



# Kundevekst med nye ruter i Bergen

Bjarte Årvik/Driftssjef

Målfrid Vik Sønstabø/Markedssjef



# Agenda

---

1. Om Skyss

2. Bakgrunn for innføring av nye ruter

3. Ny rutestruktur, tilbud og gjennomføring

4. Hvordan gikk det?

5. Hva nå?

# Omfang virksomhet

## Buss

- 11 kontrakter
- 762 busser

## Bybane

- 1 kontrakt
- 17 bybanevogner  
(snart)

## Hurtigbåt

- 1 kontrakt

## Ferger / øvrige hurtigbåter (netto)

- 13 kontrakter



*Om lag 5000 daglige avganger med buss  
og bane (Bergensområdet)*

# Bergensområdet – største del av virksomheten knyttet til buss og bane

---

## Påstigende (2011):

- 44,5 millioner påstigende pr år (buss og Bybanen)
- 122.000 daglige påstigninger

## Billettinntekter (2011):

- 627 MNOK (buss og Bybanen)
  - 25 % av inntektene er knyttet til lovpålagt skoleskyss

## Tilskudd (2011):

- 783 MNOK (buss og Bybanen)



*87 % av antall påstigninger og 79 % av billettinntektene er knyttet til bergensområdet*



# Organisasjonen Skyss

67 årsverk:

- Administrasjon: 49 årsverk
- Kundesenter: 18 årsverk

Enheter:



*Totalt 85 personer i Skyss*

# Agenda

---

1. Om Skyss

2. Bakgrunn for innføring av nye ruter

3. Ny rutestruktur, tilbud og gjennomføring

4. Hvordan gikk det?

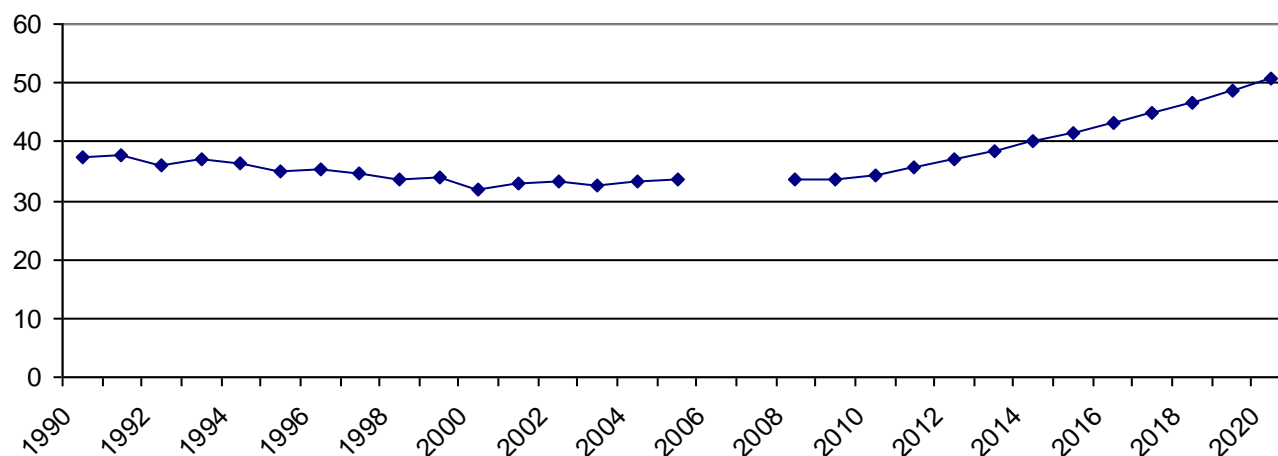
5. Hva nå?

# Overordnede vekstmål for kollektivtrafikk

(politisk vedtatt 2007)

- Hovedmål: 50% flere kollektivreiser i bergensområdet innen 2020
  - Mål for årlig vekst i kollektivbyen Bergen fra 2011: 4%

