

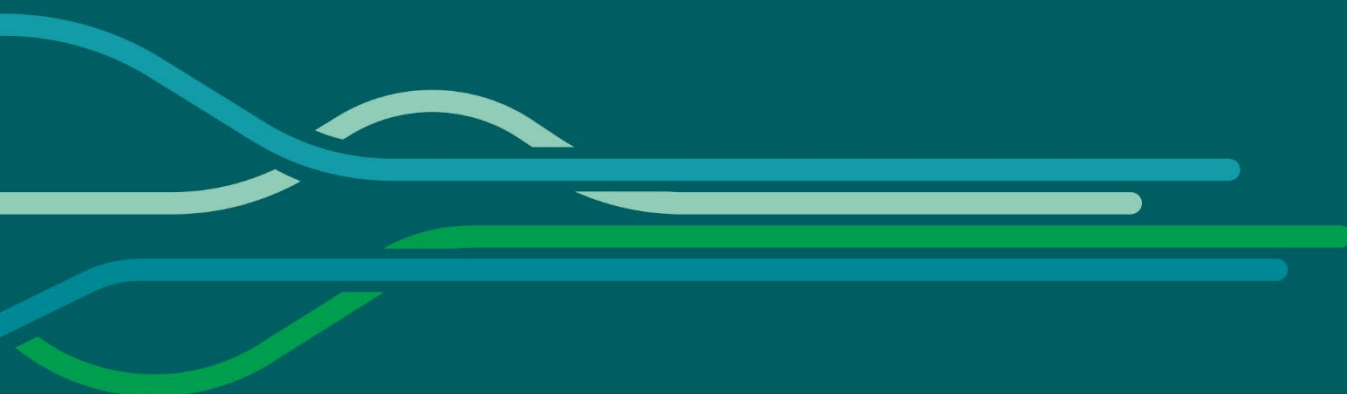


Innlandstrafikk

Endelig
17.03.2022

Årsrapport 2021

Innlandstrafikk



Innhold

1. Forord	2
2. Om Innlandstrafikk	3
3. Klimavennlig kollektivtilbud	5
4. Kollektivtilbud.....	7
5. Kundene	18
6. Salg og billetter	25
7. Bedre tjenester til våre kunder	27
8. Markedstiltak	31
9. Nøkkeltall	37
10. Årsregnskap.....	38

1. Forord

Året 2021 startet bortimot slik 2020 sluttet med Covid-19 og til dels enda strengere smitteverntiltak for befolkningen. Fra gjenåpningen av samfunnet i slutten av september og frem til den nye koronavirusvarianten omikron ble oppdaget i Norge i november, begynte vi virkelig å få trua på at nå går det rette veien. Antallet reisende var økende gjennom høsten og vi hadde store forhåpninger til at 10-kroners kampanjen skulle bidra til enda flere reisende og en god start inn i det nye året. Slik ble det dessverre ikke. Framdøra på bussene ble stengt igjen fra 14. desember og fra 15. desember ble det en ny periode på hjemmekontor. Antall reisende økte med nærmere 500 000 reisende fra året før. Likevel ble det en nedgang på 23,7 % fra "normalåret" 2019.

Fjoråret ble også preget av en tragisk bussulykke på Tangen den 11. mars der en av sjåførene til Vy Buss omkom. En slik hendelse gjør noe med oss alle. Vy Buss ivaretok alle involverte, passasjerene, den andre sjåføren og kollegene på en veldig god måte. Ulykken satte naturligvis fokus på sjåførenes sikkerhet i bussene, og Statens Havarikommisjon besluttet å gjennomføre undersøkelse av møteulykken.

De økonomiske rammene for kollektivtransport har vært krevende i 2021. Med reduserte budsjettammer og økte kostnader til klima- og miljøkrav i transportkontraktene har det vært lite handlingsrom til utvikling av kollektivtilbudet. Selv om vi innimellom synes det har vært litt trått med både en langdryg koronapandemi og redusert økonomisk handlingsrom, har vi likevel fått utrettet mye og levert godt på de oppgavene vi er satt til å løse.

Den 21. juni fikk Lillehammerregionen et bedre busstilbud på de største holdeplassene og en mer miljøvennlig kollektivtransport. Med 15 nye elbusser i drift nådde vi en ny og viktig milepæl i elektrifiseringen av kollektivtransporttilbudet i Innlandet. Disse bussene vil bidra til å redusere utslippet av klimagasser med 1000 tonn per år.

Markedsplanen for 2021-2024 kom på plass med flere planlagte aktiviteter for å få folk tilbake på bussen, og det er gledelig å se at kjennskapen til Innlandstrafikk som merkevare har økt gjennom året. Resultatene for Innlandet på det nasjonale Kollektivbarometeret viser en liten økning på de fleste målepunkter med unntak av målepunktet Kollektivtrafikkens rolle i samfunnet. Her fortsatte nedgangen litt fra 2019. Befolkningsundersøkelsen vi gjennomførte i fjor høst om blant annet transportmiddelbruk og reisevaner viser at vanlige biler og elbiler dominerer med en markedsandel på 75 % i Innlandet etter to år med pandemi. Vi har derfor en stor og krevende jobb foran oss med å øke andelen grønn mobilitet på bekostning av personbiltransport i tiden fremover.

Det er betryggende å se at vi har fått god erfaring i å håndtere pandemien, både internt og eksternt overfor våre reisende, samtidig som vi har levert godt på vedtatte mål. Takk til alle medarbeidere for stor innsats og vel utført jobb i 2021!

Lars Baukhol
seksjonssjef kollektivtransport,
Innlandstrafikk



2. Om Innlandstrafikk

Seksjon Kollektivtransport - Innlandstrafikk - har ansvaret for kollektivtransport i Innlandet fylkeskommune. Sentrale arbeidsoppgaver for å sikre et moderne, klimavennlig og pålitelig kollektivtilbud i Innlandet er planlegging og organisering av skoleskyss, ruteplanlegging, konkurranseutsetting av rutetilbudet, salg og markedsføring, ruteopplysning, samt utvikling og forvaltning av digitale applikasjoner og løsninger.

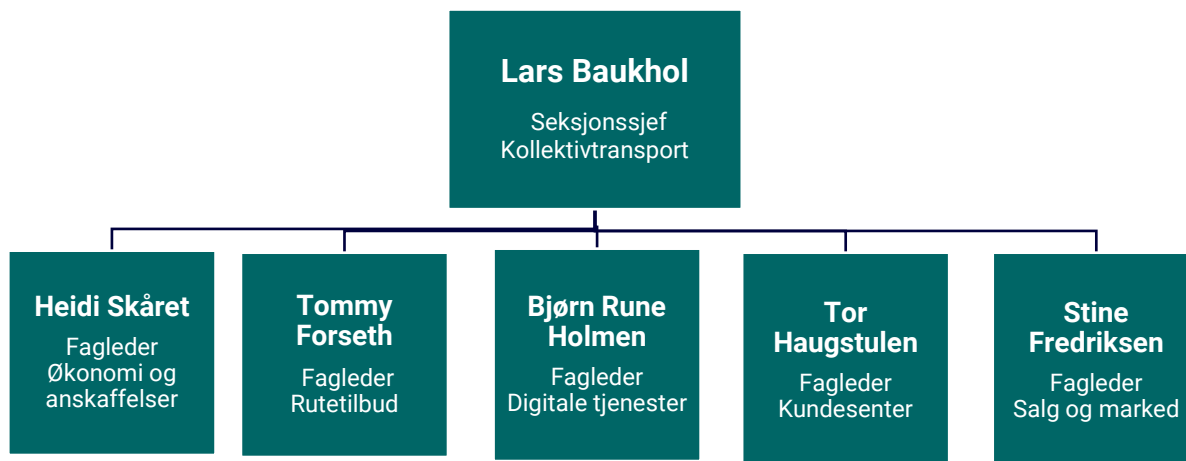


Et moderne, klimavennlig og pålitelig kollektivtilbud

Kollektivtransporten er bærebjelken i mobilitetstilbudet for Innlandet. For å øke antallet kollektivreisende utvikles et sømløst og effektivt kollektivtransporttilbud der potensialet for økning i antall reisende er størst. Innlandstrafikk skal tilby innbyggerne i Innlandet et moderne, klimavennlig og pålitelig kollektivtilbud. Hyppige avganger, kort reisetid og effektive byttepunkt vektlegges. Gjennom å lære folk å reise kollektivt økes bevisstheten til kollektivtilbudet og bidrar til holdningsendringer som gjør at kollektivtransport bli en større del av folks hverdag.

