



REFERAT MARKEDSFORUM 01.-02.2022

TIL STEDE: Silje Andersen – Ruter
Maren Høilund – Innlandstrafikk
Stine Fredriksen – Innlandstrafikk
Terese Hansen - Østfold kollektivtrafikk
Christel Reinertsen - Vestfold og Telemark Fylkeskommune
Isabell Grønnslett - Reis /Nordland Fylkeskommune
Anna Sandvik Hauge – Kolumbus
Marit Holen – Fram
Christoffer Fatland Lie - Fram
Roald Morvik – AKT
Merete Træen Raknes – Skyss
Siv Anita Sletten – Brakar
Anne Berard-Andersen - Entur
Hilde Eikeland - AtB
Stein Erik Jensen - Entur
Hilde Eikeland – AtB
Bjørn Roger Nøstberg – AtB
Grethe Opsal – AtB (delvis)
Helene Heggheim – AtB (delvis)

SEKRETARIAT: Elisabeth H. Berge (referent) fra Kollektivtrafikkforeningen

STED: Trondheim

TIDSPUNKT: 01.-02.06.2022 12.00 – 16.30 / 08.30 – 14.00

OBS: Husk «Kompetanseområde for medlemmer» på nettsiden vår:

<https://kollektivtrafikk.no/kompetanseomrade-for-medlemmer/>

Passord: kollektivkompetanse

VELKOMMEN

Marit Holen, leder Markedsforum, ønsket velkommen.

VELKOMMEN TIL ATB – Se presentasjon på Workplace

- Grethe Opsal direktør Marked og kommunikasjon i AtB presenterte AtB. Vi fikk god innsikt i AtBs som mobilitetsselskaps visjoner og strategi samt oppbygging. Prosjekter – utfordringer, Bare muligheter, kunden i fokus og trender utvikling og forventninger i markedet.

Vi:**deresammen**

Bjørn Roger Nøstberg og Hilde Eikeland presenterte «Nye muligheter»:



- Tiltak som er gjort for å få flere til å reise med AtB etter Covid-19.
 - Flere skal reise og flere skal reise oftere
 - Alle skal betale for sin reise
 - Gode infosystemer – en forutsetning
 - Kundene skal ha en god opplevelse

- Kreativ/Kommunikativ utfordring
 - Felles uttrykk «Gla ´ varsel»
 - Mye film, bredt ut i alle kanaler og flater
 - Videre sammen – Vi:dere sammen
 - 30-dagers billett:
 - Reis smart og billig og så ofte du vil. Du trenger ikke reise mer enn 3 dager i uka t/r for å spare penger. Ulikt budskap ut mot de ulike kundegruppene.
 - Fokus på bydelene – løfte frem tilbudet. Iverksettes etter innspill fra mobilitetstilbud by. Min bydel – min buss

- Fleksibel transport
 - Tre hoved konsepter
 - Til og fra annen kollektivtransport
 - Til og fra sentrum
 - Fra adresse til adresse
 - Få flere til å bruke tjenesten
 - Få bestilling via app (ringe inn per i dag)
 - Ulike konsepter behøver tydelig og enkel informasjon, både print og digitalt.

- Servicestandard for AtB:
 - Skal etablere i hele AtB familien. Alle kunder møter den samme gode servicestandarden i hele kjeden
 - Hei. Se. Ja. Takk
 - Kurs for operatørene og ansatte
 - Ca. 800 førere på servicekurs
 - AtB kundesenter er neste ut

- Sommer i Trøndelag og tiltak fremover
 - Fokus på turistmål/turisthytter
 - God og tydelig info til nye reisende, besøkende.
 - Sommerpass
 - Reis med gyldig billett
 - Alle billettprodukter i en app
 - Båt tilbudet



INFORMASJON KOLLEKTIVTRAFIKKFORENINGEN – Se presentasjonen på Workplace v/Elisabeth H. Berge

