



Referat markedsforum

Dato: 25. januar 2018

Sted: Kollektivtrafikkforeningen, Dronningens gate 40, Oslo

Tid: Kl. 11.00-15.30

Deltaker: Solfrid Olsen, Østfold Kollektivtrafikk. Siri Hellenes Brathagen, Ruter. Anna Sandvik Hauge, Kolumbus. Christel Reinertsen, VKT. Hege Forsberg Krogh, Hedmark Trafikk. Maren Høilund, Opplandstrafikk. Marit Holen, FRAM/Møre & Romsdal fylkeskommune. Christoffer Fatland Lie, FRAM/Møre & Romsdal fylkeskommune. Morten Møkleby, Nordland fylkeskommune. Olov Grøtting, Kollektivtrafikkforeningen. Roald Morvik, AKT. Stine Fredriksen, Opplandstrafikk. Tove Berget, Kringom/Sogn og Fjordene fylkeskommune. Siv Anita Sletten, Brakar. Merete Raknes, Skyss. Bjørn Roger Nøstberg, AtB. Christina Bech Godskesen Andersen, Kollektivtrafikkforeningen (referent).

Ikke til stede: Anita Glomsvoll, Hedmark Trafikk. Stine Myrvoll, Troms Fylkestrafikk. Stein Erik Jensen, Entur. Lars Monsen, Skyss. Hilde Eikeland, AtB. Jørgen Blix/Snelandia/Finnmark fylkeskommune. Karen Nybakk, Hedmark Trafikk (Permisjon). Vegar Grislingås, Telemark fylkeskommune. Espen Aasen, Nord-Trøndelag fylkeskommune. Lars Engerengen, Snelandia/Finnmark fylkeskommune. Henrik Seppola Larsen, Snelandia/Finnmark fylkeskommune.

Dagsorden:

1: Velkomst

Solfrid Olsen, Leder av Markedsforum. Solfrid bød særlig velkommen til nye medlemmer. Siri Hellenes Brathagen fra Ruter tiltreder forumet i stedet for Yvonne Waage. Christoffer Fatland Lie deltar i forumet i tillegg til Marit Holen fra Fram/Møre og Romsdal fylkeskommune. Bjørn Roger Nøstberg deltog i stedet for Hilde Eikeland fra AtB.

2: TID-prosjekt

Byråene Dinamo og Norse Digital presenterte. Presentasjonen vedlegges. Gjennomgang av TID-prosjekt (trafikanthinformasjon på bussterminaler, holdeplasser, skilter osv.) Vurdering av segmenter.

Gruppen påpekte at de er flere som holder på med noe tilsvarende. Det ville være godt om der fantes flere standarder på dette så ikke alle trenger å oppfinne den dype tallerken på nytt. I tillegg ville de reisende få mere like tilbud på tvers av fylke.

2: Orientering om Kollektivbarometeret – workshop

Olov Grøtting, Kollektivtrafikkforeningen orienterte. Tallene fra 2017 er nå lagt ut og vi kan begynne å sammenligne. Der blir en workshop på dette når Markedskomiteen har sett lidt nærmere på materialet. Nytt er nøkkeltalsdatabasen. Den er lagt inn i Kollektivbarometeret. For 2018 kan der settes et par ekstra spørsmål på. Dette må meldes inn til Olov.

Den 8. februar er dere invitert til webinar for å se på nøkkeltal. Der vil bli gi adgang til grafiske elementer på noe nøkkeltal. Hvis d. 8. februar passer dårlig kan der føres en ny runde med webinar. Gi beskjed til Olov hvis dette ønskes.

Olov.grotting@kollektivtrafikk.no.

Olov orienterte kort om strategi arbeidet og at der nå er workshops rundt om i landet og at alle er invitert. Se mere om dette på foreningens hjemmeside:

<https://kollektivtrafikk.no/pa-a-utforme-veikartet-framtidas-kollektivtrafikk/>

12.35-13.15: Runde rundt bordet

Brakar: Venter fortsatt på elbussene. Lading er på plass. Har fått nye priser. Om bord tillegg som økes. Lanserer familierabatt. Kampanje om dette nå. 4 barn i følge med betalende vokse i helge. Skal ha samme mobil appen som flere av de andre fylke med lansering 15. mars. Har ny nettside. Skal nå evaluere «Gå på bak» kampanjen. Har påvirket negativt med mere snik. Skal se om det også forbedre på å sparre tid. Har møte med fedre/ambassadør sjåfør, hvor man taler om pris regler mv. samt ruteendring for 2018. Se hva som skjer med bompenger. Har sett på bildeling. Kan det komme inn i tilbudet. Oppretter et Flexx tilbud i stedet for bestilt taxi (rett hjem for en 50 kr). Rullestol utfordringer i forhold til størrelse i forhold til størrelse og vekt.

