

# **Busskonseptet**

Orientering for strategiforum

Strategiforum 12.9.2013

Espen Martinsen, strategisjef

**Ruter#**

# Vår holdningsbaserte segmenteringsmodell

POSITIVE HOLDNINGER  
TIL Å REISE KOLLEKTIVT

NEGATIVE HOLDNINGER  
TIL Å REISE KOLLEKTIVT

HAR IKKE BIL



HAR BIL

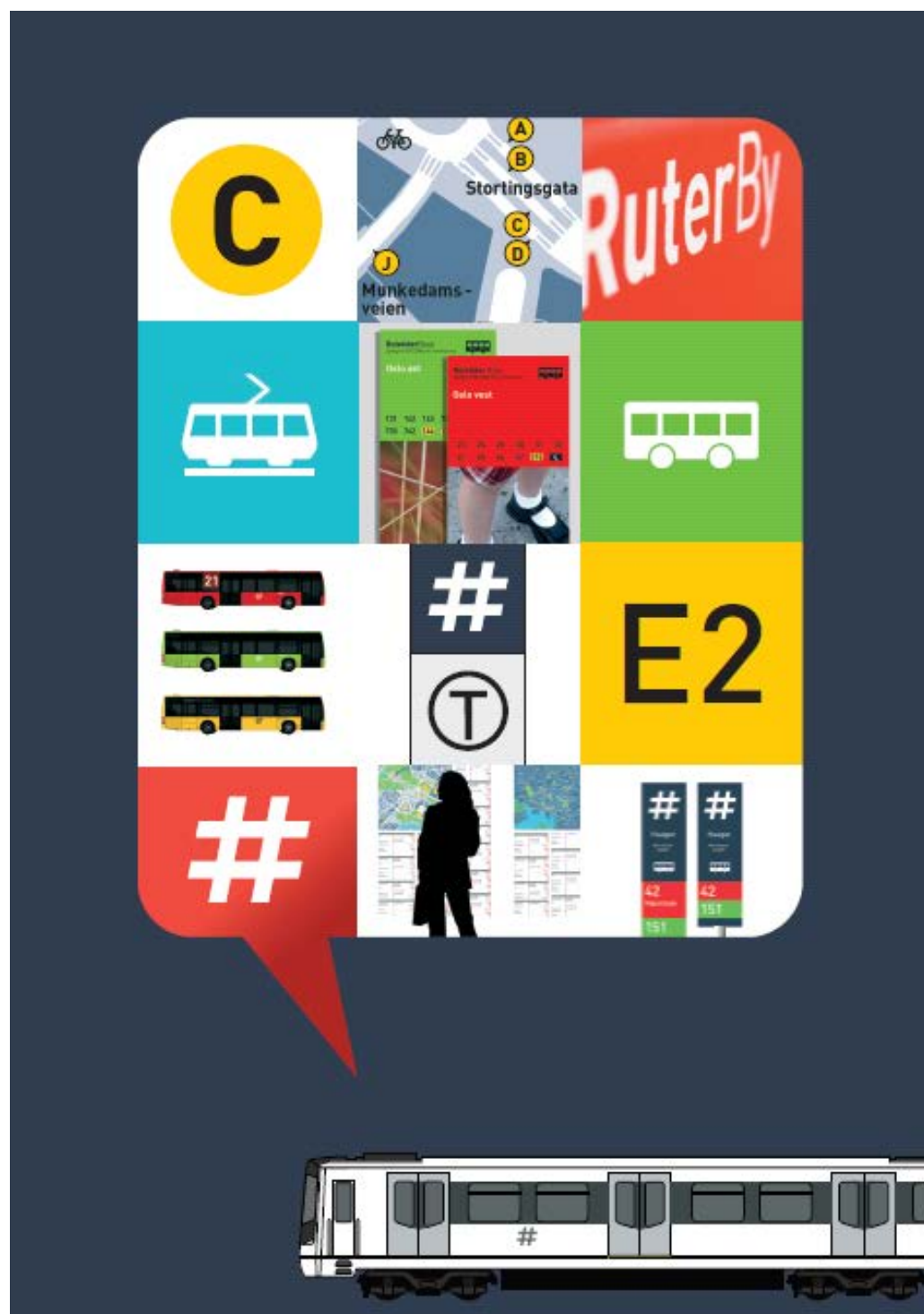


IKKE KOLLEKTIVT

**Ruter#**

# Enkel, intuitiv og relevant

TID - Trafikantinformasjons- og designprogrammet



Reiseplanlegger, priskalkulator, sosiale medier, billettapp

**Trafikanten**  
Reis kollektivt fra:  
  
til:  
  
Søket tar deg til trafikanten.no [Søk](#)

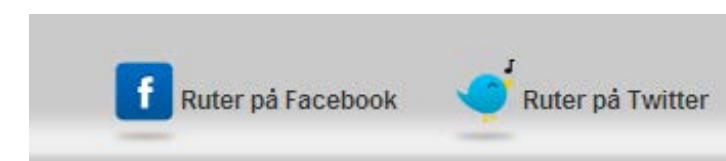


Stoppsted | Sone | Pristabell

**Priskalkulator**

Fra  Til  [Finn pris](#)

Voksen  Student  Ungdom  Barn  Honnør



**Ruter#**



## Buss i Oslo

Alle bussene i Oslo, *bybussene*, er røde og kjøres med både singel- og leddbusser.

