

Arbeidsdokument 50502

Oslo 7.1.2014

3900 Kollektivtransportforum

Julie Runde Krogstad

# Årsrapport 2013

## TØIs Kollektivtransportforum



## Arrangementer i 2013

Denne årsrapporten gir en oversikt over Kollektivtransportforums arrangementer i året som har gått. Programmer, presentasjoner, linker til rapporter og annen informasjon finnes på Kollektivtransportforums nettside ([www.toi.no](http://www.toi.no), ”logg inn”). Mangler du brukernavn og passord til siden, ta kontakt med oss.

### Årskonferansen 2013

Kollektivtransportforums årskonferanse ble arrangert mandag 4. og tirsdag 5. februar på Radisson Blue Plaza Hotel. Det var stort oppmøte med om lag 70 deltagere inkludert foredragsholdere. Konferansen tok opp et bredt spekter med temaer som kollektivtransportens rolle og betingelser i transportpolitikken, finansiering og utvikling, organisering av kollektivtransporttilbudet, fremkommelighet og metodiske utfordringer. Nedenfor følger en kort oppsummering av de enkelte foredragene som ble presentert. Presentasjonene i sin helhet finner du på Kollektivtransportforums nettside.

#### Konferansens første dag

Konferansedeltagerne ble først ønsket velkommen av avdelingsleder Frode Longva som oppfordret til å bruke dagen til å utveksle erfaringer og ta opp spørsmål underveis.

Vegdirektør Terje Moe Gustavsen åpnet konferansen med å fortelle om vegvesenets rolle i kollektivtrafikken. Vi står ovenfor både befolkningsvekst og økonomisk vekst, som krever en konkurransedyktig kollektivtransport. Reisevanene over tid har holdt seg omtrent uendret. I Osloområdet har imidlertid antall bilreisende gått ned siden 2007, noe som viser at det nytter og at byene må sette seg ambisiøse mål. Gode virkemidler er bypakker, avtaler om langsiktig innsats hvor også staten deltar, riktig arealbruk og mer kompakte byer, investeringer i bane- og bussystemer, attraktive knutepunkter, samt strategier for flere gående og syklende. Vegvesenet planlegger også å sette i gang kompetansehevingstiltak innenfor kollektivtransport åpent for stat, fylkeskommuner, kommuner, konsulenter og politikere.

Seniorforsker Arvid Strand fra TØI viste deretter med et kritisk blikk hvordan trafikkveksten vanskelig kan tas av kollektivtransport, sykkel og gange, da det historisk har skjedd små endringer i reisevaner. Samkjøring kan få bort om lag 10 prosent av bilene og flyten i rushtiden ville bedres betraktelig. Vi må innse at bilen er arbeidshesten. Strand viste til flere offentlige dokumenter de siste årene hvor man ser at det planlegges for videre bilvekst, selv om denne bør reduseres kraftig dersom man skal nå målet om at trafikkveksten skal tas av kollektivtransport, sykkel og gange. Selv om all befolkningsvekst skjer som fortetting, er det sannsynlig at antall bilturer til og fra bolig vil øke med i underkant av 30 prosent de neste 30 årene.

Seniorforsker Tom Erik Julsrud fra TØI fortalte om tiltak for mer miljøvennlige arbeidsreiser i byer og tettsteder. Antall bilpendlere er økende, men det er utfordrende å få dem til å endre sin atferd. Dette er en sammensatt gruppe hvor enkelte som for eksempel håndverkere trenger bilen hver dag. Mange har likevel mulighet til å la bilen stå. Tidsbruk og effektivitet er begrunnelsene som er hyppigst angitt for bilbruk. Likevel er det sannsynlig at dette er sterkt vanepreget. Ulike forskningsprosjekter hvor bedrifter lokalt går inn for å tilpasse transporttilbudet (parkeringsavgift, belønningssystemer, utbedring av kollektivtilbud/sykkelveger) viser at dette gir redusert bilbruk, og at bilpendlere ofte trenger et ”dytt i ryggen”.

Neste post på programmet var blikket til en operatør på bussbransjens teknologiutvikling – hva har gitt kundeverti? Driftsdirektør fra Nettbuss Petter Kure Torgersen ga oss et innblikk i hvordan bussbransjen har utviklet seg de siste 30 år fra regulerbare seter og universell utforming til flåtestyringssystemer og mobil billettering. Videre har sanntidsinformasjon, depotforvaltning og

signalprioritering bedret bussens infrastruktur. For fremtiden kan man kanskje tenke seg park & ride-løsninger med oversikt over ledige parkeringsplasser, intelligente venteskur, mer alternativt drivstoff, felles IT-protokoller for operatør og oppdragsgiver, trafikkportaler og BRT-løsninger.