- Minner om Kollektivkompetanse på www.kollektivbarometeret.no
 - o *Hvordan sørge for at de folkevalgte i din region har oppdatert kunnskap om kollektivtrafikk og mobilitet som nøkkel til samfunnsutvikling?*
- Kollektivbarometeret:
 - o Webinarer og workshops har vært avholdt våren 2022 for å øke kunnskap og nytteverdi av Kollektivbarometeret
 - o Kollektivbarometeret er en befolkningsundersøkelse med over 17000 intervju og gjennomføres i alle landets fylker. Nå har vi 6 år med data, bruk dem! [Se sammenstillingen fra 2021 her.](#)
- Vi trenger å vite mer om kunden
 - o For å samle innsikt i kundens reisevaner fremover er det opprettet en gruppe for erfaringsdeling.
 - o Viktige spørsmål vi tar med videre:
 - Hva blir etterspørselen framover? Jmf mer bruk av elbil
 - Vil man fortsette med hjemmekontor?
 - Hvilket tilbud kan vi tilby – gitt lavere inntekter?

DE SISTE MARKEDSAKTIVITETENE TIL SKYSS - Se presentasjonen på Workplace v/Merete Raknes, Skyss

- Miljøkampanje
 - o Ifm. Earth Hour 26. mars
- Trafikksikkerhet Bybanen
 - o Problemstilling: «Second train coming»
 - o Målgruppe ungdom
 - o Løsning: musikk og dans, en TikTok-inspirert kampanje
- Reflekskampanje
 - o Refleksens dag i oktober hvert år. Målet med kampanjen er å motivere alle til å bruke refleks.
 - o Kunsten å bruke refleks!
- Ungdomsbillett
 - o Hva slags billett lønner seg egentlig?
 - o Med ungdomsbillett kan du reise rundt i heile Vestland... Hvis du vil

PASSASJERENE TILBAKE TIL KOLLEKTIVTRANSPORTEN - Se presentasjonen på Workplace v/Roald Morvik, AKT

- Presentasjon av prosjektet «Hva skal til for å gjøre kollektivtransporten attraktiv for innbyggerne våre etter Covid-19?» Interreg. prosjekt ved programmet ØKS (Øresund-Kattegat



– Skagerak) med prosjektpartnere region Midtjylland, Agderfylkeskommune, Midttrafikk og AKT.

- Kollektivtransporten har fått store utfordringer som følge av Covid-19 pandemien og står nå midt i en fase med behov for omstilling og innovasjon.

ENTUR ORIENTERER – Se presentasjonen på Workplace v/Anne Bérard-Andersen og Stein Erik Jensen, Entur

Samordnet bestilling for assistanse

- Dagens situasjon for bestilling av assistanse:
 - 11 togstasjoner – bestilling skjer hos BaneNor
 - 3 busstasjoner – egne løsninger for hver stasjon
 - Fly har egen løsning og assistanse bookes sammen med bestilling av flybillett
- SD ba Jernbanedirektoratet i mai 2020 om å utrede mulighetene for en felles ordning for bestilling av assistansetjeneste.
- Rapport april 2021: Det er behov for en felles bestillingsløsning for assistansetjenester for kollektivtransport og det anbefales at Entur får ansvaret med å utvikle løsningene.
- Skissert løsning, lansering 15. juni 2022: Tilgang via Enturs nettsider – Hjelp og kontakt – Assistanse
 - Mer info [her](#)
- **Spørsmål og innspill:**
 - Ingen av stasjonene i Rogaland har assistert hvem kan man kontakte vedr. dette?

Nasjonal togbillett og feriekollektivbilletten

Todelt oppdrag:

- **Nasjonal togbillett:** SD vurderer å legge til rette for en nasjonal togbillett tilsvarende en interrailbillett. Jdir bes om å redegjøre for muligheter og konsekvenser ved å innføre dette.
 - Oppstart sommeren 2022 utsatt etter evaluering pga. bedre kjennskap til marked samt justering av teknisk løsning.
 - Markedsundersøkelse gjennomført
 - Rapport sendes ut på høring i sept og endelig rapport oversendes SD ultio okt.
- Feriekollektivbillett: Jdir bes om å utrede en periodebillett som kan benyttes i hele landet når men er på ferie eller på reiser.
 - Oppdraget reiser mange spørsmål
 - Rapport sendes ut på høring i sept og endelig rapport oversendes SD ultio okt.



02.06.2022

ERFARINGSUTVEKSLING - RUNDE RUNDT BORDET: SUKSESSHISTORIE 3 MIN.