Du kan kjøpe billett om bord hos føreren, men fra sone 1 (Oslo) må du da betale et ombordtillegg på 20 kroner. Vi anbefaler derfor å kjøpe billett på forhånd. Det er ikke ombordtillegg dersom du reiser fra de andre sonene. Husk at du bare kan betale med kontanter om bord på bussen, og ikke med sedler større enn 200 kroner. Husk å aktivere (starte opp) billetten. Dette kan du gjøre om bord i bussen.

Reiser du med singelbuss må du gå om bord foran i bussen og vise eller lese av billetten. Dette er sjåførens måte å kontrollere at du har gyldig billett. Reiser du med leddbuss, kan du gå om bord bak så lenge du har forhåndskjøpt billett. For avstigning må du gi stoppsignal ved å trykke på en av stoppknappene. Går du ut igjennom de bakerste dørene må du også trykke på døråpneren du finner ved døren.

Alle bussene har lavt gulv uten trappetrinn for enkel ombordstigning. For å rulle rett om bord med for eksempel barnevogn eller rullestol er du også avhengig av at stoppestedets plattform er tilpasset for dette.

Du kan ta med sykkel på bussen så lenge den ikke er til hinder for andre reisende. Du betaler barnepreis for sykkelen.



## Buss i Akershus

Alle bussene i Akershus, *regionbussene*, er grønne. Enkelte steder kjøres det også minibusser kalt *servicelinjer*.

Du kan kjøpe billett om bord hos føreren, men fra sone 1 (Oslo) må du da betale et ombordtillegg på 20 kroner. Vi anbefaler derfor å kjøpe billett på forhånd. Husk å aktivere (starte opp) eller stemple billetten. Dette kan du gjøre om bord i bussen. Det er ikke ombordtillegg dersom du reiser fra en av de andre sonene. Husk at du bare kan betale med kontanter om bord på bussen, og ikke med sedler større enn 200 kroner.

På bussene i Akershus må du alltid gå om bord foran i bussen og lese av billetten din. Dette er sjåførens måte å kontrollere at du har gyldig billett. For avstigning må du gi stoppsignal ved å trykke på en av stoppknappene. Alle bussene (med unntak av enkelte ekspressavganger) har lavt gulv uten trappetrinn for enkel ombordstigning. For å rulle rett om bord med for eksempel barnevogn eller rullestol er du også avhengig av at stoppestedets plattform er tilpasset for dette.

Du kan ta med sykkel på bussen så lenge den ikke er til hinder for andre reisende. Du betaler barnepreis for sykkelen.

- De to forklaringene starter slik:
- «*Buss i Oslo: Alle bussene i Oslo, bybussene, er røde og kjøres med både singel- og leddbusser ...*»
- *og*
- «*Buss i Akershus: Alle bussene i Akershus, regionbussene, er grønne ...*»

**Ruter#**



Det skjer ikke alltid i praksis, men flere av de grønne Akershus-bussene har faktisk plikt til å ta med seg passasjerer i Oslo hvis de likevel stopper. FOTO: ROLF ØHMAN

## Har plikt til å ta deg med

**Glem «kun avstigning».** Flere av Akershus-ekspresstusene skal også la passasjerer i Oslo komme på.

HANNE MELLINGSÆTER  
hanne.mellingseter@aftenposten.no

– Hovedregelen er at ekspresstusser fra Akershus ikke har lokaltrafikk i Oslo, men det finnes unntak, sier kommunikasjonsrådgiver Gro Feldberg Janbørg i Ruter.

Seks ekspresstusser fra Lørenskog: 412, 415, 417, 418, 421 og 422, skal ta med passasjerer fra Trosterud, Furuset, Ulven- og Teisenkrysset hvis de likevel stopper for å la folk gå av. Ruter innførte ordningen da det var kapasitetsproblemer på linjene 401 og 411, som stopper for av- og påstigning på alle holdeplasser, også i Oslo.

**Bare seks av femten**  
Ved Ulvenkrysset er det da seks ekspresstusser man har rett til

å bruke hvis de stanser. Men det stopper også ni andre ekspresstusser her, som kommer fra Nannestad, Bjørkelangen og Trøgstad, hvor praksisen «kun avstigning» faktisk gjelder. Her har ikke sjåførene plikt til å ta deg med, selv om de stopper for å slippe av folk.

– Vet passasjerene at de har rett til å gå på enkelte av disse bussene?

