kommuner gi et viktig idétilfang til løsninger på felles utfordringer.

Utarbeid en hensiktsmessig verktøykasse for onboarding av kommuner

AKT har gjort et godt arbeid i forankringen av AKT Svipp i kommunene. I fremtiden tror vi prosessen kan bli mindre ressurskrevende dersom kommunene får i hende:

- Et mer avgrenset konsept av AKT Svipp med tydeligere kommuniserte mulighetsrom.
- Et grunnlag for også å sette egne mål for AKT Svipp i sin kommune utover sosial bærekraft. Dette bør også inkludere volum på bruk og kommunikasjon til målgruppen(e) som potensielt kan bruke tjenesten. Kommunene burde ha sterk egeninteresse i å nå egne, lokale ambisjoner med tjenesten.



Litteratur

Kildeliste

Agder fylkeskommune (2023). Møteprotokoll, fylkestinget 20.-21.juni 2023.
<https://einnsyn.no/api/v2/fil?iri=http://data.einnsyn.no/d616c1a4-807f-4a3e-b0b3-e3ebcee6bd7f>

Agder fylkeskommune (2024). Regionplan Agder 2030 med regional planstrategi.
<https://pub.framsikt.net/plan/agder/plan-adea7ad6-551c-4048-b334-b414cbcd2fd1-23379/#/>

Agder fylkeskommune (2023). Regional plan for mobilitet for Agder 2023-2033.
https://agderfk.no/_f/p1/i06d7f0ef-2320-4313-bbaa-ae185693c7fc/0_regional-plan-for-mobilitet-for-agder-2023-2033_endelig-utgave_redigert_okt23.pdf

AKT (2023). AKT Svipp i hele Agder.
<https://www.statsforvalteren.no/contentassets/3873b622fef947dcbbfa646b7596b29e/akt-svipp-i-hele-agder-ved-ragna-skoyen-og-trine-tharaldsen.pdf>

AKT (2025). Hva er AKT Svipp?
<https://www.akt.no/planlegg-reisen/bestillingsruter-og-akt-svipp-samkjoringstjenester/akt-svipp-samkjoringstjenester/hva-er-akt-svipp/>

AKT (2025). Hvor kan du reise med AKT Svipp?
<https://www.akt.no/planlegg-reisen/bestillingsruter-og-akt-svipp-samkjoringstjenester/akt-svipp-samkjoringstjenester/hvor-kan-du-reise-med-akt-svipp/>

AKT (2025). Slik bestiller du reise med AKT Svipp.
<https://www.akt.no/planlegg-reisen/bestillingsruter-og-akt-svipp-samkjoringstjenester/akt-svipp-samkjoringstjenester/hvor-kan-du-reise-med-akt-svipp/>

ERTRAC (2022). Connected and Automated Mobility in Europe: State of Play and Roadmap
<https://www.ertrac.org/wp-content/uploads/2022/07/ERTRAC-CCAM-Roadmap-V10.pdf>

Ruter (2023). Erfaringer fra autonome piloter i Oslo og Akershus (Denne rapporten er trolig publisert på Ruters nettsider, men det finnes ingen direkte lenke til en 2023-rapport med nøyaktig denne tittelen. En relevant side er:)
<https://ruter.no/planlegg-reise/selvkjorende>

UITP (2017). Policy brief. Autonomous vehicles: a potential game changer for urban mobility
https://cms.uitp.org/wp/wp-content/uploads/2020/06/Policy-Brief-Autonomous-Vehicles_2.4_LQ.pdf



Opptre med integritet



Utgjøre en forskjell



Bry oss



Jobbe sammen



Utfordre og tenke nytt



© 2025 PwC. Med enerett. I denne sammenheng refererer «PwC» seg til PricewaterhouseCoopers AS, Advokatfirmaet PricewaterhouseCoopers AS, PricewaterhouseCoopers Accounting AS og PricewaterhouseCoopers Tax Services AS som alle er separate juridiske enheter og uavhengige medlemsfirmaer i PricewaterhouseCoopers International Limited