



REFERAT MARKEDSFORUM 24.01.2019

Til stede: Stine Fredriksen og Maren Høilund – Opplandstrafikk, Hege Forsberg Krogh – Hedmark Trafikk, Christoffer Fatland Lie og Marit Holen – Fram, Vegar Grislingås – Telemark Fylkeskommune, Morten Møkleby – Nordland Fylkeskommune, Hanne Kopstad – Entur, Merete Raknes – Skyss, Anna Sandvik Hauge – Kolumbus, Annika Mørch Aste – Ruter, Roald Morvik – AKT, Siv Sletten – Brakar, Christel Reinertsen – Vestfold Kollektivtrafikk, Camilla Maurud – Jernbanedirektoratet, Edd Olav Sæter – Finnmark Fylkeskommune, Hilde Eikeland – AtB

Forfall: Anna K. Gytri – Kringom, Solfrid Rød Olsen – Østfold Kollektivtrafikk, Stein Erik Jensen – Entur

Sekretariat: Ragna Skøien (referent) fra Kollektivtrafikkforeningen

Velkommen

Stine Fredriksen, leder av Markedsforum, ønsket velkommen.

Runde rundt bordet

Brakar: Nye priser i 2019. Bragernes Torg er gjenåpnet, Brakar har satt opp «smarte» benker utendørs med wifi, mobillading og som registrerer hvor mange som setter seg ned. God respons. Kan vurdere å sette opp Brakar-logoen på siden. Elbussene har kommet til Drammen, lansering og pressevisning i disse dager. Skal gå i rute fra mars. Bussvett-kampanje med filminnspilling. Politikerstunt: gratis buss i Drammen, satt av 3 millioner til dette.

Fram: Opptatt av de store tingene dette året – store kampanjer, viktige målgrupper. Vil bl.a. øke bruken av periodebilletter, få opp kundetilfredshet, få flere til å bruke QR-lesere, bedre statistikk og få opp beltebruk om bord. Fokus på snik og holdningsendringer. Gladsak i media hver måned – ønsker å vri budskapet til positive meldinger. Januar-melding var at barnehagebarn kan reise gratis mellom 09 og 13. Flere aviser har tatt dette inn. Fått inn den nye nettbutikken til FARA, jobber med å få inn alle produkter. Møreforskning har laget en rapport for å se på antall soner og produkter – blir spennende å se konklusjoner. Bedre informasjon på flyplassene siden jul – når går bussene og generelt om kollektivtilbudet. Marit Holen er utleid 70% til Rogaland, Hordaland og Sogn og Fjordane for å utarbeide Travel like the Locals i disse fylkene. Skal møte alle destinasjonsselskaper i løpet av de neste ukene. Et mål er at det skal bli enklere å reise fylkeskryssende.

Opplandstrafikk: To hovedområder; samarbeid med Entur og fylkessammenslåing til Innlandet. Fase 1 i Entur-samarbeidet er å gå over til Enturs reiseplanlegger fra uke 10 og fase 2 er fra sommeren av å forhåpentlig selge billetter i Entur-appen. I uke 10 blir det felles kampanje når reiseplanleggeren skiftes ut. Kampanjer på kino, annonser, stand, skjermer på buss, felles pressemelding etc. Fylkessammenslåing fra 1.1.2020: mye fokus på dette. Jobber med harmonisering. Felles priser og produkter er planlagt sommer 2019. Ruller ut en åpen navnekonkurranse – hva skal kollektivdelen av Innlandet hete? Ny linjestruktur, linjeinndeling og nummerering. Jobber med sjåførkompetanse – hatt to dager med alle Lillehammer-



sjåførene. Nyttig å ut og snakke med folk. Etter uke 8 har alle selskapene vært gjennom kurs. En bolk på regelverk og en på praktisk billettering.

Hedmark: Mye fokus på sammenslåing. Bruker tidligere kampanjer. Hedmark Trafikk er 20 år i år – har jubileum rett før sammenslåing. Dette skal markeres.

Finnmark: Prisøkning har skapt storm, sak mellom fylkesting og media. I Finnmark er det gode periodekort for studenter og unge reisende – 270 kr for alle reisemidler i hele fylket. Ønsker å gjøre noe også for voksne som reiser ofte, i samarbeid med operatørsiden. Ønsker også periodekort på ferger. Sliter med sanntidssystemet og QR-lesere om bord i bussene. Rutekutt – fått indikasjoner på hvor det skal kuttes men prøver å finne andre løsninger. Utvikler en del nye lukkede bussskur, også modulbaserte, som er fine når det er kaldt – disse skal plasseres ut. Det er satt ned en komite som skal se på samarbeid med fylkessammenslåing. Kan begynne å se fremover – bl.a. på periodekort. Naturlig å se mot Tromsø og hva man gjør der.

