



# REFERAT MOBILITETS- OG MARKEDSKOMITEEN 24.09.2020

**Medlemmer:** Grethe Opsal fra ATB, Camilla Berntzen fra Jernbanedirektoratet, Terje Mathisen fra AKT, Hanne Nettum Brevik fra Entur, Kari Steinsland og Svein B. Dahlsgård fra Skyss, Stine Fredriksen fra Innlandstrafikk, Marte Nes fra Ruter og Marit Holen fra Fram/Markedsforum

**Andre:** Nils Fearnley fra TØI, Andreas Tryti, Entur, Aleksander Bjørøy, Skyss i sak 20/20 og Espen Strand Henriksen, Kolumbus hele møtet

**Sekretariat:** Olov Grøtting, Kollektivtrafikkforeningen, Reidun Kvitberg Eckhoff, Kollektivtrafikkforeningen i sak 20/20 og Elisabeth Helene Berge Kollektivtrafikkforeningen i sak 19/20 og 20/20

**16/20 Referat fra møtet 03.06.2020**

Vedtak: Referatet er godkjent.

**17/20 Hvilke muligheter oppstår på veien videre i og etter koronaen**

**Utvikling og innovasjon:**

- Har koronaen før til endringer eller nyvinninger?
- Endringer i reiseatferd er dokumentert – hvordan kan vi bruke det til å utvikle tilbudet framover?

**Utfordringer?**

- Kapasitetsutfordringer. Betaling/inntekt. Spesielle utfordringer som bør deles

**Innspill:**

- Godt å snakke om muligheter. Det har aktualisert at vi må ha andre og nye billettløsninger. Må utrede ny pris- og betalingsmodell og tilby mer fleksible produkt.
- Hva skal vi gjøre for å komme fram til den nye normalen?
- Nye billettpriser og nye billettmodeller har covid-19 vist at vi må ta tak i.



- Covid-19 har ført til at verden kan endre seg i mer bærekraftig retning.
- Billettløsninger er prekært – det begynte å bli det også før koronaen.
- Stimulere fleksibiliteten er åpenbart.
- Koronaen viser urgency, at man MÅ satse, og øke eksperimentering – og det betyr pengebruk.
- Skal spesielle grupper i samfunnet ha et spesielt tilbud? Håper å få politikere med på dette.
- Teste ut autonomi – er svært viktig.
- Revidere strategien som vi i foreningen lagde for noen år siden – få diskusjonen i gang i de ulike selskapene. Vi må beholde en felles strategi som den forrige strategien.
- Digitalisering blir brukt veldig ofte. Koronaen har ført til større endringsvilje.
- Ser på den nye normalen – økt innovasjonsvilje.
- Det som er viktig er at man blir mer motivert for samarbeid.
- Få til mer enda raskere og til en lavere kostnad.
- Samarbeid er viktig, og vi må beholde farten.
- Redsel for inntektstap er et hinder – ved implementering kan man se et stort inntektstap.
- Urbanet og andre sier at vi får en varig endring. Alle sier min 10 % færre reisende.
- Ift trengsel – så kan man ikke trappe ned – man må beholde tilbudet.
- Synliggjøre at kollektivtrafikken kan bli dyrere – og at man kan se inntektstap.
- Er veldig opptatt av samarbeid for fleksibel billettering og løsninger på mobilbilletter.
- Problemer med store leverandører – snur seg ikke fort nok. Lock in er farlig.
- Har mange kunder som er kontantbetalende – flere enn man trodde før korona.
- Smertelig erfaring i vår da de så at den eldre garde ikke fikk betalt. Kundesenter brukte mye tid på å veilede.
- Må tilpasse billetter til målgruppene.
- Bedre samarbeid. Tvunget fram en tverrfaglig tankegang i organisasjonen.
- Radikalt kundefokus – er implementert. Alt fra kundeservicereisen. Hvordan kunden føler opplevd kundeservice.
- Timing er viktig.
- Hva gjør vi hvis vi får en ny rød situasjon over natta.
- Hva slags budskap når vi ikke kan markedsføre bussen – markedsfører trygghet – omdømmebeskyttelse.
- Jobber med planlegging av ny grønn virkelighet – og er klare til å trykke på den store grønne knappen.
- Støtter mer samarbeid og ny og enklere billettering.
- Har litt ulike utfordringer når vi går framover. Store og små aktører.
- Vi får en vanskeligere jobb å få kundene tilbake etter korona. Det er svært enkelt å kjøre privatbil i distriktene.
- Jobbe mer med kombinert mobilitet – first og last mile – holdeplassfasiliteter osv.
- Distriktene har enda større utfordringer.



