

# Kolumbus' strategi 2022–2026

Kolumbus skal gjøre Rogaland til et bedre sted å leve ved å legge til rette for grønne reiser. Vi skal inspirere Rogalands innbyggere til å sykle, gå og reise kollektivt når de kan, og bruke bil kun når de må. Det skal være enkelt og gi god samvittighet å velge Kolumbus.

Vi skal ta ansvar for *hele* reisen, fra dør til dør. Buss, båt, lokaltog og bysykkel er kjernetjenestene våre. Men vi skal også sørge for sømløs integrasjon med sykling og gåing, og vi skal legge til rette for gode overganger mellom vårt tilbud og andre grønne mobilitetstilbud.

Hensynet til kundene skal være altoverveiende for hvordan vi utvikler tjenestene våre. Vi skal forstå kundenes ønsker, behov, barrierer og reisemønstre, og vi skal bruke denne innsikten til å utvikle et tilbud som gjør det enkelt å la bilen hvile.

I bunn ligger hensynet til miljø, bærekraft og samfunnsansvar.

## Samarbeid

Godt samarbeid er en forutsetning for å lykkes. Kolumbus skal dele erfaringer og kunnskap med kommersielle og offentlige aktører, og ta initiativ til samarbeid og koordinering. Slik kan vi utnytte synergier, spille hverandre gode og sammen skape et helhetlig tilbud til det beste for innbyggerne, på tvers av kommune- og fylkesgrenser.

## Samfunnsutvikling

Kundenes krav og forventninger til mobilitetstilbudet øker i takt med teknologiutviklingen. Skal det offentlige mobilitetstilbudet være en tjeneste for fremtiden, må vi utvikle oss like raskt. Det er ikke lenger nok å tilby flere

rutekilometer. Vi må legge til rette for en holdnings- og livsstilsendring, og løse utfordringene dette fører med seg. Mens vi tidligere kunne konsentrere oss om forflytting av mennesker og fysiske transportmidler, må Kolumbus nå ta en emosjonell posisjon og treffe kundene på deres premisser, både fysisk og digitalt.

## Miljø

Titusenvis av mennesker reiser med oss hver dag. Med det kommer et stort ansvar. Kolumbus' virke har en betydelig påvirkning, ikke bare på den enkeltes hverdag og mobilitet, men også på miljø og klima. Kolumbus tar et utvetydig ansvar for miljøet lokalt og globalt. Vi skal være en pådriver i å nå målene i FNs Parisavtale og å oppfylle Fylkestingets vedtak om kutt i klimagassutslipp. Kolumbus skal ligge langt fremme og drive fram nyskapende klima- og miljøvennlige transportløsninger.

## Visjon

Vi skal gjøre Rogaland til et bedre sted å leve.

## Hensikt

Vi skal gjøre det effektivt, enkelt og miljøvennlig å bevege seg uten egen bil.

## Samfunns mål

Kolumbus skal bidra til nullvekst i biltrafikken på en måte som er i tråd med FNs bærekraftsmål.

## Verdier

### Kundeorientert

Hensynet til kundene er altoverveiende for hvordan vi utvikler tilbudet og utfører tjenestene våre.

### Ansvarlig

Vi skal gjøre Rogaland til et godt sted å bo og leve, for både dagens og kommende generasjoner.

### Nytenkende

Vi finner og skaper nye og bedre løsninger til det beste for befolkningen i Rogaland.

# Satsingsområder



## Engasjerte medarbeidere

- Kolumbus skal være en ettertraktet arbeidsplass.
- Kolumbus setter trivsel og samhold blant de ansatte i høysetet.
- Vi legger til rette for faglig og personlig utvikling.
- Kolumbus har ledere som er samstemt, går foran og utvikler seg.
- Vi skal samarbeide med de beste på sine fagfelt.
- Kolumbus er en inkluderende arbeidsplass. Mangfold skaper bedre løsninger.
- Vi er ett Kolumbus. Alle som jobber for Kolumbus, internt som eksternt, deler vår bedriftskultur.



## Tjenester

- Kolumbus leverer pålitelige, helhetlige tjenester av høy kvalitet.
- Vi skal utvikle konsepter for bedriftsmarkedet og profesjonalisere disse.
- Bysykkelens posisjon som en strategisk og integrert del av mobilitetstilbudet skal styrkes.
- Vi skal samarbeide med kommersielle aktører om å utvikle tjenester som er i tråd med verdiene våre.
- Kolumbus skal utforske potensialet som ligger i samordning av offentlige transporttjenester.
- Vi bruker delingstjenester som et virkemiddel for å nå nullvekstmålet.
- Kjernetjenestene våre skal ha Kolumbus som tydelig avsender, og være helt integrert i våre digitale kanaler og betalingsmodeller.



## Miljø

- Vi skal tilby det mest miljøvennlige og innovative kollektivtilbudet i Norge.
- Kolumbus skal være en pådriver for innføring av ny og mer miljøvennlig teknologi.
- Vi skal være en ledende bidragsyter i å nå regionale, nasjonale og internasjonale klimamål.
- Vi skal i enda større grad tilpasse tilbudet til passasjergrunnlaget slik at kapasiteten utnyttes best mulig og miljøgevinsten blir størst.
- Vårt viktigste miljøbidrag er å sørge for at flest mulig reiser skjer med kollektiv, sykkel og gange.



## Kundeopplevelsen

- Vi arbeider innsiktsdrevet, og kundeperspektivet er altoverveiende for det vi sier og gjør.
- Det skal være enkelt og attraktivt å reise med Kolumbus.
- Kundene våre skal være selvhjulpne, og vi skal levere en friksjonsfri reise, fysisk og digitalt.
- Vi skal ta et helhetlig ansvar for kundeopplevelsen på vegne av operatører og veiholdere.
- Vi skal skape gode og konsistente reiseopplevelser sammen med operatørene.
- Vi skal tilby Norges beste kundeservice.
- Vi skal kommunisere tydelig og målrettet for å nå målene våre.
- Vi skal inspirere til grønne mobilitetsvalg gjennom holdningsarbeid og å spre kunnskap om tilbudet.



## Innovasjon og samarbeid

- Vi skal aktivt bruke innovasjon for å levere bedre tjenester på en mer effektiv måte.
- Vi skal være premissleverandør for mobilitet.
- Kolumbus skal ta ansvar for strategisk mobilitetsplanlegging og utvikling av mobilitetspunkt.
- Vi skal aktivt søke samarbeid med offentlige og private aktører som hjelper oss med å nå målene våre.
- Vi skal være en ansvarlig bestiller.
- Vi skal bruke vår innkjøpsposisjon til å oppnå fordelaktige avtaler innenfor gjeldende regelverk.
- Kundene våre skal være trygge på at persondataene vi behandler, blir håndtert i henhold til gjeldende regelverk.
- Kolumbus skal eie kundeforholdet og reisedata for bruk av våre kjernetjenester.
- Vi skal arbeide for en felles nasjonal digital plattform.
- Vi skal ha tilgang til alle relevante data og bruke disse strategisk i vurdering og utvikling av nye mobilitetstiltak.