Jernbanedirektoratet: Litt annen hverdag enn de andre medlemmene i Kollektivtrafikkforeningen. Jernbanedirektoratet skal se på helhetlige kollektivsystem, har en koordinerende rolle. Opptatt av å øke kollektivandel og nullvekstmål. Trafikkpakker 1,2 og 3 er lagt ut - ny operatør på pakke 1 kjører fra desember 2019. Jobber med trafikkpakke 2 som er i nord – mål om å inngå avtale til sommeren med oppstart sommer 2020. Trafikkpakke 3 ligger også ute. Parallelt er Jernbanedirektoratet også involvert i byvekstavtaler. Det er fylkeskommunen og kollektivselskapene som kjenner kundene i sitt område, viktig å starte der og se på samarbeid. Jobber med ruteplanlegging – rolledeling, billetter og priser, markedsføring. Jobber med busstillegg på togbilletten, det skal være enkelt for kunden å kjøpe en billett. I 2018 inngikk Jernbanedirektoratet avtaler med Trøndelag, Oppland og Hedmark. Avtalen med Kolumbus fra 2017 settes i verk i 2019. Jobber med trafikkpakker i Hordaland og Viken/Oslo. Jobber med stort kundeinnsiktsprosjekt - Jernbanedirektoratet har behov for å kjenne kundene. Ønsker å bli bedre bestiller. Er åpen for å inngå i en mindre gruppe og komme med innspill til Kollektivbarometeret.

Skysst: Nye priser fra 1.februar - endrede aldersgrenser. Lager en stor kampanje – på kort tid – ettersom endringer ble besluttet rett før jul. Mer penger til ruteproduksjon. I april skal store deler av Bergen sentrum stenges av – 30 000 reiser hver dag blir berørt og får nye holdeplasser etc. Holder på å installere beacons på bussene for å bruke til spørreundersøkelser.

Entur: Jobber mye med onboarding av GoAhead. Samarbeider med Apple, Google og Finn som henter ut datastrøm fra Entur. Dette gir systemene mer fart. Finn-samarbeidet er interessant - de har satt fokus på bærekraftsmål og vil ha en link på sidene sine til hvordan man kan reise kollektivt. Kjennskapstall til Entur: 21% i 2018. 1% over målet! Trenger mer kunnskap om hva Entur driver med. Ser etter en ny byråpartner – anbudsdokumenter skal ut i slutten av januar. Samarbeid med Opplandstrafikk: overgang til app, billettering, skibus. Ser på hvordan budskapene kan avleveres sammen.



AtB: Blitt mye større organisasjon, er nå over 100 stk. Flyttet i fjor sommer til bedre lokaler. Skal få helt nytt kollektivnettverk. «En by i endring». Alt skal legges om - 3.august er datoen. Marked er nå veldig tett på for å kommunisere at det blir bedre for kunden. Metrobuss med 3 hovedtraséer blir stamlinjen. Åpen billettering, nye linjenummer, flere og annerledes knutepunkt og omstigningspunkt, nye holdeplasser og oppgradering av disse, nytt sanntidssystem. Viktig å lære dagens brukere å reise annerledes og å lære nye brukere hvordan man reiser. Kjører holdningskampanjer. 45 elbusser ruller inn og metrobussene får større kapasitet. AtB overtok ansvar for to fergesamband 1.1.2019 – hybridferger. Mål er at fergene skal gå på el 80% av tiden. Dette har blitt godt mottatt.

Nordland: Vant Smartere Transport-konkurransen i fjor, ansatt en gruppe til å jobbe videre med dette. Nytt bussanbud starter opp 1.1.2020 – skal kun bli elbusser i Bodø. Fått tilskudd fra Enova til dette. Startet med sanntid på en del ruter, både ferge, hurtigbåt og buss i Bodø – skal på sikt bli sanntid i hele Nordland. Operatøren Boreal har sanntid som standard. Har hatt møter med Entur for å se på samarbeid. Samferdselsseksjonen i fylkeskommunen vil gjerne ha nytt navn. Mindre bevilgninger i 2019 fører til rutekutt. Ekspeditørløse anbud for å spare penger på hurtigbåt har ført til kritikk. Ny nettside – ser veldig bra ut, fungerer bedre på mobil. Følger DIFIs krav.

Ruter: Skifte i kommunikasjonen i 2018, begynte å jobbe mer systematisk med merkeposisjon. Grunnene er at Ruter har en sterk posisjon i Oslo, at det kommer flere passasjerer som «tvinges» til å reise kollektivt, og at studier ved Peter Field m.fl. sier at klarer du å bevege folks følelser så skal det lønne seg både på kort og lang sikt. «Velkommen til Oslo-kampanje» i høst ga utrolig god respons. Slo alle kampanjerekorder - 50% syntes denne kampanjen førte til at Oslo ble en bedre by å ferdes i. Vil fortsette med denne typen kampanjer.

AKT: 2019 blir driftsår. Hadde store anbud i 2018 - 160 nye busser. Byttet linjer, holdeplasser etc. Har gått veldig greit. Markedsplan: skal jobbe med en HjemJobbHjem-tankegang. Se på løsninger for kobling av der folk bor og der folk jobber. Møter med Sørlandet sykehus om å ha piloter. AKT økte kollektivkapasiteten opp til sykehuset i fjor. Jobber med videokampanjer og videoblogg – «AKTV». Ser på om man skal kutte validering. Sjåførene er ikke veldig glade i påstigning bak. Må gjøre mer inn mot sjåførløst hvis validering skal tas bort.