- Alle med store byer har også distrikt. Det er forskjellig hvordan man utvikler kollektivtrafikken hos disse.
- Når folk svarer på undersøkelser – så svarer du ut fra hva du tenker da. Så når verden blir mer normal, så ville du kanskje svart annerledes – fasiten får vi senere.
- Må se kombinasjonen av alle ting vi skal kommunisere - er en utfordring. Vi vil ha folk om bord – vi vil ha avstand – men de skal sitte skulder ved skulder.
- Tettere på kunde og marked – for å følge de.
- Samarbeidsforum – her er det et verktøy for samarbeid. Alle må skrive inn svar i det som er sendt ut. Svar innen september. Så skal det behandles i oktober. Så skal det behandles i strategisk forum. Der skal det besluttes hva man skal jobbe videre med. Muligheter til å påvirke – men også mulighet for å få penger
- Omdømme – en jobb der. Har en ripe i lakken omdømmemessig. Hvor fort man har sett stemningsskiftet hos kundene.
- Streik er en utfordring – for et halvt år siden ble hverdagsfeltene løftet fram.
- Nå er det veldig polarisert tilbakemelding fra kundene. Svarene har en helt annen tone enn for et halvt år siden.
- Langtidseffektene er usikre. Har fått til dels gode tilbakemeldinger.
- Distrikt og bil – individualiserte løsninger. Se bilen som en del av mobiliteten i områder der det ikke er store reisestrømmer som kan tas med buss.
- Revisjon av målbilde - mer individualisering – kundegrensesnittet der man samarbeider med både offentlige og private aktører. Selv om man må tenke nytt – så er det ikke sikkert det er nye ting – men at man må tenke fortere.
- Hovedmålene og strategiene ligger der. Må bare endre litt prioritering.
- En kommune i distriktene – er vant til å bare spørre om flere busser, men de nå snakker de om annen mobilitet. F.eks. samkjøring.
- Kan vi få brukt den kapasiteten som ledige privatbiler utgjør – så har man mye å gå på.
- Mer dialog med arbeidsplasser – der de er interessert i kollektiv, bil og hjemmekontor.
- Snakker med aktørene som leverer samkjøringsløsninger i dag – da er skalering det som er utfordringen.
- Viktig å samle alt i en app

### Oppsummering:

#### De viktigste tingene framover er:

- Økonomi og ressurser til utvikling.
- Nye mobilitetsløsninger. Samordning av privat og offentlige løsninger – en app. Ulike løsninger by og land.
- Nye billettløsninger. Mer fleksible løsninger.
- Trygghet. Ta omdømmet tilbake.
- Den nye normalen. Markedet når vaksinen er på plass.



18/20

## Innovasjon

Reidun orienterte.

Et møte i det nye Innovasjonsnettverket er gjennomført. Hvordan kan vi bruke vår erfaring fra Koronatiden til å skape ny mobilitet?

Det er planlagt møter med to mnd intervaller. Det er et ønske fra sekretariatet at deltagerne selv skal være med på å utvikle nettverket. De skal ta med seg kunnskap og nettverket skal være katalysator for samarbeid.

Innovasjonsgruppa består i dag av Camilla Berntzen fra Jernbanedirektoratet, Konrad Lillevevang fra Fram og Andrea Muribø fra Snelandia. Vi trenger nye personer da det er flere som går ut.

Det ser ut til at nettverket kan gi mer effekt enn det arbeidet vi har gjort så langt. Nå skal vi bygge opp dette nettverket, og skal neste gang ha fokus på best mulig læring og kunnskapsoverføring. Det er viktig at deltagerne får innspill fra andre.

Innspill:

- Det er innført noen verktøy i nettverket som vi kan ta i bruk.
- Det er sug etter informasjon og kommunikasjon. Vi vil de samme tingene. Men det er veldig krevende å finne ut hvordan man skal finansiere satsinger.
- Må fokusere på faglig påfyll, og tilrettelegge faglig påfyll for andre.
- Vi trenger ledelsesmessig forankring.
- Hva med å ha selve eksterne presentasjonen åpent for alle?
  - Flere syntes det var en spennende tanke – det spørres hvordan det kan gjøres på en slik måte at man får gruppen til å fortsette diskusjonen som gruppe i etterkant. I og med at det er nettverk – så kan det være krevende.
  - Ev. invitere flere inn i nettverket.
  - Det er svært viktig å få kunnskapen ut i organisasjonen – at deltagerne kan være ambassadører.
  - En løsning kan være å «dyrke gruppen» – men at de kan invitere ledere og andre på aktuelle tema. Ja takk begge deler.
- Deltagere til innovasjonsgruppen:
  - Wenche Pedersen i Ruter – har sagt ja til å være med.
  - ATB kommer kanskje opp med en deltager

SIDE  
4

19/20

## Reisegaranti hurtigbåt/bransjestandard 2020

Vedtak:

Mobilitets- og markedskomiteen slutter seg til fremlagte utkast til Reisegaranti Hurtigbåt – anbefalt bransjestandard 2020.



20/20

### Diskusjoner og orienteringer

- **Orientering fra Regsmart-prosjektet**

Nils Fearnley fra TØI orienterte om arbeidet med Regsmart. *Se presentasjon som ligger på workplace.*

- **Orientering fra Mobilitetsfloken**

Espen Strand Henriksen fra Kolumbus orienterte om arbeidet med Mobilitetsfloken. *Se presentasjon som ligger på workplace.*

Han presenterte prosessen og fortalte om løsningene som de har jobbet med:

- Arbeidet var veldig spennende – kan være en god innledning til vår strategiprosess.
- Æra var veldig veldig god på prosess.
- Det er så fort gjort at vi elsker løsninger – men det er problemet vi må se på.
- Innsiktsarbeidet er spennende å se nærmere på. Det blir av og til litt keiserens nye klær når vi jobber med innsiktsarbeid.
- Det er noen verktøy som Æra lot oss bruke underveis som vi gjerne kan ta i bruk.
- Vi glemmer ofte å gi oss innsikt på det som er framover i tid.

- **Bestillingstransport og Netexformat**

Aleksander Bjørøy fra Skyss og Andreas Tryti fra Entur presenterte. *Se to presentasjoner som ligger på workplace.*

#### Innspill:

Flott å få dette inn i en standard. For å få det i reiseplanlegger.

Vi bør samle data. Hvor skal vi putte dem? Vi må ha et sted for å sammenligne KPI'er.

- **Kollektivkonferansen**

Elisabeth Helene Berge fra Kollektivtrafikkforeningen orienterte om arbeidet med konferansen. *Se presentasjon som ligger på workplace.*

21/20

### Eventuelt

- **Samordnet assistanse**

Skyss melder muligens inn en person. Er det flere som ønsker å melde inn til dette arbeidet?

Olov Grøtting, 29.09.2020