

Konkretisering av målbildet

Ruter#

Introduksjon til konkretiseringen av målbildet

Ruters visjon er bærekraftig bevegelsesfrihet.

Det betyr at alle, uavhengig av økonomi og funksjonsevne, skal ha friheten til å leve det livet de vil, der de vil.

I Oslo og Akershus bor det nesten 1,5 millioner mennesker som hver dag har behov for å reise fra et sted til et annet. Storbyregionens tiltrekningskraft skapes av det mangfoldet av mennesker og virksomheter som samles her. Skal vi realisere visjonen må vi skape et mobilitetstilbud som gagnar både miljø og klima, samfunnet og innbyggerne i hovedstadsregionen. Vi må gjøre våre tjenester så enkle og effektive at det å dele fremkomstmidler med andre gir en følelse av frihet. Slik bidrar vi til å skape et samfunn der folk alltid reiser sammen når de kan, og alene bare når de må.

På veien mot bærekraftig bevegelsesfrihet hjelper konkretiseringen av målbildet vårt oss til å tydeliggjøre ambisjoner og prioriteringer.



Veien mot bærekraftig bevegelsesfrihet

Utviklingen av kollektivtilbudet har stor innvirkning på folks liv: deres mulighet til samfunnsdeltakelse, bo i gode nabolag, byer og lokalsamfunn og opprettholde god helse. Steder som Eidsvoll, Holmenkollen, Ski og Lambertseter ville ikke ha blitt utviklet hvis ikke kollektivtransporten kom først. Vi bidrar til regionen ved å forvalte fellesskapets midler på en klok måte, og sørge for at tilbudet som møter kundene hver dag er enkelt å bruke, pålitelig og tilgjengelig for alle. Vi må utvikle et tilbud som fungerer sømløst både fysisk og digitalt, og som fullt ut svarer på befolkningens behov for bevegelsesfrihet. Arbeidet vårt skal ta utgangspunkt i innbyggernes behov, fordi fornøyde kunder er det som gir oss tillit til å gjøre jobben vår.

Fortsatt skal mye infrastruktur utvikles i regionen vår. Fornebubanen skal stå klar i 2029. Men neste kapittel i kollektivhistorien vil også handle om å ta vare på det vi har og dele mer. Vi skal lede an i overgangen til et samfunn med flere delte løsninger. Skal verden nå målene i Parisavtalen, må vi dele mer og utnytte infrastrukturen vi allerede har. Vi må kutte klimagassutslipp, forbruke mindre av jordens ressurser og bevare naturen. Derfor skal vi utvikle delt bestillingstransport, der mindre kjøretøyer kan hente på bestilling for å kjøre folk til butikken eller fotballtrening. Når vi deler mer, frigjør vi areal og penger så vi kan leve mer. Selvkjøringsteknologi, der disse mindre kjøretøyene ikke trenger en sjåfør om bord, vil bidra til at slike tjenester blir mer kostnadseffektive og tilgjengelige for langt flere på sikt.

Til sammen skal både nye og eksisterende tjenester gjøre det enkelt og godt å leve i regionen vår.



Våre ambisjoner

På vei mot visjonen om bærekraftig bevegelsesfrihet har vi satt oss følgende ambisjoner:

1

I 2028 er kundeopplevelsen superenkelt og personlig tilpasset

Bevegelsesfrihet er en opplevelse. Det innebærer at innbyggerne kan bevege seg dit de ønsker, når de ønsker. For å gi innbyggerne denne opplevelsen må det være enkelt å reise med Ruter. I tillegg må tjenestene oppleves som tilpasset den enkeltes behov. Hele kundereisen, fra du vurderer en reise til du har kommet dit du skal, skal være superenkelt og oppleves personlig. I 2028 leverer vi på kundenes forventninger til tilbudet og opplevelsen av å bruke det.

2

I 2028 er det mye enklere å leve uten egen bil i Oslo og Akershus

For å nå de kundene som vanligvis bruker bil må vi skape et tilbud som er så attraktivt at de lar bilen stå eller velger å ikke kjøpe bil. I indre by i Oslo er antallet avganger så hyppige at du alltid rekker det du skal. Den opplevelsen ønsker vi å skape i hele regionen. Det betyr at vi må benytte andre tjenester og kjøretøy for å utvide dagens tilbud. I 2028 har vi skapt et tilbud som er helhetlig og dekker flere av de reisendes behov, slik at det er mye enklere å leve uten bil i både Oslo og Akershus.

3

I 2028 er flere av innbyggernes reiser på fritiden grønne

De fleste som reiser med Ruter reiser til og fra jobb. Men når hverdagslogistikken skal gå opp eller man skal besøke noen i helgen har innbyggerne andre behov. Ruters rutenett er basert på at mange skal samme vei. På fritiden har vi individuelle behov og dermed blir bilen ofte førstevalg. I 2028 skal vi være et førstevalg for langt flere også på fritiden. Det skal vi gjøre gjennom innsikt i folks behov samt fleksible kjøretøy, godt integrert med det eksisterende kollektivtilbudet.

