

KOLUMBUS STRATEGI

2016-2021



KOLUMBUS

Strategien danner en ramme for hva vi har som mål å arbeide systematisk med på kort og lang sikt for å skape et attraktiv Rogaland med god mobilitet.

Kolumbus strategiplan 2016-2021 viser hvilke målsettinger vi har satt oss ut fra dagens ståsted og hvordan vi skal nå disse frem mot 2021.

INNLEDNING

Kolumbus har og tar et stort ansvar for mobiliteten i Rogaland. Sammen med sykkel, gange og tog er vi en sentral brikke for å gjøre innbyggere og besøkende i dagens og fremtidens Rogaland mobile. På tross av en forventet befolkningsvekst er det et mål, både nasjonalt og for Kolumbus, at økningen i trafikken skal tas ved hjelp av kollektivtransport, gange og sykkel. Det skal være nullvekst i biltrafikken i Rogaland.

En annen konsekvens av dette er at Kolumbus skal ta markedsandeler i Rogaland. Vi skal med andre ord forsterke vår posisjon som en primær leverandør av mobilitet i regionen.

Vi bruker ordet «mobilitet» bevisst. Dette markerer at Kolumbus ikke kun ser på seg som en isolert leverandør av kollektivtransport, men som en integrert del av de totale transportløsningene i Rogaland.

Helhetstenkning

Vi ser at dette ikke er mulig kun med satsing på buss og (hurtig)båt. Samordning og samspill med sykkel, gange og tog er derfor et viktig virkemiddel for å nå det overordnede målet. Kolumbus skal derfor aktivt ta totalansvar for hele reisen. Buss, båt, tog, sykkel, gange og kommersielle aktører er alle potensielle deler av en slik reise.

En sentral del av denne helhetstenkningen er at Kolumbus overtar det overordnede ansvaret for Jærbanen og Bussveien.

Et godt kollektivtilbud i Rogaland forutsetter, i likhet med de andre fylkene i Norge, en betydelig andel offentlig finansiering. Flere kollektivreisende vil med andre ord gi et økt finansieringsbehov. Det er helt sentralt at man ser sammenhengen mellom flere reisende og økte kostnader som ikke oppveies av de økte inntektene.



Kolumbus har vært og er en pådriver for universell utforming. Dette arbeidet skal videreføres.

Innovasjon og miljø

Med et stort antall passasjerer hver dag har vi en betydelig innvirkning ikke bare på den enkeltes hverdag og mobilitet, men også på miljøet. Kolumbus tar et utvetydig ansvar for miljøet både lokalt og globalt. Vi skal ligge langt fremme på dette området og være med på å drive frem nyskapende og miljøvennlige løsninger for kollektivtrafikken. Dette er også en åpenbar konsekvens av vår visjon om å gjøre Rogaland til et bedre sted å bo og leve.

Forenkling av tjenester

Vi vet mye om hva som skal til for å få flest mulig til å reise kollektivt. Kollektivtransport må være et effektivt, pålitelig og raskt alternativ som er enkelt tilgjengelig. Dette bør derfor ligge til grunn for mye av det vi gjør. Både nye og eksisterende kunder skal kunne reise kollektivt, og gjerne i kombinasjon med å sykle eller gå, uten å måtte lese en «bruksanvisning» først. For å oppnå

dette er en ytterligere forenkling av våre tjenester påkrevet.

Organisasjonsutvikling

Ny teknologi og økt kundefokus medfører nye og økte behov for kompetanse blant alle ansatte. Videreutvikling av organisasjonen er nødvendig for at vi skal nå våre mål og for å ivareta alle ansatte.

Reiseopplevelsen

For å være et konkurransedyktig alternativ må spesielt god fremkommelighet trekkes frem. Dette har vært en særskilt utfordring i Rogaland, og vi er avhengig av bedret fremkommelighet for å nå våre mål. Vi skal derfor jobbe aktivt for økt fremkommelighet i form av kollektivfelt, kollektivtraseer og andre tiltak. Å overta ansvaret for bussveien er med på å gjøre dette mulig i enda større grad.

Kunden står i sentrum for alt vi foretar oss, og vi erkjenner at vi er til for kundene våre. Dette skal resultere i at vi gir flest mulig kunder en best mulig reise i Rogaland.