Kolumbus: Kartlagt fordeler og ulemper med validering. Redusert størrelse på QR-kode i appen. Rushtidsavgifter har blitt kuttet pga tekniske problemer. Prøver å holde fokus på langsiktig mål – at det gir kred å ta bussen. Lansert ny profil i 2018 – jobber fortsatt med gradvis utrulling av denne. Ny nettside til sommeren og ny nettbutikk. Lansere nytt produkt i HjemJobbHjem – Stim – der de ansatte i bedriftene kan lage konkurranser i sine bedrifter. Designer elsykler som starter opp i juni, disse skal integreres i appen. Forbedre avviksinformasjon – lanserer en knapp så sjåførene kan gi beskjed med en gang. Pushfunksjon i appen så folk kan få varsler om sin rute. Lager eget sanntidssystem som inkluderer bysykler, dette skal inn i nye kontrakter. Kolumbus ønsker informasjon om åpningstider, vaktordninger etc. på sosiale medier - send gjerne [Christian Sædberg](#) i Kolumbus en mail om dette. Jobber



med å finne ut hvordan bussene som skal gå på bussveien, bør utformes for å sikre en premium kundeopplevelse. Det kom tips om Malmø som har testet ut ulike måter å stå inne i bussene.

Vestfold: Vet lite om organisering i nytt fylke, avgjørelse blir tatt i slutten av februar. Soneredusering i desember, fra 30 til 4 soner. Fra 1.1.19 ble det endret aldersgrenser – nå er barnebillett fra 6 år til 18 år. Periodekort gjort om til Ung – 6-19 åringer kan reise i hele Vestfold for 270 kr/mnd. Vestfold har fjernet bomringer, dette førte til en nedgang i kollektivreiser på 2% i fjor. Styrking av enkelte ruter – dette har gitt gode resultater etter en måned, men får kritikk for endringer. Har startet sjåførkurs sammen med Tide – tar inn ti og ti sjåførere. Totalt 440 sjåførere. Nytt tilbud – Nettbuss inn fra 1.1.2020. Lansert ny nettside.

Telemark: Vet lite om organisering i nytt fylke, avgjørelse blir tatt i slutten av februar. Har belønningssmidler i Grenland så ruteproduksjon blir økt i 2019. Gitt flere direkteruter, økning i metro/rushtid, matelinjer på søndager fra 2.1.2019. Telemark har nettokontrakter - Nettbuss har markedsansvar i Telemark, jobber tett med samferdselsavdelingen. Antall månedsbilletter i fylket er stabilt. Om bord kundeundersøkelse i november/desember. Scorer høyt på tilfredshet. Kunden opplever at det er Farte og fylkeskommunen som leverer tjenesten.

Andre saker

Universell utforming

Presentasjon fra Vegar Grislingås, TFK og Christel Reinertsen, VKT.

Presentasjonen er lagt ut på Workplace.

Christel sender ut oppsummering av sjåføropplæring – hva har erfaringene vært?

Fylkessammenslåing – merkevarebygging, informasjon til innbyggerne, erfaringer og tips

Presentasjon fra Hilde Eikeland, AtB

Presentasjonen er lagt ut på Workplace.

Rapport fra takst-sonemodell og strategiarbeidet ligger på www.atb.no/rapporter

Markedskampanjer i Nordland 2019

Presentasjon fra Morten Møkleby, Nordland

Videokampanjer fra AKT

Presentasjon fra Roald Morvik, AKT

Videoene vil legges ut på [AKT sin Facebookside](https://www.facebook.com/akt.no)

Digitalt undervisningsopplegg for skoleelever om trafikksikkerhet

Presentasjon fra Merete Raknes, Skyss

Innlogging til Skyss sitt digitale undervisningsopplegg:

<https://www.skyss.no/GlobalToppMeny1/skolequiz/>

Brukernavn: skolequiz

Passord: skolebuss



Nytt fra sekretariatet

Ragna i sekretariatet ba om innspill til tema og innleggsholdere til Kollektivkonferansen 2019. Det avholdes generalforsamling og medlemsmøte i Kollektivtrafikkforeningen i Oslo den 24.april.

Høstmøtene i Markedsforum ble satt til 5.september og 28.november, begge i Oslo. Merete Raknes, Skyss og Ragna Skøien tar ansvar for program, med innspill fra forumets medlemmer, til Markedsforums vårmøte som blir i Bergen den 22-23 mai.

Kollektivbarometeret har kommet med oppdaterte tall for 2018, Mobilitets-og markedskomiteen vil sende ut en oversikt på dette.

Det ble diskutert om Markedsforums gruppe på Workplace er blitt for stor med sine 65 medlemmer per dags dato. Konklusjonen ble at det er ønskelig at kun Markedsforums medlemmer er i Workplace-gruppen Markedsforum og at man heller bruker gruppen «Aktuelt fra Kollektivtrafikkforeningen» til mer generelle og åpne spørsmål. Ragna vil slette medlemmer fra Markedsforum-gruppen som ikke skal være der.

Eventuelt

Det kom ikke opp noen saker under eventuelt.