Ruter: Elbusser startet nå i vanlig drift. Lade og infrastruktur er de største utfordringer. Har prisøkning nå som er ganske stor i år. Holdningskampanjer på hva irriterer passasjerene mest. Snikk kampanje: «takk for du kjøper billett» har bra effekt. Nå skal man bruke bilder av ekte kunder i denne kampanje. Jobber med en bedriftsportal. Håper på lansering i mars.

AtB: Ble et Trøndelag fra 1/1. Innførte ny sonestruktur nå med 13 soner og nye priser. Opplevs positiv i regioner fordi man kan reise lengere for færre penger. Har innført mobilbillett i hele fylket. Mere brukervennlig nettside er i drift nå med større brukerfokus. Vedtatt er AtB nå er et mobilitetselskap. Med hele reisen fra dør til dør. I 2018 skal der være holdningskampanjer. Snikk kampanjer. Fokus på pendlere. Kanskje bom prisene kommer til å øke også. I 2019 skal hele rutestrukturen implementeres. Her er man i gang med å forberede kampanjer og informasjon rundt dette.

Kringom: «Enklere kollektiv» er et prosjekt som skal se på hvilke tiltak som kan gjøre det enkelte få folk å reise kollektivt. Dette skal leveres 1. mai. Tilbud på 177 frem til 1/1 2020 når man går inn i ny fylkeskommune. Har sett på «travel like the locals» konseptet. Destinasjonsselskapene er veldig interessert. På tirsdag ble reisepanleggeren lagt om og man tager i bruk widgetten fra Entur i bruk direkte i appen. Skal over på å selge billetter igjennom Entur løsning fra 3 kvartal 2018. Her skulle der være en white label løsning. Men Appel har gjort om på deres produkt, hvilket gir utfordringer, hvis alle skal registrere seg på samme app. Entur må da lage en kode som kan brukes. Der skal også være booking. Kringom blir pilot på dette på vegne av hele Kollektiv Norge. Gjør en jobb på rabatt strukturen.

FRAM: Skal kutte ut rutehefte i mai. Ser nå på hvilke alternativer som finnes. Trenger en kampanje på dette før mai. Skal jobbe med nettsiden, skal gjennomgå innholdet/utforming/språk mv. Innføring av sanntid på bussen i Ålesund, senere komme Molde og Kristiansund. Skal markedsføre appen og Vipps betalingsystem. Sanntid kommer i appen. Skal utvikle brukervennligheten i appen. Kampanje for å få flere pendlere inn i bussene. Jobber med kollektivreiser til kulturelle arrangementer. Der diskuteres i forhold til reisekort om de skal være personlig fremover. Ønsker kanskje å flytte snik over til kontroll og hos sjåfør som nå. Har den eldste hurtigbåt i Norge. Hvordan får vi billettene som de har inn i appen. Har hatt tilbud på flere av fergepakkene. Der jobbes med «travel like the locals» med sesongen i år. Har en FRAM ung initiativ, hvor man har invitert alle videregående som har media og kommunikasjon som linjefag til å delta i en konkurranse. Forslag fra vinner skal brukes til en riktig kampanje. Har i tillegg fått tilknyttet en elev fra Innovasjon og ledelse på videregående, som skal være med å lage en annen kampanje for FRAM Ung. Prosjekt med

bestillingstransporter: FRAM flexx. Skal se på arbeidsganger og ansvar. Skal gjøres mere kjent og lidt enklere å bestille for folk. Har hatt uheldige presse oppslag.

Oppland: Startet jobben med sammenslåing med Hedmark, Innlandet fylkeskommune. Har ansatt en ny markedsrådgiver som heter Kari Dyvesveen. Har ansvar for å selge reklame på bussene. Jobber med nye priser 1. februar. Økt minstepris på 39 kr. Men opprettholder rabatter. Har sett på produktporteføljen. Har nå ungvoksen som Hedmark. Har nye periodebilletter fra 1. mai. I Oppland vil man ha QR lesere i alle busser for avlesning av reisekort og mobillett, opprettholder reisestatistikken. Starter med Shuttlebuss fra Beitostølen i februar. Kommune og reiseliv er inne med medfinansiering på dette. Nettsiden oppdateres i forhold til billetter og priser. Kampanje for bybussene på Gjøvik og i Lillehammer for å synliggjøre hvor godt tilbudet egentlig er, "Alltid i nærheten". Markedsføre og synliggjøre app både billett og reise. 2 store anbud på Gjøvik og Hadeland. Her skal der forenkles og ses på økt frekvens.