Direktør i Ruter Bernt Reitan Jenssen fortalte om kollektivtransporten i byutviklingen. Målet er å tilby et godt nok tilbud for flest mulig. I dag har Ruter fått mer ressurser og BEST-undersøkelsen viser at Ruter skårer høyt på kundetilfredshet. Samtidig er biltrafikken redusert mens kollektivtrafikken har økt. I Oslo er det god plass til befolkningsvekst de neste åra, men likevel mange begrensninger i arealpolitikken. Samtidig er arealpolitikken utfordrende, med 22 innsigelsesmyndigheter i området. Det gjør det nødvendig med et mer langsiktig planperspektiv. Det er egentlig bred enighet om målene, men vi må "ville" virkemidlene. Til slutt er det behov for store investeringer i infrastruktur som bedre tilrettelagte knutepunkter, sentrumstunneler og nye baneløsninger.

Neste innlegg omhandlet belønningsordningen og var satt opp i tre deler. Først ga seniorrådgiver Åse Nossum fra Samferdselsdepartementet et innblikk i hvordan belønningsordningen forvaltes. I dag har fire byer 4-årige avtaler (Trondheim, Kristiansand, Buskerudbyen og Bergen). Urbanet Analyse som evaluerte ordningen, foreslo blant annet at rammene må økes, avtaleperioden forlenges, man konsentrerer seg om noen utvalgte byer, kombinerer mål- og virkemiddelstyring og at ordningen beholdes separat fra bypakkene. Problemstillinger videre er hvordan bompenger kan brukes, da det strengt tatt ikke skal fungere som et trafikkregulerende virkemiddel, langsiktighet og forutsigbarhet versus fleksibilitet og dynamikk samt at det er vanskelig å måle effekter.

Tore Askim, prosjektsjef i Buskerudsamarbeidet, fortalte om Buskerudbyens erfaringer med fireårig belønningsordning. Ordningen gir gjennomføringskraft og synlige resultater på kort sikt, men bør være mer langsiktige og forutsette en fornyet areal- og byutviklingspolitikk. Ting tar tid, og det er utfordring at det er vanskelig å få gode nok data for å måle trafikkutvikling i byområder.

Linda Iren Duffy, rådgiver i Østfold fylkeskommune, fortalte om deres erfaringer med en ettårig ordning. For Østfold har belønningsordningen vært for puslete. Fylkeskommunen har ikke fått like mye midler som man søkte om i tillegg til at det har vært veldig varierende hvor mye midler man har fått i forhold til det som var søkt om. Det er negativt at tidshorizonten er så kort, det er for eksempel demotiverende å ta belastning for upopulære avgjørelser om miljøgater (med motstand fra næringslivet), men oppleve ikke å få støtte for dette. Søknadsprosessen har imidlertid vært lærerik og forhåpentligvis kommer vedtak om bypakke i juni.

Forsker Silvia Olsen fra TØI ga et overblikk over erfaringer med anbud i kollektivtransporten og spurte: Går vi mot overadministrasjon eller utvikling? Det har vært økt strategisk satsing i kollektivtransporten og overføring av kompetanse fra operatørselskap til fylkesadministrasjon. Denne utviklingen stiller større krav til fylkeskommunal kompetanse og kapasitet i dag enn tidligere.

Forsker Jørgen Aarhaug fra TØI fortalte om drosjer i et samfunnsperspektiv. Drosjer utfører en del tjenester for det offentlige, men tilbyr også kommersielle transporttjenester. Hvordan man velger å definere drosjenæringa får implikasjoner for hvordan den bør reguleres. Økonomien varierer med geografien, og anbud påvirker tilbudet. Hvordan drosjenæringa skal reguleres er et politisk spørsmål, men alle løsninger er ikke like gode. Tradisjonelle økonomiske teorier er lite tilpasset norske forhold og ulempen med konkurranse er at det gir et dårligere og dyrere tilbud i distriktene. En blandingsmodell er kanskje å foretrekke, hvor man bruker anbud der det er flere tilbydere, men forhandler der det ikke er det. Dagens reguleringer beholdes.