– De faste reisende er nok klar over det, og hvis du bruker Ulvenkrysset som eksempel, så passerer det 50–60 busser der i timen. Det kommer uansett en buss rett bak, sier rutekonsulent Magne Vetås.

– **Komplisert**

Lars Sæther, hovedverneombud i Unibuss og leder av Oslo og Akershus-avdelingen i Yrkestrafikkforbundet, synes Ruters opplegg er veldig komplisert.

– Når Ruter først har åpnet for at noen ekspresstusser skal ta med folk, er det mye mer ryddig både for passasjerene og føreren at alle gjør det, sier Sæther.

# Hvilke kriterier bør et konsept oppfylle?

- Tydelig og enkel fortelling
- Nyttig for kundene
- Funksjonelt omfang
- Langsiktig robust
- Ikke hemmende for tilbudsutviklingen
- Praktisk håndterbart i drift
- Grei iverksetting

Utklipp fra Aftenposten

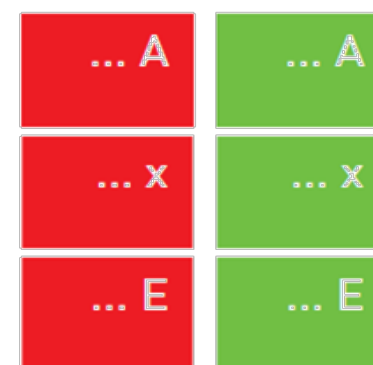
20.4.2012.

**Ruter#**

# Mandat: utrede alternative utviklingsretninger

0-alternativ: Fortsette som i dag

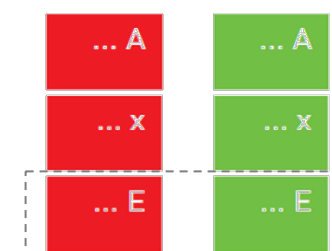
Gjennomføre opprinnelig intensjon med rød / grønn (eller utvikle noe som er enda bedre) . RuterBy og RuterRegion videreutvikles: Ulike linjekategorier kan skilles ut gjennom bokstaver og nummerering.



«Blanke ark». Utrede konsekvenser ved å kjøre en farge på alt, og fjerne den siste etterlevingen fra SL/OS-tiden. Evt. utvikle kategorier på bakgrunn av kriterier som er viktig for kundene.



Gi enkelte konsepter egen merking kan være aktuell videreutvikling.



**Ruter#**

Dagens situasjon :  
2 farger  
RuterBy og RuterRegion.



# Må støttes av strukturelle grep i linjenettet



1. Høy frekvens
  2. Enlinjekonsept
  3. Rettlinjekonsept
  4. Stive rutetider
  5. Taktet samspill på fellesstrekninger
  6. Pendler gjennom sentrum og knutepunkt
  7. Utnytte ressurser og infrastruktur
  8. Optimal stoppestedsavstand
  9. Utvikle knutepunkter og omstigningssteder
  10. Inndeling i hovedlinjekategorier
- Ruter #**

# Andres erfaringer

- Et busstilbud kan driftes med stor bevissthet rundt ulike konsepter tilpasset markedet, uten at dette nødvendigvis kommuniseres til kunden med farger og symboler.
- Egenskapene som definerer et konsept bør reflektere de viktigste egenskapene for kunden.
- Mye kan oppnås også ved opprydding i historisk tilbud hva gjelder synliggjøring og realisering av potensialer.
- Samsvar mellom budskap og det faktiske produktet.



**Ruter#**



# Pilotprosjekt i implementering av kundestrategi



- Webpanel
- Walk & talk
- Fokusgrupper
- Gruppesamtaler med førstelinjen

# Kundeinnsikter (utvalg)

- **Kundene er lykkelig uvitende om det totale busstilbudet.** Reiser til nye destinasjoner starter foran PC-en. Ansvarret ligger hos kunden, aksept for at dette er komplisert.
- **Kunnskapsmangel gjør at mange ikke reiser optimalt.** Rødt og grønt brukes til grovsortering, men fare for å utelukke de beste løsningene. “Voksenopplæring” om det totale busstilbudet vil sannsynligvis føre til flere og mer optimale reiser.
- **Linjekart som gir oversikt på samme måte som for T-banen er hjelpsomt.** Tilsier bedre linjekart for buss. Siden kompleksiteten er stor, fordrer det trolig forenkling.
- **Heller klartekst enn rare koder.** Tilsier mer tekst som tar en viss plass og mer arbeid med presist manus. Å unngå all tekst er ikke nødvendigvis et mål.
- **Hvis «koder», må Ruter forklare dem.** Tilsier enkel og grei «bruksanvisning» til kollektivnettet og mye bredere publisering av den.
- **«Måne for natt».** N for natt er greit, men gjerne symbol også. Kan tolkes som «ja, takk, begge deler». Symboler er til god hjelp så lenge de er enkle og intuitive.