Innlandstrafikk består av faggruppene Økonomi og anskaffelser, Rutetilbud, Digitale tjenester, Salg og marked og Kundesenter. Vi er 55 ansatte og har kontorsted på Lillehammer og i Folldal.

Figur 1: Organisasjonskart Innlandstrafikk 2021



Det ble gjennomført en OU-prosess høsten 2020 i Innlandstrafikk der alle ansatte bidro med innspill til hva vi kan gjøre bedre eller annerledes. Det var noen områder som utpekte seg i tilbakemeldingene og innspillene, og det ble derfor gjort noen organisatoriske endringer fra 1.1.2021.

Det førte til at systemstøtte ble flyttet til nyopprettet faggruppe digitale tjenester, skoleskyss flyttet til faggruppe rutetilbud og kundesenter videreført som egen faggruppe (tidligere drift og forvaltning).

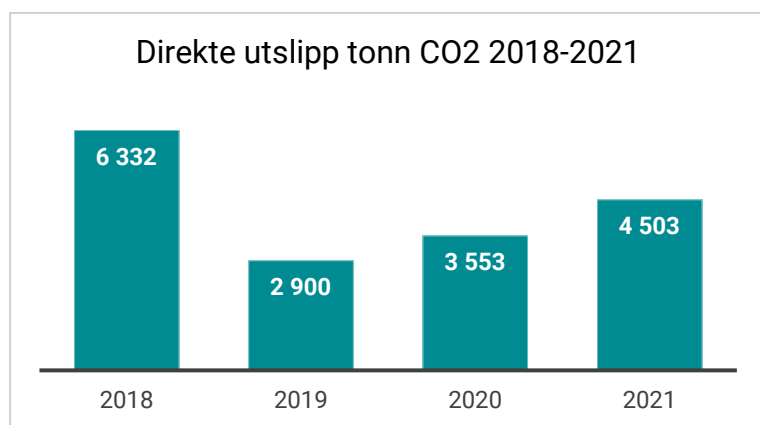
I tillegg ble oppgaver knyttet til bla. miljørapportering og oppfølging flyttet til faggruppe rutetilbud. Faggruppe økonomi og anskaffelser ble styrket med en økonomirådgiver og det ble ansatt ny enhetsleder for faggruppen digitale tjenester våren 2021.

3. Klimavennlig kollektivtilbud

Innlandstrafikk følger opp fylkeskommunens mål for klimaarbeidet med krav til klimagassreduksjon i kontraktene med transportørene.

Klimagassutslippene i Innlandet skal reduseres med 50 % innen 2030, med referanseår 2018. Målet gjelder for direkte utslipp. Direkte utslipp fra kollektivtransporten omfatter utslipp fra forbrukt drivstoff og energi. (Fylkesbudsjettet 2022-2025)

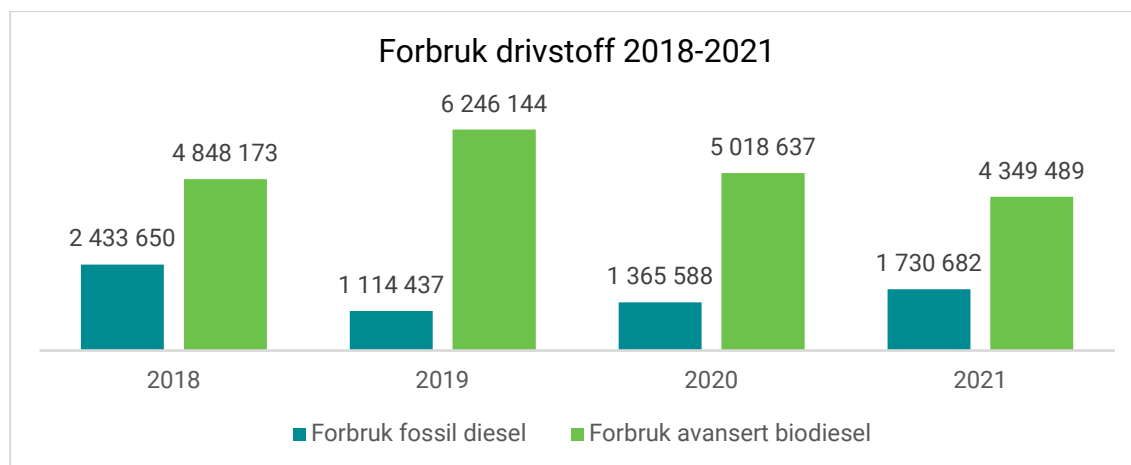
Figur 2: Direkte utslipp 2018-2021



Økningen i direkte utslipp i 2020 og 2021 gjenspeiler lavere andel biodrivstoff enn i 2019. Målet om 50 % reduksjon av direkte klimagassutslipp innen 2030 krever ytterligere kutt, ca. 1 800 tonn i forhold til 2021-nivå. Dette tilsvarer at ca. 650 000 liter fossil diesel (autodiesel) må erstattes med utslippsfri eller fossilfrie energi og drivstoff i drift.

Innlandet fylkeskommunes virksomhet skal være fossilfri innen 2025. Fossilfri virksomhet defineres som at fylkeskommunen benytter energikilder som ikke gir direkteutslipp av fossil CO₂. Fylkeskommunen skal også jobbe for å kutte i indirekte utslipp, gjennom å redusere utslippene fra forbruk av varer og tjenester. (Fylkesbudsjettet 2022-2025)

Figur 3: Forbruk drivstoff 2018-2021



I 2021 ble 1,6 millioner kilometer kjørt med elbusser i Hamar, og i Lillehammer fra juni 2021, med et energiforbruk på ca. 2 millioner kWh totalt. Forbrukt strøm erstatter ca. 500 000 liter diesel.

4,35 millioner liter avansert biodiesel og 1,73 mill. liter fossil diesel er rapportert forbruk i 2021. Innlandet fylkeskommunes kollektivtransport er ca. 74 % fossilfri pr 31.12.2021 (85 % fossilfri 31.12.2019).

Målet om fossilfri fylkeskommunal virksomhet innen 2025 innebærer at 1,73 millioner liter fossil diesel må erstattes med utslippsfri eller fossilfri energi innen 2025.

4. Kollektivtilbud

For å få flere til å reise kollektivt, satser Innlandstrafikk på et sømløst og effektivt kollektivtilbud der potensialet for økning i antall reisende er størst. Hyppige avganger, kort reisetid og effektive byttepunkt vektlegges. Kollektivtilbudet består av bybusser, regionlinjer, lokallinjer og bestillingstransport til ordinære reisende, og skoleskyss til skysselever.

Innlandstrafikk hadde et håp om at 2021 skulle være veien ut av korona, men 2021 startet med stengte framdører og oppfordring om å ikke reise kollektivt. Det var en positiv trend i reisestatistikken utover sommeren og dette fortsatte til november.

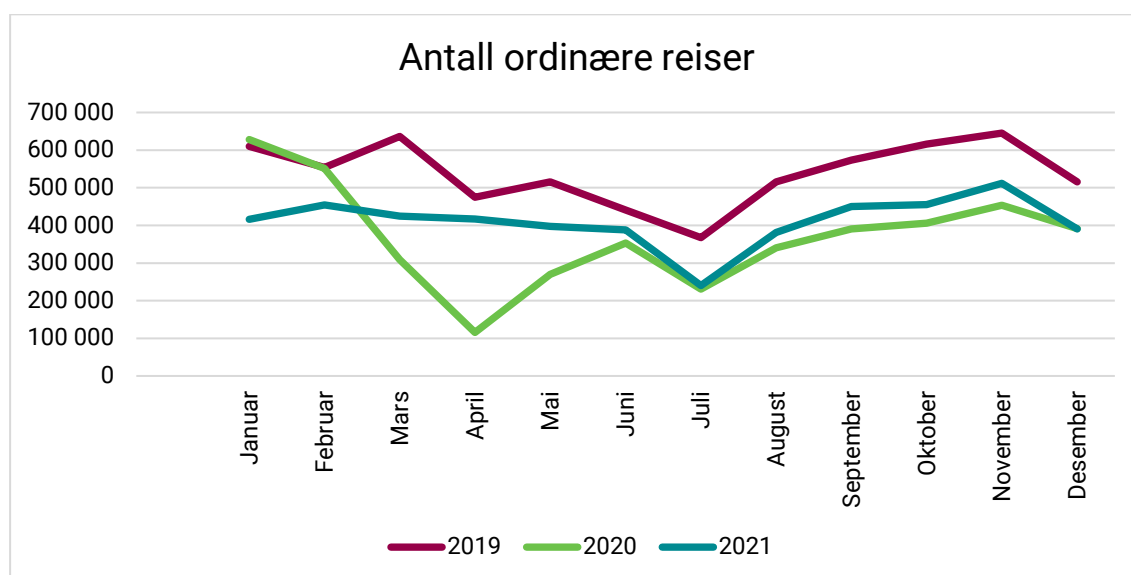
I desember ble det satt i gang en 10-kroners kampanje for å flere reisende tilbake på bussen. Dessverre hadde desember en ny økning i smittetrykket som førte til en ny runde med stengte framdører og oppfordring om å ikke reise kollektivt.