Plandirektør fra NSB Johan Selmer holdt det nest siste innlegget på konferansens første dag, om kapasitet versus komfort. Han fortalte om prosessen hvor NSB kjøpte inn nye Flirt-tog som har fått mye kritikk for den trange seteløsningen med tre seter på enkelte rader. Man vil nå endre seteløsningen ved å montere inn armelener i dobbeltseter og tresetere samtidig som flere tresetere vil omgjøres til tosetere for bedre plass, komfort og fremkommelighet. Løsningsforslaget tar utgangspunkt i kundens opplevelse av produktet. Kundene må imidlertid fortsatt forvente trengsel på

de mest etterspurte avgangene men kapasiteten i Oslostunnelen vil økes i løpet av 2014, og det arbeides med anskaffelse av nye togsett for å kjøre maksimal lengder på kritiske avganger.

Til slutt varmet rådgiver i NSB Bent Flyen opp stemningen for plenumsdiskusjonen om teknologi i kollektivtransporten, med et innlegg om betydningen av nye applikasjoner og åpne datakilder for kollektivtransporten.

## Konferansens andre dag

Fremkommelighet for buss var det første temaet for konferansens andre dag. Fra Sverige kom seniorkonsulent fra Trivector Traffic AB Per Gunnar Andersson for å fortelle hvordan vi kan få ”full fart” i kollektivtrafikken. Han fortalte om hvordan vi kan utforme gode løsninger for fremkommelighet for buss og viste flere eksempler fra Sverige og andre utenlandske byer.

Planlegger fra Statens vegvesen Harald Rapp Nilsen ga oss innblikk i et norsk case for fremkommelighetsplanlegging, nemlig kollektivfremkommelighet på Ring 1 i Oslo. Det er ønskelig at Ring 1 bidrar til personfremkommelighet og en miljøvennlig by. I Munkedamsveien/Haakon VII's gate/Ruseløkkeveien har man valgt å gå for en kombinasjonsløsning med hovedsakelig midtstilt kollektivfelt uten trikk. Det har imidlertid vært utfordrende å ivareta syklistene i løsningen, da kommunen ønsker et tilbygg til nasjonalmuseet som tar plassen til en eventuell sykkelsti. Bilene må i tillegg få plass, da konsekvensen av å stenge gaten for biltrafikk vil være uønsket biltrafikk gjennom andre mindre gater i sentrum.

Forsker Beate Elvebakk fra TØI fortalte om en undersøkelse om universell utforming som TØI har gjort for Vegdirektoratet. Tiltakene har ikke ført til færre reisende, men det er usikkert om tiltakene fører til flere reisende på generell basis. Det er god samfunnsøkonomi i tiltakene, de blir gjennomgående oppfattet som positive. Det skaper imidlertid utfordringer at tiltakene ikke nødvendigvis dekker hele reisekjeden og det er fremdeles utfordringer knyttet til både utforming og gjennomføring av tiltakene.

Konferansens siste tema var metodiske utfordringer. Professor på Høgskolen i Molde Odd I. Larsen ga oss et innblikk i hvordan kollektivtransport ivaretas i foreliggende transportmodeller. Vi kunne med fordel hatt bedre modeller for rutevalg i kollektivsystemer. Tramod\_By responderer bra ved måling av effekter av kollektivtiltak, men dette forutsetter at rutevalgsmodellen gir riktig input. De tyngste faktorene er med, men det finnes også faktorer som er utelatt og som er viktige for kollektivtrafikanter.

Seniorforsker ved TØI Nils Fearnley fortsatte med å gi et innblikk i samfunnsøkonomiske analyser av transporttiltak. Det er mange kostnadselementer som slår inn når man velger å reise kollektivt, det å forbedre ett tiltak vil derfor ofte i liten grad redusere kostnaden i det å reise kollektivt. Det finnes flere studier som regner på nytte av kollektivtiltak. Det er mye fokus på å identifisere nye nytteelementer som mernytte. Men hva med ulempe?

Utviklingsdirektør i Ruter Hanne Bertnes Norli ga oss til slutt en innføring i praktisk linje- og ruteplanlegging. Frekvens er viktigst for kunden. For å få til det er det viktig å planlegge ruter mest mulig rettlinjet, pendling gjennom knutepunkter, optimal stoppestedsavstand og god fremkommelighet for trikk og buss. I praksis er det imidlertid ikke bare lett å nedlegge bussruter, og det møter ofte stor motstand fra lokalbefolkningen. Rammebetingelsene som finnes i teorien er ikke alltid til stede i praksis. Kommunikasjon med kunden er sentralt, og samordning med infrastruktur og arealbruk forenkler ruteplanlegging. All infrastruktur må planlegges ut fra hensyn om optimal markedstilpasning av kollektivtilbudet.

