KOLLEKTIVTRAFIKK-
FORENINGEN

Fremtidens kollektivtrafikk i Norge 2025

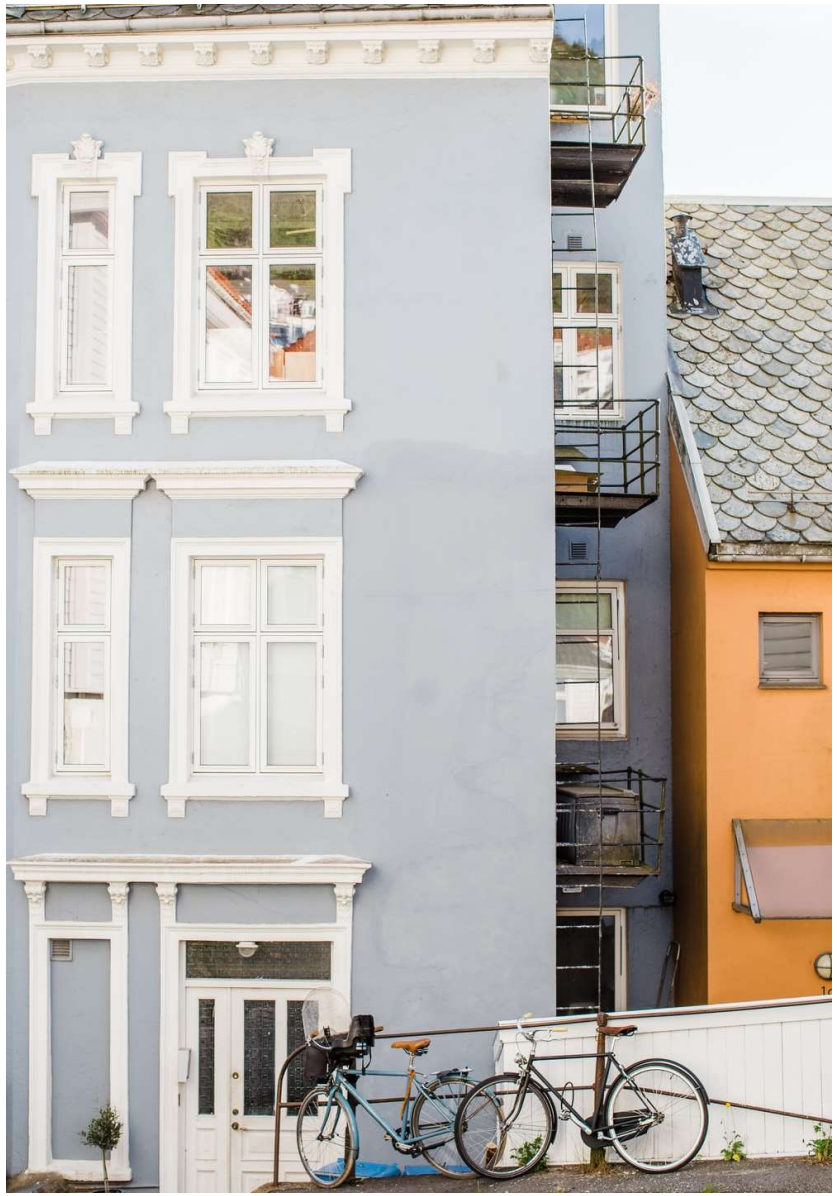
Samlet leveranse – Scenario Design

Mars 2021

Innhold

Executive summary	3
Drivere	4
Nøkkeltema	35
Scenariofortellinger	43
Implikasjoner og suksesskriterier	50
Vedlegg 1: Personas	57
Vedlegg 2: Kontaktinformasjon	68

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen



Executive summary

Scenarioarbeidet gir en felles referanseramme for en fremtid som er under stadig forandring og preget av stor usikkerhet

Formål med scenarioarbeidet

- Scenariene bidrar til å gi et felles språk og perspektiv på ulike fremtidsbilder som offentlige kollektivaktører står overfor
- Scenariene er basert på en strukturert og faktabasert analyse av fremtidige usikkerheter
- Modellering og analyse av fremtidige scenarier forteller historier om en mer helhetlig fremtid ved å redusere kompleksiteter og fremheve muligheter og risikoer
- Ved å systematisere, forstå og enes om ulike fremtidsscenarier og underliggende drivere styrkes Kollektivtrafikkforeningens medlemmers evne til å ta gode, informerte strategiske beslutninger

Drivere og Scenarioene

- 66 kritiske trender og drivkrefter for endring ble identifisert gjennom litteraturstudier og ekspertintervjuer
- De kritisk usikre driverne ble gruppert inn i nøkkeltema
- De to viktigste nøkkeltemaene *«Kollektivtransportens rolle som samfunnsutvikler»* og *«Kundens reisevaner»* formet aksene for fire scenarier
- Det ble skrevet en historie til hvert av de fire scenarioene, hvor ulike hendelser som er nødvendige for at scenarioet oppstår ble skildret
- Til slutt ble implikasjoner og suksesskriterier per scenario identifisert, både for Kollektivtrafikkforeningens medlemmer og økosystemet

Hvordan kan scenarioene brukes i videre strategiarbeid?

- Scenariene skal brukes som et verktøy og et kunnskapsunderlag i videre strategiske prosesser og diskusjoner i KTFs medlemsorganisasjoner
- Scenariene kan benyttes til å enten validere en eksisterende strategi eller utvikle en ny strategi, samt for å overvåke omverden:
  - Hvor robust står enkelte elementer av dagens strategi, når de blir utfordret av kritisk usikre trender og drivere i de fire fremtidsbildene?
  - Hvor godt egnet er identifiserte alternativer, tiltak og handlinger i ulike fremtider? Hvilke er robuste og hvilke egner seg i kun et av scenariene?
  - Hvilke gap finnes med tanke på vinnende kapabiliteter som kreves for å lykkes i de ulike scenarioene?

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Drivere

Kritiske usikkerheter og strategisk viktige drivere

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Innføring i kilder

Datagrunnlaget for den opprinnelige driverlisten er basert på et dokumentstudium og 20 intervjuer med eksperter hentet fra offentlige kollektivselskaper og private mobilitetsaktører

Utdrag fra litteraturliste

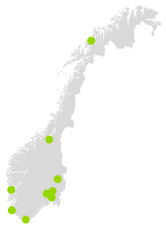
Litteraturen benyttet til studien inkluderte eksterne og Deloitte Norges egne rapporter samt dokumentasjon oversendt fra Deloitte globalt.

Rundt 25 rapporter har blitt analysert i dokumentstudiet, som for eksempel:

- Arthur D Little. *Future of mobility post-COVID*
- Ekspertutvalgets rapport. *Teknologi for bærekraftig bevegelsesfrihet og mobilitet*
- COWI AS. *Teknologiske trender og betydning for mobilitet*
- Deloitte. *Future of Mobility*

Intervjuer

- For å få innspill fra offentlige aktører representative fra hele landet samt fra private mobilitetsaktører ble det gjennomført 20 intervjuer av kandidater utvalgt av KTFs prosjektteam.



Driverkategorier (STEEP / PESTEL)

- Drivere ble identifisert og kategorisert etter 5 kategorier:

Økonomiske

Miljømessige

Politiske

Sosiale

Teknologiske

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

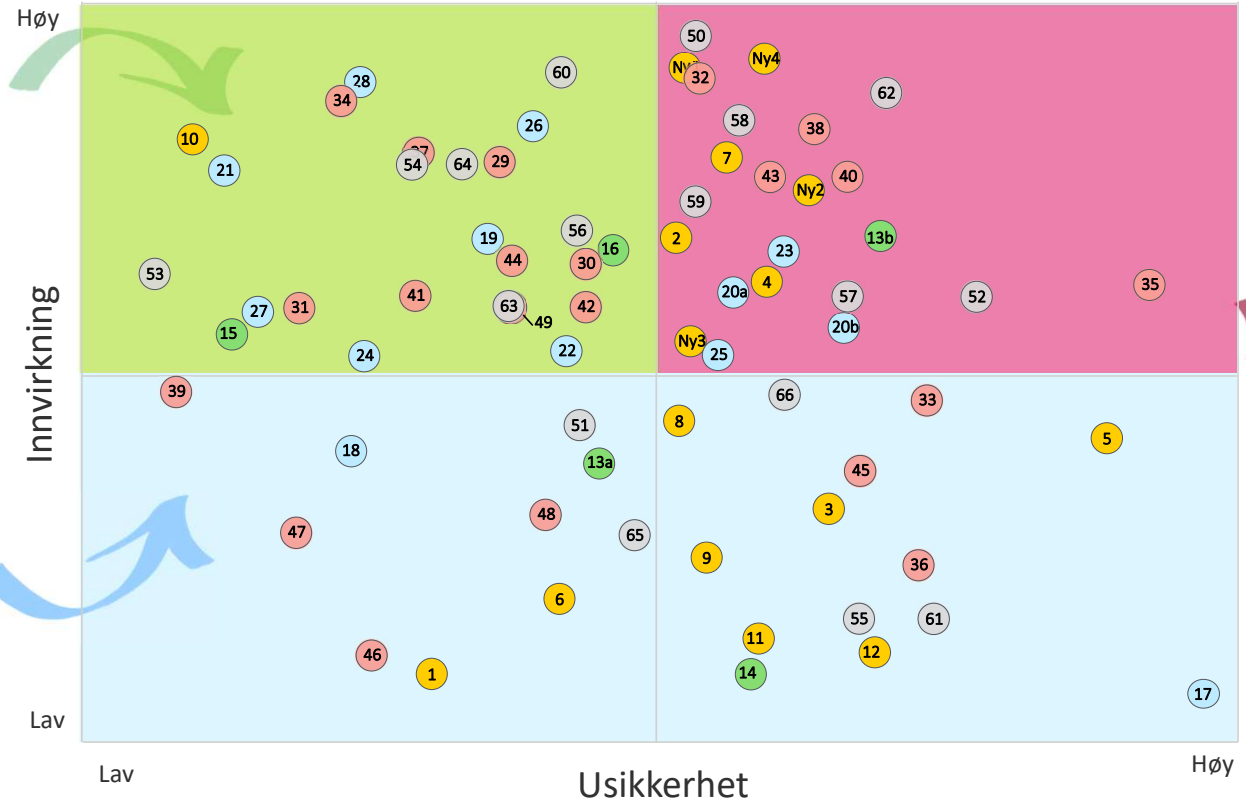
Oversikt over drivere

Kritiske usikkerheter er drivere som har høy innvirkning og er usikre. I motsetning til viktige, men sikre drivere, som kan settes til side for en mer tradisjonell strategiprosess, er det disse vi tar med videre for å spenne opp scenariene

I workshop 1 ble drivere plottet etter usikkerhet og innvirkning

Disse driverne er **viktige og sikre**. De vil være viktige for implikasjoner og videre strategisk arbeid (WS3), men siden de er gjeldende uavhengig av scenario var de ikke i fokus under WS1 da de visker ut forskjellene mellom scenarioene.

Selv om alle driverne som er med er relevante er disse driverne **mindre viktige**. Vi må være klar over dem, derfor følger de med i denne oversikten, men de vil ikke ha en sentral strategisk rolle for KTF.



Disse driverne er **viktige og usikre**. De er også kjent som kritiske usikkerheter og vil være sentrale i arbeidet for å strekke ut de mest vesentlige scenarioene for KTF og sine medlemmer.

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning som vil være avgjørende for scenariospennet

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (1/13)

Sosiale | Teknologiske | **Økonomiske** | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER
2 Handlingsrom i norsk økonomi	Det forventes mindre handlingsrom i norsk økonomi fremover, jamfør Perspektivmeldingen 2017 og Nasjonalbudsjettet 2020. Vekst i fastlandsøkonomien setter noen av de indirekte rammene for den totale tilgjengelige pengesekken og vi ser en trend hvor regjeringen stiller strengere krav til mer effektiv ressursbruk også i transportsektoren.	Endepunkt 1: Handlingsrommet i norsk økonomi vil være lite Endepunkt 2: Handlingsrommet i norsk økonomi vil være romslig
4 Konkurranse om data - Fra private aktører	I vår datadrevne økonomi har data blitt en av de mest verdifulle ressursene for å oppnå produktivitetsøkning, høyere effektivitet og økt kvalitet av tjenester. I flere bransjer ser vi at ett eller få plattformselskaper oppnår en nærmest monopolistisk stilling. Også i mobilitetsbransjen ser vi økt konkurranse mellom både private og offentlige aktører til å vinne dette løpet, etter at erfaringer fra andre bransjer tilsier at "first-mover-advantage" er enormt. Det oppstår en ubalanse der offentlige aktører tilgjengeliggjør sin data, mens private aktører som Google ofte ikke deler deres.	Endepunkt 1: Deling av data er normen mellom private og det offentlige Endepunkt 2: Det er en høy konkurranse og data er strengt beskyttet

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (2/13)

Sosiale | Teknologiske | **Økonomiske** | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER
7 Nye typer billettprodukter	I en digital verden virker den tradisjonelle sonebaserte tilnærmingen til prissetting utdatert. Endrede og mer fleksible reisemønstre som de fleste kundene har tilegnet seg under COVID-19, forsterker kundenes etterspørsel etter mer fleksible billettprodukter. Mange Administrasjonsselskaper/fylkeskommuner i Norge ser nå på alternative modeller som vil oppleves som mer rettferdig for brukerne bl.a. bruksbasert prising. En utfordring er at dette kan føre til lavere billettinntekter for enkelte administrasjonsselskaper da priser blir mer nøyaktige og marginer faller bort.	Endepunkt 1: Prismodeller vil hovedsakelig forbli mye det samme av det som fantes før COVID-19 Endepunkt 2: Prismodeller vil endre seg betraktelig fra det vi så før COVID-19
NY1 Kollektivtransport sin konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor	Konkurransekraften kollektivtransporten har i kampen om midler fra offentlig sektor kan påvirkes av blant annet strammere statsbudsjett, hensyn til smitterisiko, miljømessige hensyn og kunders reisevaner.	Endepunkt 1: Kollektivtransport sin konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor vil være mindre enn før COVID-19 Endepunkt 2: Kollektivtransport sin konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor vil være større enn før COVID-19 NA*

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

*Ettersom driveren ble laget under WS1, er det ikke et resultat av spørreskjema

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (3/13)

Sosiale | Teknologiske | **Økonomiske** | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER
NY2 Fremvekst av nye finansierings-modeller	Nye finansieringsmodeller som offentlig-offentlig samarbeid, OPA, tiltakspakker og nye inntektsmodeller kan ha stor innvirkning på kollektivtransporten avhengig av hvordan de tas i bruk.	Endepunkt 1: Fremvekst av nye finanserings-modeller skjer i samme tempo som før COVID-19 NA* Endepunkt 2: Fremvekst av nye finanserings-modeller skjer i høyere tempo enn før COVID-19
NY3 Fremvekst av delingsøkonomi	Delingsøkonomi er basert på transaksjoner mellom privatpersoner formidlet gjennom digitale plattformer, slik at transaksjonskostnadene ved å koble tilbydere til hverandre blir mindre. I et mobilitetsperspektiv kan delingsøkonomi føre til at ressursene, f.eks. privatbiler, blir utnyttet bedre og derfor skaper økt mobilitet.	Endepunkt 1: Delingsøkonomi vil være mindre utbredt enn forventet før COVID-19 NA* Endepunkt 2: Delingsøkonomi vil være mer utbredt enn forventet før COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

*Ettersom driveren ble laget under WS1, er det ikke et resultat av spørreskjema

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (4/13)

Sosiale | Teknologiske | **Økonomiske** | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER
NY4 Tilgjengelige rammer til å løse klimakrav	Strammere statsbudsjett kombinert med bærekraftsmål som skal nås er en utfordring for aktørene som skal etterleve kravene. For at det skal være mulig å implementere nye løsninger for å nå målene som er satt trengs det rammer, men vil rammene være tilstrekkelige?	Endepunkt 1 ← NA* → Endepunkt 2

Endepunkt 1: Det vil gis like store rammer til å dekke merkostnader ved å etterleve nye klimakrav enn før COVID-19

Endepunkt 2: Det vil gis større rammer til å dekke merkostnader ved å etterleve nye klimakrav enn før COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

*Ettersom driveren ble laget under WS1, er det ikke et resultat av spørreskjema

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (5/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | **Miljømessige** | Pol./regulatoriske

DRIVER

13b EU Green deal plattform implementering

BESKRIVELSE

Transportsektoren, spesielt veitrafikk, er en nøkkelsektor innenfor EUs Green Deal. Hvor fort vil denne green deal-agendaen bli implementert i Norge og resultere i konkrete politiske føringer som kollektivaktører må forholde seg til? Statlige myndigheter kan via flere reguleringsmekanismer som f.eks. bompenger og avgifter påvirke både hvilket transporttilbud innbyggerne får, og ikke minst hvor attraktive ulike transportformer er. Sistnevnte vil påvirke etterspørselen for kollektivtransport og dermed stille krav til tilbudsutformingen som kollektivselskaper er ansvarlig for. Det er en generell frykt at effekten av pandemien kan være en saktere implementering av green deal-initiativer, fordi reduksjon av smitterisikoen og folkehelse står øverst på regjeringens prioriteringsliste. I tillegg er det en del usikkerhet knyttet til fremtidig kapasitetsutnyttelse om bord av kollektivtransporten. Som konsekvens av dette kan myndighetene være tilbakeholdne med å ta i bruk reguleringsmekanismer som skal bidra til å øke antall kollektivreisende. Så lenge det ikke føles trygt å kjøre kollektiv og det anbefales å ikke reise kollektiv, må alternativene være både tilgjengelige og kostnadsmessig overkommelige.