Til tross for oppfordringen i perioder av 2021 om å unngå kollektivreiser ble det kun gjort mindre tilpasninger i tilbudet.

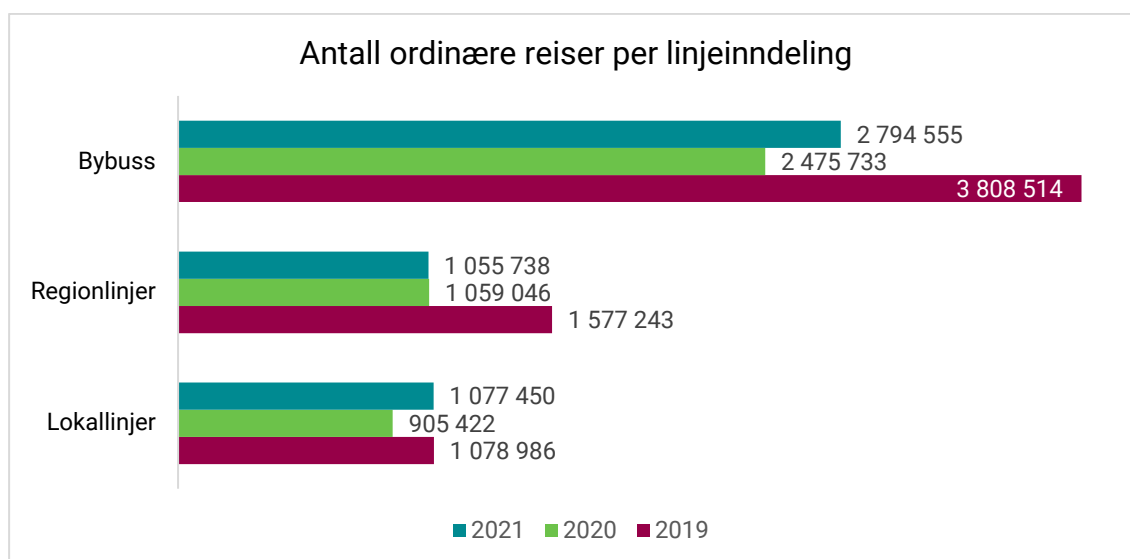
Våre operatører har fortsatt arbeidet med omfattende smitteverntiltak. Som et av tiltakene gjennom året har alle operatører i perioder kjørt med stengt framdør, dette har gitt reduserte inntekter. Tapte billettinntekter ble kompensert av staten.

Totalt ble det i overkant av 4,9 millioner ordinære reisende i løpet av 2021. En økning i underkant av 500 000 fra 2020.

Figur 4: Antall ordinære reiser



Figur 5: Antall ordinære reiser per linjeinndeling



Nedgangen på bybuss er mindre enn på region- og lokallinjer. Det er flest reisende på linjer som har høy frekvens og lengst driftsdøgn.

Nytt tilbud i Lillehammer-regionen

Det var oppstart av ny kontrakt i Lillehammer-regionen den 21. juli. Premissene for nytt tilbud var å styrke tilbudet der etterspørselen er størst. På bybussen var målet å «tette hull» og øke frekvensen, mens ressursutnytting var vesentlig på lokal- og skolerutene.

Avtalen omfatter 2,2 millioner rutekilometer per år. I kontrakten benyttes 48 busser. Av disse er det 15 elbusser (som brukes på bybuss-linjer), 18 nye busser og 15 brukte lokal/skolebusser. Busser som ikke benytter elektrisk teknologi benytter bærekraftig HVO-diesel.



Bilde: Nye el-busser på Lillehammer skysstasjon.

Traseene for både bybuss og regionlinjer ble endret i det nye busstilbudet i Lillehammer-regionen. Nytt og forenklet linjekart vises nedenfor.



Bestillingsruter

Tilbudet er tilpasset lokale behov i de ulike delene av fylket, men de fleste av Innlandets 46 kommuner har en eller annen form for bestillingstransport. I 2021 ble det er påbegynt et prosjekt som skal samordne bestillingstransporten, dette skal stå ferdig i løpet av 2022.

Bestillingstransporten i Innlandet kan deles opp i følgende tre hovedgrupper:

- Turistrelaterte ruter i sesong.
- Bestillingstransport som tilførsel mot regionlinjene.
- Bestillingstransport for å komme til og fra kommunesentret.

Prosjekter

Smart transport i distriktene

Smart transport i distriktene (STD) er et samarbeidsprosjekt med SINTEF, Folldal kommune, Sykehuset Innlandet og Entur, finansiert av Forskningsrådet. Formålet er å utvikle attraktive og bærekraftige transportløsninger for distriktene.

Hovedideen er å utvikle et felles system for transportplanlegging, der behov for person- og varetransport samordnes dynamisk for å utnytte transportressursene best mulig. Det har i 2021 blitt arbeidet videre med utvikling av flere prototyper og verktøy, både på brukersiden og systemsiden.

Koronarestriksjoner har satt sitt preg på prosjektet også i 2021, men det har heldigvis vært anledning til å gjennomføre flere av de planlagte aktivitetene fysisk i 2021. Innlandstrafikk gjennomførte blant annet konferansen «Mobilitet i distriktene» på Lillehammer med i overkant av 40 deltakere.

Prosjektet avsluttes i april 2022, og det blir viktig for Innlandstrafikk framover å finne ut hvordan vi kan utnytte resultatene av prosjektet videre i vår virksomhet.



Bilde: Arrangørene for konferansen om «Mobilitet i distriktene» var godt fornøyd med deltakelse og gjennomføringen. Fra venstre: Ingrid Rindal Øvsteng, Eivind Myhr, Lars Baukhol og Jon-Vegard Lysaker Torgersrud.

Glåmdalsprosjektet

Innlandstrafikk har sammen med Vy Buss foretatt en gjennomgang av rutestrukturen i Glåmdalsregionen med mål om å oppnå mer rasjonell drift med færre reduserte stillinger og bruk av færre busser.

Prosjektet ble delt i tre mindre regioner der Odalskommunene ble ferdig gjennomgått sommeren 2021, og implementert fra august 2021.

Høsten 2021 ble de to andre delprosjekt gjennomgått. Det var Våler, Grue, Åsnes og Kongsvinger med Eidskog. Resultatet av disse vil bli implementert sammen med planlegging av nye skoleruter for skoleåret 2022-2023. Endringen utgjør en forventet reduksjon på 2-3 busser, og dermed også redusere samme antall deltidsstillinger.

Stronger Combined

Stronger Combined er et internasjonalt prosjekt som tar for seg kombinert mobilitet i distriktene. Prosjektet er en del av EUs Interreg program for Nordsjøregionen.

Prosjektets formål er å bedre forutsetningene for kombinert mobilitet i Jotunheimområdet, og at det skal være mer attraktivt å velge kollektivtransport framfor privatbil ved besøk i regionen.

De to bestillingslinjene som ble opprettet i 2020, som en del av Fjellrutekonseptet, ble videreført i 2021. Tanken har vært å gi de reisende et tilbud på første- og siste del av reisen, og på andre tidspunkt enn ordinær kollektivtransport. Som en del av prosjektet, og gjennom et prosjekt i TØIs regi, har det blitt gjennomført dybdeintervjuer med respondenter fra pilotrutene for å tilegne seg kunnskap om reisevaner hos fritidsreisende generelt, og målgruppen for fjellruter spesielt.