## Arbeidsseminar om helhetlige bymiljøavtaler og knutepunkt

Tirsdag den 28. mai arrangerte Kollektivtransportforum årets første arbeidsseminar. Seminarets første del omhandlet NTP med fokus på helhetlige bymiljøavtaler, mens andre del handlet om knutepunkter, som er i økende fokus hos mange fylkeskommuner og kollektivaktører.

Seniorforsker Arvid Strand åpnet seminaret med å spørre om NTP har gitt en ”ny giv” for kollektivtransporten? Han minnet om at NTP er regjeringens transportplan og at kollektivtransport for staten stort sett er jernbane. Det er imidlertid annonsert i NTP at det vil komme en handlingsplan for kollektivtransport. Selv om jernbanen kun transporterer 10 prosent av de kollektivreisende, går 80 prosent av statens midler til jernbane. De helhetlige bymiljøavtalene utgjør en pott på 26,9 milliarder over tiårsperioden, til sammenligning har det kostet 2,6 milliarder å bygge 10 kilometer av bybanen i Bergen. Strands konklusjon er derfor at NTP utgjør klart en ny giv for jernbanen, men representerer ikke noen ny giv for programområdet kollektivtrafikk og universell utforming.

Neste ut på programmet var seniorrådgiver i Vegdirektoratet Alberte Ruud som fortalte om bymiljøavtalene og Statens vegvesens arbeid med indikatorer for å følge opp avtalene. Hun poengterte at bymiljøavtalene er kommet i stand ut fra innspill fra byene selv, og gir et felles rammeverk for lokale løsninger. Hun mener avtalene er et steg i riktig retning og styrker grunnlag for finansiering, med trafikkantbetaling i tillegg. Hun erkjenner imidlertid at det er flere utfordringer og behov for å tenke nytt. For å kunne dokumentere resultater i byene er det nødvendig med gode data. Hovedmålsetningen med avtalene er utvikling av persontrafikken (transportmiddelomfang og reiseomfang). Indikatorsettet vil utvikles i samarbeid med andre aktører med vegvesenet i rollen som pådriver. De viktigste temaene for virkemiddelbruk er bilregulerende tiltak, arealbruksutvikling og tilrettelegging for miljøvennlige reisemåter.

Men hva mener landets to største byer om hvilke muligheter og utfordringer som finnes i de helhetlige bymiljøavtalene? Fylkesdirektør Arnhild Danielsen fra Akershus fylkeskommune poengterer at transport er komplekst. Det er viktig at man lokalt blir enige først og at fylkeskommunen har rollen som det koordinerende leddet. Mulighetene for finansiering i dag er bompenger, statlige bidrag og utbyggingsavtaler. Fylkeskommunen skal føre en god arealpolitikk i tråd med den nasjonale samferdselspolitikken. Men gir egentlig bymiljøavtalene noe nytt i forhold til dagens regimer? Danielsen mener at virkemidlene man finner i bymiljøavtalene allerede er til stede i dagens regime. Hun er redd det ikke går riktig vei, men understreker at hun er glad for økt finansiering.

Samferdselssjef Torbjørn Aarethun i Hordaland fylkeskommune understreker at kollektivtransport koster penger, og at bymiljøavtalene ikke strekker til. Med økning i innbyggertall og et kapasitetsproblem i transportsystemet, er det et stort investeringsbehov. Målet er at biltrafikken ikke skal øke, selv om innbyggertallet øker. Han mener at helhetlige bymiljøavtaler er et positivt tiltak for å sikre en samordnet virkemiddelbruk og at det er positivt med avtaler over en lengre periode. Men kanskje bør avtalene begrenses til de fire største byområdene? Utfordringer for Hordaland kan være statlige føringer på virkemiddelbruk, tilstrekkelige økonomiske rammer og hvordan man skal avgrense byområdet geografisk.