ENDEPUNKTER

Endepunkt 1	Endepunkt 2
Implementeringen av Green deal er langsom og resulterer i få konkrete tiltak for kollektivtransporten	Implementeringen av Green deal er hurtig og resulterer i flere konkrete tiltak for kollektivtransporten

NA*

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

*Ettersom driveren ble laget under WS1, er det ikke et resultat av spørreskjema

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (6/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | **Pol./regulatoriske**

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER
20a Deregulering av operatør-landskapet	I flere fylkeskommuner diskuteres rekommunalisering av bussdrift, en beslutning som vil betydelig endre rammebetingelsene for kollektivaktørene, både med tanke på organisering og drift. Også for de private bussoperatørene skaper slike diskusjoner stor usikkerhet rundt deres fremtidige rolle i levering av kollektivtilbudet.	Endepunkt 1: Kollektivaktørene har tilnærmet lik rolle i levering av kollektivtilbudet som før COVID-19 NA* Endepunkt 2: Kollektivaktørene har en mindre rolle i levering av kollektivtilbudet sammenlignet med før COVID-19
20b Deregulering av kundegrensesnittet	EUs arbeid med ITS-direktivet kan føre til en deregulering av eierskapet til kundegrensesnittet, gjennom en åpning av billettsystemet. De siste årene har en lagt opp til økt medvirkning av private selskaper i utvikling av løsninger for å fremme innovasjon og nytekning. En eventuell deregulering vil utfordre i hvor stor grad kollektivaktører vil kunne levere på samfunnsoppdraget sitt, og dermed i hvor stor grad kollektivtransporten kan støtte fylkeskommunene i oppnåelsen av sine bærekrafts- og klimamål. Endrede kundebehov som følge av COVID-19 gir muligheter for å lykkes med nye løsninger og forretningsideer. Private aktører kan profitere på dette dersom de finner løsninger som betjener behovene på en god og mer ressurseffektiv måte, eksempelvis mobilitetsformer med minsket smitterisiko. Da vil det være vanskelig for myndighetene å forsvare den eksklusive rollen til kollektivaktører og forsterke trenden mot deregulering.	Endepunkt 1: Kollektivaktørene beholder eierskap til kundegrensesnittet NA* Endepunkt 2: Private aktører overtar eierskapet til kundegrensesnittet

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

*Ettersom driveren ble laget under WS1, er det ikke et resultat av spørreskjema

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (7/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | **Pol./regulatoriske**

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
23 Politisk uforutsigbarhet	I et mer uforutsigbart politisk landskap er det vanskeligere for de folkevalgte å ta langsiktige beslutninger, noe som kan resultere i kortsiktige valg med raske vinninger. Dette kan skape utfordringer for offentlige kollektivaktører som er avhengig av stor og langvarig investeringsvilje for å få til de endringene som er planlagt, både med tanke på endringer i infrastruktur, men også med tanke på nødvendige digitale utviklingsløp eller overgangen til fossilfrie transportmidler.	Endepunkt 1 Det politiske landskapet preges av usikkerhet og kortsiktighet	Endepunkt 2 Det politiske landskapet vil være stabilt og forutsigbart
25 Regulatoriske myndigheters evne til å holde tritt med teknologi	Lovgivende myndigheter (inkl. Statens Vegvesen) er ofte på etterskudd av den raske teknologiutviklingen. Selv om teknologien er muliggjort gjør mangelen på regulatoriske grep det umulig å rulle ut nye tjenester og produkter. Flere som jobber med innovasjon opplever hindringer fordi reguleringene ennå ikke er tilpasset teknologien. Lovgivende myndigheter må jobbe med disse ytre rammene som muliggjør nødvendig innovasjon.	Endepunkt 1 Lovgivende myndigheter vil være mer på etterskudd enn i dag	Endepunkt 2 Lovgivende myndigheter vil være mer frempå enn i dag

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (8/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
32 Eldrebølge	Frem til 2040 vil befolkningen øke med om lag 750 000, vi får om lag 500 000 flere over 67 år og om lag 50 000 flere under 18 år. Aldringen treffer bygdene hardere enn de større byene. I mindre tettbebyggede strøk avhenger god mobilitet i større grad av tilgang til bil. Spreke og velstående eldre som videreføre transportvanene de har i dag vil påvirke transportetterspørselen mye i tiårene fremover.	Endepunkt 1 Kundegruppen for de som er >65år vil forbli like relevant som før COVID-19 for planlegging av kollektivtransport og tjenestetilbud	Endepunkt 2 Kundegruppen for de som er >65år vil bli mer relevant enn før COVID-19 for planlegging av kollektivtransport og tjenestetilbud
35 Forventning til komfort og underholdning	Kundenes forventninger til komfort, f.eks. sitteplass, wifi og mulighet for å jobbe øker stadig og er viktig for at de skal velge kollektivt over personbil. Når det kommer til underholdning er kundene vant til å strømme lyd og video gjennom felles apper på tvers av hjemmet og mobilenheter, noe MaaS kan utvide til kjøretøy ved å integrere innholdsbiblioteker, abonnementer og sosiale nettverk i hver tur.	Endepunkt 1 Forventninger til komfort og underholdning vil være på samme nivå som før COVID-19	Endepunkt 2 Forventninger til komfort og underholdning vil være høyere enn før COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (9/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
38 Kollektivtrafikkens status	Kollektivtilbudet blir i noen områder i Norge assosiert med barn og unge og de uten midler. For å få økt bruken, spesielt etter COVID-19, må man appellere til folks følelser på en positiv måte.	Endepunkt 1 Kollektivtrafikkens status vil være lavere enn før COVID-19	Endepunkt 2 Kollektivtrafikkens status vil være høyere enn før COVID-19
40 Opplevd reisetrygghet (smitteredsel)	Valg av transportmiddel har blitt kraftig påvirket av bekymringer knyttet til helse og hygiene under krisen. I tiden etter nedstengingen har det vært et fall i tilliten til kollektivtransport når det kommer til risiko for smitte fra overflater og utfordringen med å holde avstand. Selv om tilliten nok vil komme tilbake etter hvert vil det muligens fortsatt være fokus på trygghet – som vil lede til mer fokus på renslighet og hygiene og ikke minst avstand til andre reisende. En lavere opplevd reisetrygghet innebærer at folk ikke føler seg like komfortabel med like mange passasjerer om bord som før. Å kjøre med lavere kapasitet vil skape store utfordringer for offentlige kollektivaktørene når det gjelder å opprettholde et godt tilbud for de reisende med tilstrekkelig frekvens.	Endepunkt 1 Opplevd reisetrygghet vil være lavere enn før COVID-19	Endepunkt 2 Opplevd reisetrygghet vil gå tilbake til samme nivået som før COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (10/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER
43 Status knyttet til bil	Tilgangen på bil har ofte blitt assosiert med frihet og har vært et statussymbol. En del av å "bli voksen" har vært å få lappen og kjøpe sin første bil. Denne statusen er fortsatt tilstede, spesielt i distriktene, men vil det være like sentralt i 2025?	Endepunkt 1: Status knyttet til å eie bil vil være betraktelig lavere enn før COVID-19 Endepunkt 2: Status knyttet til å eie bil vil være høyere enn før COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (11/13)

Sosiale | **Teknologiske** | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
50 Analyse av stordata	Stordata kan brukes til å få omfattende oversikt og analyser basert på historiske og sanntidsdata for å lage parametere mobilitetsmarkedet skal operere innenfor. Stordata kan også brukes til å oppnå bedre likevekt mellom tilbud og etterspørsel. Operatørene kan planlegge fremover med dynamisk planlegging og prediksjonsmodeller.	Endepunkt 1 Bruk og analyse av stordata vil ligge relativt likt som før COVID-19	Endepunkt 2 Bruk og analyse av stordata vil øke betraktelig
52 Autonome kjøretøy	Vi ser en utvikling mot stadig økende automatisering av transportmidlene. Dette er en trend med flere utviklingsnivåer, fra enkle automatiseringer, til autonome, førerløse fremkomstmidler. Over tid vil denne utviklingen påvirke både etterspørsel, kapasitetsbehov, sikkerhet og driftskostnadene i sektoren. Taxi uten sjåfør kan bli et nytt transporttilbud i markedet om forholdsvis kort tid, og kostnaden per kjørte km blir kraftig redusert fra å eie bil selv. Samkjøring med selvkjørende kjøretøy vil ytterligere redusere kostnadsbildet for transport.	Endepunkt 1 Autonome kjøretøy vil ikke være modne nok til å spille en stor rolle for kollektivtransport i 2025	Endepunkt 2 Autonome kjøretøy vil være modne nok til å spille en stor rolle for kollektivtransport i 2025

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (12/13)

Sosiale | **Teknologiske** | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
57 Delingsmobilitet	Det er et voksende mangfold av individorienterte forretningsmodeller skreddersydd for fleksibel deling av mobilitetstjenester. Digitale løsninger har gitt startskudd til utvikling av en rekke nyskapende tjenester som løsriver den enkeltes transportbehov fra nødvendigheten av å investere i sitt eget fremkomstmiddel.	Endepunkt 1 Delingsmobilitet vil utgjøre en liten del av kollektivtilbudet i 2025	Endepunkt 2 Delingsmobilitet vil utgjøre en stor del av kollektivtilbudet i 2025
58 Digitalisering av hverdagen	Nye utviklinger har akselerert overgangen til å flytte både arbeids- og privatlivene våre over på nettet. Mange har blitt vant til hjemmekontoret og nyter en mindre krevende hverdagslogistikk. Samtidig savner mange det sosiale aspektet ved jobb og opplever digitale møter som mer krevende enn fysiske møter. Hva vil dette resultere i på sikt når smittesituasjonen tillater oss å dra tilbake på kontoret?	Endepunkt 1 Lavere grad av digitalisering i arbeidsmiljøet enn forventet under COVID-19	Endepunkt 2 Høyere grad av digitalisering i arbeidsmiljøet enn forventet under COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Kritiske usikkerheter

Usikre drivere med stor innvirkning (13/13)

Sosiale | **Teknologiske** | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
59 Dynamisk prising av veinett	Dynamisk prising av privatbilers bruk av veinettet basert på en rekke variabler som f. eks. tidspunkt, trafikk, og avstand kan gjøre kollektivreiser betydelig mer attraktive. Et slikt dynamisk virkemiddel kan tillate en målrettet incentivering av brukere og styrke attraktiviteten av kollektivtilbudet for den enkelte.	Endepunkt 1 Dynamisk prising av veinettet vil bli lite brukt	Endepunkt 2 Dynamisk prising av veinettet vil bli brukt i stor grad
62 Innovasjons-hastighet hos de store offentlige kollektivaktørene	Graden av innovasjonshastighet og evnen til at offentlige kollektivaktører klarer å få rullet ut nye tjenester og mobilitetsformer har mye å si for både adopsjonsraten og effektiviseringen av tjenestene. Denne hastigheten er stort sett avhengig av, i tillegg til tilgang på talent og ressurser, investeringsevnen til den enkelte aktøren.	Endepunkt 1 Innovasjonshastigheten hos de store offentlige kollektivaktørene vil reduseres	Endepunkt 2 Innovasjonshastigheten hos de store offentlige kollektivaktørene vil øke

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning som vil være gjeldende uavhengig av scenario

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (1/13)

Sosiale | Teknologiske | **Økonomiske** | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER
10 Samarbeid mellom offentlig og private aktører	Strammere statsbudsjett fremover, samt hyppigheten i teknologiske fremskritt og endringer i reguleringer kan gjøre at forholdet mellom offentlige og private tilbydere av transporttjenester kan endre seg. Tettere samarbeid mellom offentlig og privat kan spille en viktig rolle for å oppnå den nødvendige effektiviteten og innovasjonstakten som kreves i fremtiden.	Endepunkt 1: Samarbeid mellom offentlig og private forblir på det nivået som før COVID-19 Endepunkt 2: Samarbeid mellom offentlig og private aktører vil øke betraktelig sammenlignet med før COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (2/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | **Miljømessige** | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
15 Miljøbevissthet	Miljøbevissthet blant nordmenn har ført til økning i bedrifters og myndigheters fokus på samfunnsansvar. I mobilitetssektoren ser vi at økt miljøbevissthet kan ha en effekt på reiseadferd og preferanser, i favør av nullutslippsbiler, sykling og bruk av kollektivtransport.	Endepunkt 1 Nivå på miljøbevissthet blant Norges befolkning vil gå ned	Endepunkt 2 Nivå på miljøbevissthet blant Norges befolkning vil øke
16 Parisavtalen	Parisavtalen er en tungt politisk forankret avtale som driver en stor politisk velvilje til å investere i klimavennlige alternativer bl.a. i kollektivtransport. Med internasjonale forventninger tyder det på at Norge vil sette stort fokus på å sikre at norsk mobilitet er miljøvennlig til tross for store kostnader. Står dette sterkt nok til å trumfe den generelle trenden i å kutte offentlige kostnader?	Endepunkt 1 Parisavtalen vil spille en liten rolle i satsningen på grønn mobilitet i Norge	Endepunkt 2 Parisavtalen vil spille en stor rolle i satsningen på grønn mobilitet i Norge

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (3/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | **Pol./regulatoriske**

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
19 Bompenger og avgifter på bil	Lovgivning og avgifter for å få ned personbilbruken har innvirkning på hvor mange som velger å kjøre bil fremfor f.eks. kollektivt. I Norge har det lenge blitt innført bompenger og avgifter på biler med fossilt brennstoff for å nå nullvekstmål. Har vi nådd et metningspunkt når det kommer til disse restriksjonene eller vil vi se en økning i bruk av dette virkemiddelet?	Endepunkt 1 Det vil innføres flere avgifter og bompenger enn før COVID-19	Endepunkt 2 Avgifter og bompenger vil fjernes slik at det blir færre enn før COVID-19
21 Endring i byrom	Bymiljøavtaler og byutviklingstiltak fører et skifte fra bilsentrisk til menneskesentrisk – introduksjon av gatenettverk som prioriterer fotgjengere og syklister og begrenser individuell bilbruk. Styrker en slik reorganisering av byrom for å bedre tilrettelegge for bylogistikk og tilgang på bysentrum kollektivtransportens attraktivitet? Og i hvilken grad utfordrer det offentlige kollektivaktører til å tenke nytt med tanke på valg av transportformer og utforming av rutenett?	Endepunkt 1 Endrede byrom vil ha liten innvirkning på kollektivtransporten	Endepunkt 2 Endrede byrom vil ha stor innvirkning på kollektivtransporten

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (4/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | **Pol./regulatoriske**

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
22 EU Direktiver	EU pålegger oss krav og forventninger, og direktiver kan potensielt endre konkurransebildet og utfordre posisjonen som administrasjonsselskaper har i dag. EU kan være en pådriver og hemsko ift. selvkjøringsteknologi, politiske og juridiske reguleringer for hva og hvor det er lov å teste, samt reguleringer på markedssiden som f.eks. rundt hvilke MaaS-tjenester offentlige får anledning til å ta.	Endepunkt 1 EU og EØS vil spille en mindre viktig rolle for Norge i fremtiden enn i dag og europeisk integrering avtar	Endepunkt 2 EU og EØS vil spille en viktigere rolle for Norge i fremtiden enn i dag og europeisk integrering øker
24 Regulatorisk kompleksitet	Samferdselsdepartementet har det overordnede ansvaret for regelverksutforming innen luftfart, kystforvaltning, veitrafikk og jernbane. Det regulatoriske landskapet har blitt mer komplekst med en rekke ulike lokale reguleringer, vanskelige og ofte motstridende lover. Regulering, eller mangel av regulering på elsparkesykler som har preget den offentlige diskusjonen i Norge i over et år, har vist hvor sammensatt det regulatoriske landskapet har blitt, noe som fører til uklare ansvarsgrensesnitt, tidskrevende prosesser og som konsekvens til stor usikkerhet på kommunalt nivå og minsket handlingsrom.	Endepunkt 1 Det regulatoriske landskapet i Norge blir mer åpent	Endepunkt 2 Det regulatoriske landskapet i Norge blir strengere

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (5/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | **Pol./regulatoriske**