Det har ikke vært mulig å gjennomføre alle planlagte aktiviteter i prosjektet i 2021 på grunn av pandemien. Prosjektperioden er forlenget med varighet ut 2022.

Response

I forbindelse med EUs Interreg Østersjø-program er Innlandstrafikk deltaker i prosjektet Response. Prosjektet ser overordnet på om bestillingstrafikk kan være løsningen for å sikre tilgjengelighet og pålitelighet i distriktene. Prosjektet ble avsluttet ved årsskiftet.

Innlandstrafikk sine leveranse i prosjektet har vært å tilegne seg en samarbeidspartner og å utarbeide og teste en modell for bestillingstransport. Samarbeidspartner har vært Gjøvik kommune og sammen har vi kjørt en pilot. Hovedelementene i piloten har vært rutetilbud og stoppmønster tilpasset treningstider hos Vind IL, ordinære billettpriser og nettbasert bestilling. Gjøvik Taxi har vært transportør.

Tilbudet ble markedsført i alle våre digitale kanaler, med profilerte kjøretøy og omtale i lokalpresse. Alle involverte parter i prosjektet har delt informasjon i sine kanaler.

Piloten måtte utsettes på grunn av pandemien i 2020 og startet opp igjen ved skolestart 2021, med en varighet på fire måneder. I løpet av pilotperioden ble 5,6 % av planlagte avganger kjørt. Kjørte turer hadde da et snitt på 1,96 reisende. Periodevis lokale koronarestriksjoner har preget bruken av tilbudet.

Pandemien satte sitt preg på bruken av tilbudet og derfor også grunnlaget som vi tilegnet oss av lærdom. I forbindelse med oppstarten var det enkelte tekniske utfordringer. Dette ble løst raskt, og vi sitter igjen med gode erfaringer på både bruk av billettmaskiner, nettbasert bestilling og bruk av ordinære busspriser på bestillingstransport.

Profilering av kjøretøy har vært med å øke kjennskapen til tjenesten. Det har vært jobbet systematisk med kommunikasjon gjennom hele prosjektet sammen med partnerne. Vi har erfart at vi burde samarbeidet enda tettere på medlemmene til Vind IL. Rutetilbudet har vært tilpasset treningstider, og kjørt gjennom høstsesongen. Grunnet pandemien ble høstsesongen kortere enn vanlig for de yngste lagene.

TRAVEL HVERDAG?

Oppstart fra 16. august!

La barna ta den nye mini-bussen til Vind Idrettspark

Finn ut mer på innlandstrafikk.no/response

Interreg Baltic Sea Region
EUROPEAN REGIONAL DEVELOPMENT FUND
EUROPEAN UNION

Innlandstrafikk

Bilde: Annonse for Response.

Skoleskyss

Innlandstrafikk planlegger, organiserer og tilrettelegger skoleskyss til skoleelever i henhold til gjeldende regler og forskrifter for skoleskyss. Fornøyde skoler, foresatte og elever er viktig for Innlandstrafikk i dette arbeidet.

Innlandet er et skoleskyssfylke, og det fylket i landet som har høyest andel skyss elever i grunnskolen. Totalt administreres skoleskyss for 22 911 elever (sum av 15 918 og 6 993) skoleåret 2021/22. Fordelingen på dette er henholdsvis 11 710 elever i grunnskolen og 6 993 videregående elever. For elevene i grunnskolen utgjør dette 37,2 % av elevmassen.

Innlandstrafikk utfører skoleskyss i alle kommuner i Innlandet fylke. Fordelingen for skyssselever de siste to år:

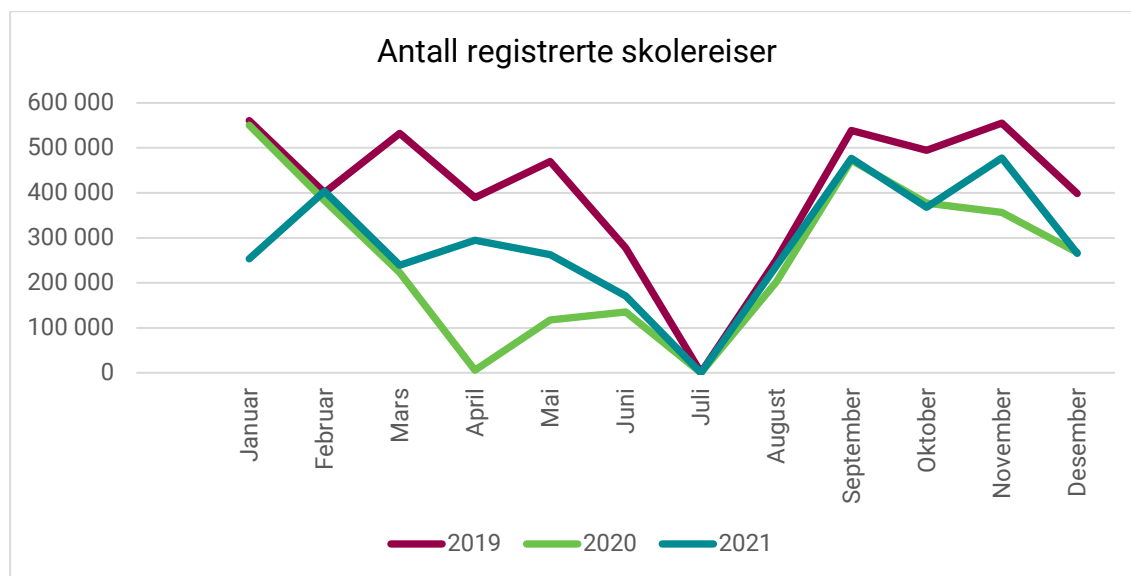
Tabell 1: Antall skyssselever

Skoleår	Skoletype	Antall busselever	Antall drosjeelever	Totalt antall skyssselever
2021-2022	Grunnskole	11 710	4 208	15 918
2020-2021	Grunnskole	12 394	4 121	16 515
2021-2022	Videregående	6 247	746	6 993
2020-2021	Videregående	6 259	764	7 023

Tabell 2: Kommuner med flest skyssselever i Innlandet.

Kommune	Antall
Ringsaker	1 733
Stange	870
Gjøvik	760
Østre Toten	727
Gran	706

Figur 6: Antall registrerte skolereiser



Samarbeid med kommunene

I henhold til opplæringsloven § 13-4 skal fylkeskommunen ved Innlandstrafikk samarbeide med kommunene om skoleskyssen. Det blir årlig gjennomført møter med kommuner.

Samarbeidet er viktig for å kunne planlegge og organisere en best mulig skoleskyss, både for elevene, men også med sikte på en mest mulig rasjonell og økonomisk skoleskyss.

Internt har samarbeidet i Samferdselsseksjonen i fylkeskommunen blitt styrket, blant annet i vurderinger av trafikkfarlig vei.

Trafikksikkerhet

Målsetting for skoleskyssen er at den skal være trygg og sikker. Det har ikke vært noen ulykker med personskader i skoleskyssen i 2021. Dette er et resultat av at Innlandstrafikk i flere år har samarbeidet med skoler og transportører om trafikksikkerhet generelt og om bruk av setebelter på skolebussen.

Trafikksikkerhet er også knyttet til veien til holdeplass, kryssing av vei, og bytte av skyssmiddel. Skyssopplegget må tilpasses barnets funksjonsnivå. I enkelte situasjoner må det tilrettelegges skoleskyss med drosje.

Utviklingstrekk ved skoleskyss

Skoleskyssen «speiler» både skolehverdagen og samfunnsutviklingen.

- Skyss ved delt bopel setter ikke lengre krav om en 50 – 50 fordeling, bare at det skal være til tilnærmet fast og forutsigbart opplegg.
- Større fleksibilitet i skolehverdagen, spesielt i den videregående skolen.
- Mer omfattende diagnoser for søknad om tilrettelagt skyss.
- Lang reisevei for enkelte elever i videregående skole fremfor å bo på hybel.
- En nedgang av elever ute i distriktkommunene.
- En konsekvens av dette kan være at vi må inn med mer taxi og/eller flere busser da det blir mer sentralisering av skoler.
- Barnets beste er et grunnleggende krav i organisering av skoleskyssen.

Klagesaker

Det er forholdsvis få klagesaker på skoleskyssen i Innlandet. Vi prøver i dialog med foresatte å komme fram til gode løsninger til det beste for barna. Det er viktig at vilkårene for skyss er tydelig, selv om det i mange tilfeller må utøves skjønn.