AKT: Har gjennomført sone og pris struktur endring i høsten. Har nå billettapp i hele fylket. Der kommer nye kampanjer rundt dette. Periodekort i mobilbillett fra høsten. Håper den derfor blir mere relevant og kan få flere om bord på bussen fordi der nå ikke trenges et fysisk produkt. Pris på ombordkjøp er høyere. Der har vert få klager rundt dette. Har gjennomført stor ruteendring i Kristiansand her i starten av året. Med flere infotainment elementer om bord på bussen med tydelig sanntid og avviksinformasjon. Consat er leverandør av sanntid. 150 busser som i anbud 1. juli. Med fossilfri element. 2 elbusser i drift i samme anbud. Jobber også med prosjekt mht. arrangementer. Ønsker å få eierne til å forhold seg til hvordan de ønsker AKT skal forholde seg til dette.

Nordland: I Mo i Rana har man lagt om buss systemet med forenklinger med bedre oversikt og høyere frekvens. Har kjørt en kampanje på dette (blev innstillet til en pris). Men der er en nedgang i 20 % nedgang i antall reisende. I Bodø har man gjort samme endring og fikk 20 % i økning på dette der. I forbindelse med fylkeskommune/region forsetter Nordland men med redusert budsjett. Holder på å kutte ned. Dette gir mye negativ omtale. Ønsker å vite mere om hvordan andre håndtere kundesenter funksjonen. Dette ble gjennomgått rundt bordet. Nogen har eksternt kundesenter. Hos andre blir det fordelt intern. Noen har brukt turistkontoret som et fysisk henvendelsespunkt. Holder på men sanntid. Ønsker nasjonale tiltak på universell utforming på holdeplasser og skiltning

Kolumbus: Ble en mobilitetsaktør i 2017. Skal forankre tog og bysykkel. Det skal vurderes om man skal rebrandes. Ny kampanje og faktaarbeide i forbindelse med innføring av ny bomring i dette året. Hvilke tiltak skal der settes i verk innen ses der på.

Der skal ses på holdning mere end adferd. I Saudar skal der lanseres en flexx ordning « Hent Meg» åpner i juni. Der er kjøpt inn nye bysykler. Den selvkjørende buss skal kanskje snart ut i drift. Kombinert mobilitet dialogkonferansen skal avholdes d.12. februar. Jobber med digital strategi. Sanntidskortet skal inn i appen. Skal se på sponsorstrategi. Har nå en rekke togoperatører som nå vil snakke med Kolumbus. Jobber videre med gatekunstprosjekt.

Skyss: Lanserer nye priser 1. februar. Tar bort en rabatt. Nye takst og sone struktur på plass til august. De lange reiser blir billigere. Har innført ryke forbud på holde plasser og terminaler. Fått bestillings fra fylkeskommunen på hvordan man kan bli et mobilitetsselskap. Må rigge seg til det. 1/1 overtok fergekontrakter. 3 samband nå og nye neste år og året etter. Forbereder de nye store anbudskontrakter for Bergen og Bergensområdet. Nye kontrakter i 2019 og 2020. Det er krevende å ligge kravene til de nye tilbud i en tid med mye ny teknologi. Vil anvende Bus as a service – hvor operatørene skal levere mye mere av tal, statistikk mv.

Hedmark: Har fått til billett samarbeide med Oppland. Får snart ny nettside. Får ny bybuss rute (ekspres rute). NSB samarbeide med felles billett. Kan brukes som kombinasjon. Sjøførkampanje. Bedriftskonsept. Skal jobbe med snikk også. Ny rutestruktur og holde plasser samt elbusser forventes i 2020.

Østfold: Pga. av presentasjonen av TID prosjektet utgikk Østfold fra runde rundt bordet.

4: Valg av ny leder og nestleder i Markedskomiteen

Stine Fredriksen fra Opplandstrafikk ble valgt til ny leder. Roald Morvik ble valgt til nestleder. Begge for en 2 årsperiode. Sekretariatet takket Solfrid Olsen og Morten Møkleby for deres flotte innsats som leder og nestleder de siste 2 år.