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER
26 Samarbeid i bransjen	Det å samarbeide og konsolidere vil gjøre det enklere å tilby kundene et bedre og mer helhetlig tilbud, som gjør det enklere å reise kollektivt. Dette skyldes blant annet felles butikkfront, bedre synkronisering av avganger, og bedre knutepunkter. Det diskuteres også hvor samfunnsøkonomisk effektivt det er at alle fylkeskommuner bruker ressurser på å utvikle og oppnå det samme på hver sin kant.	Endepunkt 1: Det vil være mindre samarbeid i bransjen enn i dag Endepunkt 2: Det vil være mer samarbeid i bransjen enn i dag
27 Skoleskyss	Skoletransport og tilrettelagt skoleskyss er velferdstjenester som administrasjonsselskaper/fylkeskommuner tilrettelegger for i dag. Disse tjenestene koster mye penger og det debatteres om denne tilretteleggingen bør være et personlig ansvar eller samfunnets ansvar.	Endepunkt 1: Skoletransport- og skoleskysstilbudet vil reduseres betraktelig Endepunkt 2: Skoletransport- og skoleskysstilbudet vil øke betraktelig

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (6/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | **Pol./regulatoriske**

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER
28 Politisk satsing og tilskudd til kollektiv	Det varsles om en generell nedgang i tilskudd til kollektivtransporten, noe som kan ha negativ innvirkning på innovasjon og dekning/frekvens. Styrken av kollektivtilbudet er derfor delvis avhengig av politisk styring. Det vil spesielt kunne gjelde etter at samfunnet har gått tilbake til en mer mobil hverdag etter COVID-19 og kollektivtilbudet må bygges opp igjen. Dersom det blir for store kutt, og billettsalget ikke har tatt seg opp igjen vil det kunne kreve kutt i tilbudet som igjen kan føre til redusert etterspørsel og en ond spiral.	Endepunkt 1: Vi vil se mindre politisk satsing på kollektivtransport enn før COVID-19 Endepunkt 2: Vi vil se større politisk satsing på kollektivtransport enn før COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (7/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
29 Aksept for nye former for mobilitet	Flere aktører innen on-demand, deling- og mikromobilitetsløsninger har opplevd økt etterspørsel i 2020, siden folk ble motivert av COVID-19 til å utforske og ta i bruk alternativer til tradisjonell kollektivtransport. Mange av disse aktørene tilbød også sine tjenester til helsearbeidere for leveringstjenester eller gratis turer, noe som har skapt oppmerksomhet og blitt sett på med positivt lys under krisen.	Endepunkt 1 Etter en midlertidig økning grunnet COVID-19, vil aksept for nye mobilitetsformer vokse sakte men sikkert, som før COVID-19	Endepunkt 2 Aksept for nye mobilitetsformer har blitt akselerert under COVID-19 og vil fortsette å øke
30 Befolknings-tetthet	I storbyområder fortsetter urbaniseringstrenden, mens mange distrikter jobber med fortettingsstrategier i enkelte områder. Begge deler bidrar til økt befolkningstetthet i flere deler av landet. En tett bebyggelse gjør at flere reisemål ligger innenfor en avstand det er mulig å gå og sykle, samtidig som det er enklere å drifte et effektivt kollektivtilbud i områder der bebyggelsen er tett.	Endepunkt 1 Befolkningstettheten vil være tilnærmet lik som før COVID-19	Endepunkt 2 Befolkningstettheten vil være større enn før COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (8/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
31 Bevegelsesfrihet for alle	I dag anerkjenner vi i økende grad hvor kritisk mangfold og inkludering er for samfunnet og forretninger. Det er en kommunal gevinst om eldre og personer med funksjonsnedsettelser får hjelp til å bevege seg rundt fra eget hjem fremfor å bo på dyre institusjoner. De nye trikkene i Oslo som er bedre egnet for folk med funksjonsnedsettelser er et godt eksempel på dette. Hvor mye plass og oppmerksomhet får kundegrupper med særskilte behov i planlegging av kollektivtransport og valg av tjenestetilbudet fremover?	Endepunkt 1 Kundegrupper med særskilte behov vil ivaretas på lik måte som før COVID-19 i planlegging av kollektivtransport og valg av tjenestetilbudet	Endepunkt 2 Kundegrupper med særskilte behov vil spille en større rolle i planlegging av kollektivtransport og valg av tjenestetilbudet
34 Forventninger til brukeropplevelse	Kunder forventer generelt bedre og bedre brukeropplevelser fra alle produkter og tjenester de benytter seg av i hverdagen, spesielt innenfor teknologibransjen. Tidsbruk, frekvens, direkteruter, tilretteleggingen av knutepunkter, regularitet, komfort, pris og god informasjon er eksempler på faktorer som påvirker brukeropplevelse i kollektivtransporten. Digitaliseringen og utbygging av nettjenester har en viktig rolle: Den muliggjør oversikt, betaling og informasjon og påvirker tidsbruken undervegs i en reise sterkt. På grunn av større forventninger til brukeropplevelsen vil det også bli viktigere for offentlige kollektivaktører å investere i design i utarbeidelsen av digitale flater og tjenester.	Endepunkt 1 Kunders forventninger til brukeropplevelse av kollektivreisen vil forbli den samme	Endepunkt 2 Kunders forventinger til brukeropplevelse av kollektivreisen vil øke

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (9/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
37 Hjemmekontor og fleksible arbeidstider	Økt bruk av hjemmekontor og fleksible arbeidstider var allerede en økende trend før krisen, men nedstengingen som følge av krisen kan ha vart lenge nok til å skape nye vaner som vil vare. Generelt sett har man sett et godt produktivitetsnivå under nedstengingen, som gjør at arbeidsgivere er mer tilbøyelige til å oppfordre til hjemmekontor og fleksible arbeidstider. Likevel er det mange yrkesgrupper der hjemmekontor ikke er mulig.	Endepunkt 1 Bruk av hjemmekontor og fleksible arbeidstider vil være som før COVID-19	Endepunkt 2 Bruk av hjemmekontor og fleksible arbeidstider vil øke sammenlignet med nivået før COVID-19
41 Privatpersoners villighet til å dele data	Vi genererer mer og mer data og dette skaper nye muligheter for tjenester og produkter, f.eks. å bruke kunders smarttelefoner som sensorer eller sensorer fra privatbiler. Grunnet mistillit og skepsis er det derimot ikke gitt at privatpersoner ønsker å dele sine private data selv om det kan resultere i bedre tjenester for dem selv. Per i dag er tilliten til offentlige kollektivselskaper stor, men hvordan vil dette utvikles i fremtiden?	Endepunkt 1 Personer vil være mindre villige til å dele data enn før COVID-19	Endepunkt 2 Personer vil være mer villige til å dele data enn før COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (10/13)

Sosiale | Teknologiske | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
42 Smitteutvikling	En by med mye smitte kan trenge håndheving av tiltak som begrenser mobiliteten, mens andre byer i samme region eller land kan operere på samme måte som før COVID-19. Dette krever stor grad av fleksibilitet og tilpasningsevne av offentlige kollektivaktører som må reagere raskt på endringer i smittesituasjonen og å håndtere ulike regler samtidig i sine ansvarsområder.	Endepunkt 1 Smittenivåene og restriksjonene vil overvåkes og tilpasses på kommunalt nivå	Endepunkt 2 Smittenivåene og restriksjonene vil overvåkes og tilpasses på nasjonalt nivå
44 Sunne transportformer / Aktiv Mobilitet	Nedstengingen har understreket innbyggeres behov for en sunn livsstil, inkludert interessen for aktiv mobilitet: Gange, sykling, og andre aktive transportformer som privat sparkesykkel. Salget av elektriske sykler har doblet seg. Også utover våren 2021 vil folk måtte fortsette å bruke alternative transportformer i stor grad. Vil en såpass langvarig, påtvunget rutineendring føre til langvarige atferdsendringer?	Endepunkt 1 Sunne mobilitetsmetoder vil være like populære som før COVID-19	Endepunkt 2 Sunne mobilitetsmetoder vil være mer populære enn før COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (11/13)

Sosiale | **Teknologiske** | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER
53 Batteriteknologi og ladeinfrastruktur	Utvikling av bedre batterier for elektriske biler og busser kan potensielt ha stor innvirkning på kollektivtransporten. Teknologier som utbyttbare batterier fjerner behovet for lading underveis på reisen og kan tilrettelegge for at elektriske busser kan brukes i mindre befolkede områder som i f.eks. Finnmark.	Endepunkt 1: Det vil være stor fremgang i batteriteknologien Endepunkt 2: Det vil være liten fremgang i batteriteknologien
54 Bestillings-transport	I distriktene benytter stadig flere seg av bestillingstransport, eldre i byene får bestilt transport til og fra bingoen og hyttefolk kan benytte seg av bestillingsbuss på Hafjell, Sjusjøen og Geilo. Slike individtilpassede mobilitetstjenester øker ressursutnyttelsen av kollektivtjenesten. Med smidigere apper kan kundene kommunisere med ruteplanleggeren slik at tjenesten blir mer fleksibel enn statiske rutetabeller.	Endepunkt 1: Etterspørsel etter bestillingstransport vil være på samme nivå som i dag Endepunkt 2: Etterspørsel etter bestillingstransport vil være på et høyere nivå enn i dag

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (12/13)

Sosiale | **Teknologiske** | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
56 Cybersikkerhets-risiko	Offentlige kollektivaktører håndterer store mengde sensitive data om byens infrastruktur og brukere. Den internasjonale sikkerhetssituasjonen er mer kompleks enn tidligere, og den økende digitaliseringen skaper også nye typer utfordringer som må håndteres. Transportsektoren er avhengig av egne IKT-systemer, elektronisk kommunikasjon, satellittbaserte tjenester og elektrisitet, og en svikt i en eller flere av disse vil redusere kapasiteten og effektiviteten betydelig.	Endepunkt 1 Cybersikkerhetrisikoen for offentlige kollektivaktører vil øke saktere enn før COVID-19	Endepunkt 2 Cybersikkerhetsrisikoen for offentlige kollektivaktører vil øke raskere enn før COVID-19
60 Elektrifisering	Vi ser en markant overgang til fornybar og bærekraftig energi i alle transportsektorens fremkomstmidler. Mest dominerende er overgangen fra fossilt drivstoff til elektrisitet.	Endepunkt 1 Elektrifisering av transporten vil være relativt lik som før COVID-19	Endepunkt 2 Elektrifisering av transport vil være mer utbredt enn før COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Drivere | Strategisk viktige drivere

Sikre drivere med stor innvirkning (13/13)

Sosiale | **Teknologiske** | Økonomiske | Miljømessige | Pol./regulatoriske

DRIVER	BESKRIVELSE	ENDEPUNKTER	
63 Innovasjonshastighet hos mindre offentlige kollektivaktører	Graden av innovasjonshastighet og evnen til at offentlige kollektivaktører klarer å få rullet ut nye tjenester og mobilitetsformer har mye å si for både adopsjonsraten og effektiviseringen av tjenestene. Denne hastigheten er stort sett avhengig av, foruten tilgang på talent og ressurser, investeringsevnen til den enkelte aktøren.	Endepunkt 1 Innovasjonshastigheten hos mindre offentlige kollektivaktører vil reduseres i forhold til før COVID-19	Endepunkt 2 Innovasjonshastigheten hos mindre offentlige kollektivaktører vil øke i forhold til før COVID-19
64 Konnektivitet av intelligente transportsystemer (ITS)	Pandemien har gitt et behov for hurtigere utvikling av ITS, inkludert integrerte billettløsninger, betaling og passasjerinformasjon i sanntid. Dette er kritisk for å kunne sørge for fysisk avstand, kontaktløse transaksjoner og modifiserte tidstabeller. Datadeling, integrerte billetter og betaling er alle viktige for MaaS-plattformer. Vi ser en utvikling innen intelligent samhandling, der transportmidler på tvers av transportformer er tilknyttet og deltar i et felles digitalt økosystem. Utviklingen åpner helt nye muligheter for treffsikker regulering, betydelige gevinster innen trafikksikkerhet og nye virkemidler for å redusere klima- og miljøbelastningene.	Endepunkt 1 Utviklingen av intelligente transportsystemer vil skje i samme hastighet som under COVID-19	Endepunkt 2 Utviklingen av intelligente transportsystemer vil skje raskere enn under COVID-19

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunktet respondentene fra spørreundersøkelsen har mest troen på

Nøkkeltema

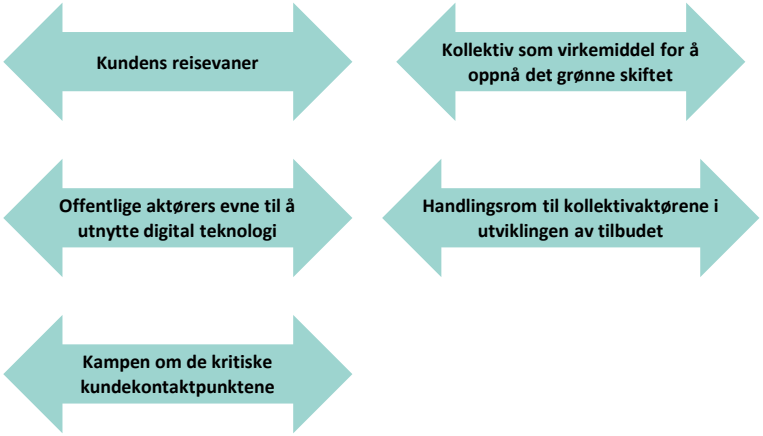
© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Nøkkeltema

De kritisk usikre driverne ble gruppert inn i nøkkeltema etter en felles vurdering av hvor gjennomgående og korrelerte driverne er.

Ettersom det er usikkert hvor hvert tema vil ende opp i fremtiden kan de ble sett på som usikkerhetsakser med endepunkter.

De to viktigste nøkkeltemaene brukes som akser i scenariofortellingene våre.



© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Endepunkter av usikkerhetsakser

Usikkerhetsaksene ble trukket ut til sine ytterpunkter og beskrevet

Kundens reisevaner endrer seg sakte over tid etter hvert som kollektivtilbudet og andre mobilitetstjenester utvikler seg. Takket være ny teknologi som muliggjør deling av data, nye betalingsløsninger og sanntidsinformasjon kan reisende være mer fleksible i planlegging og reise. Men under dette individualiserte, digitale kundegrensesnittet ligger det fremdeles en statisk infrastruktur som de reisende må forholde seg til, fordi dette har vært den mest ressurseffektive måten å flytte store mengder mennesker. COVID-19 pandemien har, i hvert fall midlertidig, rystet dette mønsteret ettersom befolkningen har blitt bedt om å holde seg hjemme og kun bruke kollektivt når det er høyst nødvendig. Folk opplever nå alternativer til sine daglige reiser, som hjemmekontor og digital undervisning, som potensielt kan skape varige endringer i reisevanene i fremtiden.

Vil kundens reisevaner gå tilbake til nivået før pandemien eller vil de være drastisk endret og resultere i at folk reiser mindre, smartere og mer målbevisst etter hvert som de stiller spørsmålstegn om reisen er nødvendig og dersom de reiser vil de prioritere en god reiseopplevelse. Hvordan vil kollektivaktørene klare å adressere dette mer omfattende individualiserte reisebehovet?

Underliggende drivere

- NY3. Fremvekst av delingsøkonomi
- 7. Nye typer billettprodukter
- 38. Kollektivtrafikkens status
- 43. Status knyttet til bil
- 40. Opplevd reisetrygghet (smitteredsel)
- 35. Forventninger til komfort og underholdning
- 52. Autonome kjøretøy
- 57. Delingsmobilitet
- 58. Digitalisering av arbeidshverdagen
- 59. Dynamisk prising av veinett

Kundens reisevaner

Tilbake til 2019 – og evolusjon av reisevaner

- Delingsøkonomi vil være mindre utbredt enn forventet før COVID-19
- Prismodeller vil hovedsakelig forbli mye av det samme som fantes før COVID-19
- Forventninger til komfort og underholdning vil være på samme nivå som før COVID-19
- Autonome kjøretøy vil ikke være modne nok for å spille en stor rolle for kollektivtransport i 2025
- Delingsmobilitet vil utgjøre en liten del av kollektivtilbudet i 2025
- Lavere grad av digitalisering av arbeidsmiljøet enn forventet under COVID-19
- Kollektivtrafikkens status vil være like høy som før COVID-19
- Opplevd reisetrygghet vil gå tilbake til samme nivå som før COVID-19
- Status knyttet til å eie bil vil være betraktelig lavere enn før COVID-19
- Dynamisk prising av veinettet vil bli lite brukt

Reiserevolusjon drevet av COVID-19 19-pandemien

- Delingsøkonomi vil være mer utbredt enn forventet før COVID-19
- Prismodeller vil endre seg betraktelig fra det vi så før COVID-19
- Forventninger til komfort og underholdning vil være høyere enn før COVID-19
- Autonome kjøretøy vil være modne nok for å spille en stor rolle for kollektivtransport i 2025
- Delingsmobilitet vil utgjøre en stor del av kollektivtilbudet i 2025
- Høyere grad av digitalisering i arbeidsmiljøet enn forventet under COVID-19
- Kollektivtrafikkens status vil være lavere enn før COVID-19
- Opplevd reisetrygghet vil være lavere enn før COVID-19
- Status knyttet til å eie bil vil være høyere enn før COVID-19
- Dynamisk prising av veinettet vil bli brukt i stor grad

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Nøkkel: Økonomi | Sosial | Miljø | Tech | Politisk

Endepunkter av usikkerhetsakser

Usikkerhetsaksene ble trukket ut til sine ytterpunkter og beskrevet

Offentlige aktørers evne til å utnytte digital teknologi avhenger av arv og systemer innad, økonomisk handlingsrom til å investere i og utvikle ny teknologi, og regulatoriske endringer. Dersom aktørene ikke evner å ta i bruk og utnytte mulighetene som ligger i ny digital teknologi vil man etter hvert bli utdatert og forbipassert av konkurrenter. Dette nøkkeltemaet handler om mer enn forbedringer av tilbudet, men også i hvilken grad teknologien tas i bruk for å fremme konkurransekraften til kollektivtransporten foran mindre bærekraftige alternativer, både på et nasjonalt og fylkeskommunalt nivå. Eksempelvis kan teknologier være et virkemiddel for å synliggjøre de reelle samfunnsøkonomiske kostnadene til bruk av personbil eller forbedre fremkommelighet av kollektivtransporten.