**Bergen: Snu en negativ trend og nå 50 millioner reiser i 2020**



# Differensiert kollektivtilbud

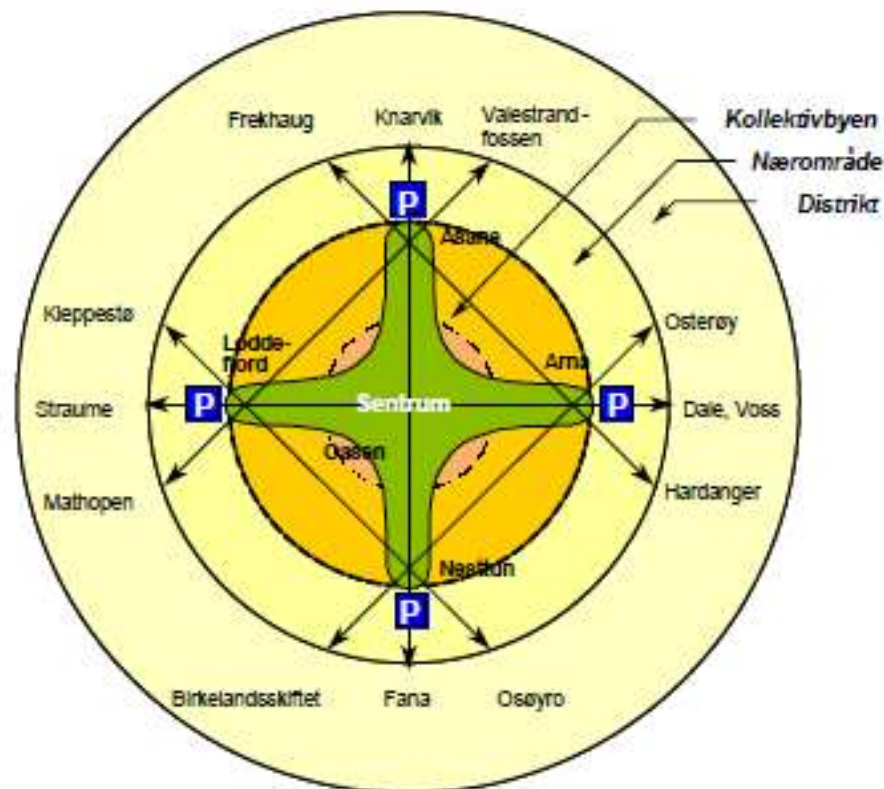
- gjeldende strategier 2007

## Kollektivbyen

- Tilbud hovedelementet i transporttilbudet

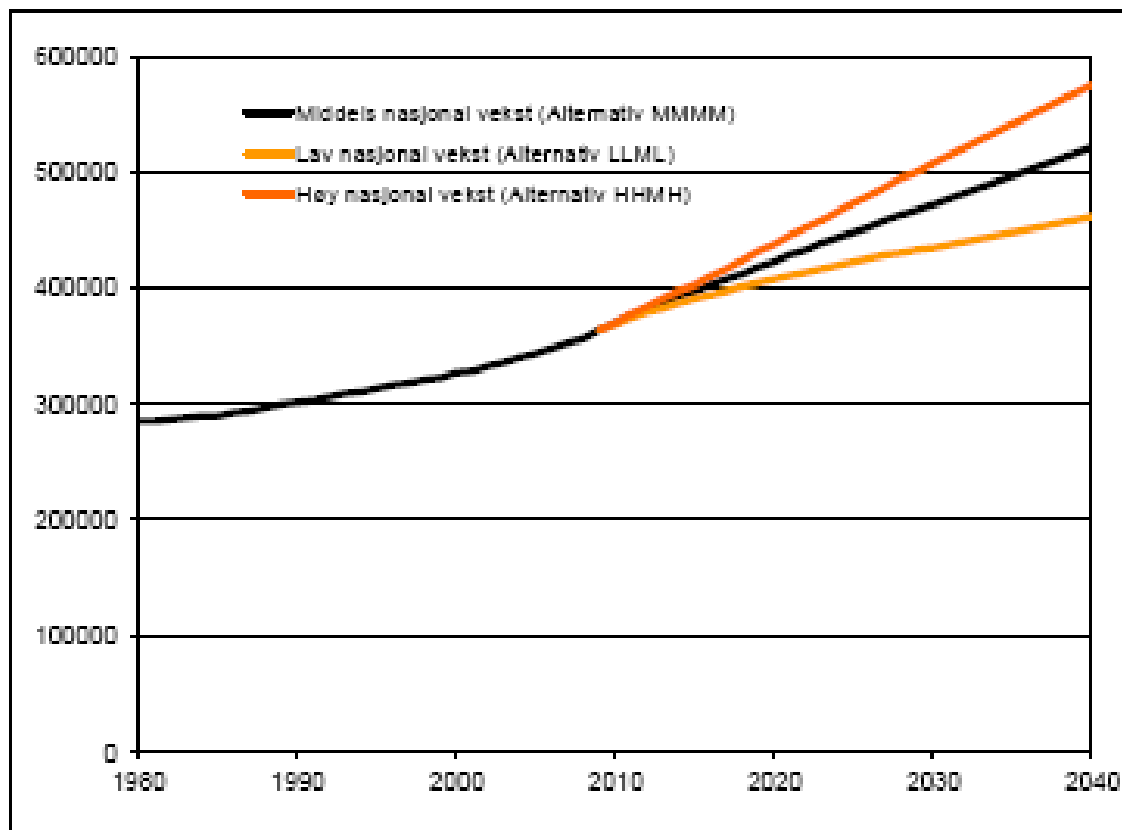
## Utenfor kollektivbyen

- Tilbud til viktige reisemål som skole, lokale og regionale sentra





# Bergensområdet: Befolkningsvekst på 15,4 % fra 2009 til 2020 (middel)



*Prognoser for befolkningsvekst i bergensområdet (SSB)*

# Agenda

---

1. Om Skyss

2. Bakgrunn for innføring av nye ruter

3. Ny rutestruktur, tilbud og gjennomføring

4. Hvordan gikk det?

5. Hva nå?



# Prinsipper for ny rutestruktur

---

- Forenkling
  - Færre linjer
  - Færre linjevarianter,
  - Ny (mer logisk) linjenummerering
- Gode korrespondanser