Som et utgangspunkt for diskusjonen ga professor Per Kristen Mydske et skråblikk på satsingen i NTP. Han så styringen av sektoren i to modeller, et nyliberalt nettverk og et homogent system. Hva slags styring man velger, kommer an på problemets alvorlighet. Dagens situasjon kan karakteriseres som et sammensatt nettverk av ulike aktører. Dette er en løs måte å organisere samarbeid på, på tvers av administrative og geografiske grenser, og er basert på frivillighet og enighet. Erfaringer viser at dette gir små endringer over tid. Utfordringer i det eksisterende systemet er ulike interesser, komplekse mål og et fragmentert styringssystem. I den alternative homogene modellen kan man se for seg en sterkere styring av selvstendige aktører og en mulig fusjon av de ulike transportgrenene som man har sett med Trafikverket i Sverige. Man kan også tenke seg mer langsiktige planer for investeringer og drift, for eksempel i et transportfond, og fordeling av ressurser som gir samfunnsøkonomisk lønnsomhet på lengre sikt.

Diskusjonen ble ledet av Arvid Strand, hvor styring av dagens sektor ble diskutert og hvorvidt bymiljøavtalene er det riktige virkemiddelet for å nå målet om økt kollektivandel i byene. Momenter som kan trekkes frem er behov for å tenke helhetlig, avveiningen mellom faglige og politiske vurderinger og hvordan dagens system fungerer.

Etter lunsj var det klart for seminarets andre del; knutepunkter. Forsker Petter Christiansen ga et innblikk i hva som ligger i knutepunktsutvikling. Fylkeskommunen har det overordnede ansvaret, men mange aktører er involvert, noe som gjør det viktig å tydeliggjøre prosessansvar og roller gjennom et rammeverk for knutepunktsutvikling. Et mulig Transnovaprojekt i regi av TØI for hvordan kollektivknutepunkter best kan utformes er i gang. Fylkeskommunene ble oppfordret til å delta.

Trafikkplansjef Kjersti Midttun fra Ruter fortalte om hva Ruter forstår med knutepunkter. Ruter har foreløpig ingen egen strategi for knutepunkter. Ruters mål er å få på plass et samlet optimalt kollektivnett, og ta ut markedspotensialet ved å øke reise mulighetene. Mating forutsetter gode knutepunkter, og god fremkommelighet til knutepunktene er en forutsetning. Det er imidlertid mange interessenter i et knutepunkt; passasjerene, driftsoperatører, organisering/finansiering, byutvikling. Knutepunktet må fungere godt for alle brukere og inneholde blant annet korte gangavstander, god informasjon, god fremkommelighet, effektiv drift for operatørene, servicepunkter.

Regiondirektør Gunnar Nøding og prosjektleder Are Kristiansen fra Rom Eiendom ga et innblikk i knutepunktutvikling i praksis. Rom Eiendom eier stasjonsbyggene, mens Jernbaneverket eier plattformer og parkeringsplasser. Rom har fått ansvaret for å utvikle helhetlige knutepunkt i jernbanesammenheng. Nøding mener det ofte er et problem at man ikke bygger høyt nok på knutepunkter, slik at man kan konsentrere arbeidsplasser der. Dermed blir det bygget lavere bygg med lavere utnyttelse. I samarbeid med Transnova prøver Rom å finne gode organisasjonsmodeller for å gjennomføre knutepunktsprosjekter. De vil prøve ut ulike modeller på forskjellige case i Kristiansandregionen. Knutepunktsprosjekter er ofte utfordrende på grunn av kompliserte grunneierforhold, divergerende målsettinger, mange hensyn og lite areal, offentlige og tidkrevende prosesser.

Etter å ha fått overordnede prinsipper for knutepunktsutvikling gjennom de andre innleggene, ga kommunikasjonsleder Kåre Chatrick Østlie i Hedmark Trafikk oss et innblikk i et konkret case, nemlig prosessen bak ny skystasjon i Elverum. Kommunen var splittet i hvorvidt knutepunktet skulle være lokalisert på torget som tidligere, eller om det skulle bygges en samlet terminal på jernbanestasjonen (Vestad). I 2009 vedtok fylkespolitikere at det skulle bygges en samlet skystasjon på Vestad. Det ble etablert en bred prosjektgruppe, nytt kjøremønster, sammenhengende billettering i samarbeid med NSB (ekstra skjøtebillet for bybuss i Hamar/Elverum dersom man har NSB månedskort), korrespondanse med tog og buss i begge byer, bybuss hvert 20. minutt i rushtiden. Timesavganger med tog lar fremdeles vente på seg.