5: Ulike kampanjer fra 2017

Merete Raknes fra Skyss presenterte lidt forskjellige kampanjer og erfaringer fra sykkel VM. Presentasjonen vedlegges.

6: Kurs i Universell utforming for sjåførene i Nettbuss Grenland

Punktet måtte utgå da Vegar Grislingås var forhindret i å delta.

7: Punkter som ønskes drøftet av medlemmene

- **Retningslinjer for sjåførens anvendelse av sosiale medier**

Diskusjon rundt bordet om hvordan dette håndteres.

Man bør henvende seg til operatøren som bør ta takk i dette. Andre jobbet med sjåførmotivasjon, hvor sjåføren føler seg utsatt/utstilt når kundesenteret kanskje skylder på sjåførene i stedet for selskapet.

Innsikten fra dette arbeide skal bli presentert senere på et møte.

Andre har laget en sjåførside, hvor sjåførene og selskapet har en felles side på Facebook hvor man kan «utveksle» informasjon. Tjenesteforhold skal gå via tjenestevei. Men annen kommunikasjon kan gå denne vei. AKT fremsender de retningslinjer de sendte til operatørene.

Det er et dilemma for ytringsfriheten. Nogen steder vurderes det fra sak til sak. I Danmark (Fynbus) har de laget en sjåførportal med et Sjåfør akademi.

- **Samarbeide med kommersielle aktører i forbindelse med ulike arrangementer**

Diskusjon rundt bordet.

Dette kan være konserter eller arrangementer i en god saks tjeneste. Har noen en sponsor eller samarbeidsstrategi? De fleste sier nei klart til alle for å unngå å skulle vurdere. Også til plakater i bussen på nær politi og større nasjonale tiltak. Nogen sponser idrettslag mv – men da må det være fast fordelt.

Markedssjefen vurderer dette. Det må være noe som kommer flere til gode.

Der settes noen gange opp ekstra avganger. Man forventer positiv omtale på dette. Kanskje adgang til at den yngre generasjon får en bra opplevelse med det å reise kollektivt. Noen har sett på økt samarbeide med de andre avdelinger i fylkeskommunen, og ser på der hvor der allerede er gitt tilskudd. Her kan kollektivt støtte opp om det. Det kan også være en vurdering av om man kan introdusere flere til det å reise kollektivt som derved får en opplevelse med å reise kollektivt. Det kan også ha en reklameverdi. Fylkeskommunen skal være en aktiv medspiller. Man ønsker politisk stillingtagen til hva som skal støttes og hva som ikke skal.

Kultur- og Idrettsarrangementer støttes oftest. TV aksjonen får også lov. Dette er ikke noe som der er avsatt midler til men som går av vanlig drift.

Å være en god samarbeidspartner er også omdømmebyggende.



- **Synliggjørelse av utfordringer og forventninger Kollektivtrafikken opplever i forhold til større og mindre arrangementer**

AKT har satt i gang et prosjekt for å se på dette.

- **Foliering av buss**

Diskusjon av hvilken standard folien skal ha for å kunne brukes utvendig på nødutgang. Innspill ønskes evt. informasjon om gjeldende rammeverk.

Brakar har hatt et anbud på dette. Der er folie over det hele men det er periføret. Det oppleves at Vegvesenet har forskjellige regler for dette avhengig av fylke. Avhenger av de lokale fylkes praksis.

- **Reglene for dyr på buss**

Diskusjon rundt bordet om hva er reglene for å ha med dyr på buss hos de ulike selskapene, og hvordan stiller det seg med hensyn til bur/ikke bur når det gjelder billettering.

Punktet utgikk da det allerede var blitt diskutert på Workplace.

8: Orientering fra Sekretariatet

- **Følgende møtedatoer ble besluttet for det neste året**

- Vårmøte i Molde
Besluttet at dette blir d. 10.-11. april
- Vanlige møtedatoer i 2018/2019:
 - 6. september 2018
 - 29. november 2018
 - 24. januar 2019

- **Ønske om Webinar rundt nye regler om personvern**

Sekretariatet opplyste at man vil forsøke å få til et webinar om dette innen de nye regler som blir rammesettende fra mai i år. Medlemmene opplyste at Siri von Krogh i Kolumbus og Bjørn Rune Holmen i Oppland er involvert i dette arbeide.



Kollektivtrafikk
foreningen



9: Evt.