  - Mer omstigning i knutepunkt
- Ønskede effekter
  - Lettere å orientere seg
  - Et rutenett det er enkelt å informere om
  - Robust og forutsigbart hovednett av linjer



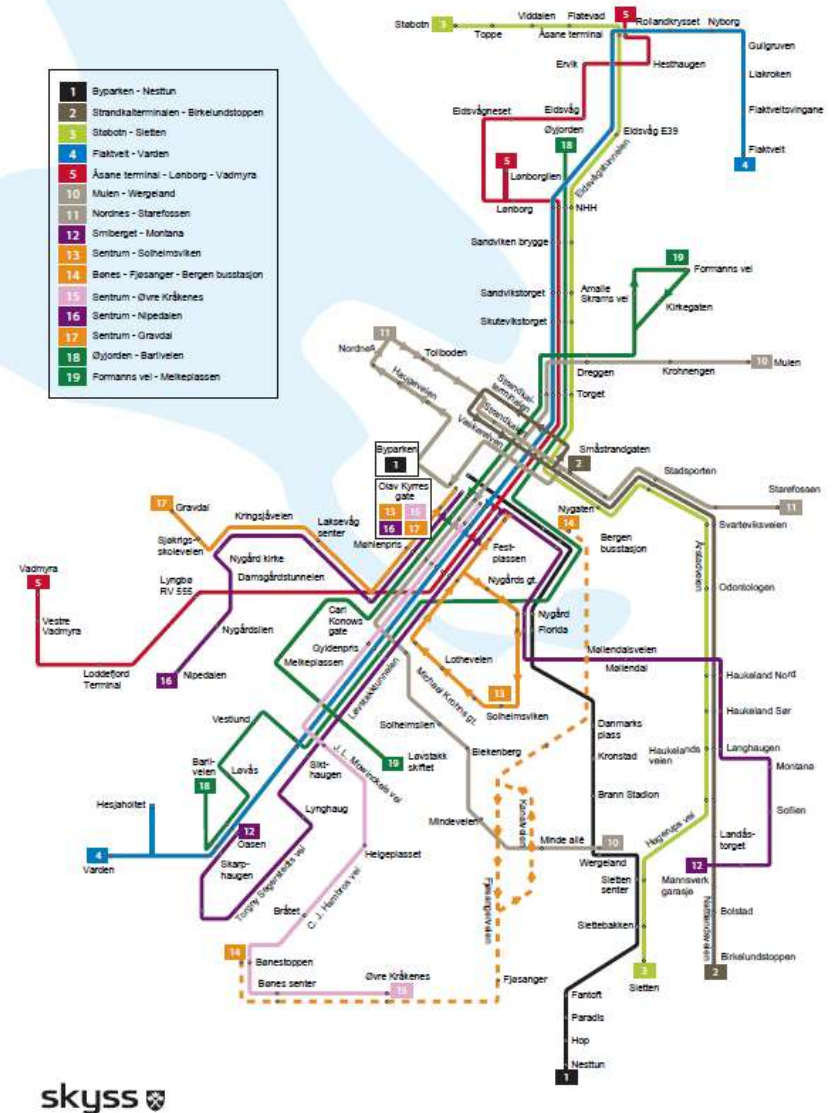
# Virkemidler

## Stamlinjer:

- Hovedlinjer til de ulike bydelene
- Høy frekvens, høy kapasitet, jevnt intervall og effektivitet
- Matebusser til knutepunkter

## Tverrgående linjer:

- Knytte sammen bydelene på tvers
- Takting = økt frekvens
- Faste rutetider



# Åpning av Bybanen og nye ruter Bergen sør

- Sommer / høst 2010
  - Åpning Bybanen
    - Avganger hvert 30 / 10 / 6 min
  - Nye ruter Bergen sør
  - Første del av omleggingen
- Fra 3.oktober 2011 fikk Bybanen avganger hvert 5.minutt i rushtiden
  - Tallet på avganger økte da fra 10 til 12 i timen, en kapasitetsøkning på 20 %