4

I 2028 kan alle reise selvstendig med Ruter

Vi vet at en utestengelse fra kollektivtransporten i praksis er en utestengelse fra muligheten til å delta i samfunnet. Lik tilgang til transport utjevner forskjeller, ved å bringe folk til jobb, skole, marka og valgurnene. I Ruter pleier vi å si at det som er nødvendig for noen er nyttig for alle. Derfor jobber vi for at kollektivtilbudet skal være for alle – uavhengig av økonomi, funksjonsnivå, kjønn, legning, alder, etnisitet og religion. Å reise med Ruter skal alltid oppleves som trygt.



VÅR VISJON

Bærekraftig bevegelsesfrihet

AMBISJONER

I 2028 er kundeopplevelsen superenkel og personlig tilpasset

I 2028 er det mye enklere å leve uten egen bil i Oslo og Akershus

I 2028 er flere av innbyggernes reiser på fritiden grønne

I 2028 kan alle reise selvstendig med Ruter

PRIORITERTE OMRÅDER



PRIORITERT OMRÅDE 1

Øke forutsigbarheten og påliteligheten til det eksisterende kollektivtilbudet



PRIORITERT OMRÅDE 2

Tilby et helhetlig mobilitetstilbud som dekker kundenes behov



PRIORITERT OMRÅDE 3

Utvikle delt, selvkjørende bestillingstransport integrert i kollektivtilbudet

SUKSESS-KRITERIER

DATA OG TEKNOLOGI

Vi skal bli datadrevet og bruke det disruptive potensialet til kunstig intelligens

MENNESKER OG KULTUR

Vi skal skape Norges beste arbeidsplass og gjøre hele kollektivbransjen til et attraktivt sted å jobbe

RIKTIGE RAMMEVILKÅR

Vi skal jobbe aktivt for rammevilkår som bygger opp om bærekraftig bevegelsesfrihet

SAMARBEID OG PARTNERSKAP

Vi skal bygge sterke allianser til nåværende og fremtidige samarbeidspartnere





PRIORITERT OMRÅDE 1

Vi skal øke forutsigbarheten og påliteligheten til det eksisterende kollektivtilbudet



Hvorfor er det viktig?

For å vinne kundenes gunst og gjøre oss fortjent til tillit må vi levere solid på det tilbudet som møter innbyggerne hver dag. Ruters tjenester skal være enkle å bruke, pålitelige og tilgjengelige – vi skal gi alle innbyggerne mulighet til å reise sammen og ta del i samfunnet. Det betyr at vi må øke den kundeopplevde kvaliteten på rutesatt transport, skoleskyss og tilrettelagt transport (TT). Her er operatørens innsats av stor betydning og vi er avhengig av tett og godt samarbeid. I tillegg skal vi bruke data, innsikt og ny teknologi for å forstå kundene, utvikle og forbedre tilbudet og levere i tråd med kundens forventning. Selv ved avvik skal vi alltid gi best mulig informasjon og strekke oss langt for å levere et pålitelig tilbud. Dette vil skape en bedre kundeopplevelse og økt kundetilfredshet som igjen vil gi oss handlingsrom for innovasjon og nyutvikling.

Hva betyr det i praksis?

Vi skal øke forutsigbarheten og påliteligheten på det eksisterende kollektivtilbudet gjennom å:

- Gi kundene riktig og relevant informasjon til riktig tid i alle kanaler
- Bruke data og innsikt for å forbedre punktlighet og regularitet på det eksisterende kollektivtilbudet
- Ta ansvar for hele verdikjeden og kundeopplevelsen, og aktivt involvere og jobbe sammen med våre operatører mot felles mål
- Modernisere og forbedre kundeopplevelsen og leveranse kvaliteten på skoleskyss og TT





PRIORITERT OMRÅDE 2

Vi skal tilby et helhetlig mobilitetstilbud som dekker kundenes behov



Hvorfor er det viktig?

Hver dag frakter Ruter innbyggerne i Oslo og Akershus fra der de er til dit de skal. Slik er vi en del av folks liv. Vi ønsker at Ruter skal være det første kundene tenker på når de har behov for å flytte seg. Det gjør at vi kan inspirere, påvirke og hjelpe innbyggerne til å reise bærekraftig. For å få til dette må vi være opptatt av hva folk skal, slik at vi kan tilby gode reisealternativer. Vi skal ta eierskap til kundenes samlede mobilitetsbehov og tilby tjenester som møter disse behovene. I tillegg skal vi få alle tjenestene til å fungere sømløst sammen, både fysisk og digitalt. I det digitale grensesnittet skal tjenestene være personalisert, og bruken av tjenestene skal kreve minst mulig planlegging og friksjon. På sikt ønsker vi at tilbudet skal være så sømløst og integrert med øvrige tilbud i regionen at kundene ikke trenger å ta et aktivt transportvalg. Valget tas automatisk, og det innebærer at de reiser sammen når de kan og alene bare når de må.