For grunnskolen er Statsforvalteren klageinstans, mens for videregående skole er det fylkeskommunens klagenemnd som er klageinstans. Klagesakene er knyttet til skyssopplegg og trafikkfarlig vei.

- Det var totalt 6 klager fra skyss elever i grunnskolen i 2021.
- Det var totalt 2 klager fra skyss elever i videregående skolen i 2021.

Kontrakter

Innlandstrafikk har kontrakter med flere transportører på buss og personbil/minibuss.

Tabell 3: Kontrakter buss

Transportør (buss)	Område	Gyldig fra	Gyldig til
Trønderbilene Hadeland	Hadeland, Dokka og Hov	25.06.2018	21.06.2026
Trønderbilene Valdres	Valdres	20.06.2016	23.06.2024
Trønderbilene Nord-Gudbrandsdal	Ottadalen og Sel	01.01.2014	31.12.2021
Trønderbilene Østerdalen	Elverum, Trysil, Åmot, Engerdal, Stor-Elvdal, Rendalen, Alvdal, Folldal, Tynset, Tolga og Os	01.07.2015	30.06.2025
Vy Gjøvik	Gjøvik, Toten, Lillehammer - Gjøvik-Hønefoss	24.06.2019	24.06.2029
Vy Hamar	Ringsaker, Hamar, Løten og Stange	01.07.2020	30.06.2030
Vy Glåmdalen	Nord-Odal, Sør-Odal, Kongsvinger, Eidskog, Grue, Åsnes og Våler.	01.07.2016	30.06.2026
Etnedal Bilruter	Etnedal og Sør-Aurdal	26.06.2017	23.06.2024
Snertingdal Auto*	Snertingdal og Biri	01.01.2015	31.12.2021
Torpa Bilruter*	Nordre Land	01.01.2015	31.12.2021
Ringebu Bilruter*	Midt Gudbrandsdal	01.01.2014	31.12.2021
Lesja Bilruter*	Lesja og Dovre	01.01.2016	31.12.2021
Trønderbilene Lillehammer	Lillehammer og Sør-Gudbrandsdal	21.06.2021	Juni/skoleslutt 2031

* Busskontraktene er forlenget (med sluttadoer i 2026-2031).

Tabell 4: Kontrakter personbil/minibuss

Transportør (drosje)	Område	Gyldig fra	Gyldig til
Taxi Hedmark, Østerdalen	Elverum, Trysil, Engerdal, Åmot, Stor-Elvdal, Rendalen, Alvdal, Folldal, Tynset, Tolga og Os	01.07.2019	30.06.2023
Taxi Hedmark, Glåmdalen	Nord-Odal, Sør-Odal, Kongsvinger, Eidskog, Grue, Åsnes og Våler	01.07.2020	30.06.2024
Taxi Hedmark, Hamarregionen	Hamar, Løten, Ringsaker og Stange	01.07.2020	30.06.2024
Lillehammer Taxisentral	Lillehammer	01.08.2019	30.06.2023
Øyer-Tretten Drosjesentral DA	Øyer	01.08.2019	30.06.2023
Gausdal drosjesentral	Gausdal	01.08.2019	30.06.2023
Taxi Innlandet	Lesja, Dovre, Skjåk, Lom, Vågå, Sel, Sør-Fron. Samt Nord-Fron og Ringebru (unntatt stor bil)	01.08.2019	30.06.2023
Gjøvik Taxi	Gjøvik og Vestre Toten, Raufoss skolekrets	01.08.2019	30.06.2023
Østre Toten Taxi	Østre Toten	01.08.2019	30.06.2023
Raufoss Taxi	Vestre Toten, utenom Raufoss skolekrets	01.08.2019	30.06.2023
Dokka Taxi	Nordre Land	01.08.2019	30.06.2023
Hov Taxi	Søndre Land	01.08.2019	30.06.2023
Valdres Taxi	Øystre Slidre, Vestre Slidre, Vang, Etnedal, Nord-Aurdal og Sør-Aurdal	01.08.2019	30.06.2023
Hadeland Taxi	Lunner, Jevnaker og Gran	01.08.2019	30.06.2023
Haverstad Turbiler	Nord-Fron og Ringebru (stor bil)	01.08.2019	30.06.2023

Tabell 5: Produksjon av rutekilometer buss per år

Rutekilometer pr. år (buss)			
	2019	2020	2021
Hedmark	10 545 000		
Oppland	10 888 450		
Innlandet		19 620 000	20 900 000
Sum rutekilometer	21 433 450	19 620 000	20 900 000

Driftsutfordringer og hendelser

Av større driftsutfordringer i 2021 bør det nevnes større graveprosjekter spesielt i de største byene. Dette har medført betydelige utfordringer med fremkommelighet.

På Gjøvik har Samferdselsavdelingen i Innlandet fylkeskommune hatt ansvaret for en stor oppgradering av Strandgata og Hunnsvegen. I anleggsperioden har bussene hatt diverse omkjøringer, og blant annet ble Storgata brukt som bussgate for adkomst til Hunnsvegen fra Strandgata, og Bjørnsonsgate ble valgt som alternativ inn mot Skysstasjonen.

På Lillehammer ble et stort samarbeidsprosjekt mellom Innlandet fylkeskommune og Lillehammer kommune i Fåberggata ferdigstilt i slutten av november. Arbeidet hadde oppstart sent i juni, og gav relativt store utfordringer både med omkjøringer for bussene og i perioder omfattende forsinkelser. Denne jobben pågikk i hele sommer og fram til slutten av september parallelt med at Gudbrandsdalsvegen var lysregulert i forbindelse med vegarbeid mellom Lillehammer videregående skole avd. Nord og Helsehuset.

I tillegg ble det i september startet et arbeid med å fornye vann og avløp-anlegg i Hamarvegen nord for Åretta på Lillehammer. Dette ga ikke omkjøringer, men envegsregulert lysregulering har ført til en del forsinkelser. Dette arbeidet avsluttes trolig sommeren 2022.

Mye gravearbeid i Hamar i forbindelse med sanering av vann og avløps-anlegg har medført en del midlertidige lokale endringer i traseer, men ikke noe har berørt publikum i stor grad.

Transportørene har håndtert endringer på kort varsel på en formidabel måte.

Med så mange busser og drosjer i kjøring for Innlandstrafikk, er det ikke til å unngå at det oppstår hendelser. Det kan dreie seg om hendelser hvor også andre kjøretøy er involvert, men også buss som vintertid sklir av veien ved ekstreme glatte forhold lokalt. I 2021 er det ikke registrert noen uhell/ulykker med alvorlige personskader, med ett unntak.

To busser fra en av våre transportører kolliderte, hvor en av sjåførene på tragisk måte omkom. I den bussen var det tre skoleelever på vei hjem, mens den andre ikke hadde passasjerer om bord. Ulykken skjedde mellom Stange og Tangen den 11. mars, på en dag med krevende kjøreforhold. Det er aldri hyggelig å oppleve slike hendelser, men alle involverte ble tatt hånd om på en profesjonell måte.

Som en følge av alvorlighetsgraden på ulykken, besluttet Statens havarikommisjon å etterforske ulykken. I deres rapport kom det frem tre sikkerhetstilrådninger, hvor den ene tar opp utfordringer med bussens konstruksjon og kollisjonssikkerhet for bussførere. Blant annet med bakgrunn i denne rapporten sendte Statens vegvesen i januar 2022, på oppdrag fra Samferdselsdepartementet, ut et forslag på høring om strengere sikkerhetskrav for buss. De nye sikkerhetskravene følger opp tilrådning fra Statens havarikommisjon om å heve kollisjonssikkerheten i buss.

5. Kundene

Innlandstrafikk jobber for å få fornøyde kunder i alle ledd i tjenesten vi leverer. Vi gjennomfører årlige målinger av kundetilfredshet på en rekke parameter. Kundesenteret har en viktig rolle med å gi god service og hjelp til kundene.

Kundeservice

I hele 2021, hvor en pandemi også har preget kollektivtrafikken, har Innlandstrafikk hatt søkelys på kontinuerlig informasjon ut til kundene om nasjonale føringer og lokale tiltak. God informasjon om hvilke tiltak som gjelder har vært viktig for at kundene skal føle trygghet i å benytte buss også under denne perioden.