# Nye ruter Bergen 3. oktober 2011 – kapasitetsøkning og nytt bussmateriell

- Innføring av stamlinjer for buss gav flere avganger og økt kapasitet
  - Fra 33 % - 56 % økning
  - Størst økning fra Åsane
- Nytt miljøvennlig bussmateriell
  - Alt materiell nytt (etter 01.12.2011)
  - 340 busser
  - I hovedsak leddbusser med stor kapasitet på stamlinjene

Strekning	Før	Etter
Åsane terminal – sentrum	10.600	16.550
NHH – sentrum	17.300	24.700
Sentrum – Haukeland sjukehus	10.750	14.325

# Hvordan forklare kunden hva som skulle skje?

---

## 2010:

- 22. juli
  - Bybanen starter med trafikk
  - Ingen endringer i busstilbudet
- 16. august
  - Bybanen integreres som stamlinje i kollektivtilbudet
  - Bergen sør (Fana, Ytrebygda og Os) får nytt rutetilbud med buss
- 1. november
  - Antall avganger med Bybanen økes
  - Busstilbudet i Bergen sør endres (igjen)



# Ett år etter....

## - 1. oktober 2011

---

- Vi fokuserer på positive sidene ved omleggingen
  - Vi setter inn flere avganger der hvor det bor flest mennesker
  - Vi har forenklet linjestrukturen
  - Vi har innført faste rutetider
- Vi forklarer at dette er fortsettelsen på det arbeidet vi startet i fjor



# Hjelpemidler for kunder og kundeveiledere



Informasjon om

**ENDRING AV  
LINJENUMMER OG  
NYE LINJER FRA  
3. OKTOBER 2011**



**GRATIS**  
reiseplanleggar-app  
for iPhone og Android!

No lanserer vi reiseplanleggaren vår som applikasjon for iPhone og Android telefonar. Last ned applikasjonen gratis i App Store eller Android Market.

Les meir på [skyss.no/app](http://skyss.no/app) eller bruk følgjande QR-kode:



Sjålv om reiseplanleggaren er gratis å laste ned, vil du bli belasta for datatrafikk ut frå din mobiloperatørs takstar.

**Vi ønsker deg god tur!**



- Dokumentasjon av rutetilbud før og etter for å hjelpe kunden til å finne sin nye linje
- Linjekart og holdeplasskart


# Kundesenteret oppbemannet 75 %

bt.no @btno 2211@bt.no

Nyheter | Økonomi | Sport | Sprek | Bergenspuls | Preik | bt.no/tv | Bolig | Reise | Bil | Jobb | A-Å

TIPS OSS: 2211 Lokalt | Innenriks | Utenriks | Sport | Klima | Trafikk | faktasjekk.no | Valg 2011

Siste nytt: Falsk brannalarm på Laksevågneset (kl. 16:54)



MANGE TELEFONER: F.v. Sebastian Forman og Mads Nilsen jobbet på spreng med å besvare alle passasjerene som hadde spørsmål om de nye bussrutene.

FOTO: ANDERS HAGA

## Dobbelt så stor pågang

Skyss sitt kundesenter ringes ned av forvirrede busspassasjerer.

AV: Anders Haga

Publisert: 03. okt. 2011 19:22 Oppdatert: 04. okt. 2011 19:45

- Skyss kundesenter, god dag.