Det siste innlegget ble holdt av seniorforsker Øystein Engebretsen som presenterte TØIs analyse av transportkonsekvensene for tre alternative utbyggingsmønstre i Oslo og Akershus. Hva betyr lokalisering av bosteds- og arbeidsplasser for reisemåte? For å svare på dette er data fra RVU 2009 kombinert med data som beskriver bystrukturen. Undersøkelsen viser at kommunenes planer allerede peker i riktig retning og at fortetting i mange knutepunkter gir for mye spredning. Det som gir minst bilbruk er konsentrert utvikling av byer, som ligner den faktiske utviklingen de siste årene. Det er derfor viktig med attraktiv boligutvikling i byene, slik at folk ønsker å bo der.

## Kollektivtransportforums studietur til Sør-England 13.-16. oktober

Studieturen gikk i år til Sør-England. England har flere superbussløsninger, og i flere regioner er det etablert ulike former for samarbeid (for eksempel gjennom partnerskapsavtaler) mellom lokale/regionale myndigheter og busselskapene for å styrke kollektivtrafikken. På studieturen så vi på organisering og finansiering av kollektivtransporten, praktiske bussløsninger, samarbeid mellom offentlige og kommersielle aktører, kommunikasjon mot kundene og billettering med bankkort.

Vi besøkte to mindre byområder i Sør-England samt London. Den første dagen besøkte vi en 3,4 kilometer lang superbussstrase mellom Gosport og Fareham kalt Eclipse, som åpnet i 2012. Vi lærte

om planleggingsprosessen og de foreløpige resultatene av prosjektet. I Brighton lærte vi om hvordan busselskapet i samarbeid med myndighetene har klart å tilrettelegge for kollektivtrafikkens fremkommelighet slik at man har hatt en jevn økning av antall passasjerer. I London besøkte vi Transport for London, som presenterte sine strategier for billettering. Det er etter hvert planlagt å innføre kontaktløse bankkort som betalingsmiddel i kollektivtrafikken. Løsningen fungerer som et Oystercard: Kunden validerer bankkortet både inn og ut av systemet (check-in/check-out), og basert på hvor mye man har reist den måneden, velges det alternativet som er rimeligst for kunden.

For mer informasjon om studieturen, se eget referat på Kollektivtransportforums nettside. På nettsiden finnes også presentasjonene fra innledere samt noen utvalgte bilder.

## Arbeidsseminar om kompetanse og teknologi i kollektivtransporten

Tirsdag den 26. november ble årets siste arbeidsseminar holdt. I seminarets første del fikk vi høre om ulike initiativer til å bygge opp kompetanse i kollektivtransporten. Seminarets andre del omhandlet bruk av teknologi i kollektivtransporten, sett fra ulike vinkler.

TØIs direktør Gunnar Lindberg ønsket deltagerne velkommen, og fortalte om CIENS-arbeidet med et senter for bærekraftig byutvikling. CIENS er et strategisk forskningssamarbeid mellom åtte institutter og Universitetet i Oslo, fordelt på naturvitenskap, teknologi, samfunnsvitenskap og økonomi. Tanken er at et slikt senter skal legge grunnlag for at instituttene, sammen med offentlige og private aktører, kan gå sammen om å utvikle strategiske satsingsområder og prosjekter i større grad enn hva dagens anbudsregime tillater.

”Kompetanseheving 2014” er et prosjekt som ledes av Statens vegvesen i samarbeid med KS, hvor målet er å gi kollektivtransport en tydeligere plass i vegvesenet og generelt i sektoren. Rådgiver Malin Bismo Lerudsmoen i Vegdirektoratet og ass. fylkesdirektør Thomas Tvedt i Akershus fylkeskommune (på vegne av KS) presenterte arbeidet som er satt i gang. Foreløpig er det planlagt to kurs som skal holdes i løpet av neste år. Intensivkurset arrangeres som et regionalt to+to dagerskurs med fokus på grunnleggende kunnskap om landbasert kollektivtransport. Mastergradskurset er et 7,5 studiepoengskurs på mastergradnivå i samarbeid mellom Norge og Sverige. Det ble god diskusjon og mange innspill rundt hvilke temaer kursene burde ta opp. Flere nevnte et ønske om at kollektivtransport bør inn som en valgmulighet tidligere i utdannelsen, og at man ikke bare må satse på etterutdanningskurs.