Kundesenteret i Folldal

Kundesenteret hadde frem til 18. oktober 2021 åpent hver dag. Etter endrede åpningstider er det nå stengt fem dager i året: 1. juledag, langfredag, 1. påskedag, 1. pinsedag og 17. mai. Åpningstiden om kvelden er redusert med én time. Det samme gjelder lørdag og søndag.

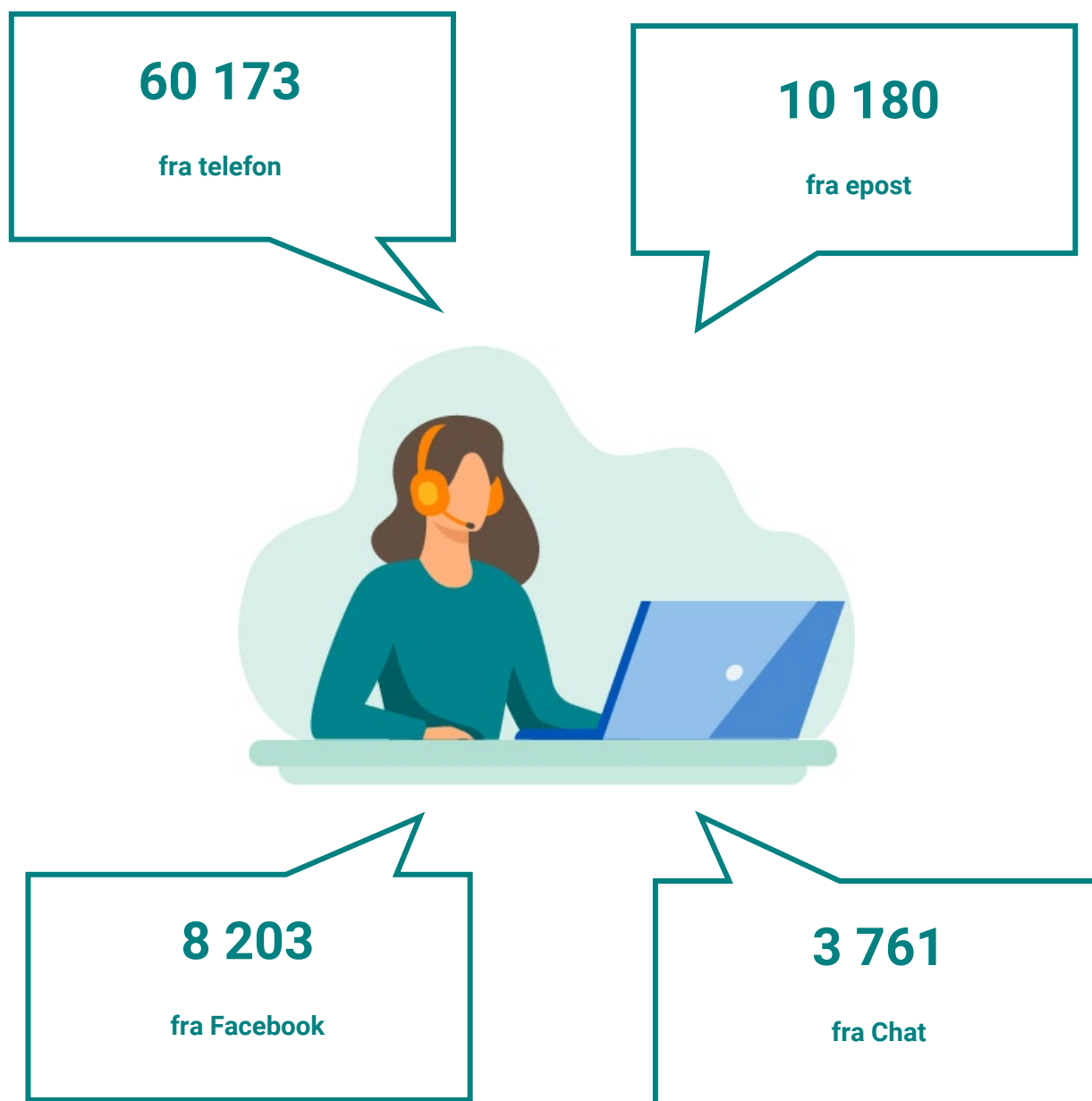


Bilde: Lars Martin på Kundesenteter svarer på henvendelser fra kundene.

Kundesenteret håndterer blant annet ruteinformasjon, billetter og support på selvbetjente løsninger, reisegaranti, skoleskyss, ris og ros. Hendelser i trafikken knyttet til vær- og føreforhold, da spesielt på vinterstid, kan gi travle perioder. Skolestart og oppstart av nye ruter etter sommeren gjør at august er den måneden med flest henvendelser til kundesenteret.

Mange kunder bruker i dag selvbetjente løsninger for ruteinformasjon. Men telefon er fortsatt en viktig kanal for enkelte brukergrupper.

Utover ruteopplysning og andre henvendelser som kommer over telefonen, hjelper og veileder vi i flere kundeflater: e-post, Facebook og Chat. Henvendelsene fordeler seg som følger:



Kundetilfredshet

Kollektivbarometer gjøres i regi av Kollektivtrafikkforeningen, og alle fylkene i Norge er med i målingen. Kollektivbarometeret måler ulike parametere for kundetilfredshet. Hver parameter har flere spørsmål og tilfredsheten måles med skalaen 0-100. Respondentene består av både kollektivbrukere og ikke-kollektivbrukere, og er i alderen fra 18 år.

Tabell 6: Kollektivbarometeret

	2019	2020	2021
Kollektivtilbudet	52	53	54
Punktlighet	76	78	78
Informasjon	50	50	52
Personalets opptreden	80	83	82
Trygghet og sikkerhet	85	86	84
Komfort	76	77	78
Kollektivtrafikkens rolle i samfunnet	87	79	77
Valuta for pengene	42	35	44
Lojalitet	62	*	*
Befolkningstilfredshet	52	52	54

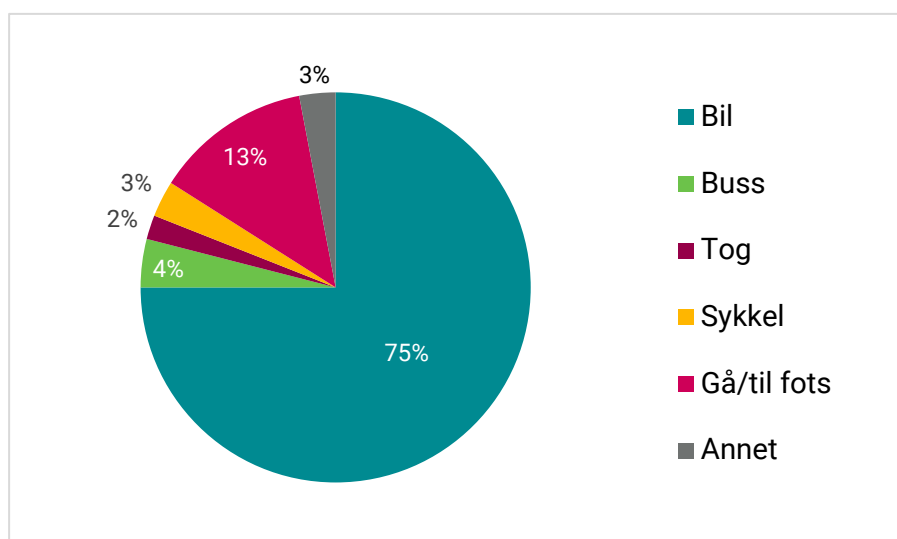
(* ikke undersøkt i 2020 og 2021)

Befolkningstilfredsheten har økt med 2 % fra 2020 til 2021. På de andre parameterne er økningen størst i indeksen **Valuta for pengene**, som har steget fra 35 % i 2020, til 44 % i 2021. Innlandet skårer fortsatt godt på viktige faktorer, som punktlighet, personalets opptreden og trygghet og sikkerhet. Det er også gledelig å se en liten oppgang på informasjon, som vi har lagt ekstra stor vekt på under pandemien. Den største nedgangen ser vi i indeksen **Kollektivtrafikkens rolle i samfunnet**. Den hadde spesielt stor nedgang fra 2019 til 2020, men nedgangen fortsetter også i 2021.