Tradisjonelle mobilitetsmammuter ← **Offentlige aktørers evne til å utnytte digital teknologi** → **Kollektivt er den attraktive reisemåten**

- Bruk og analyse av stordata vil ligge relativt likt som før covid
- Lovgivende myndigheter vil være mer på etterskudd enn i dag
- Dynamisk prising av veinettet vil bli lite brukt
- Innovasjonshastigheten hos de store offentlige kollektivaktørene vil reduseres

- Bruk og analyse av stordata vil øke betraktelig
- Lovgivende myndigheter vil være mer frempå enn i dag
- Dynamisk prising av veinettet vil bli brukt i stor grad
- Innovasjonshastigheten hos de store offentlige kollektivaktørene vil øke

Underliggende drivere

- **50. Analyse av stordata**
- **59. Dynamisk prising av veinett**
- **62. Innovasjonshastighet hos de store offentlige kollektivaktørene**
- **25. Regulatoriske myndigheters evne til å holde tritt med teknologi**

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Nøkkel: Økonomi | Sosial | Miljø | Tech | Politisk

Endepunkter av usikkerhetsakser

Usikkerhetsaksene ble trukket ut til sine ytterpunkter og beskrevet

Kampen om de kritiske kundekontaktpunktene er helt avgjørende for hvilken rolle kollektivtransportaktørene har i fremtiden. Enten vil de klare å eie kunderelasjonen eller så vil de spille rollen som tilbydere av infrastruktur for andre mer brukerrettede selskaper som eksempelvis Big Tech.

Det er politiske krefter som arbeid fra EU på ITS og regulering av kollektivtransport, drevet bl.a. av sterk lobbyvirksomhet, som påvirker politisk vilje til å vurdere økt deregulering av kundegrensesnittet og muliggjøre for private aktørers billettsalg gjennom sine plattformer. Dette utfordrer fylkeskommunale målsetninger for bærekraftig mobilitet.

Dette nøkkeltemaet er avhengig av både om det er et politisk ønske å bruke ressurser for å konkurrere om kundefronten og om kollektivaktørene faktisk klarer å utfordre sine konkurrenter, eller om de blir holdt igjen av lav innovasjonshastighet, dårlig tilgang og bruk av data, lite tilgang på midler til innovasjon og regulatoriske rammer som hemmer det offentlige vs. private.

Kundefronten eies av private aktører

- Det skjer mer deregulering av kundegrensesnitt i mobilitetsbransjen enn i dag
- Lovgivende myndigheter vil være mer på etterskudd enn i dag
- Kollektivtransportens konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor er svakere enn i dag
- Det er høy konkurranse og data er strengt beskyttet
- Innovasjonshastigheten hos de store offentlige kollektivaktørene vil reduseres

Kampen om de kritiske kundekontaktpunktene

Kundefront eies av kollektivaktørene

- Det skjer mindre deregulering av kundegrensesnitt i mobilitetsbransjen enn i dag
- Lovgivende myndigheter vil være mer frempå enn i dag
- Kollektivtransportens konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor er sterkere enn i dag
- Deling av data er normen mellom private og det offentlige
- Innovasjonshastigheten hos de store offentlige kollektivaktørene vil øke

Underliggende drivere

4. Konkurranse om data – fra private aktører

NY1. Kollektivtransport sin konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor

62. Innovasjonshastighet hos de store offentlige kollektivaktørene

25. Regulatoriske myndigheters evne til å holde tritt med teknologi

20b. Deregulering av eierskap til kundegrensesnittet

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Nøkkel: Økonomi | Sosial | Miljø | Tech | Politisk

Endepunkter av usikkerhetsakser

Usikkerhetsaksene ble trukket ut til sine ytterpunkter og beskrevet

Kollektiv som virkemiddel for å oppnå det grønne skiftet I Parisavtalen har Norge forpliktet seg til å kutte klimagassutslipp med 40 prosent innen 2030, sammenlignet med 1990-nivået. Siden transport står for nesten en tredjedel av det totale klimagassutslippet i Norge, er det en ambisjon om å klare 35-40 prosent nedgang i klimagassutslipp innenfor transport innen 2030 sammenlignet med 2005. Kollektivtransport anses som et viktig virkemiddel for å kunne oppnå dette målet. Direkte og indirekte effekter av et styrket kollektivtilbud, en areal- og ressurseffektiv måte å transportere mennesker på, kan være en viktig bærebjelke for måloppnåelse i denne nøkkelsektoren.

Samtidig er omstillingen i kollektivbransjen svært kostbar og endringer i bransjen som følge av COVID-19 pandemien kan føre til at regjeringen vil revurdere effektiviteten av kollektivtransport som virkemiddel for å oppnå det grønne skiftet. Lavere kapasitetsgrenser på transportmidlene og en mulig endring i brukernes reiseatferd og preferanser vil redusere potensialet for reduksjon av CO2-utslipp per NOK investert i kollektivtilbudet, sammenlignet med andre mulige virkemidler som det kan investeres i.

Vil kollektivtrafikken spille en sentral rolle i det offentliges løsning på klimautfordringene, eller vil det falle på sidelinjene mot andre foretrukne alternativer? Dersom kollektivtransporten blir en kjernekamp vil dette by på mye kapital, politisk velvilje og muligheter, men også høye krav til fremskritt og kvalitet.

Underliggende drivere

- NY4. Tilgjengelige rammer til å løse klimakrav
- NY3. Fremvekst av delingsøkonomi
- 13b Green deal plattform implementering
- 62. Innovasjonshastighet hos de store offentlige kollektivaktørene

Fokus på alternative virkemidler med bedre kost-nytte regnskap ← **Kollektiv som virkemiddel for å oppnå det grønne skiftet** → **Kollektivtransport er nøkkelen til suksess**

- Det vil gis mindre rammer til å dekke merkostnader ved å etterleve klimakrav enn før COVID-19
- Green deal plattform implementering vil skje saktere enn før COVID-19
- Innovasjonshastigheten hos de store offentlige kollektivaktørene vil reduseres

- Det vil gis større rammer til å dekke merkostnader ved å etterleve nye klimakrav enn før COVID-19
- Green deal plattform implementering vil skje hurtigere enn før COVID-19
- Innovasjonshastigheten hos de store offentlige kollektivaktørene vil øke

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Nøkkel: Økonomi | Sosial | Miljø | Tech | Politisk

Endepunkter av usikkerhetsakser

Usikkerhetsaksene ble trukket ut til sine ytterpunkter og beskrevet

Handlingsrommet til kollektivaktørene i utviklingen av tilbudet setter rammene for hvor stor andel av kaken som kan brukes på innovasjon vs. drift, samt hvor omfattende kollektivtilbudet kan være. Dette spillerommet er avhengig av mandatet, hvor mye bevilgninger som settes av, og politisk langsiktighet.

Med mandat om å være en mobilitetsaktør og gode kår vil man ha fleksibiliteten til å prøve og feile med nye konsepter og forretningsmodeller, ta opp kampen mot konkurrenter på viktige områder, og stadig forbedre kollektivtilbudet i håp om å øke andelen bærekraftige reiser.

I tillegg til mandat og ressurstilgang, handler dette nøkkeltemaet om langsiktigheten til å kunne jobbe innovativt og med mer enn det tradisjonelle tilbudet. Dersom det er politisk usikkerhet og en knallhard kamp om offentlige midler vil det bety kortere planleggingshorisonter og mindre risikovillighet til å investere i spennende og potensielt kritiske områder.

Selv om det nå bevilges krisepakker under COVID-19, er det usikkert hvorvidt overgangen tilbake til et billettinntektsnivå man var vant til før pandemien vil gå like smertefritt for alle. Dette kan i verste fall trigge en negativ tilbudsspiral.

Usikkerhet og Minimumstilbud ← **Handlingsrom til kollektivaktørene i utviklingen av tilbudet** → **Sunn og trygg kapitaltilgang**

- Handlingsrommet i norsk økonomi vil være lite
- Kollektivtransportens konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor er svakere enn i dag
- Nye finansieringsmodeller som offentlig-offentlig samarbeid er mer utbredt enn før COVID-19
- Det politiske landskapet preges av usikkerhet og kortsiktighet

- Handlingsrommet i norsk økonomi vil være romslig
- Kollektivtransportens konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor er sterkere enn i dag
- Nye finansieringsmodeller som offentlig-offentlig samarbeid er like utbredt som før COVID-19
- Det politiske landskapet vil være stabilt og forutsigbart

Underliggende drivere

2. Handlingsrom i norsk økonomi

NY1. Kollektivtransport sin konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor

NY2. Fremvekst av nye finansieringsmodeller

23. Politisk uforutsigbarhet

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Nøkkel: Økonomi | Sosial | Miljø | Tech | Politisk

Endepunkter av usikkerhetsakser

Dette nøkkeltemaet ble utarbeidet med utgangspunkt i nøkkeltemaene «Offentlige aktørers evne til å utnytte digital teknologi», «Kampen om de kritiske kundekontaktpunktene», og «Kollektiv som virkemiddel for å oppnå det grønne skiftet» etter workshop 2

Kollektivtransportens rolle som samfunnsutvikler omhandler bruk av teknologi, eierskap av kundegrensesnitt, og kollektivtransport som virkemiddel i det grønne skiftet. Om kollektivaktørene klarer å utnytte teknologi på en så god måte at de når kundene på en bedre måte enn private aktører som Uber og Tier vil de klare å beholde de kritiske kundekontraktpunktene. Om teknologien ikke blir utnyttet på en god måte og kollektivaktørene faller bak de private mobilitetsaktørene vil de også tape kundegrensesnittet. Når det kommer til å bli vurdert som et effektivt virkemiddel for å oppnå det grønne skiftet fra politisk hold, er offentlige kollektivaktører avhengige av å være relevante aktører i mobilitetsmarkedet. Det betyr å tilby gode tjenester, eie kunderelasjonen og dermed eie muligheten til å påvirke kundene på en måte som bidrar til oppnåelse av klima- og bærekraftsmål. Om kollektivaktørene henger bak på teknologien og mister kundegrensesnittet vil de være et mindre attraktivt virkemiddel for å oppnå det grønne skiftet.

Den tradisjonelle transportaktøren ← **Kollektivtransportens rolle som samfunnsutvikler** → **Innovasjonsagenten for bærekraftig mobilitet**

- Bruk og analyse av stordata vil ligge relativt likt som før COVID-19
- Lovgivende myndigheter vil være mer på etterskudd enn i dag
- Dynamisk prising av veinettet vil bli lite brukt
- Innovasjonshastigheten hos de store offentlige kollektivaktørene vil reduseres
- Det skjer mer deregulering av kundegrensesnitt i mobilitetsbransjen enn i dag
- Kollektivtransportens konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor er svakere enn i dag
- Det er høy konkurranse og data er strengt beskyttet
- Det vil gis mindre rammer til å dekke merkostnader ved å etterleve klimakrav enn før COVID-19
- Green deal plattform implementering vil skje saktere enn før COVID-19

- Bruk og analyse av stordata vil øke betraktelig
- Lovgivende myndigheter vil være mer frempå enn i dag
- Dynamisk prising av veinettet vil bli brukt i stor grad
- Innovasjonshastigheten hos de store offentlige kollektivaktørene vil øke
- Det skjer mindre deregulering av kundegrensesnitt i mobilitetsbransjen enn i dag
- Kollektivtransportens konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor er sterkere enn i dag
- Deling av data er normen mellom private og det offentlige
- Det vil gis større rammer til å dekke merkostnader ved å etterleve nye klimakrav enn før COVID-19
- Green deal plattform implementering vil skje hurtigere enn før COVID-19

Underliggende drivere

- 4. Konkurranse om data – fra private aktører
- NY4. Tilgjengelige rammer til å løse klimakrav
- NY3. Fremvekst av delingsøkonomi
- NY1. Kollektivtransport sin konkurransekraft i kampen om midler fra offentlig sektor
- 13b Green deal plattform implementering
- 50. Analyse av stordata
- 59. Dynamisk prising av veinett
- 62. Innovasjonshastighet hos de store offentlige kollektivaktørene
- 25. Regulatoriske myndigheters evne til å holde tritt med teknologi
- 20b. Deregulering av eierskap til kundegrensesnittet

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Nøkkel: Økonomi | Sosial | Miljø | Tech | Politisk

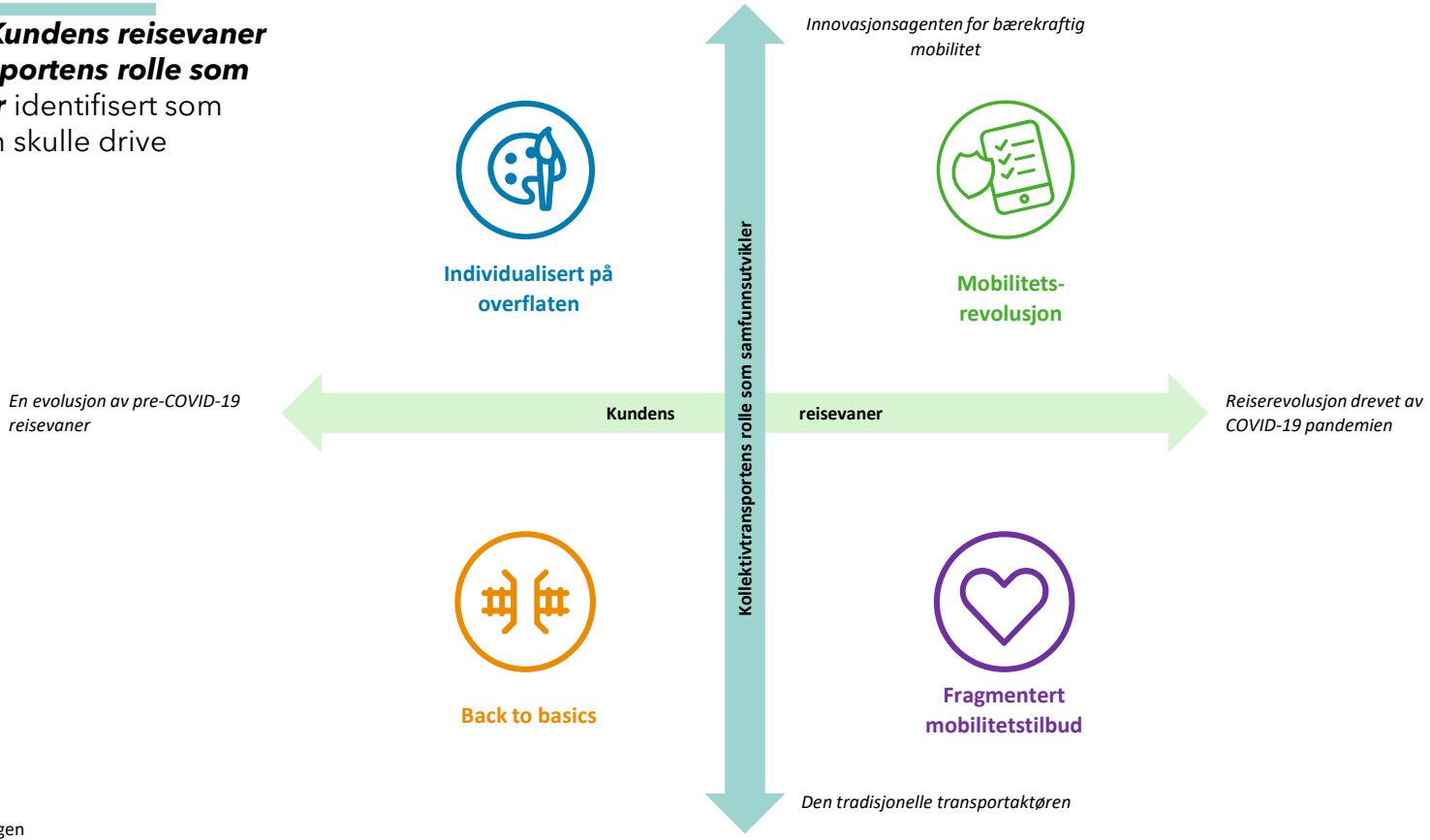
Scenariofortellinger

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Oppsummering

I løpet av WS2 ble to nøkkeltema valgt som akser for å strekke ut scenarioene til fremtidens kollektivtrafikk i Norge 2025. Vi har laget fire scenariofortellinger basert på WS2 og den ekstra workshopen fredag 12. februar. De strategisk viktige driverne (side 21-34) gjelder i hvert scenario.