RELATERTE BILDER





# Første uken: 30 kundeveiledere på sentrale terminaler og holdeplasser







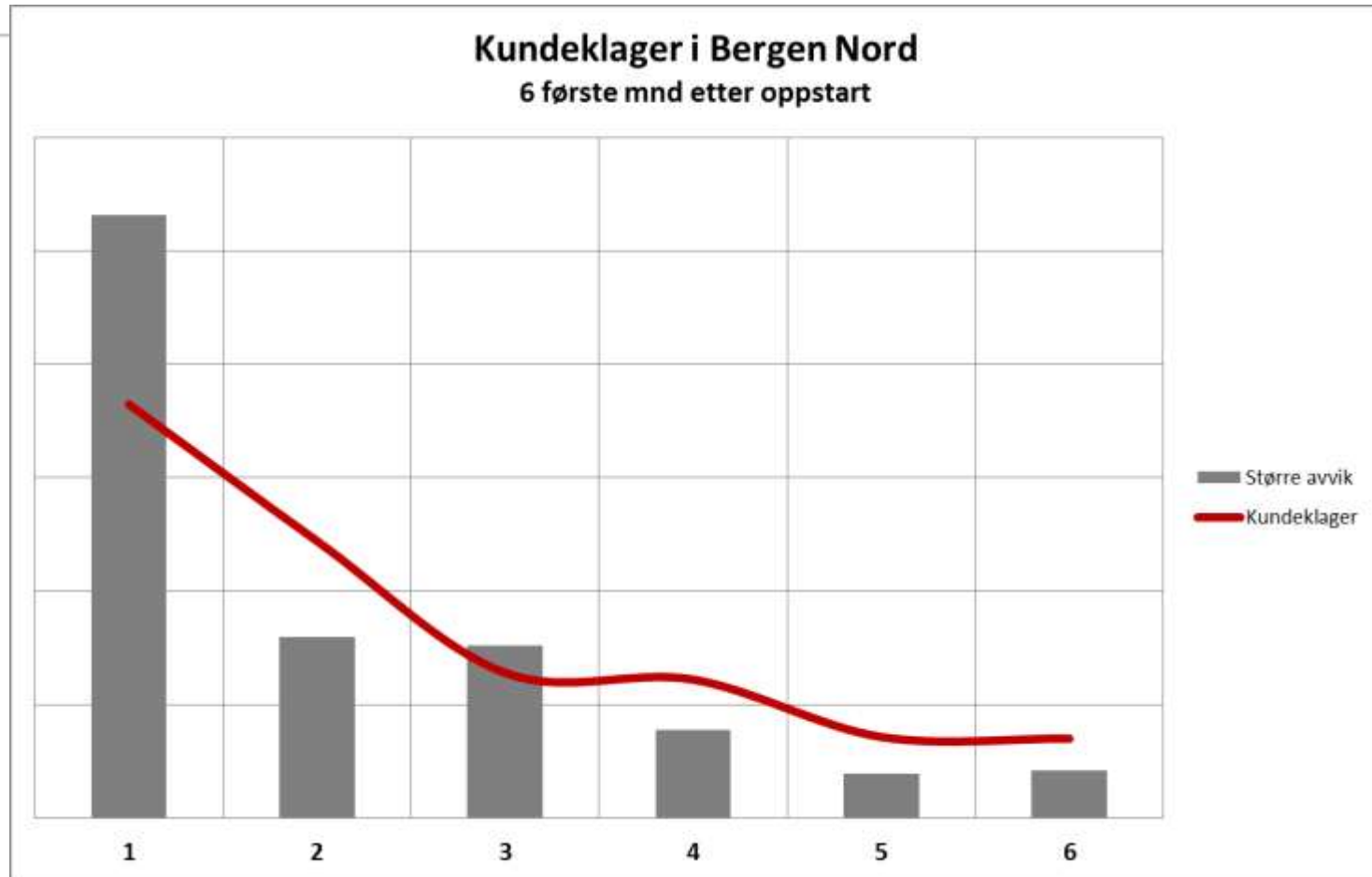
# Agenda

---

1. Om Skyss
2. Bakgrunn for innføring av nye ruter
3. Ny rutestruktur, tilbud og gjennomføring
4. Hvordan gikk det?
5. Hva nå?

# Avvik og kundeklager

- samme mønster i alle ruteområdene etter oppstart



# Et bedre tilbud for flere, men behov for justeringer etter oppstart

- Ny rutestruktur – ikke alle ble fornøyde
- Behov for justering av kjøretider
- Flere nye traseer
- Måtte øke kapasitet på noen linjer
- Fremkommelighet: Økende utfordring
- Fikk ikke gjort alt vi ville
- Økonomi

## døgnet på bt.no

### Katt født med to hoder



Den spesielle kattungen ble født hjemme på gården til to eldrene hans på Hellesjø i Sola fredag. I et ungetall på seks katter, viste det seg at den ene var født med to hoder. Kattemor har ikke noen problemer med å godta den spesielle ungen. Men eieren Torale Hellesjø triler på om kattungen vil få leve lenge. – Jeg tror ikke den er le laga og vil nok bli avlivet ganske snart. Men vi vil ha en med en stykke, sier han.

### Tyskere reddet opp av sjøen

De tyske turistene er i god behold etter en redningsaksjon i Hardangerfjorden søndag formiddag. Politiet fikk melding om at en storm lå i sjøen og skrek om hjelp, nærmere 400 meter fra land utenfor Gaursland på Værakdyg. Hovedredningsstrøken på Sola salte iverk en redningsaksjon. Fyrer blekket var blitt 1,2, var de tre tyskerne turset. Samtlige hadde redningsvest på seg og lå like ved en kantet båt da de ble plukket opp. Høye politiet.

### 23 personer satt fast i heiser



SKUFFET: Bussene i Hordvik fra Sotra Saghaug, Hilde Inghaug og Line Kvalvik er snart skuffet over det nye busstilbudet fra Skyss. – Det nye tilbudet er overhodet ikke tilpasset oss som bor her, sier Kvalvik.

## Hele bygden går mot Skyss

– Det nye busstilbudet i Hordvik er en skandale. Nå samler vi oss i håp om å få endret busstilbudet, sier Tone Kvalvik.