AKT

Kampanje alltid være synlig med fire hovedbudskap. Suksesshistore, knyttet opp med ett fortellervektøy «Digistory». Pakke inn historier om kollektivtrafikken inn i en spenstig, livlig form.

ATB

Arbeid med førere. Knagg med «Bare muligheter», innført begrepet .Jobbe internt i AtB for å sikre kundens beste og at flere reiser med oss.

BRAKAR

Gode reisetall. Mistet bybroen, som skal rives og ny skal bygges, kun to linjer benytter broforbindelse større arbeid for å fordele trafikken. Markesundersøkelse for å

ENTUR

Trafikkutvikling: Interail kampanje. Etter to år med røde tall er salget all time high. Budsjettet er nådd for hele året. Viser at reiselysten er på vei tilbake!

Merkevaren: Målet med våre kampanjer er å øke kjennskapen til Entur. Kjører i gang med sommerkampanjer, allways on. Integrert samarbeid med Innlandstrafikk og Visit Oslo regionen. TV reklamer for å øke nedlasting av appen.

FRAM

Ålesund omlegging av linjenummer, laget en utviklingsplan i samarbeid med SSV og Ålesund kommune i forbindelse med Bypakken, Mest omfattende kommunikasjons plan hittils. Innføring av bompenger samme dag som endringene. Politikere fremmet forslag om gratis buss i 2 mnd. Vedtas i slutten av juni mnd. Kristiansund signert ny kontrakt. Volda SV gir FRAM en miljøpris. Fokus på miljø på buss og båt. Nordmøre størst i vårt fylke ca 80 % av bussparken går på el.

INNLANDSTRAFIKK

Vært tøffe tider med regionsreform og ny merkevare. Nye tilbud i de større byene de siste 3 år. Kamp om midlene i fylkeskommunen. Arbeider tett opp mot Entur, svært fornøyd med dette. Åpning av svanemerket Vaskehall i Hamar.

Kampanjer:

- Reis smart med bussen. Sammenligner bil og buss, landingsside med sammenligning kostnader bil vs buss.
- Fram i tid: Bussbillett kr 10 i hele juli for å promotere. Reis helt inn til Juvasshytta for en tier!
- Suksesshistore for Markedsforum: Vel framme, profil konseptet til innlandet. Inspirert av personas til Kollektivtrafikkforeningens Fremtidens Kollektivtrafikk. Inspirert av Kollektivtrafikkforeningen, utviklet egne personas etter inspirasjon fra bl. annet Reis og Skyss.



JERNBANEDIREKTORATET: Ikke til stede

KOLUMBUS:

- Stenging av bakdør. validerings andel har aldri vært høyere, men skapte en del støy. Testperioden ble kortet ned pga nedgang i omdømmet.
- Kolumbus vant Kundesenterprisen for tredje gang i år!
- Content annonser har vi hatt god suksess med.

REIS – NORDLAND

Planlagte kampanjer for å øke betalingsgraden. Væran, en øygruppe med 4 x avganger per dag m/hurtigbåt markedsføres som destinasjon. Begynner med selvkjørende busser til sykehuset i Bodø. Arbeider med merkevarebygging for å gjøre ReisNordland mer kjent. Økt prisene på Travepass Nordland. 1290,- for voksen.

RUTER:

Fokus på de hjertevarme kampanjene. Ny kampanje fra 13 ulike steder rundt om i Oslo og tidligere Akershus. Få folk til å reise, øke reiselyst. Kommende suksess, Ruter tar over kjørekontoret fra TT-kjøringen, med 15 nye ansatte fra 1. juli, med 150.000 tlf. samtaler årlig. Mye samarbeid internt for å få dette til.

SKYSS:

Felles merkevare og ny takst/sone i hele Vestland fra 20. juni. Samordning av et virvar av ulike billettregler og løsninger. Forarbeidet har vært en suksesshistorie. Kringom+Skyss=Skyss. Fra km-basert prising til sonestruktur. Skape begeistring!