I vår prosess ble ***Kundens reisevaner*** og ***Kollektivtransportens rolle som samfunnsutvikler*** identifisert som hovedaksene som skulle drive scenarioene



© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Scenariofortellinger

Det ble skrevet en historie til hvert scenario hvor ulike hendelser som er nødvendige for at scenarioet oppstår ble skildret. Tanken er at disse historiene nå er retningsgivende for det videre detaljorienterte arbeidet.

Oppdragsbeskrivelse

- Hvert scenario har fått utgangspunktet til en historie som beskriver den foreslåtte fremtiden og hvordan den ble til
- Scenariofortellinger ...
    - Er prosabeskrivelser av fremtidsutviklinger som leder til en forventet tilstand
    - Organiserer mennesker, plasser og ting inn i framtidsutsikter som utfordrer status quo
    - Gir liv til alternative fremtider på en måte som gjør dem viktige for interessenter
    - Er avhengig av klassiske fortellingsteknikker for å lykkes

Gode scenariosett kjennetegnes ved følgende kriterier:

- **Plausibilitet:** Hvert scenario kunne potensielt materialisere seg i fremtiden
- **Relevans:** Hvert scenario er relevant for kjernespørsmålet
- **Divergens:** Scenariene står distinkt adskilt fra hverandre
- **Disrupsjon:** Hvert scenario utfordrer eksisterende antagelser og status quo
- **Balanse:** Alle scenariene er balanserte med tanke på stemning og identifiserte nøkkeltema

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Scenario 1: Mobilitetsrevolusjonen

Kundens reisevaner er drastisk endret etter COVID-19, offentlige kollektivaktører klarer å utnytte teknologien og blir innovasjonsagenten for bærekraftig mobilitet

I scenario 1 «Mobilitetsrevolusjonen» har COVID-19 ført til drastisk og varig endring i kundens reisevaner. Kollektivaktørene evner å ta i bruk teknologi på en effektiv måte som gjør at de beholder direkte kundekontakt.

Ettersom kunden reiser sjeldnere og nå er mer opptatt av trygghet og opplevelse må kollektivaktørene satse på kvalitet fremfor kvantitet. Dette skiftet har ført til begynnelsen på en fundamental endring i tjenestene kollektivtrafikkaktørene leverer. De endrede reisevanene- og behovene blir møtt ved at kollektivaktørene benytter seg av dynamiske og fleksible prismodeller, og delingsøkonomi blir en del av kollektivtilbudet i nye forretningsmodeller.

Mer delingsøkonomi og et bedre kollektivtilbud er resultater av et betydelig forbedret samarbeid mellom offentlige og private aktører. Dette markedet stimulerer til lokal innovasjon i transportsektoren. Et eksempel er bestillingstransport, i form av en slags Nabobil, som tilbys via kollektivaktørenes apper.

Kollektivaktørene tar i bruk teknologi for å utvikle løsninger for å tilby mer attraktiv og lønnsom kollektivtransport, også i distriktene. Dette gjøres i hyttekommunene ved at det tilbys transport med elektriske snøscootere levert av aktører som Tier og Voi fra buss og togstasjonene opp til hyttene.

Kollektivtransportaktørenes rolle som samfunnsutvikler blir satt høyt, og både politisk og økonomisk satses det på kollektivtrafikk. Til tross for at kundenes reisevaner har endret seg drastisk etter COVID-19-pandemien får kollektivaktørene midlene de trenger for å gi et så godt tilbud som mulig til befolkningen. Dette gir også mindre ulikhet, ved at kollektivaktørene tilbyr gode brukeropplevelser for svaksynte, eldre og funksjonshemmede, samt i mindre profitable områder.

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Kampen for «bærekraftig mobilitet for alle» gjør kollektivaktørene til et sentralt virkemiddel utover det grønne skiftet. Kollektivtrafikken bidrar til å tilrettelegge for alternative transportformer som gange, sykkel og mikromobilitet i sine kundeløsninger og reiseplanleggere. Bruk av stordata og sanntidsplanlegging gjør at kapasitetsutnyttelsen på ulike transportmidler utnyttes langt bedre. Dette er viktig både for det grønne skiftet, men også for bedre byplanlegging med tanke på areal og støy, og for effektivisering av kollektivtrafikken.

I dette scenarioet er det mange muligheter for kollektivaktørene, men også utfordringer. Kollektivaktørene må ikke bli for preget av de private aktørene, og må ikke miste tilliten de har til å løse sitt samfunnsoppdrag. Nye forretningsmodeller og i noen tilfeller mer profitt er positivt, men kollektivtransportaktørene må unngå å bli profittdrevne fordi de trenger å forbli troverdige i arbeidet med å maksimere samfunnsnytten fremfor inntekt. Å klare denne balansen vil være spesielt utfordrende i dette scenariet.

I denne fremtiden er det store muligheter men også store forventninger til kollektive løsninger. I mobilitetsrevolusjonen blomstrer kollektivaktørene gjennom politisk og økonomisk støtte, samt fordi de evner å ta i bruk ny teknologi og tilby tjenester som møter kundenes nye reisebehov. Om kollektivaktørene ikke klarer å holde tritt med den teknologiske utviklingen og de private aktørene, kan de derimot miste sin sentrale rolle. De kan da ende i en fremtid preget av et mer fragmentert transporttilbud der private og offentlige konkurrerer om de betalende kundene (scenario 2).

Scenario 2: Fragmentert mobilitetstilbud

Kundens reisevaner er drastisk endret etter COVID-19, men kollektivaktørene klarer ikke å endre seg raskt nok for å tilby individualiserte reisemåter og er derfor mindre relevante

I scenario 2 «Fragmentert mobilitetstilbud» har kunden åpnet øynene for nye reisevaner og blitt vant til å slippe å stå som sild i tønne. Smittefrykten fra COVID-19 har kanskje roet seg litt, men de beholder opplevelsen og ønsket om mer plass og komfort på reisen. Dette kombinert med en generelt lavere etterspørsel etter transport undergraver den tradisjonelle systemtenkningen som kollektivaktørene er best rustet til. Kollektivaktørene på sin side klarer ikke i like stor grad å imøtekomme de nye behovene knyttet til fleksibilitet og individualisering, noe som fører til et større gap mellom kundenes forventninger og hva kollektivaktørene klarer å levere. Derfor mister kollektivaktørene sakte, men sikkert den kritiske kundekontakten og en stor andel av den betalende kundemassen.

Nyetableringer av private aktører i bransjen som Zoom, IFARTA og OppOgFrem i hhv. 2022, 2023 og 2025 skaper attraktive og mer individualiserte reisealternativer. Flere politikere mener at det er enklere å la folk velge alternative løsninger fremfor å bruke mye ressurser på å utvikle løsninger i regi av det offentlige. Allerede i 2024 ble fleksibel bestilling av transport i rurale strøk pilotert gjennom et offentlig organisert samarbeid med UBER, som gjenerobret sine gamle marker i 2021 etter et par års eksil.

I lys av kundenes nye reisevaner og preferanser anerkjenner politikerne at andre virkemidler, som en større satsning på elektrisk mobilitet og deregulering for å fremme innovasjon blant de private mobilitetsaktørene, kan være en mer effektiv og mindre kostbar måte å nå bærekraftsmålene på. En attraktiv seier allerede på kort sikt er bedre brukeropplevelser bl.a. ved at det gjennom deregulering oppstår et mer sømløst tilbud på tvers av landegrensene i Europa gjennom de private aktørene.

Et skriftlig innspill skal til høring i Stortinget sommeren 2025 der det foreslås at kollektivtransporten skal løftes opp fra et fylkeskommunalt til statlig nivå for å sørge for at tilbudet skal være det samme i hele landet. Samtidig gjør flere opposisjonsledere befolkningen oppmerksom på at denne kortsiktige tankegangen kan skade det norske samfunnet på lengre sikt, ettersom mobilitetsmarkedet nå mangler en samfunnsaktør som sørger for et helhetlig perspektiv og et sosialt rettferdig reisetilbud. Utfordringen er at det private tilbudet baseres på steder det bor mange mennesker og er kommersiell lønnsom. Markedet preges av et fragmentert landskap av private mobilitetsaktører. Istedenfor å være en aktør som fokuserer på det grønne skiftet, må kollektivtransportaktørene sikre tilbud i de deler av landet som de private aktørene ikke kan eller vil dekke og for kundegrupper som skoleelever og eldre.

Mye av dagens kollektivtilbud kan minne om det vi så i 2010-tallets USA. Uten de mest sentrale og attraktive rutene eller et like fengende tema som det grønne skiftet får kollektivaktørene strammere økonomiske rammer. En negativ spiral har redusert kvaliteten på tilbudet og kollektivtransporten assosieres med lavere status. Vil Norges kollektivaktører klare å finne en levedyktig måte å operere på og gjenvinne sin status?

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Scenario 3: Back to basics

Kundens reisevaner utvikler seg i tråd med takten observert før COVID-19, mens nye regulatoriske rammebetingelser har ført til at kollektivaktørene mister rettigheten til å selge billetter til kundene sine og blir derfor et mindre relevant virkemiddel for å nå bærekraftsagendaen

I scenario 3 «Back to basics» utvikler kundens reisevaner seg i mer eller mindre samme takt som forventet før COVID-19, mens kollektivaktørene gjennomgåret radikalt strategisk skifte. Dette skiftet innebærer å inneha rollen som offentlig tilrettelegger og premissgiver for kollektivtransport, uten direkte tilgang på kunden.

Sommeren 2022 ble kollektivbransjen rystet av EUs beslutning om å ikke bare åpne billettsalget, med formål om å fjerne barrierer for multimodal persontransport, men også å frata offentlige kollektivaktører retten til å selge egne billetter. Dette ansvaret overlates nå til private MaaS-aktører, og det er opp til dem å definere og prise produktene, mens kollektivaktørene settes til å produsere og levere sine tjenester på like vilkår.

Av de offentlige kollektivaktørene krever denne beslutningen en fullstendig retningsendring på strategisk nivå, og de får nå rollen som offentlig premissgiver og tilrettelegger for kollektivtransport. Istedenfor å konkurrere om kundene prioriteres de litt mer begrensede offentlige midlene til å innovere og utvikle den underliggende infrastrukturen knyttet opp mot de private plattformene slik at de fremdeles er i tråd med det offentlige samfunnsoppdraget. Dette innebærer at kollektivaktørene spiller en større rolle som rådgivende instans for regulatoriske myndigheter, for å utforme hensiktsmessige krav og premisser som MaaS aktørene må forholde seg til, for eksempel rundt temaet datahåndtering.

I tillegg får kollektivaktørene en kritisk rolle som rådgivende organ i forbindelse med byplanlegging og nettverksutbygging. De bidrar bl.a. med sin fagkompetanse og innsikt om infrastruktur, transportformer og reisemønstre inn i beslutningsprosesser knyttet til større infrastrukturutbygginger.

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Kommuner og fylkeskommuner samarbeider også tett med kollektivaktørene når det gjelder å teste nye løsninger og teknologier som for eksempel mer energieffektive transportmidler eller selvkjørende kjøretøy. Dette for å skaffe seg innsikt og erfaring som grunnlag for å beslutte hensiktsmessig regulering og satsninger for å oppnå bærekraftig fremkommelighet.

Kundens reisevaner er i endring, men de forventede radikale endringene grunnet nye vaner fra COVID-19-pandemien uteblir. i stedet for hjemmekontor hver dag, er de fleste på kontoret minst tre dager i uken, men med større fleksibilitet i når de drar til og fra kontoret, noe som minsker rushtidspresset litt sammenlignet med situasjonen før COVID-19. Nye utviklinger innen kulderesistens og rekkevidde for batteriteknologi har medført at elbilen «suser ifra» kollektivtilbudet spesielt i distriktene der reisestrekningene er lengre og kollektivtilbudet generelt sett dårligere enn i byene. I et bærekraftsperspektiv blir dette sett på som positivt, da det legger mindre press på kollektivtrafikkaktørene til å ta opp kampen mot personbilen i de mer rurale delene av landet, hvor det er høye kostnader knyttet til å få på plass et mer finmasket kollektivtilbud som kan konkurrere med privatbilen.

Dette fremtidsbildet av 2025 for kollektivaktørene hadde få trodd var mulig bare fem år tidligere, men det ble gjort grunnleggende arbeid for å imøtekomme en slik utfordring. Selv om mange av kollektivaktørene kjente på at de "mistet " rollen som samfunnsaktør ved at de mistet direkte tilgang til kunden, har man jobbet intenst med å identifisere andre måter å utøve rollen på. Aktørene har jobbet hardt for å gjøre seg relevant og posisjonere seg overfor andre offentlige instanser, for å vinne påvirkningsmakt som premissgiver i det offentlige økosystemet.

Scenario 4: Individualisert på overflaten

Kundens reisevaner er relativt like som før COVID-19, kollektivaktørene utnytter teknologi på en god måte og kollektivaktørene blir innovasjonsagenten for bærekraftig mobilitet

I scenario 4 «Individualisert på overflaten» utvikler kundens reisevaner seg mer eller mindre i samme takt som forventet før COVID-19, med fortsatt stort fokus på rushtidstrafikk og pendling i forbindelse med arbeids- og skolereiser. Kollektivaktørene klarer å utnytte teknologien på en tilstrekkelig god måte med tanke på kapasitetsplanlegging og ruteplanoptimalisering med eksisterende materiell. Gjennom smarte investeringer i stordata griper kollektivaktørene fatt i hver mulighet til å være innovative. De har forbedret måten man driver tilbudsutforming, ved å innhente og jobbe med kundeinnsikt og brukernes behov. Kollektivaktørene tilbyr derfor nå en mer individualisert opplevelse på et digitalt, overfladisk nivå og i all hovedsak eier de kundeflatene.

Flere av pilotene for autonome kjøretøy og nye forretningsmodeller har klart overgangen fra konsept til drift og utgjør nå en liten del av det vanlige kollektivtilbudet, mens storskala piloter utforsker muligheter for videre utrulling. Enkelte utfordrere har kommet til og byr på konkurranse med sine mobilitetsløsninger, men det offentlige har strategisk jobbet for å inngå samarbeid med disse private aktørene og innlemmet dem i de offentlig eide plattformene.

Kundene opplever kollektivaktøren som en moderne, etterspørselsfokusert og innovativ MaaS aktør som rett og slett tilbyr den mest praktiske appen å bruke. I denne appen er alle mobilitetsformer tilgjengelige og kan bookes i kombinasjon med hverandre. Kort og godt klarer tradisjonelle transportformer som buss og trikk å holde stand mot privatbilen fordi de er knyttet opp i et samordnet økosystem av mobilitetsmidler operert av tredjeparter.

Gjennom å beholde de kritiske kontaktpunktene med kunden er kollektivaktørene i dette scenarioet fortsatt et relevant virkemiddel i bærekraftsagendaen. Kollektivaktørene fortsetter med innovasjonsprosjektene og investeringene som de begynte på før COVID-19. Spesielt fokuserer kollektivaktørene på elektrifisering av flåten, med store satsninger spesielt på elektriske ferger og busser. I tillegg testes andre typer bærekraftige kjøretøy. Det gjenstår derimot en del jobb for å endre kundenes adferd og kutte ned på selve behovet for å reise, for eksempel ved å insentivere til å ikke reise eller videreføre noen av reisevanene vi fikk under COVID-19 pandemien.

I dette scenarioet klarer kollektivtrafikkaktørene seg bra, men noen nøkkelendringer i samfunnet kan potensielt føre dem inn i et mer kompetitivt landskap (scenario 2). Om det skjer mer deregulering eksempelvis fra internasjonalt hold vil det offentlige bli utfordret av private aktører som har muskler til å innovere hurtigere enn kollektivaktørene. Tilsvarende, om en ny pandemi eller lignende omveltning av samfunnet inntreffer på nytt og fører til at kundens reisevaner endrer seg drastisk i løpet av kort tid, vil det kreve mer enn det man har fått til i dag. Det er ikke sikkert at kollektivaktørene da vil klare å henge med i svingene.

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Implikasjoner og suksesskriterier

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Ulike roller til kollektivaktørene

Avhengig av scenario er det ulike roller som er mest relevant å fokusere på for kollektivaktørene i 2025. Alle rollene vil være relevante i de ulike scenariene, men i ulik grad. De rollene som blir trukket frem er derfor de som er mest relevante og som bør fokuseres på i det gitte scenariet.