CORNELIA HANSEN  
www.ohordvik.no

det, sier markedsføringsleder i Skyss, Hålfred Vik Sørensen, til bt.no.  
– Hatt, unge og voksne er oppriktig redd for å kjøre langs Saltnesveien, sier Saghaug. Hittil har damene samlet inn over 600 underskrifter. Damene og bygden er tydelige på hva de vil ha.  
■ Vi ikke ha hovedtrase gjennom Saltnes  
■ Direktebuss til sentrum til

Det er ikke planlagt noen endringer for busser som går gjennom Saltnesveien (linje 30).  
– Men en økning i antall avganger fra Hordvikneset til Asane terminal (linje 30) medfører at kunder bosatt i Hordvik vil få flere avganger mot Asane terminal langs hovedveien, og trenger da i mindre grad å benytte linje 35 via Saltnes / Tellevik, sier Vik Sørensen.

# Bergens Tidende, 26. januar 2012

**TORSDAG**

26. JANUAR 2012  
NR. 25 UKE 4 - 145. ÅRG.



**KONGEN OG DRONNINGEN:**

Klare for NM-løypene på Voss

MARIT BJØRGEN OG PETTER NORTHUG

SIDE 28-29, DEL 1

## Bergens Tidende

www.bt.no

LØSSALG KR 25

**Fedje-folk skuffet over ekspertdom**

KONSULENTENE har konkludert med at tildekking av ubåtvraket «U-864» er best for miljøet. SIDE 14, DEL 1

**Konsulenter unnlot å utrede snarveien**

KONSULENTENE unnlot å ta med Ringeriksbanen da de anslo passasjerantallet for en oppgradert bergensbane. SIDE 11, DEL 1



# Vi bruker buss og bane som aldri før

■ I fjor opplevde Skysst en passasjervekst på formidable 12,4 prosent, den største i Hordaland noensinne.

■ Skysst forklarer økningen med hyppigere bybaneavganger samt selskapets nye stamlinjer.

■ – Skysstallene bekrefter at Bybanen er en knallsuksess, sier SVs Tom Skauge. SIDE 4-5, DEL 1

# Fortsatt passasjervekst - + 7,1% i Bergensområdet hittil i år

Pr oktober 2012

- Totalt 39,1 mill. påstigninger – opp 6,4 % ift fjor
- Av dette har Bergensområdet 34,2 mill. påstigninger , som er en økning på 7,1 % ift. i fjor
- Hordaland for øvrig har 4,9 mill. påstigninger hittil i år, opp 1,7% ift. i fjor



*Ant påstigninger Hordland – buss og Bybanen (eksl skoleskyss)*

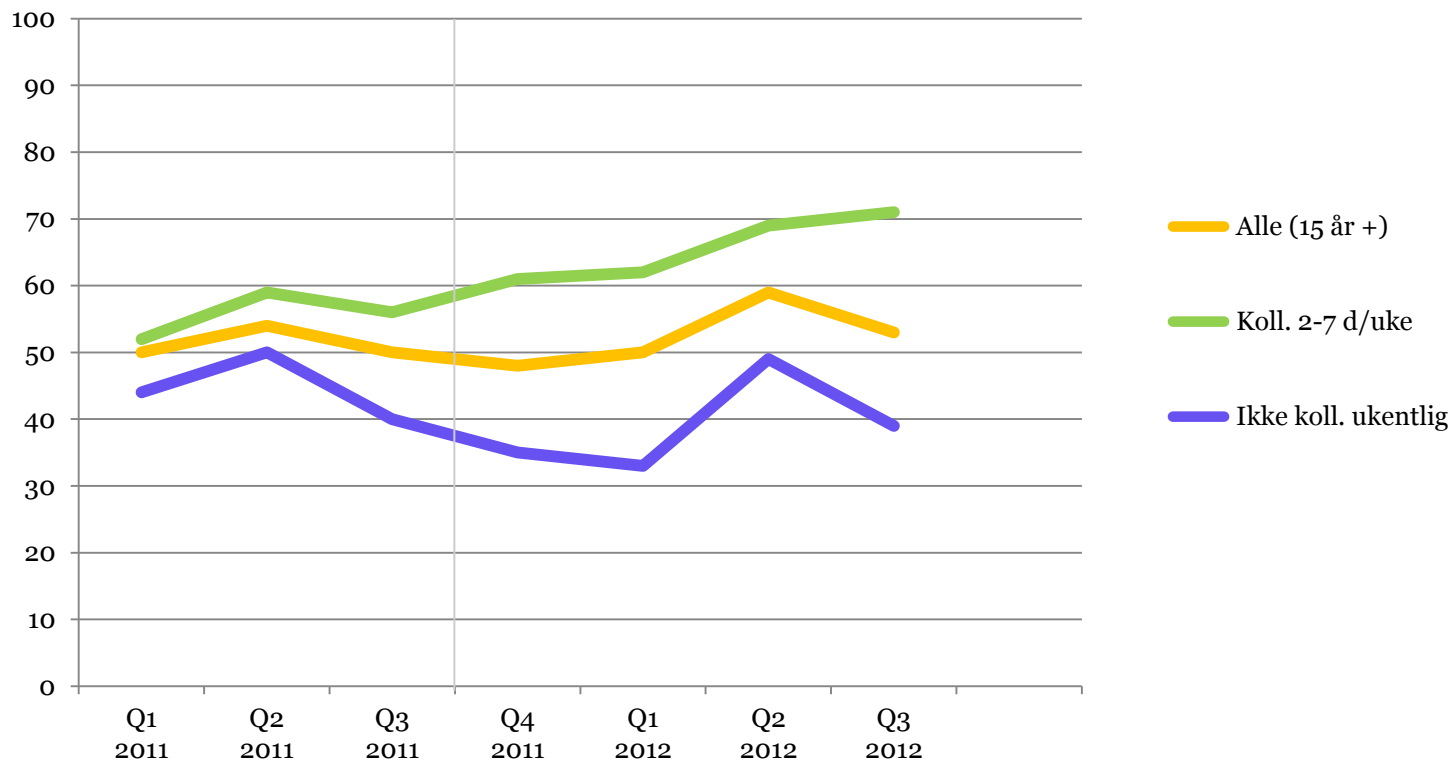
**Totalt 12,4 % passasjervekst fra 2010 til 2011**