HOVEDUTFORDRINGER

Få kollektivtransporten
til å være førstevalget

Senke terskelen for å
reise kollektivt

Sørge for at alle møter
med kunden gir en positiv
opplevelse

Fremkommelighet og
punktlighet



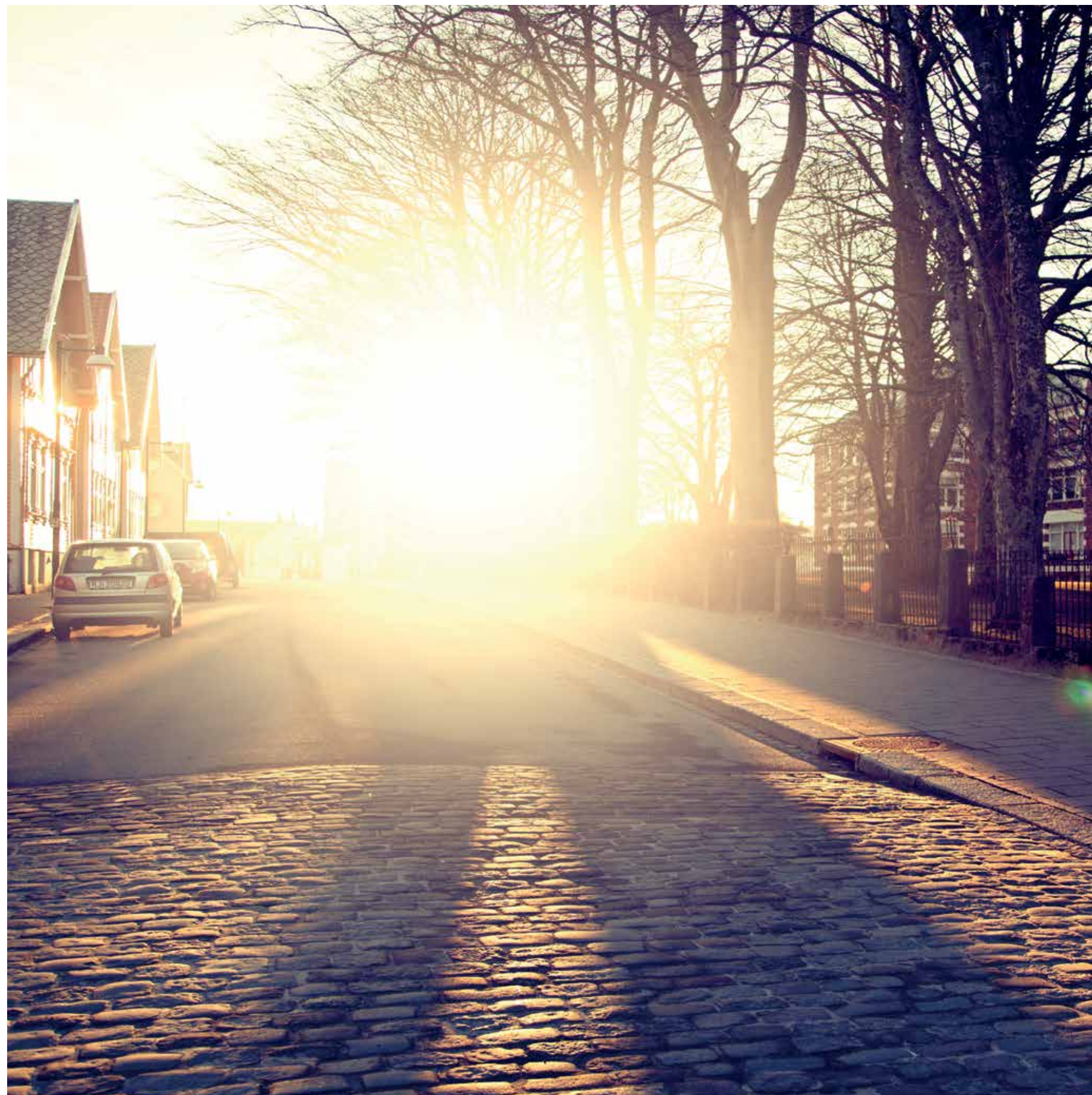


VISJON

Vi skal gjøre Rogaland til et bedre sted å bo og leve

FORRETNINGSIDE

Med sterk lokal forankring skal vi bidra til trygg og forutsigbar transport for barn, unge, eldre og samfunnsbevisste innbyggere, slik at Rogaland får redusert trafikk og blir et bedre sted å leve og bo for alle.