1. Samfunnsutvikleren innen bærekraftig mobilitet

- Maksimering av samfunnsnytten av mobilitet (folkehelse, miljø, sosialt, verdi for pengene m.m.)
- Opptatt av å utjevne sosiale forskjeller
- Sikre et likt og rettferdig tilbud for alle uansett fysiske, psykiske og økonomiske forhold

2. Storskala kollektivselskap

- Premissgiver med alt in-house (ressurser, kompetanse, infrastruktur)
- Hovedsakelig anbudsstyrt samarbeid med private
- Egen utvikling av de viktigste teknologiske og digitale løsningene

3. MaaS Plattform-aktør / orkestrator

- Eier kundefronten (digitalt og ute)
- Aggregator og orkestrator av et økosystem av mobilitetsleverandører
- Lettbeint, lite in-house
- Tett samarbeid med private og offentlige

4. Infrastrukturleverandøren

- Lite fokus på kundefronten, men heller fokus på at infrastrukturen er av høyeste kvalitet
- Sikrer langsiktighet og at infrastrukturen dekker samfunnsoppdraget til det offentlige mobilitetstilbudet
- Ansvarlig for anskaffelser til kjøretøysflåten

5. Mobilitetsrådgiver for offentlige myndigheter

- Fokusert på opplæring og formidling av viktig innsikt og kunnskap om hva ulike mobilitetsformer trenger for å fungere optimalt til både privat og offentlig
- Ivareta det offentliges hensyn i en ellers privat mobilitetsbransje (smart regulering, langsiktig tankesett, krav og premisser for private aktører)
- Talerør for kundene som oversetter kundebehov til premisser som legges til grunn med utgangspunkt i å sikre et mer rettferdig og sosialt tilbud

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Strategiske dilemma

De ulike rollene innebærer at man tar valg i et utvalg strategiske dilemmaer knyttet til forretningsmodellen til kollektivaktørene, avhengig av hvilket scenario vi befinner oss i

Tilbudstype

Ruteoptimalisering ⟷ **Individualisert tjenestetilbud**

Dette dilemmaet handler om hvilket tilbud man skal fokusere på å tilby kundene, der endepunktet *Ruteoptimalisering* er det tradisjonelle rutetabelltilbudet og endepunktet *Individualisert tjenestetilbud* er et mer dynamisk tilbud basert på kundenes unike behov.

Verdikjedeposisjon

Plattformeier ⟷ **Tjenesteleverandør**

Dilemmaet rundt verdikjedeposisjon omhandler hvor i verdikjeden man skal posisjonere seg og eventuelt hvor store deler av verdikjeden man har kontroll over. I endepunktet *Plattformeier* er man fronten kunden møter med kundegrensesnitt, kundeservice osv. I endepunktet *Tjenesteleverandør* er man en støttende rolle som for eksempel leverer infrastruktur for plattformeieren.

Verdiforslag

Kostnad ⟷ **Differensiering**

Verdiforslagsdilemmaet handler om hvilket fokus man skal ha for å tiltrekke seg kundene. I endepunktet *Kostnad* er fokuset på å levere den billigste punktreisen, mens i endepunktet *Differensiering* er fokuset å levere den beste kundeopplevelsen.

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Scenarioimplikasjoner | Scenario 1

Mobilitetsrevolusjonen

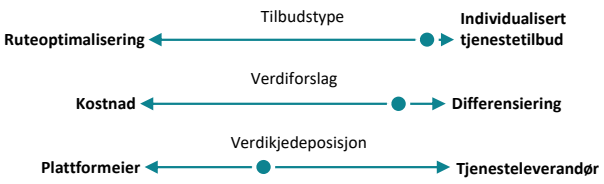
Hva er de viktigste rollene de offentlige kollektivaktørene kan ta i dette scenarioet?

RELEVANTE ROLLER

1. **Samfunnsutvikleren innen bærekraftig mobilitet**
2. **Storskala kollektivselskap**
3. **MaaS Plattform-aktør / orkestrator**
4. **Infrastrukturleverandør**
5. **Mobilitetsrådgiver for offentlige myndigheter**

Hva kjennetegner profilen på tilbudet kollektivaktørene i KTF leverer?

TILBUDSPROFIL



Hvilke strategisk viktige kapabiliteter kreves for å lykkes?

VINNENDE KAPABILITETER

1. Evne til å fange og utnytte stordata ikke bare til produktutvikling, men til å måle og analysere effekten vi har på samfunnet
2. Ha enorm profesjonalitet i grensesnittet mot private aktører gjennom mer agile måter å samarbeide med dem på
3. Vi må være mer markedsdrevne for å oppnå raskere endringstakt
4. Mer fleksible kontrakter som lar seg justere for å imøtekomme endringer i tilbudet
5. Evnen til å være en god og profesjonell samarbeidsaktør for offentlige myndigheter og eierne våre og klare å skille mellom hva som skal være politisk styrt og hva som skal styres av markedet

I dette scenarioet er kundens reisevaner drastisk endret etter COVID-19, offentlige kollektivaktører klarer å utnytte teknologien og blir innovasjonsagenten for bærekraftig mobilitet

Dette medfører at

- Dette scenarioet inneholder store muligheter for kollektivaktørene til å innovere og ta en ledende rolle. Samtidig setter det også store forventninger til dem fra politikerne og innbyggerne om profesjonalitet og gjennomføringsevne
- Generelt har det samlede mobilitetstilbudet økt, drevet bl.a. av delingsøkonomien som nå utgjøre en viktig del av kollektivtilbudet 2025 samt nye teknologier som autonome kjøretøy som sakte men sikkert overføres fra pilot-stadium til vanlig drift
- Gjennom et rettferdig tilbud for alle ivaretar vi utjevning av sosiale forskjeller
- Forstedene har fått et bedre tilbud, ikke i form av økt frekvens (og tomme seter), men i form av økt sømløshet, tilkobling og tilgjengelighet
- Folkehelseperspektivet og aktiv mobilitet vil måtte balanseres med dør-til-dør tilbud
- Kundene opplever et mye mer individualisert tilbud som betjener et bredt spekter av reisebehov

De viktigste suksesskriterier for dette scenarioet inkluderer bl.a.:

- Kundegruppe/segment: Vi har god kjennskap til kundene våre gjennom profesjonell håndtering av data og evner å nå ut til nye kundegrupper
- Tjenester og kanaler: Vi har god kontroll på helhetstilbudet til kunden – en sømløs one-stop-shop tilpasset behov der alt er enkelt og mer brukervennlig, på tvers av aktører og regioner
- Finansiering: Vi må utvikle nye prismodeller som gjør det mer attraktivt og enklere å reise kollektivt, i tillegg til å identifisere forretningsmodeller som skaper nye inntektskilder
- Operatører: Vi skaper vellykkede samarbeid og partnerskap som fostrer innovasjon blant operatører bl.a. ved å gi bort litt av «kontrollen»
- Økosystem**:** Vi blir attraktive samarbeidspartnere opp mot by- og arealplanlegging. Vi bryter ned siloer og deler kunnskap og læring mellom by og distrikt og mellom regioner som har like utfordringer

I lys av suksesskriteriene er følgende initiativ relevante:

- Måten bestillingstransport fungerer vil måtte effektiviseres i dette scenarioet
- Mer fleksible og dynamiske prismodeller som er betraktelig annerledes enn det vi har hatt før COVID-19
- Autonome kjøretøy vil spille en større rolle for kollektivtransport og vi må evne å flytte dem fra pilot til drift
- Det vil måtte være økt samarbeid mellom offentlige selskaper, bl.a. samarbeid om teknologiske utviklingsløp og innkjøp
- Nye/andre anbudsprosesser som er mindre rigide og tidskrevende for den innovasjonstakten som rollen krever
- Vi klarer å dele læringen mellom aktørene på tvers av by og distrikt

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Scenarioimplikasjoner | Scenario 2

Fragmentert mobilitetstilbud

RELEVANTE ROLLER

Hva er de viktigste rollene de offentlige kollektivaktørene kan ta i dette scenarioet?

1. **Samfunnsutvikleren innen bærekraftig mobilitet**
2. Storskala kollektivselskap
3. MaaS Plattform-aktør / orkestrator
4. **Infrastrukturleverandør**
5. Mobilitetsrådgiver for offentlige myndigheter

TILBUDSPROFIL

Hva kjennetegner profilen på tilbudet kollektivaktørene i KTF leverer?

VINNENDE KAPABILITETER

Hvilke strategisk viktige kapabiliteter kreves for å lykkes?

1. Evne til å fange og utnytte stordata til å analysere og utforme produkter og tjenester
2. Evne til å effektivisere og optimalisere drift gjennom å søke stordriftsfordeler og storskalagevinster
3. Kommunisere til myndighetene viktigheten av å tenke samfunnsøkonomi
4. Evne til å sørge for universell utforming på en kostnadseffektiv måte
5. Evne til å forstå lokalområder og deres behov

I dette scenarioet er kundens reisevaner drastisk endret etter COVID-19, men kollektivaktørene klarer ikke å endre seg raskt nok etter mer individualiserte reisemåter og er derfor mindre relevante

Dette medfører at

- Lavt ende-til-ende-fokus der kunden må forholde seg til mange ulike aktører. Mange aktører og større konkurranse vil likevel føre til mer innovative kundegrensesnitt og datadrevne tilbud
- Fordi kollektivtrafikken blir et statlig ansvar standardiseres kollektivtrafikken for å drive med storskalagevinst, slik at den får et mer helhetlig utrykk enn i dag med like busser over hele landet og det samme kundegrensesnittet
- Der det ikke er kommersielt attraktivt for private aktører å etablere seg, eksempelvis i distriktene, vil kollektivtransporttilbudet være et grunnleggende basistilbud
- Kollektivtransporten vil være lite lønnsom for kollektivaktørene da det primært vil være ulønnsomme, men viktige samfunnsoppgaver som transport av skoleelever og eldre og å tilby konkurransedyktige tilbud i distriktene
- Det vil bli krevende å sørge for samspill på kryss og tvers når det gjelder å tilby det samme grunntilbudet overalt, som ikke påvirkes av etterspørsel

De viktigste suksesskriterier for dette scenarioet inkluderer bl.a.:

- Kundegrupper/segment: Vi skal ta være på de mer utsatte kundegruppene som eldre, blinde og svaksynte, og de med nedsatt funksjonsevne
- Tjenester og kanaler: Vi skal utnytte kapasiteten for skoleskyss og andre grunntjenester på en smartere måte
- Operatør: Vi skal planlegge og levere med mindre enheter og lavere kostnader i et komplekst bilde med mange ulike aktører
- Finansiering: Vi skal få tildelt egne investeringsmidler fra det offentlige, øremerket for å investere i nye, mindre, elektriske busser
- Øvrig økosystem: Vi skal utnytte synergier på tvers av sektorer og fylkeskommuner

I lys av suksesskriteriene er følgende initiativ relevante:

- Ansette talent innen stordata for å optimalisere transport
- Sørge for kompetanse innen universell utforming for å få et tilbud som dekker behovene til alle gjennom ansettelser og kurs
- Kunnskap rundt hva som driver samfunnsøkonomisk gevinst fremfor gevinst for kollektivtrafikkaktørene
- Fokusere på teknologi for autonome kjøretøy som kan møte behovene til eldre, svaksynte og funksjonsnedsatte
- Være en tydelig samfunnsaktør og være i forkant av endringer
- Skape nye rutiner og prosesser for anskaffelser
- Ansette talent innen prosesseffektivisering
- Heve kompetanse rundt lokale behov gjennom fokuserte innsiktsprosjekter og ansettelser av personer med ekspertise på området

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Scenarioimplikasjoner | Scenario 3

Back to basics

Hva er de viktigste rollene de offentlige kollektivaktørene kan ta i dette scenarioet?

RELEVANTE ROLLER

1. Samfunnsutvikleren innen bærekraftig mobilitet
2. Storskala kollektivselskap
3. MaaS Plattform-aktør / orkestrator
4. Infrastrukturleverandør
5. **Mobilitetsrådgiver for offentlige myndigheter**

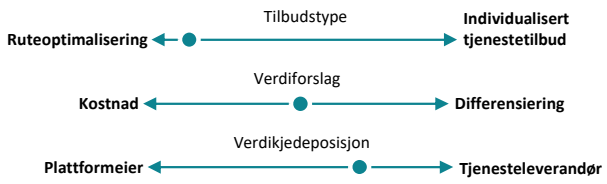
I dette scenarioet utvikler kundens reisevaner seg i tråd med takten observert før COVID-19, mens nye regulatoriske rammebetingelser har ført til at kollektivaktørene har mistet retten til å selge billetter til kundene sine og blir derfor mindre relevant for bærekraftig mobilitet

Dette medfører at

- Det er økt brukervennlighet på tvers av landegrenser, siden tilbudet er styrt av globale MaaS-aktører
- Til markedet har konsolidert seg og et fåtall ledende selskaper har vunnet kampen om kundegrensesnittet, vil vi oppleve et svært konkurransepreget og mer fragmentert bilde av ulike aktører
- Kundene vil potensielt få et bedre tilbud i tettbebygde og andre populære strekninger på bekostning av et rettferdig tilbud for alle
- Økt bilbruk da aktørene kun tar de lønnsomme strekningene og resten primært dekkes av bilbruk
- Rollen til kollektivaktører er derfor å sikre mobiliteten til de gruppene som får dårligere dekning enn i 2021
- Økt klasseskille i samfunnet – dem med god råd får mer utvalg og bedre kvalitet

Hva kjennetegner profilen på tilbudet kollektivaktørene i KTF leverer?

TILBUDSPROFIL



De viktigste suksesskriterier for dette scenarioet inkluderer bl.a.:

- Kundegrupper/segment: Vi trenger å finne andre måter å jobbe med brukeradferd på, siden vi ikke har direkte kontakt med brukerne lengre. Vi tar rollen som taleorgan for kunder med større utfordringer
- Tjenester: Vi tilbyr tjenester i distriktene der markedskreftene ikke tilrettelegger for at private aktører tilbyr gode nok løsninger
- Finansiering: Vi må bidra til å skape et økonomisk incitament for at private aktører tilbyr mobilitet i mindre profitable områder, herunder distriktene for å sikre et mest mulig rettferdig tilbud
- Operatør: Vi må tilrettelegge for fleksible kontrakter for å kunne oppnå ønskelig endringstakt innen f.eks. teknologiskifte
- Økosystem: Vi vil være en rådgiver for myndigheter og må satse på opplæring av politikere for å forhindre grønnvasking og hype-løsninger. Kollektivaktørenes rolle vil være å forhindre at sub-optimale tjenester for kundene oppstår gjennom vurderinger rundt byplanlegging og arealpolitikk

Hvilke strategisk viktige kapabiliteter kreves for å lykkes?

VINNENDE KAPABILITETER

1. Evne til å tolke og bruke egne og andres data for å kunne forstå det store bildet og skape grunnlaget til å differensiere
2. Evne til å skape samarbeid og synergier på tvers av sektorer og områder
3. Forstå hvordan politikken fungerer slik at vi ikke bare gjør utredningen, men også evne til å få gjennomført tanken i systemet
4. Tilsvarende evne til å hjelpe politikere forstå mobilitetstemaet og tenke de langsiktige tankene
5. Evne til å gjøre det attraktivt å jobbe i fylkeskommuner. Organiseringen blir annerledes for nye kompetanseområder

I lys av suksesskriteriene er følgende initiativ relevante:

- Vi må endre datastrategien vi har i dag fra å forstå kunden og gi råd på preferanser til å bruke dataene vi har inn mot tredjeparter som Oslo kommune (Smart City Oslo m.m.)
- Dette scenarioet vil inneholde et drastisk skifte av kjernekapabiliteter fra å drive til å påvirke/gi råd
- Vi må utvikle gode databehandlingsverktøy slik at vi kan tilby relevant innsikt til de private mobilitetsaktørene
- Vi vil trenge lobby- og kommunikasjonsvirksomheter for å hjelpe forståelsen av kompleksiteten
- Økt samarbeid mellom forvaltningsnivåene
- Vi skal ha ekspertisen til å skape bedre forutsetninger for smart regulering
- Rollen som mobilitetsrådgiver for det offentlige krever myndighet til å til å håndheve kravene som settes av KTF

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Scenarioimplikasjoner | Scenario 4

Individualisert på overflaten

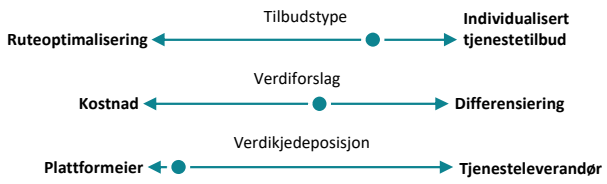
Hva er de viktigste rollene de offentlige kollektivaktørene kan ta i dette scenarioet?

RELEVANTE ROLLER

1. **Samfunnsutvikleren innen bærekraftig mobilitet**
2. Storskala kollektivselskap
3. **MaaS Plattform-aktør / orkestrator**
4. Infrastrukturleverandør
5. Mobilitetsrådgiver for offentlige myndigheter

Hva kjennetegner profilen på tilbudet kollektivaktørene i KTF leverer?

TILBUDSPROFIL



Hvilke strategisk viktige kapabiliteter kreves for å lykkes?