Forskningsleder Aud Tennøy holdt deretter et innlegg om behovet for kunnskapsbasert utvikling av kollektivtrafikken, og trakk opp flere spørsmål vi trenger kunnskap om. Hun poengterte at fagfolkene rolle er viktig i prosessene med å lage kunnskapsbaserte kollektivplaner – fagfolkene har makt. Det er viktig med empirisk kunnskap om hvordan tiltak fungerer. Effektene av tiltak må derfor i større grad dokumenteres slik at alle kan lære av dem, og at erfaringer kan samles inn mer systematisk.

Etter lunsj presenterte professor Tom Rye, daglig leder av K2, arbeidet med Sveriges nye forsknings- og kunnskapscenter for kollektivtransport. Bakgrunnen for opprettelsen av senteret var at det var en svak ”link” mellom forskning og praksis. Styret består stort sett av representanter fra bransjen, og det er opprettet flere stillinger for PhD-studenter som i utgangspunktet jobber praktisk med kollektivtransport. Det legges vekt på å ha seminarer, slik at forskningsresultater kan nå ut til bransjen, som kan ta dette i bruk. Ledelsen av senteret har imidlertid ingen fulltidsansatte, noe man gjerne skulle hatt. Det har vært utfordrende for tre ulike organisasjoner og bygge opp et senter sammen.

Etter å ha hørt om ulike initiativer for å bygge opp kunnskap i kollektivtransporten gikk vi over til å høre om hvordan bruk av teknologi kan gi en bedre kundeopplevelse? Først ut var Ingrid M. Svenning Westby, kvalitetsrådgiver i Østfold kollektivtrafikk, som fortalte om et nettbasert opplæringsprogram for buss- og drosjesjåfører, utviklet med støtte fra Samferdselsdepartementet. Vi fikk noen smakebiter

på hvordan programmet fungerer. Østfold fylkeskommune har nå lagt inn krav i sine anbud til alle operatører som kjører for fylkeskommunen, om at sjåførene må ha fullført dette kurset for å kunne kjøre. Kurset finnes foreløpig kun i dataformat og ikke for nettbrett eller mobil.

Neste post på programmet var seniorforsker Tom Erik Julsrud fra TØI, som fortalte om et forskningsprosjekt støttet av Transnova, NSB, Statens vegvesen, Flytoget og Trafikanten som heter «mobile applikasjoner undervegs». Målet var å se på hva de reisende har med seg av teknologi på reisen, og om de har internettforbindelse. Undersøkelsen ble sendt via internett til brukere av Ruter og AtB, samt medlemmer i NAF i Oslo og Trondheim. Resultatene viser at kun 1-2 prosent av de reisende ikke har noe teknologi med seg på reisen, aller flest har en mobiltelefon med internettforbindelse. Tilgang på internett er synkende med alder. Tenking og lesing er fremdeles de mest populære aktivitetene på reise. Når man ser på bruk av teknologi, er SMS fremdeles det man gjør mest når man reiser kollektivt, men sosiale medier vokser raskt. De eldre reisende har i mindre grad lastet ned applikasjoner enn de yngre reisende.

Til sist på programmet holdt leder av servicesenteret i NSB Rune Reitan en presentasjon om hvordan NSB kommuniserer med kundene gjennom sosiale medier. Under «togkaoset» i 2009, ble det opprettet sider på sosiale medier om «togkaos» med negative meldinger. NSB opplevde at det var vanskelig å holde seg oppdatert på kommunikasjonsstrømmen og svare på klager fra passasjerer. Oppslag i sosiale medier sprer seg raskt og når i noen tilfeller nyhetsbildet. Dette er bakgrunnen for at man ønsket å være mer tilstede i sosiale medier. I dag gjøres om lag 19 prosent av NSBs henvendelser gjennom sosiale medier, og Reitan viste oss flere eksempler på at NSB blir lagt positivt merke til av kundene for raske svar og god informasjon. NSB var også en av de tre finalistene under «social media days» i Oslo 7.-8. februar 2012, og var en av topp tre på kundeservice i 2012, i en kundeundersøkelse gjennomført av TNS Gallup.