- Billigere enkeltbilletter
- Billigere og bedre periodebilletter
- Honnør kan også kjøpe periodebilletter
- Endret
- Begynne å bruke Skyss appen

Markedstiltak for å fremme de viktigste glad-nyhetene. Kino, Some, digitale skjermer, plakater i buss, brosjyre hjem i postkassen til alle. **Kringom blir Skyss - Vi reiser saman.**

VTFK:

VKT/FARTE

- Fleksibel billett 30/30. Godt tatt imot utenom Grenland som har lave priser på mnd kort. 15/30 lanseres forhåpentlig i august. Reduksjon i inntekter: Over forventet inntekt! Veldig bra
- Grenland bypakkepengene benyttes for EI-bysykler med gul Farte profil. Være så fleksible som mulig. Fleksible på plassering. 3 årig pilot med Share Bike. Kobles opp til våre etablerte



billettprodukter og Fartes steg mot mobilitet. Påskekampanje: Oppfordret Barnehager pyntet buss stop. Stort engasjement, bilder delt på Facebook.

ØKT

Ser frem til nytt tilbud med elbuss i Halden. Ny vaskehall, svanemerket. Nyt anbud i Nedre Glomma også på el.

OVERGANG TIL NYTT RUTETILBUD HØSTEN 2019 – Se presentasjon på Workplace v/Helene Heggheim AtB

- Fra radiell til pendel
- Frekvens – høy
- Omstigning til rutenett

Byen har vokst og vil fortsette å vokse, nullvekstmålet ligger til grunn og kollektivtilbudet må bli et reelt alternativ til bilen. Det må bli enda mer attraktivt å bruke kollektivt.

- Endrede reisemåter: Alle måtte reise gjennom Midtbyen ved Metronettverket færre via Midtbyen. Høy kapasitet og frekvens, kortere reisetid i nettverk, dekker flere reisebehov
- Metrobus: Politisk beslutning. Samarbeidsprosjekt: Trøndelag fk, Trondheim kommune, SSV, NSB, verneombud i operatørselskapene mfl. Reisestrømsanalyser. Prosjektrapport behandlet i 2016.
- 2019:
 - o Åpen billettering, AtBMobilett
 - o 300 nye busser, 58 metrobusser (150 personer) 35 elbusser. Mer fokus på trygghet og sikkerhet.
 - o Drivstoff:
 - Biogass
 - Elektrisitet
 - HVO Nå: Konvensjonell diesel
 - Diesel hybrid
 - o Erfaringer
 - Reduksjon i KTI – men stor oppgang senere. Kundetilfredsheten i Trondheimsområder er totalt god, men varierer noe.
 - Høyere snikprosent – stor utfordring også i pandemien
 - For dårlige korrespondanser og avvikling av tilbudet i Melhus
 - Utfordringer med materiell, åpning og lukking av dør, manglende info i skiltkasser, manglende tilgang til strøm, opplæring av operatører og sjåfører ift systemer.
 - o Veien videre på kort sikt.
 - Mobilitetsplaner – tilpasse mobilitet til kundenes behov



- Barrierer for å reise kollektivt: Reisetid, byssbytte, enklere med bil, tilbudet i område, dyrt
- Motivasjon for å reise kollektivt: Slipper å tenke på parkering,
- Hva skal til for å la bilen stå: Antall avganger
- Bydelsanalyser: Analyse av mobilitetstilbud og – behov per bydel
- Lang sikt:
 - Videreutvikle BRT systemet.
 - Utforske kombinasjonen av tre ladeteknologier
 - Nytt anbud 2029

EVENTUELT:

- **Introduksjonskurs 14.-15. september 2022 for alle som er nye i bransjen eller som trenger faglig påfyll.** [Introduksjonskurs - kollektivtrafikk.no](https://www.kollektivtrafikk.no/innhold/nyheter/2022/09/14-introduksjonskurs-14-15-september-2022)
- **Kollektivkonferansen arrangeres fysisk 10. november 2022.** Hold av dagen! [Kollektivkonferansen 2022 - kollektivtrafikk.no](https://www.kollektivtrafikk.no/innhold/nyheter/2022/09/14-kollektivkonferansen-10-november-2022)

VELKOMMEN TIL NESTE MØTE I MARKEDSFORUM 22 SEPTEMBER DIGITALT PÅ TEAMS!