VINNENDE KAPABILITETER

1. Evne til å fokusere på verdiskaping gjennom tjenesteutvikling basert på kundeinnsikt fremfor ruteplanlegging
2. Evne til å gjennomføre innovasjonsprosesser istedenfor å hoppe direkte inn i løsning
3. Evne til å utnytte data på best mulig måte for både kundene og oss
4. Evne til å følge med på raske endringer og se nye behov
5. Evne til å tenke horisontal integrasjon, f.eks. hjemmekontor og hjemlevering av varer

I dette scenarioet utvikler kundens reisevaner seg i tråd med takten observert før COVID-19. Kollektivaktørene utnytter teknologi på en god måte som bidrar til at de blir oppfattet som en attraktiv innovasjonsagent for bærekraftig mobilitet av politikerne

Dette medfører at

- Kundegrensesnittet som best utnytter data og er brukervennlig vil bli foretrukket av brukerne
- Kundeopplevelsen vil være fragmentert når det gjelder reisen fra A til B, men ikke når det gjelder kundegrensesnittet
- Det vil bli større forskjeller i tilbudet mellom by og distrikt
- Kollektivaktørene vil ha en viktig rolle i prosjekter rundt utvikling av helhetlige knutepunkter og bydeler
- Kollektivaktørene vil ha en orkestratorrolle når det gjelder mobilitetskoordinering og å være proaktive på MaaS-løsninger
- Det er krevende å sette kunden først fordi det i den sektoriserte staten fokuseres på infrastruktur fremfor kundens reelle behov
- Kollektivaktørene vil ha en viktig rolle i å bidra til oppnåelse av Norges bærekraftsagenda, blant annet ved å bidra til mindre ulikhet der universell utforming er ett av flere verktøy

De viktigste suksesskriterier for dette scenarioet inkluderer bl.a.:

- Kundegrupper/segment: Vi skal forstå de ulike kundegruppene bedre og ha mer treffende segmentering gjennom å samle inn og analysere mer kundedata
- Tjenester og kanaler: Vi skal tilby digitale billetter i digitale kanaler basert på dynamisk prismodell
- Finansiering: Vi skal sørge for finansiering som sikrer tilbud i distrikter og tilrettelegge for at kommuner kan kjøpe opp tilbud
- Operatør: Vi skal bruke nye typer kjøretøy, f.eks. mindre kjøretøy, elektriske og autonome kjøretøy, og effektivisere tilbudet
- Øvrig økosystem: Vi skal være involvert i horisontale samarbeid og vise kollektivtransporten som et bra demokratisk virkemiddel – ikke bare for det grønne skiftet men for bærekraftig utvikling forøvrig. Vi skal ha dynamiske kostnader med lavere risiko og mer fleksibilitet

I lys av suksesskriteriene er følgende initiativ relevante:

- Sørge for en felles retning for mobilitetsaktørene ved å blant annet utarbeide kriterier i felleskap og sette tydelige krav til mobilitetsaktører
- Oppnå mer oppmerksomhet fra politisk nivå rundt samarbeid i bransjen, samt å fokusere på mobilitetsoppdrag fremfor kollektivtransportoppdrag
- Lage nye rutiner, prosesser og krav for anskaffelser
- Ansette talent innen markeds- og kundeinnsikt og tjenesteutforming, samt ha en mer omfattende innsamling av data om kunden, slik at vi kan møte kundens forventninger og behov for brukervennlighet og mobilitetstilbud
- Bygge nettverksforståelse gjennom samarbeid og talent
- Gjennomføre innovasjonsprosesser ved å jobbe iterativt, å gjøre flere forsøk og velge det beste, samt evne å avslutte prosjekter til rett tid
- Ansette talent med kompetanse innen data, datadeling og datastrategi

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Vedlegg 1: Personas

Kunden i fokus – bruk av personas for å samles om de viktigste behovene

Hva er personas og hvordan bruker vi dem?

Innsikt kan uttrykkes i form av såkalte personas - en representasjon av relevante kundetyper. Slike kundeprofiler utvikles med tanke på å svare på hva som er viktigst i forhold til tjenesten i dag og hvilke utfordringer som finnes ved ulike kontaktpunkter.

Personas er et egnet utgangspunkt for idéutveksling og faglig dialog rundt hvordan en kan bedre tilpasse tjenesten etter avdekkede innsikter.

Videre skaper de nærhet til dataene og gjør det lettere for de som er involvert i prosjektarbeidet (både arkitekter, designere og tjenesteansatte) å forholde seg til kundebehov.

KTF-Personas

Det finnes mange måter å dele inn kundene på. For dette prosjektet ga det mening å bruke to dimensjoner:

1) **Geografi** De som bor urbant eller de som bor mer ruralt, på landsbygd eller ute i distriktene hvor frekvensen er markant lavere i dag mtp kollektivtrafikk.

2) **Livsfase** Behov og forutsetninger for bevegelsesfrihet endrer seg ut i fra hvor man en er i livet. Fra en er ung til de formative årene, som ung voksen, barnefamilie til en er godt voksen.

Ved å bruke disse dimensjonene har vi laget 8 personas som dette prosjektet mener er vesentlige for scenarioarbeidet. Disse er ikke uttømmende og det finnes nok flere andre dimensjoner som utgangspunkt for å skape flere kundetyper.

Prosess

Veien frem til kundeprofilene gikk som følger

1) **Innledende workshop** med markedsforum for å bli enige om de viktigste dimensjonene for å dele inn kundene på

2) **Utarbeidelse av personas** Basert på innspill fra markedsforum skapte prosjektet 8 kundeprofiler inndelt etter geografi og livsfase med noen grunnleggende karakteristika og reisevaner. Behov og forutsetninger for bevegelsesfrihet. Disse ble delt med ressurspersoner fra medlemsbasen til KTF

3) **Hypoteseworkshop** med 25+ ressurspersoner fra medlemmene i KTF ble gjennomført med utgangspunkt i de 8 kundeprofilene

4) **Intervjuer med unge urbane voksen** Prosjektet valgte å fokusere på denne kundegruppa og gjennomførte intervjuer for å validere hypotesene identifisert

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

KTF-personas

RURALT

URBANT

LIVSFASE

DEN RURALE TOBARNSFAMILIEN
Det unge redet og aktive tenåringer

"Avstandene er store her ute. Vi er avhengige av bilen for at det skal gå opp"

DEN BYNÆRE TOBARNSFAMILIEN
Det unge redet og aktive tenåringer

"Vi klarer oss stort sett med kollektivt i ukedagene men bil er behagelig da!"

DE FORMATIVE ÅRENE PÅ LANDET
Ung og lovende

"Jeg kan gjøre hva jeg vil etter jeg fikk den Volvo 240-en. Bil er livet"

DE FORMATIVE ÅRENE VED BYEN
Ung og lovende

"Vi MÅ redde kloden! Kjøtt og egen bil er så 2019"

UNG VOKSEN PÅ LANDET
Karriere og selvrealisering

"Skulle vært fleire avganger lørdagskvelden, vanskelig å gå ut og komme seg heim når vi vil."

UNG VOKSEN VED BYEN
Karriere og selvrealisering

"Jeg SKAL klare meg uten bil, men det går litt på bekostning av min frihet!"

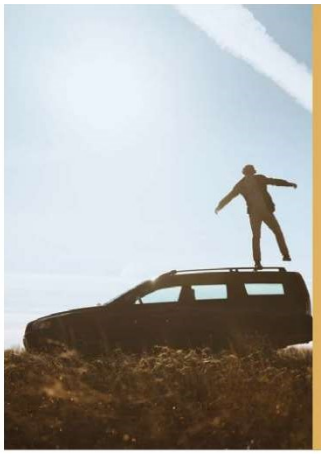
GODT VOKSEN PÅ LANDET
Sprek, aktiv og ganske digital

"Hva med at eg kan si fra hvor eg skal dra? At ein melder frå på ein app at no er der fire som vil ta buss fra Sæbø og tre frå Rekkedal? "

GODT VOKSEN VED BYEN
Høy aktivitet og familiebesøk. Noe nedsatt syn

"Førerløse busser? Jo jo, jeg omfavner alt nytt jeg men sjåføren er jo nøkkelen til en god reiseopplevelse. Han ser meg, venter med å kjøre til jeg setter meg og sørger for at alle har det bra underveis uansett forutsetninger."

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen



DE RURALE FORMATIVE ÅRENE

Ung og lovende

"Jeg kan gjøre hva jeg vil etter jeg fikk den Volvo 240-en. Bil er livet"

BOSTEDER Tennfjord, Stokke, Hof/Eidsfoss

LIVSSITUASJON OG FORUTSETNINGER

Hvordan er livet og hvilke forutsetninger preger hverdagen?

Opptatt av meg og mitt!

- Bor hjemme hos foreldrene
- Stor tilknytning til bil. Det er en del av identiteten
- Oppvokst med bil. Blitt vane fra tidlig
- Opptatt av bil og samholdet i det lokale miljøet
- Store geografiske avstander til det jeg driver med

Lite engasjert i miljø- og klima-problematikk

- Distansert ift kollektiv
- Ikke opptatt av miljøet
- Merker ikke konsekvensene av lokale utslipp!

REISEHENSIKTER

Hva driver reisebehovene?

- Til og fra videregående skole
- Råne med gutta i Volvoen
- Til og fra fotballtreninga
- Stikke på konserter i byen
- Til og fra deltidsjobb på SFO

LIVET UNDER COVID

Hvordan ser livet ut nå under COVID-situasjonen? Hva er annerledes enn før?

Strammere økonomi

- Begrensninger for skoledeltakelse. Hjemmeskole
- 2 til 3 i bilen isteden for hver sin bil? Mer samhold gjennom strammere økonomi
- Føler ikke COVID så mye på kroppen pga mildere smittevernstiltak i distriktet
- Smittefri råning

ENDRINGER PÅ KORT SIKT

Hva driver valgene og preferanser m.h.t mobilitet i et 2021/22 som fortsatt preges av stor usikkerhet?

Færre valgmuligheter og større usikkerhet om fremtiden

- Planlagt friår med jobb og reise. Hva nå?
- Hva skjer med studieplaner?
- Jobbmarkedet innskrenkes. Færre valgmulgheter
- Søke på noe bare for å gjøre noe?

Uendrede vaner

- Alt er fortsatt godt tilrettelagt for bil
- Fortsatt høy grad av bilbruk

ENDRINGER PÅ LENGRE SIKT

Hva betyr det på lengre sikt og hva blir de mer langvarige endringene for 2023-2025?

Lite skjer hvis jeg forblir i bygda

- Beholder bil til og fra jobb eller skole

Endret livssituasjon gir nye vaner

- Benytter naturlig mer kollektiv pga flytting til studiested
- Mikromobilitet til skole etc. Selger bilen fordi det blir for dyrt og parkeringsmuligheter er begrenset

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

DEN RURALE TOBARNSFAMILIEN

Det unge redet og aktive tenåringer

"Avstandene er store her ute. Vi er avhengige av bilen for at det skal gå opp"

BOSTEDER Tennfjord, Stokke, Revetal

LIVSSITUASJON OG FORUTSETNINGER

Hvordan er livet og hvilke forutsetninger preger hverdagen?

Tidsklemma

Få kabalen til å gå opp. Hektisk sosialt liv med store og små.

Få en hel arbeidsdag ut av dagen

Aktivitetsnivået til barna preger reisebehovet. Begge barna er aktive innenfor hver sine organiserte aktiviteter med krav til dugnadsånd

Har lite fleksibilitet i mobilitetstilbud

Opplever lite fleksibilitet mtp reisetidspunkt - barnehagens åpningstid.

Vanskelig å storhandle uten bil.

Utfordrende med helsebehovene, også i arbeidstiden hvis det gjelder barn

Behov for koordinering/ samkjøring med andre foreldre for å få barn til aktivitetene i tide, siden foreldre pendler pga jobb og ikke rekker hjem tidlig nok

Har med seg en del oppakning

REISEHENSIKTER

Hva driver reisebehovene?

- Hente og levere i barnehagen
- Kjøre barn til aktiviteter og idrettstevner
- Pendle til og fra jobb til byen
- Daglig skoleskyss for begge barn
- Besøke besteforeldre
- Til og fra trening og yoga
- Ukeshandling av dagligvarer
- Bilferier sommer, høst og vinter

LIVET UNDER COVID

Hvordan ser livet ut nå under COVID-situasjonen? Hva er annerledes enn før?

Mer tid og fleksibilitet

Mer hjemmekontor gir mer fleksibilitet

Slipper rushet

Stengte fritidsaktiviteter - erstattes av andre, uorganiserte aktiviteter

Mindre tid brukt på transport

Pga hjemmekontor har foreldre mer tid til å kjøre barn. Mindre samkjøring siden man har mer tid

ENDRINGER PÅ KORT SIKT

Hva driver valgene og preferanser m.h.t mobilitet i et 2021/22 som fortsatt preges av stor usikkerhet?

Uendrede vaner

Gå raskt tilbake til tidligere vaner for ting som er viktig for familien (idrett, sosiale samkomst)

Barnas fritidsaktivitet øker etterhvert som de blir eldre

Ny vaner og preferanser

Fortsatt hjemmekontor

Endrete vaner for "ubekveme" ting, som å fortsette å bruke bilen istendenfor

Behov for å føle seg trygg og redusere smitterisiko

Mindre reiseaktivitet. Trenger vi 2 biler?

Følger råd fra myndighetene. Så når det er greit å trene igjen, vil de trene

ENDRINGER PÅ LENGRE SIKT

Hva betyr det på lengre sikt og hva blir de mer langvarige endringene for 2023-2025?

Uendrede vaner

Bilen er fortsatt viktigst på grunn av avstandene

Nye etablerte vaner og preferanser

Hvis ikke restriktive virkemidler å andre transportfomer tas i bruk, vil bilkjøring antakeligvis erstatte tidligere kollektivreiser

Kabalen går lettere opp når man bruker mindre tid på transport - Tobarnsfamilien vil la hjemmekontoret bli langsiktig. Hjemmekontor er etablert 1 - 2 dager i uken

Mindre jobbreising generelt

Økende bærekraftsfokus og mer kombinert mobilitet

Trenger mer fleksibel billettering

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

BOSTEDER Tennfjord, Stokke,

GODT VOKSEN PÅ LANDSBYGDA

Sprek, aktiv og ganske digital

"Hva med at eg kan si fra hvor eg skal dra? At ein melder frå på ein app at no er der fire som vil ta buss fra Sæbø og tre frå Rekkedal? "

LIVSSITUASJON OG FORUTSETNINGER

Lange avstander og lite fleksibilitet

- Har bil men har ikke lyst til å kjøre i mørket. Er tilbakeholden og defensiv mtp vær og føre
- Kan ikke gå så langt med operert hofte
- Lange avstander. Reiser 10 km for å handle
- Noe avhengig av bestillingstransport
- Bor for seg selv i hus ved lokalt skisenter

Sprek, aktiv og ganske digital

- Har jobbet med teknologi og er digital men førlighet i fingrende er sviktende
- Lengter tilbake til ski når helsa er tilbake

REISEHENSIKTER

- Se lokale hjemmekamper om sommer/høst
- Øl med venner annenhver helg på lokalet
- Tilbake til fjellet når jeg kommer meg
- Søndagsmiddag med datter og familie
- Besøker venner i nabogrenda

LIVET UNDER COVID

Hvordan ser livet ut nå under COVID-situasjonen? Hva er annerledes enn før?

Mindre sosial og redd for smitte

- Mer forsiktig - tør ikke reise så mye med buss og er ikke så sosial
- Er mer ensom
- Mindre besøk hos venner og familie
- Har ikke fått stått slalom og vært aktiv
- Kjører til butikken for å handle en gang i uka
- Tør å ta bussen når det er lite passasjerer med

ENDRINGER PÅ KORT SIKT

Hva driver valgene og preferanser m.h.t mobilitet i et 2021/22 som fortsatt preges av stor usikkerhet?

Mer forsiktig. Det begynner å tære på

- Reiser fortsatt bare det han må
- Samtidig ønsker han større fleksibilitet - vil gjerne ha bestillingstilbud
- Ønsker å bevege seg mer i et trygt kollektivtilbud
- Stoler på myndighetene - når Høie sier han kan reise, så er det greit
- Ikke i den gruppa som er mest redd
- Søstra er mye mer engstelig - det påvirker han også. De er ikke så ivrige på besøk
- Skikkelig lei av ikke å få den ølen - så det gjennomfører de via facetime
- Begynner å reise litt lokalt på tur rundt i fylket på dagtid - men reiser kollektivt når de kan

ENDRINGER PÅ LENGRE SIKT

Hva betyr det på lengre sikt og hva blir de mer langvarige endringene for 2023-2025?

Hverdagen tas gradvis tilbake og det skal nytes!

- Ønsker å bli mer sosial igjen - og kommer tilbake til kollektivtransporten
- Å reise kollektivt er et gode for han
- Kan godt tenke seg fotturer i Alpene sammen med kjæresten
- Kommer til å reise på turer med fly sammen med kjæresten
- Vil forsøke å unngå for store menneskemengder dit han reiser
- Gjenreises tilliten til kollektivtrafikken?