## Medlemmer i 2013

I 2013 var til sammen 21 organisasjoner medlem i Kollektivtransportforum:

- ❖ Agder Kollektivtrafikk
- ❖ Akershus fylkeskommune
- ❖ Buskerud fylkeskommune
- ❖ Finnmark fylkeskommune
- ❖ Hordaland fylkeskommune
- ❖ Møre og Romsdal fylkeskommune
- ❖ Oppland fylkeskommune
- ❖ Rogaland fylkeskommune
- ❖ Jernbaneverket
- ❖ Kolumbus FKF
- ❖ KS
- ❖ NHO Transport
- ❖ Norges Taxiforbund
- ❖ Ruter AS
- ❖ Samferdselsdepartementet
- ❖ Sogn og Fjordane fylkeskommune
- ❖ Sør-Trøndelag fylkeskommune
- ❖ Statens vegvesen
- ❖ Telemark fylkeskommune
- ❖ Vest-Agder fylkeskommune
- ❖ Vestviken kollektivtrafikk



## Økonomi

Medlemsavgiften er beholdt på 21.000 kroner per år. Inntektene til forumet i 2013 var på 622. 500 kroner. Dette dekker timer til planlegging, gjennomføring, oppsummering av aktivitetene, drift av den interne hjemmesiden, kjøp av tjenester til arrangementene (innleide foredrag, bevertning på arbeidsseminarer m.v.). Deltakelse på arbeidsseminarer er kun for medlemmer og dekkes av medlemsavgiften. I tillegg betaler medlemmene egenandeler for studieturen og årskonferansen. Studieturen er åpen kun for medlemmer av forumet. Årskonferansen er åpen for alle, men ikke-medlemmer må betale en høyere pris for å delta.

Eventuelt resterende midler på prosjektet ønsker vi å bruke til å utarbeide kunnskap som kan være til nytte for våre medlemmer. Dette innebærer mindre kunnskapsoppsummeringer som for eksempel en erfaringsdatabase med korte beskrivelser av vellykkede og mindre vellykkede prosjekter som er gjennomført blant medlemmene, slik at vi kan skape en læringseffekt og kunnskap om hvilke tiltak som virker og under hvilke betingelser de virker. I tillegg kan det være aktuelt å utarbeide kunnskapsoversikter av aktuelle temaer som medlemmene ønsker oversikt over, som for eksempel høystandard superbussløsninger. Vi håper i løpet av 2014 å gå i dialog med medlemmene, for å utarbeide en strategi for hvordan forumet i større grad kan utnyttes til å utvikle ideer og prosjekter sammen, til felles nytte og samarbeid.

## Prosjektleder

Prosjektleder for Kollektivtransportforum på TØI i 2013 har vært Julie Runde Krogstad. Julie vil være kontaktperson for forumet også i 2014 (e-post: [jrk@toi.no](mailto:jrk@toi.no), tlf.: 99 25 48 14)

Utover dette vil også avdelingsleder Frode Longva være tilgjengelig for eventuelle henvendelser (e-post: [flo@toi.no](mailto:flo@toi.no), tlf.: 48 03 08 32)

## Årets TØI-rapporter om miljøvennlig transport

Forfatter	Tittel	Publ.nummer
Arvid Strand, Øystein Engebretsen, Svein Bråthen, Liva Vågane, Petter Christiansen og Jan Usterud Hanssen	Jernbanen i Østlandsområdet – en studie av framtidig bystruktur og transportsystem	1242/2012
Silvia J. Olsen, Julie Runde Krogstad, Jørgen Aarhaug	Regulering, kontrakt eller nettverk? En drøfting av nye styringsinstrumenter i jernbanesektoren	1249/2013
Randi Hjorthol, Julie Runde Krogstad og Aud Tennøy	Gåstrategi for eldre – kunnskapsgrunnlag for planlegging i Kristiansand	1265/2013
Aud Tennøy, Kjersti Visnes Øksenholt, Nils Fearnley og Bryan Matthews	Evaluering av standarder og praksis for tilrettelegging for synshemmede i transportsystemet	1260/2013
Randi Hjorthol, Liva Vågane, Jon Martin Denstadli og Rolf Hagman	Pust- en konkurranse om å reise miljøvennlig til jobb	1275/2013
Julie Runde Krogstad	Europeiske erfaringer med organisering av persontransport på jernbane	1273/2013
Robert Hrelja, Lisa Hansson, Tim Richardson, Tomas Svensson, Enza Lissandrello, Petter Næss, Aud Tennøy og Frode Longva	Innovations for sustainable public transport experiences and challenges in the Scandinavian countries	VTI rapport 799A
Michael W.J. Sørensen	Samspill mellom sykkel og kollektivtrafikk. utfordringer, muligheter og tiltak	1280/2013
Marianne Tranberg Bjørndal, Kjersti Nygaard og Tom Erik Julsrud	Transportundersøkelse for Universitetet i Oslo	1270/2013