Befolkningsundersøkelse

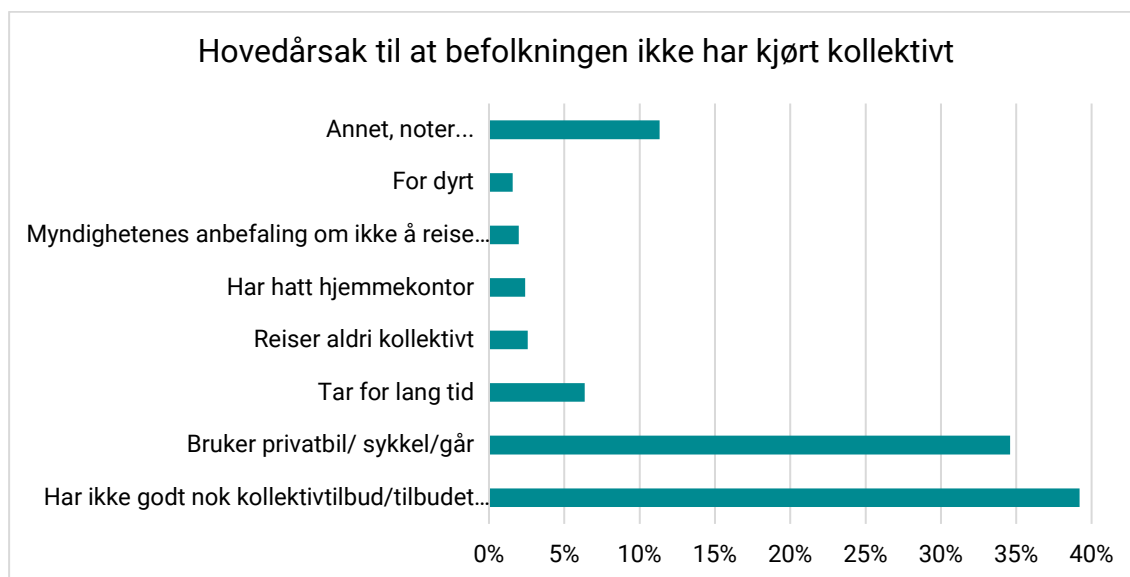
I november ble det gjennomført en befolknings-undersøkelse om transportmiddelbruk, reisevaner, tilfredshet med kollektivtilbudet og merkekjennskap. Undersøkelsen ble foretatt av Kantar, og av 14 500 utsendte invitasjoner til personer i Innlandet, fikk vi 1 256 svar. Nedenfor vises noen av resultatene.

Figur 7: Markedsandeler av hverdagsreiser totalt i Innlandet



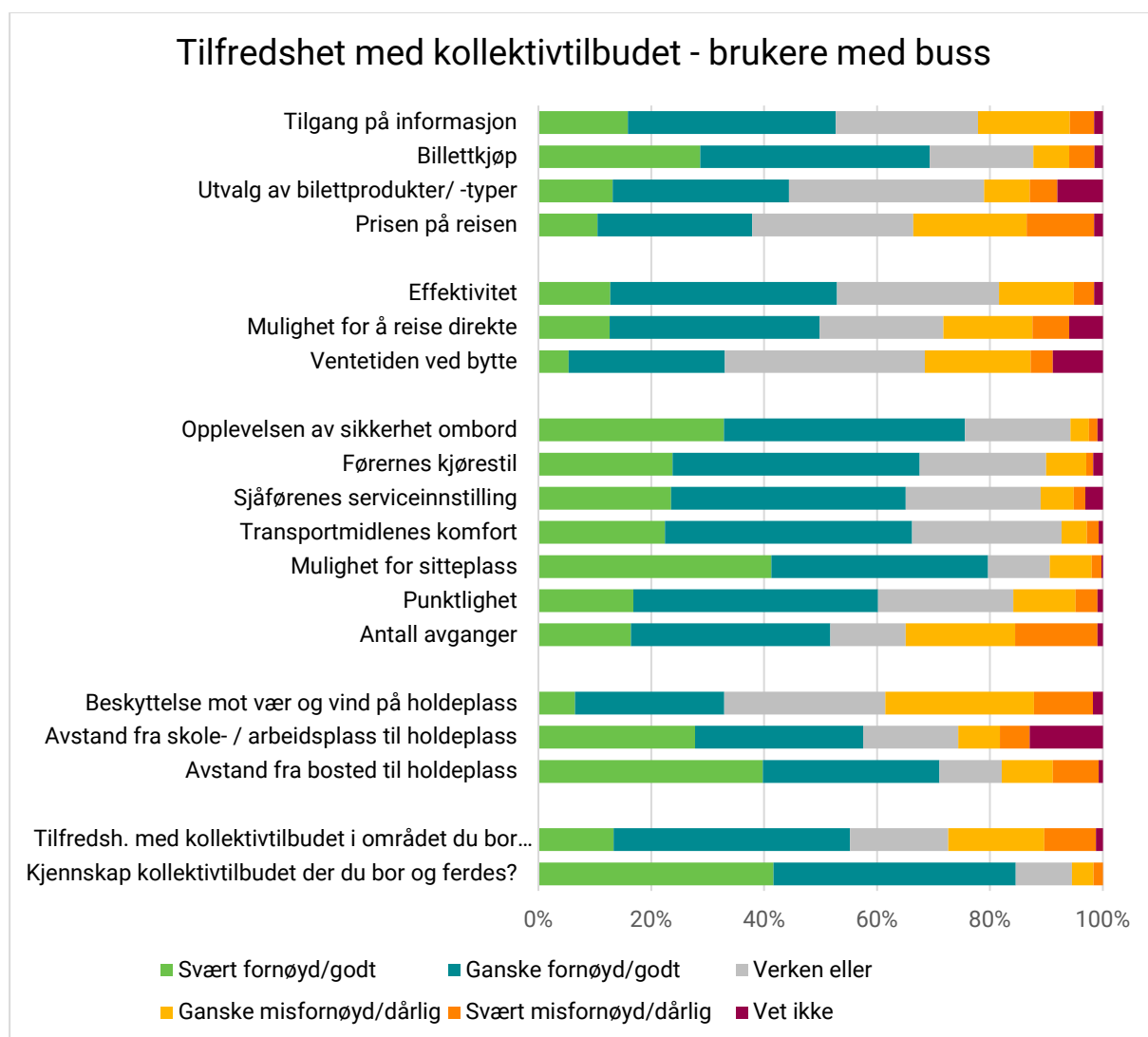
I figuren ovenfor vises markedsandeler målt som andel av hverdagsreiser med de ulike transportmidlene. Av det totale volumet av reiser i løpet av en normal måned estimeres bussens markedsandel til å ligge på 4 % på hverdagsreiser. Bil dominerer markedsandelen med 75 %, av disse er det 65 % som er diesel/bensin-bil og 10 % elbil. Tog benyttes på 2 % av reisene, mens 3 % foretas på sykkel og 13 % til fots.

Figur 8: Hovedårsaken til at befolkningen ikke har kjørt kollektivt



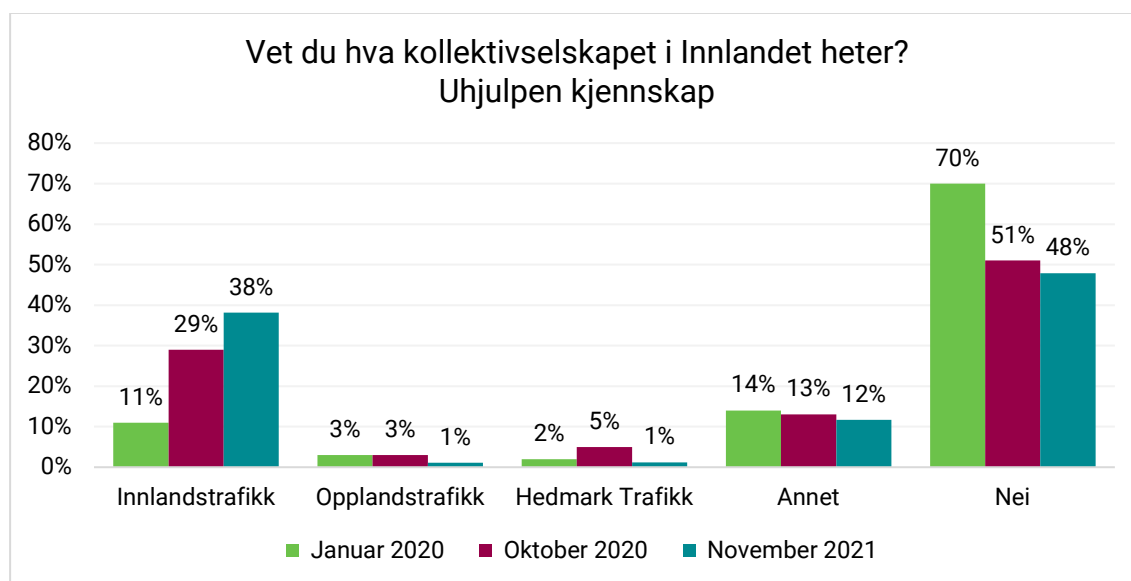
Resultatene i figuren over viser, som i oktober 2020, at hovedårsakene for å ikke kjøre kollektivt, er at man bruker bil, sykkel eller går, eller at man opplever at kollektivtilbudet er for dårlig. Det er en klar sammenheng mellom hvor man bor og hvilke årsaker som oppgis. I byene oppgis de at de har brukt mer bil, sykkel eller gange, mens i distriktene at tilbudet ikke finnes, eller ikke passer.