MÅL

Øke antall reisende med buss på Nord-Jæren med 3 prosent per år

Øke antall reisende med buss i Nord-Rogaland med 2 prosent per år

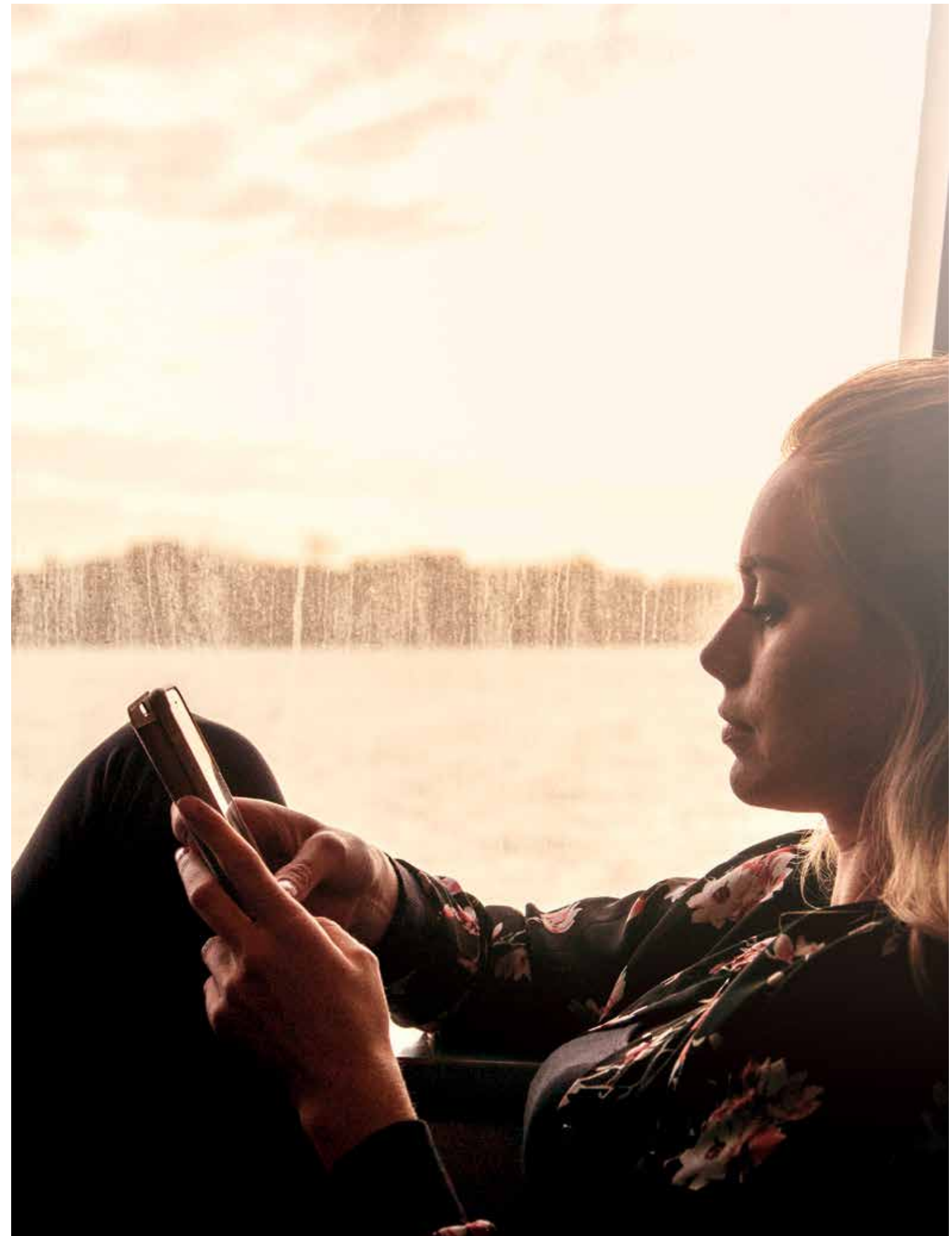
Holde antall reisende i øvrige Rogaland stabilt

Alt i alt kundetilfredshet med buss og båt: 90 prosent innen 2020

NPS bedre enn 10

All buss- og båttrafikk skal utelukkende benytte fornybar energi innen 2024

Alle produkter og tjenester Kolumbus tilbyr skal være universelt utformet



VIRKEMIDLER
for å gjennomføre strategiene



INNOVASJON OG SAMARBEID

- Kolumbus skal ha et helhetlig ansvar for kollektivtrafikken i Rogaland
- Kolumbus skal være en pådriver for innovasjon innen kollektivtrafikken
- Kolumbus skal drive frem nye og mer miljøvennlige løsninger, og være blant de ledende i Norge på å bruke miljøvennlige løsninger
- Kolumbus skal aktivt bruke tilgjengelig informasjon og innsamlede data til kontinuerlig videreutvikling
- Kolumbus skal fortsatt være en ledende aktør på universell utforming
- Kolumbus skal være en pådriver for åpne standarder, og tilpasse oss til nasjonale standarder
- Kolumbus skal ha full samordning med ferjer og tog
- Kolumbus skal utvide samarbeidet med andre kommersielle aktører
- Kolumbus skal ha et tett samarbeid med Statens vegvesen og kommunene for å sikre god fremkommelighet for buss
- Kolumbus skal ha god informasjonsflyt og godt samarbeid med våre operatører