MIS befolkning / Bergen kommune / 2011-2012 / etter kollektivbruk

## Økende tilfredshet «alt i alt tilfredshet» med kollektivtilbudet

Ganske + svært tilfreds

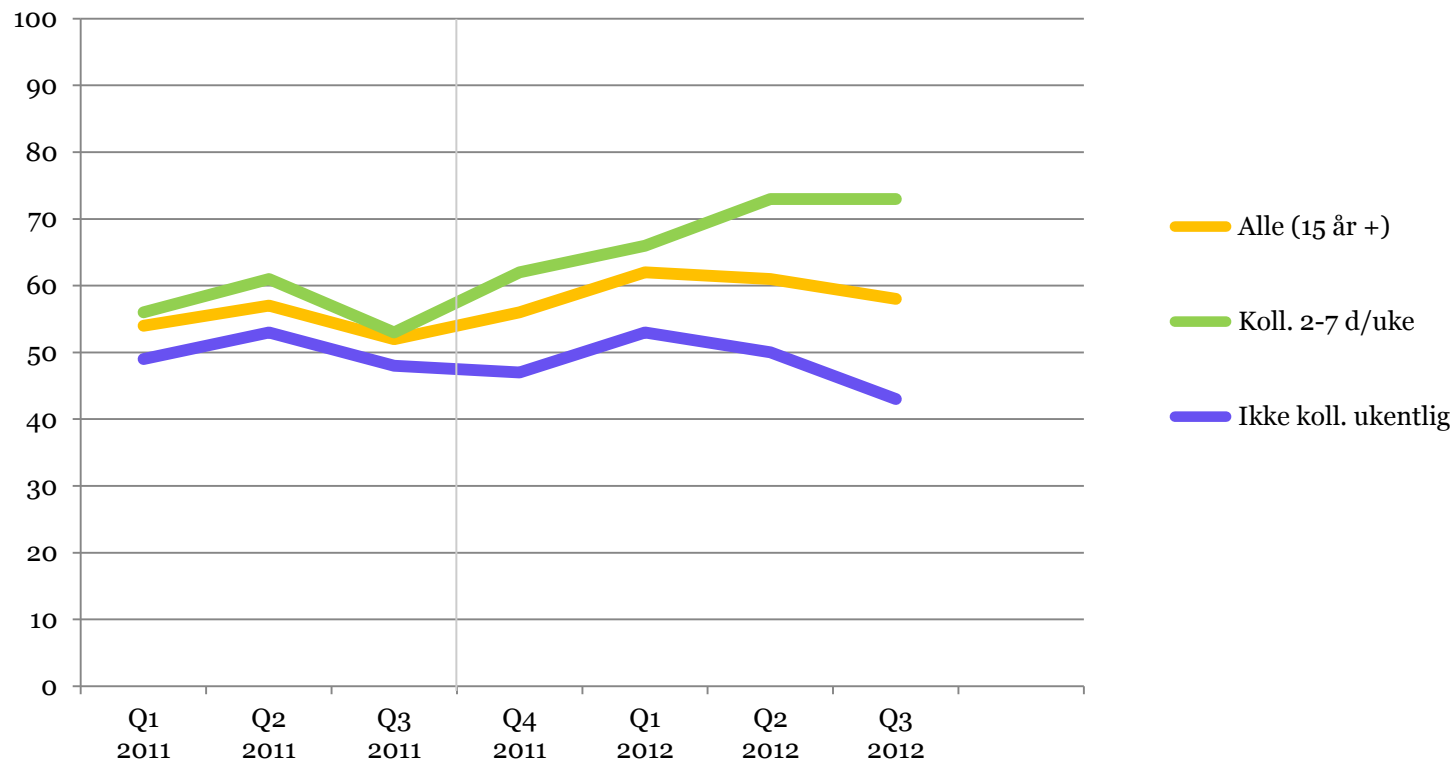


Kilde: Skyss MIS RVU: Løpande telefonundersøkelse blant innbyggere i Hordaland 15 år og eldre