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

UNG VOKSEN PÅ LANDSBYGDA

Karriere og selvrealisering

"Skulle vært fleire avganger lørdagskvelden, vanskelig å gå ut og komme seg heim når vi vil."

BOSTEDER Tennfjord, Andebu, Revetal

LIVSSITUASJON OG FORUTSETNINGER

Hvordan er livet og hvilke forutsetninger preger hverdagen?

Fleksibilitet over hyppighet

Har egen bil typ BMW 320i xDrive diesel

Han vil mest sannsynlig ha en arbeidsbil til og fra jobb

Blir vanskelig med bil i helgen mtp muligheter for inntak av alkohol

Bilen står høyt i status. Uaktuelt å kvitte seg med den

Fotballtrening på guttelag. Villig til å ta kollektivt hvis det var bedre tilbud. Bussen går for sjeldent

Få forpliktelser uten om seg selv

Uten barn/samboer er han sin egen herre - trenger bare å komme seg ut når han selv ønsker

REISEHENSIKTER

Hva driver reisebehovene?

- Til og fra jobben i hjørnesteinsbedriften
- Ski på fjell i området vinterstid
- Inn til byen med venner i helgene
- Besøke venner i nabogrender
- Søndagsmiddag med familien
- Til og fra fotballtrening som trener 2 dager i uka

LIVET UNDER COVID

Hvordan ser livet ut nå under COVID-situasjonen? Hva er annerledes enn før?

Mindre frihet og mer egentid

Aktiv på jobb, men må ta forholdsregler mtp kunder

Mindre sosialt liv (øl med venner, trening osv)

Bor for seg selv, som kan bli ensomt i perioder

Kan ikke ha like mange i bilen

Mindre mobil i fritiden (ikke søndagsmiddager av smitte risk) ikke påsketur

ENDRINGER PÅ KORT SIKT

Hva driver valgene og preferanser m.h.t mobilitet i et 2021/22 som fortsatt preges av stor usikkerhet?

Ta igjen tapt tid!

Ta igjen tapt tid - drives veldig av sosialt behov. Her kan bilen legges

Som trener - ser behovet for samkjøring. Ikke alle trenger å kjøre selv

ny jobb - ikke like stort behov for å reise. Muligens sette bilen ut på nabobil

Uendrede vaner og behov

Fortsatt glad i bilen sin

Ikke kollektiv med mindre det blir bedre.

Ny livssituasjon med andre prioriteringer

Får han seg samboer? Hvis begge har bil kanskje kvitte seg med en/ nabobil?

Trener / hobbyer kan endre seg når man blir eldre. Mindre aktuelt å kjøre ungene

ENDRINGER PÅ LENGRE SIKT

Hva betyr det på lengre sikt og hva blir de mer langvarige endringene for 2023-2025?

Mer samkjøring og digital hverdag men bilen beholdes

Åpner for flere samkjøringsløsninger / bildelingsmuligheter

Samkjøring / bildelignstilbudet er nok ikke godt nok innen 25 til at man ikke trenger bil? Nei, den kommer til å bli stående i tilfelle det er behov

Kids? skysse kidsa avgårde. Foreldre bytter på samkjøring. Fleksibel transport og mulighet til å få med seg ting

Sikkert artig å kjøre barna, men pga jobb vil ikke Jens alltid være der. Hadde vært nydelig med en trygg løsning for barna

Mer hjemmekontor etterhvert som man får mer kontorstilling / lederstilling

Netthandel øker for både mat og varer/utstyr. Færre turer inn til byen for handling

Sikkert artig å kjøre barna, men pga jobb vil ikke Jens alltid være der. Hadde vært nydelig med en trygg løsning for barna

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

DE URBANE FORMATIVE ÅRENE

Ung og lovende

"Vi MÅ redde kloden! Kjøtt og egen bil er så 2019"

BOSTEDER Oslo, Kristiansand, Bergen, Trondheim, Tromsø, Stavanger

LIVSSITUASJON OG FORUTSETNINGER

Hvordan er livet og hvilke forutsetninger preger hverdagen?

Høyt aktivitetsnivå på skole og fritid

- Bor hjemme hos foreldrene
- Stort behov for transport
- Stort forbruk av mikromobilitet til skole og fritid
- Samkjørings-ordninger med andre ifm med trening og stevner

Høyt miljøengasjement

- Bestreber seg på å bruke kollektivt
- Står litt i skvis mellom å bli kjørt til ting og det å være miljøbevisst
- Merker konsekvensene av lokale utslipp
- Oppfordrer til elektrisk

REISEHENSIKTER

Hva driver reisebehovene?

- Til og fra videregående skole
- Til og fra basket-trening 2 ganger i uka
- Til og fr deltidsjobb 2 ganger i uka
- Kamper og idrettstevner annenhver helg

LIVET UNDER COVID

Hvordan ser livet ut nå under COVID-situasjonen? Hva er annerledes enn før?

Livet som ble digitalt

- Null trening
- Null deltidsjobb
- Digitalt liv med venner
- Digital skole
- Blir enda mer bevisst på klimautfordringer
- Treffes ute, uorganisert trening.

ENDRINGER PÅ KORT SIKT

Hva driver valgene og preferanser m.h.t mobilitet i et 2021/22 som fortsatt preges av stor usikkerhet?

En påvirker og politisk spire

- Velger mer miljøbevisst
- Hva skjer med studieplaner?
- Jobbmarkedet innskrenkes. Færre valgmulgheter
- Tydelig stemme overfor venner og familie

ENDRINGER PÅ LENGRE SIKT

Hva betyr det på lengre sikt og hva blir de mer langvarige endringene for 2023-2025?

Pandemien som en del av identiteten

- Søker aktivt etter miljøbevisst mobilitet
- COVID vil sitte i og bli en del av identiteten
- Er en påvirker
- Høyere terskel for friksjon i tjenesten. Har en overbevisning

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

DEN URBANE TOBARNSFAMILIEN

Det unge redet og aktive tenåringer

"Vi klarer oss stort sett med kollektivt i ukedagene men bil er behagelig da!"

BOSTEDER Oslo, Kristiansand, Bergen, Trondheim, Tromsø, Stavanger,

LIVSSITUASJON OG FORUTSETNINGER

Hvordan er livet og hvilke forutsetninger preger hverdagen?

Tidsklemma

- Få kabalen til å gå opp. Hektisk sosialt liv med store og små.
- Få en hel arbeidsdag ut av dagen
- Mer bruk av kulturliv i sentrum
- Aktivitetsnivået til barna preger reisebehovet. Begge barna er aktive innenfor hver sin lagidrett
- Har med seg en del oppakning

Har større fleksibilitet i mobilitetstilbud

- Høyere frekvens på kollektiv
- Fortsatt lite fleksibilitet mtp reisetidspunkt men frekvensen er høyere
- Mindre samkjøring med andre foreldre for å ha maks. fleksibilitet
- Begge foreldre bruker sykkel mye til trening og sosiale aktiviteter men foretrekker å bruke bil til det dagligdagse.

REISEHENSIKTER

Hva driver reisebehovene?

- Hente og levere i barnehagen
- Kjøre barn til aktiviteter og idrettstevner
- Pendle til og fra jobb
- Daglig skoleskyss for begge barn
- Besøke besteforeldre
- Til og fra trening og yoga
- Helgehandling dagligvarer + kolonial.no
- Bilferier sommer, høst og vinter

LIVET UNDER COVID

Hvordan ser livet ut nå under COVID-situasjonen? Hva er annerledes enn før?

Null buss og nye moblitetsvaner

- Mindre aktuelt med kollektiv under korona
- Kun hjemme-kontor
- Radikalt færre arbeidsreiser
- Har kjøpt el-sykkel og sykler mer til jobb og barnehage
- Mindre samkjøring siden man har mer tid
- Pga hjemmekontor har foreldre mer tid til å kjøre barn
- Går mer og utforsker annen mikromobilitet som el-sparkesykler
- Avslutter månedskortet

ENDRINGER PÅ KORT SIKT

Hva driver valgene og preferanser m.h.t mobilitet i et 2021/22 som fortsatt preges av stor usikkerhet?

Uendrede vaner

- Vil gjerne ta i bruk sosiale og kulturelle tilbud så fort som mulig
- Bil i helgene og til lengre turer på hytta og andre reiser
- Hvis jeg var vant til kollektivt: Bil til jobben er fortsatt like stress som før. Vil gjerne bruke bussen igjen.

Nye vaner og preferanser

- Behov for skreddersydde opplevelser. Mer proaktiv og oppsøkende
- Fortsatt hjemmekontor 1-2 dager i uken
- Mer behov for sosialt samvær
- Behov for å føle seg trygg og redusere smitterisiko
- Sykling til jobb, barnehage og annet gir stor frihet positive opplevelser. Ser ingen grunn til å gå tilbake til buss

ENDRINGER PÅ LENGRE SIKT

Hva betyr det på lengre sikt og hva blir de mer langvarige endringene for 2023-2025?

Uendrede vaner

- Fortsatt bil i helgene og til lengre turer på hytta og andre reiser
- Tar man fortsatt bil de gangene man faktisk drar på kontoret? Drar kun for et møte også hjem igjen

Etablerte vaner og preferanser

- Behovet for å møtes pga jobb vil være mindre utpreget
- Kontorfelleskap / Lokalkontorer vil være attraktiv
- Også på sikt vil pendlingen være mindre hyppig - mer hjemmekontor og bruk av digitale løsninger
- Pragmatisk forhold til hjemmekontor. Vi kan gjøre mye hjemme men må ha det sosiale arbeidsplassen gir
- Urbanisering/ eller sprer vi oss litt mer til områder nært store byer?

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

GODT VOKSEN VED BYEN

Høy aktivitet og familiebesøk. Noe nedsatt syn

"Førerløse busser? Jo jo, jeg omfavner alt nytt jeg men sjåføren er jo nøkkelen til en god reiseopplevelse. Han ser meg, venter med å kjøre til jeg setter meg og sørger for at alle har det bra underveis uansett forutsetninger."

BOSTEDER Oslo, Kristiansand, Bergen, Trondheim, Tromsø, Stavanger

LIVSSITUASJON OG FORUTSETNINGER

El-sykkel og hjemmelevering

- Har elsykkel - også for handling
- Får dagligvarer brakt hjem, og supplerer med andre innkjøp
- Utfordring å komme seg til turområder uten bil
- Savner sent kveldstilbud hjem
- Får dagligvarer brakt hjem, og supplerer med andre innkjøp
- Utfordring å bruke digitale løsninger

Mye sosialt og fortsatt aktiv i næringslivet

- Middager med veninder
- Sosialt med barnebarn i andre byer
- Ukjente reiser er krevende og en bruker mye tid på planlegging

REISEHENSIKTER

- Turer i lokal natur med bikkjene
- Månedlige venninne i byen
- Trening på lokale idrettsenter 2 ganger i uka
- Besøke barnebarn i nabobyen oftest mulig
- Til og fra arkitektbyrået som konsulent 2 dager i uka

LIVET UNDER COVID

Hvordan ser livet ut nå under COVID-situasjonen? Hva er annerledes enn før?

Facetime og seiling

- Hjemmekontor to dager i uka
- Ikke treningssenter - mer turer i skogen
- Seilbåten har vært en redning i sommer og ut september
- Begynt med facetime for kontakt med barnebarn
- Vanskelig å besøke barnebarn
- Mindre sosialt samvær, men har samboer
- Begrenset med venninnemiddager privat hos venninnene
- Måttet lære Teams

ENDRINGER PÅ KORT SIKT

Hva driver valgene og preferanser m.h.t mobilitet i et 2021/22 som fortsatt preges av stor usikkerhet?

Noe bildeling og tilbake til normalen

- Vil gjerne tilbake til kontoret to dager i uka
- Ønsker å reise kollektivt som før
- Ikke så vanskelig å gå tilbake til kollektivtransporten
- Bildeling for noe besøk hos barnebarn
- Seile like mye som i år
- Kjøpe en elbil sammen med naboene

ENDRINGER PÅ LENGRE SIKT

Hva betyr det på lengre sikt og hva blir de mer langvarige endringene for 2023-2025?

Mer egentid og dynamiske mobilitetsløsninger

- Er veldig glad i ny app for bestillingstransport med dynamisk
- Drar på seilturer til Bergen og Skagen
- Kommer til å reise mye på tur i Norge med tog og buss og kanskje litt bildeling
- Kjøper seg ei lita hytte på fjellet der det går buss og bestillingstransport
- Slutter å jobbe - mer fritid - tid til å reise

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

UNG VOKSEN VED BYEN
Karriere og selvrealisering

"Jeg SKAL klare meg uten bil, men det går litt på bekostning av min frihet!"

BOSTEDER Oslo, Kristiansand, Bergen, Trondheim, Tromsø, Stavanger

LIVSSITUASJON OG FORUTSETNINGER
Hvordan er livet og hvilke forutsetninger preger hverdagen?

Miljøbevisst og kostnadsbevisst. Frihet FRA bil!

Aktiv dame - liker miljø. Glad i kollektiv.

Merker om det er dårlig vær og ikke kan sykle

Idealist - trenger ikke å være perfekt med en gang

Miljøbevisst, men også kostnadsbevisst: løsningen kan bli FOR kostbart - for dyrt å leie en bil i ny og ne

Er en planlegger. shopper den mest optimale løsningen og bruker tid å planlegge det.

Bruker bussen til mye, gjerne til å frakte tunge varer og.

I forkant og ivrer for det ideelle

First mover - villig til å prøve det meste innen kollektiv. Kommer det MaaS så er hun med!

Er en pådriver.

Savner forslagene utover bil

Forkjemper for universell utforming - alle kan reise. Har noen i familien som er avhengig av rullestol

Opptatt av sømløse reiser. Opplever at det ikke er slik helt enda

REISEHENSIKTER
Hva driver reisebehovene?

- Dagpendling til arkitektjobben
- Undervannsrugby 2 ganger i uka
- Rugbystevner i forskjellige byer i Norge
- Besøke venner i andre bydeler
- Surfing på vestlandet om høsten
- Besøke venner i andre byer

LIVET UNDER COVID
Hvordan ser livet ut nå under COVID-situasjonen? Hva er annerledes enn før?

Sykkelen er min beste venn! Men det er færre steder å dra

Hun kan jobbe hjemmefra - færre arbeidsreiser

Sykkelen har bestått testen! Mer sykling.

Kan ikke være like sosial og trene i grupper

Opptatt av smitte og antall passasjerer på bussen. Må jeg vente på neste hvis den er for full?

Reiser mindre totalt sett. Vurderer nøyere vilke reiser man må ta

Har hun tilgang til bildeling så bruker hun dette mer - kjører gjerne kompiskjøring med noen faste til jobb.

Sniker inn fysisk aktivitet der en kan. Gåing og sykling til jobb begynner å bli en god vane.

Egen bil er ikke et alternativ mtp hvor komplekst det blir i byen.

ENDRINGER PÅ KORT SIKT
Hva driver valgene og preferanser m.h.t mobilitet i et 2021/22 som fortsatt preges av stor usikkerhet?

Ta igjen tapte og nye vaner

Hun er ganske raskt tilbake til før koronaen. Alternative løsninger til bil (sykkel, kollektiv, samkjøring)

Besøke familien igjen.

Har blitt godt vant til helsegevinstene med å gå og sykle til og fra jobb. Både fysisk og mentalt.

Pådriver og meningsbærer

Har høye forventinger og krav.

Opptatt av nasjonale løsninger

Vil gjerne bidra. forteller deler og argumenterer for kollektiv med de rund seg

Forventinger at nasjonale løsninger er sømløse og tilpasset meg!

ENDRINGER PÅ LENGRE SIKT
Hva betyr det på lengre sikt og hva blir de mer langvarige endringene for 2023-2025?

Håpet om en ny dynamisk mobil hverdag

Hun får virkelig leve slik hun ønsker i dag (mobilitet, fleksibilitet) en løsning som passer hennes livstil.

Kravene og forventingene hennes voker eksponensielt med mulighetssrommet

Vil raskt prøve og omfavne nye mobilitetsløsninger (maas, kan reise nasjonalt sømløst)

Dersom ikke løsningen finnes skal jeg finne den selv!

Sivilstatusen har endret seg? kanskje bildeling blir litt mer interessant. Litt vanskeligere å få hverdagen til å gå opp

Reiser mindre kollektivt, har funnet en miks av fremkomstmidler fra gange til buss avhengig av behov

Lastesykkel med ugnene oppi. Sykler langt med el-sykkelen.

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen

Vedlegg 2: Kontaktinformasjon

KOLLEKTIVTRAFIKK-
FORENINGEN

Olov Grøtting

Prosjekteier (KTF)

Leder for
Kollektivtrafikkforeningen

+47 918 20 510

olov.grotting@kollektivtrafikk.no

Laura Herzig

Prosjektleder (Deloitte)

Leder Future of mobility

+47 462 47 747

lherzig@deloitte.no

Jon Olsen

Metodeansvarlig (Deloitte)

Leder strategisk
transformasjon

+47 952 68 738

jolsen@deloitte.no

© 2021 Kollektivtrafikkforeningen