Hva betyr det i praksis?

Vi skal tilby et helhetlig mobilitetstilbud som dekker kundenes behov gjennom å:

- Få alle tjenestene vi tilbyr til å fungere godt sammen, både fysisk og i samme digitale løsning
- Integrere flere delte mobilitetstjenester og konsepter som utnytter eksisterende ressurser og infrastruktur
- Utvikle produkter og betalingsløsninger som er attraktive og gjør at kunden i mindre grad trenger å tenke på betaling
- Personalisere det digitale grensesnittet for de kundene som ikke ønsker å være anonyme





PRIORITERT OMRÅDE 3

Vi skal utvikle delt, selvkjørende bestillingstransport integrert i kollektivtilbudet



Hvorfor er det viktig?

Innbyggernes biler står stille mesteparten av tiden. Biler er ressurskrevende i produksjon, tar opp plass i byen og belaster folks økonomi. Likevel representerer bilen bevegelsesfrihet for mange. Ruters viktigste bidrag til en bærekraftig by- og samfunnsutvikling er å få folk til å dele ressurser og reise sammen. Derfor skal vi utvikle en selvkjørende bestillingstransporttjeneste og integrere den i kollektivtilbudet. Slik skal vi fase inn selvkjøringsteknologi i vår region på en måte der flere deler på kjøretøyene. For når bilene kan kjøre selv kan de brukes av mange istedenfor å stå stille på en parkeringsplass. For å få til dette skal vi samarbeide med andre aktører og land i Europa og utvikle og skalere en tjeneste som er like bra eller bedre enn bilen. Vi tror at delt, selvkjørende bestillingstransport kan gjøre at færre innbyggere trenger egen bil for å oppleve bevegelsesfrihet.

Hva betyr det i praksis?

For å tilby delt, selvkjørende bestillingstransport integrert i kollektivtilbudet skal vi:

- Rigge organisasjonen for bestillingstransport som en større del av Ruters tilbud
- Utvikle en bestillingstransporttjeneste som er like bra, eller bedre enn privatbilen og integrere den i kollektivtilbudet
- Realisere og skalere delt, selvkjørende bestillingstransport
- Samarbeide med andre aktører i Norge og Europa for å utvikle et operatørmarked for selvkjørende bestillingstransport i vår region



Suksesskriterier

Å levere på ambisjonene vil kreve mye av organisasjonen. Mye er viktig, men det er spesielt fire områder som vil være avgjørende for Ruter å fokusere på om vi skal klare å nå våre ambisjoner.

Data og teknologi

Vi skal jobbe data- og innsiktsdrevet og ta i bruk ny teknologi. Data er drivstoffet for kunstig intelligens (KI), og for å realisere potensialet i teknologi og KI må vi forbedre datakvaliteten og datakompetansen i Ruter. Vi skal bruke KI for effektivisering både i produksjon og kundegrensesnittet. Samtidig vet vi at kunstig intelligens vil transformere mobilitetsbransjen. Det betyr at vi må holde pulsen på utviklingen og utforske hva KI kan bety av endring, forretningsutvikling og innovasjon for Ruter, slik at vi kan ta det i bruk.

Mennesker og kultur

Ruter og operatørenes medarbeidere er vår viktigste felles ressurs. For å levere bærekraftig bevegelsesfrihet til innbyggerne må vi skape arbeidsplasser der medarbeidere trives på jobb og føler seg verdsatt. Vi skal gjøre kollektivbransjen til et attraktivt sted å jobbe. Da må vi styrke samarbeidet og jobbe mer innsiktsdrevet på tvers av kollektivfamilien. I Ruter skal vi bygge en kultur med engasjerte, hjelpsomme og ansvarlige medarbeidere som sammen jobber for å skape Norges beste arbeidsplass.

Riktige rammevilkår

Ruter skal drive utviklingen i mobilitetssektoren. For å klare det er vi avhengig av forutsigbare rammevilkår, aksept hos interessentene og juridisk handlingsrom. Vi skal jobbe aktivt for å sikre finansieringskilder og bygge forståelse og aksept for både en bredere rolle og definisjon av kollektivtransport. Dette er spesielt viktig for å kunne tilby selvkjørende bestillingstransport i stor skala. I tillegg skal vi bidra til en virkemiddelbruk (f.eks. bilrestriktive tiltak og infrastruktur) som bygger opp om visjonen og ambisjonene våre.

Samarbeid og partnerskap

Ruter skal være en engasjert og ambisiøs samarbeidspartner. Vi har tydelige forventninger til samarbeidspartnerne våre og ønsker å bli utfordret tilbake. Vi skal styrke samarbeidet med våre eksisterende partnere samtidig som vi søker nye samarbeid med private og offentlige aktører som kan hjelpe oss med å gi innbyggerne bærekraftig bevegelsesfrihet. Ved å bruke markedsdynamikken på en smart og innovativ måte, bidrar vi også til å utvikle norsk næringsliv, skape arbeidsplasser og posisjonere Norge internasjonalt.