# MIS befolkning / Bergen kommune / 2011-2012 / etter kollektivbruk

## Antall avganger

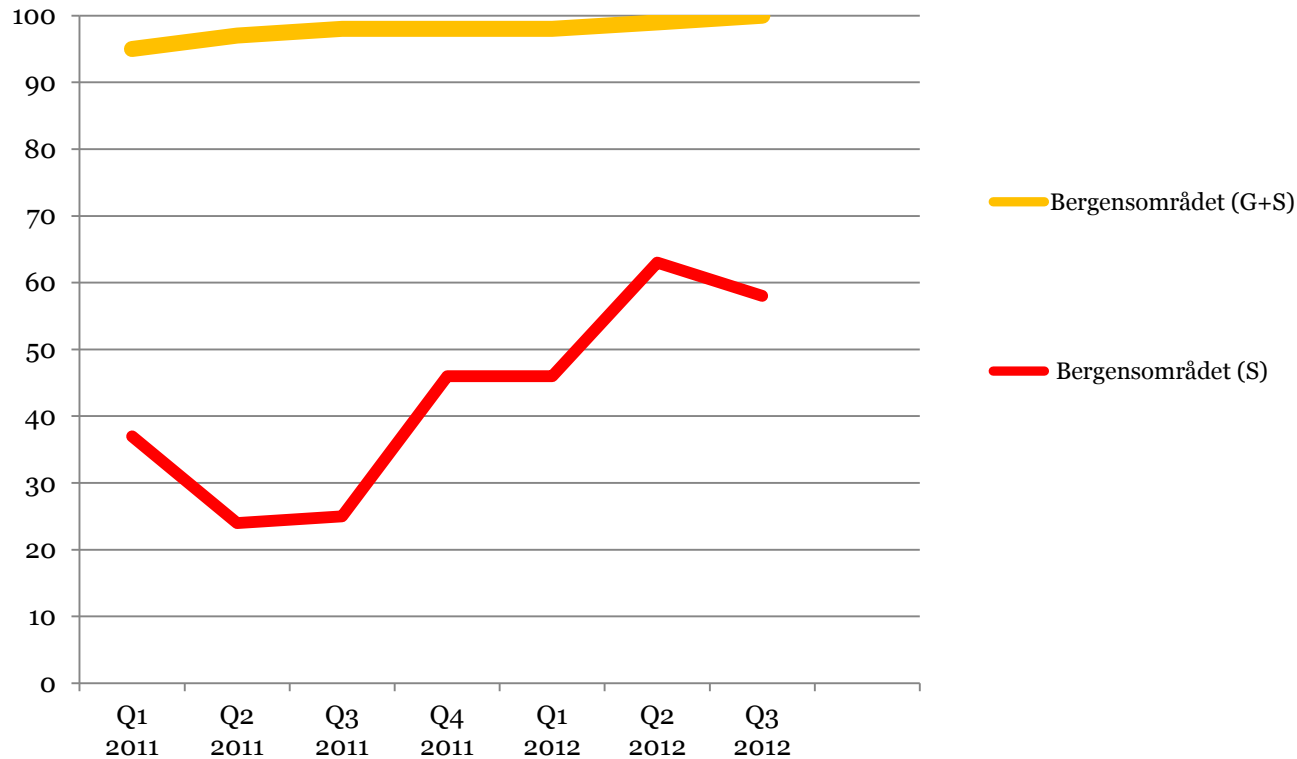
Ganske + svært tilfreds



Kilde: Skyss MIS RVU: Løpande telefonundersøkelse blant innbyggere i Hordaland 15 år og eldre

## Alt i alt tilfredshet med kollektivtilbudet

S=svært fornøyd, G=ganske fornøyd



Kjelde: Skyss/MIS

# Agenda

---

1. Om Skyss
2. Bakgrunn for innføring av nye ruter
3. Ny rutestruktur, tilbud og gjennomføring
4. Hvordan gikk det?
5. Hva nå?

# Ja, hva må vi gjøre nå for å få 50% flere kollektivreiser i bergensområdet innen 2020?

---

- Utvikle nytt rutetilbud fra vest mot Bergen
- Sanntidsinformasjon 2013
- Flere kanaler for kjøp av billetter
- Mer Bybane
  - Lagunen 2013
  - Flesland 2016
- Fremkommelighetstiltak
- Kollektivstrategi for Hordaland



Takk for oppmerksomheten