INKLUDERENDE

- Kolumbus skal være en attraktiv arbeidsplass
- Det skal legges til rette for faglig og personlig utvikling for alle ansatte
- Et godt, åpent og tverrfaglig samarbeid både internt og eksternt skal bidra både til et godt arbeidsmiljø og en best mulig tjeneste til kundene
- Alle ansatte skal få nødvendig opplæring for å ivareta kompetansebehovet som ny teknologi og økt kundefokus gir
- MTI på minst 4,5 (på en skala fra 1-6) innen 2021



KUNDEMØTET

- 95 prosent av alt billettsalg skal være selvbetjent
- Alle busser og båter skal være kontantfrie
- Nødvendig og korrekt informasjon skal være tilgjengelig der og når kundene trenger det
- Kolumbus skal arbeide for å overta ansvaret for holdeplassene i Rogaland
- Kolumbus skal sørge for at sjåførere og mannskap har tilstrekkelig opplæring og kompetanse til å ivareta rollen som vårt ansikt utad
- Servicenivået mot kundene skal heves i samarbeid med operatørene
- Holdningskampanjer skal være med på å gi alle et positivt syn på Kolumbus og kollektivtrafikkens rolle i Rogaland



RUTETILBUDET

- Kolumbus skal ha ansvaret for ruteplanlegging i Rogaland både på strategisk og operativt nivå
- Rutetilbudet skal være markedstilpasset
- Vi skal ha ansvaret for bussveien, som en integrert del av øvrig kollektivtilbud i regionen
- Vi skal holde oss oppdatert på konkurranseutsettingen av Jærbanen for å inngå samarbeid om å kunne overta ansvaret. På denne måten vil vi gjøre reisen enda mer sømløs for de reisende
- Ansvar for Jærbanen vil gi synergieffekter og være positivt for mobiliteten i regionen som helhet
- Kolumbus skal bruke ressursene slik at vi får flest mulig passasjerer for de midlene vi har til rådighet
- Vi vil forenkle rutetilbud og prisstruktur for å fjerne barrierer mot å reise kollektivt
- Stive rutetider skal fortsatt være en del av etenkelt og markedstilpasset rutetilbud
- Frekvensen skal være minst hvert 10. minutt der det er markedsmessig grunnlag for det
- Kolumbus skal i større grad ta ansvaret for holdeplassene, og på den måten sikre at tilbudet vårt framstår som attraktivt for våre reisende. Vi vil inngå samarbeid med SVV og kommunene for å fjerne holdeplasskilt på steder der det ikke går buss slik at vi ikke villeder passasjerene våre
- Plassering av holdeplasser skal også være markedstilpasset. Dette innebærer en kundetilpasset balanse mellom gangavstand og kjøretid
- For de fleste skal det være enkelt å reise dit man skal. Kombinasjonen av gangavstand, kjøretid, antall bytter og total reisetid skal gjøre Kolumbus til et attraktivt alternativ der hvor det er markedsmessig grunnlag for dette
- Rutetilbudet skal justeres i tråd med befolkningsvekst og andre endringer i demografi



RESSURSER

- Forutsigbar finansiering fra fylkeskommunen er en forutsetning for å nå våre langsiktige mål og for å ivareta våre kunder på en god måte
- Flere reisende, samt fokus på miljø og innovasjon, vil kreve økt finansiering. En slik økt finansiering forutsettes dekket gjennom statlige tilskudd, som bypakker, og andre finansieringsordninger, som miljørettede tiltaksmidler fra Enova
- Kolumbus skal være en profesjonell innkjøper. Innkjøp skal være en del av en helhetlig strategi, og vi skal ta hensyn til livsløpskostnader ved innkjøp



MERKELØFTET

Vi skal skape en bedre flyt i hverdagen



VERDIGRUNNLAG

Kundeorientert

Kundeorientering er ikke bare "hva", men også "hvordan". Hensynet til våre reisende skal være altoverveiende for hvordan vi utvikler kollektivtilbudet og utfører våre tjenester i det daglige. Skal Kolumbus nå sine mål, må dette være et prioritert mål i alle oppgaver.

Ansvarlig

Ansvarlighet skal prege alle sider ved Kolumbus. I dette legger vi det å se våre oppgaver i et større perspektiv, gjøre gode, faglige vurderinger og innta en objektiv rolle til enhver tid. Slik skal Kolumbus gjøre seg fortjent til den tilliten vi er gitt fra våre passasjerer og våre eiere.

Nytenkende

Å være nytenkende handler om å løfte blikket for å se hvor vi skal i morgen. For å lette de reisendes hverdag ønsker Kolumbus å være nytenkende overfor våre passasjerers behov og slik bedre hverdagen for våre passasjerer.



MERKELØFTE

Vi skal skape en
bedre flyt i hverdagen