Figur 9: Tilfredshet med kollektivtilbudet – brukere av buss



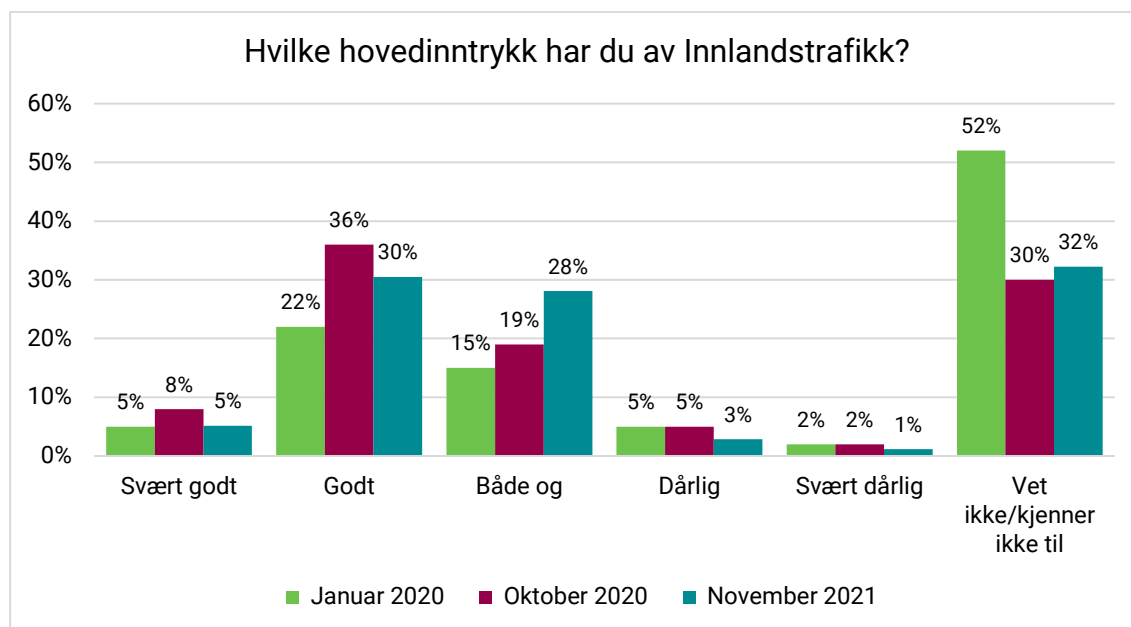
85 % av de som bruker buss har høy kjennskap til tilbudet. 55 % av denne gruppa er svært fornøyd, eller fornøyd med kollektivtilbudet. Det brukerne er misfornøyd med er antall avganger, beskyttelse mot vær og vind, ventetid ved bytte og mulighet for å reise direkte.

Figur 10: Vet du hva kollektivselskapet i Innlandet fylke heter? (uhjulpen kjennskap)



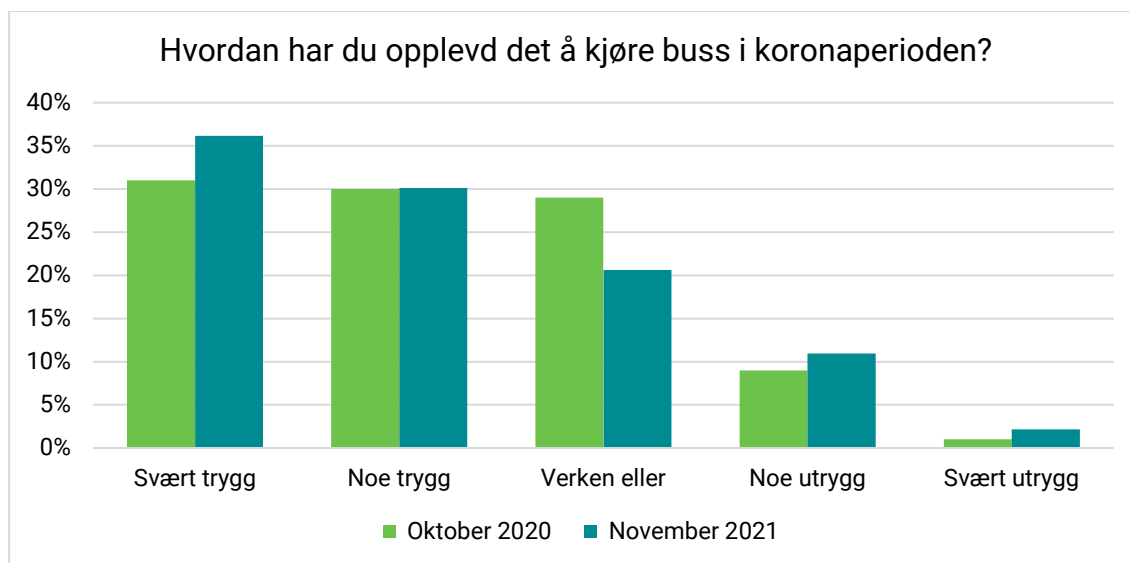
Uhjulpen kjennskap til merkenavnet Innlandstrafikk, øker sammenliknet med målingen i oktober 2020. Kjennskapen er høyest blant de yngste, blant personer som er bosatt i de mest folkerike kommunene, og blant personer som har reist kollektivt siste 6 måneder.

Figur 11: Hvilket hovedinntrykk har du av Innlandstrafikk?



Av de som har kjennskap til Innlandstrafikk oppgir 1 av 3 at de har et godt, eller svært godt inntrykk av selskapet. 6 av 10 relaterer det inntrykket de sitter med til egne erfaringer med busstilbudet. Bakgrunns materialet viser at dette går igjen i alle undergrupper, og uavhengig av om man har et positivt, nøytralt eller negativt inntrykk.

Figur 12: Hvordan har du opplevd det å kjøre buss i koronaperioden?



I befolkningen totalt oppgir om lag 40 % at de har reist med buss i løpet av koronaperioden. 2 av 3 har følt seg svært trygg, eller noe trygg når de har kjørt buss i denne perioden. 4 av 10 oppgir at de kommer til å gå tilbake til de reisevanene de hadde før pandemien.

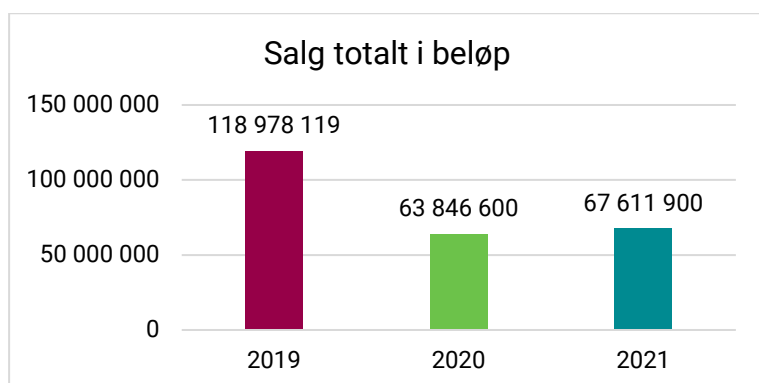
6. Salg og salgskanaler

I løpet av 2021 har enda flere tatt i bruk mobilen som betalingsmiddel på bussen. Kundene opplever dette som en rask og effektiv betalingsmåte. Samtidig går ombordstigning smidigere og bussen kommer raskere frem. Flere perioder med stengt framdør har også bidratt til at flere har gått over til mobilen.

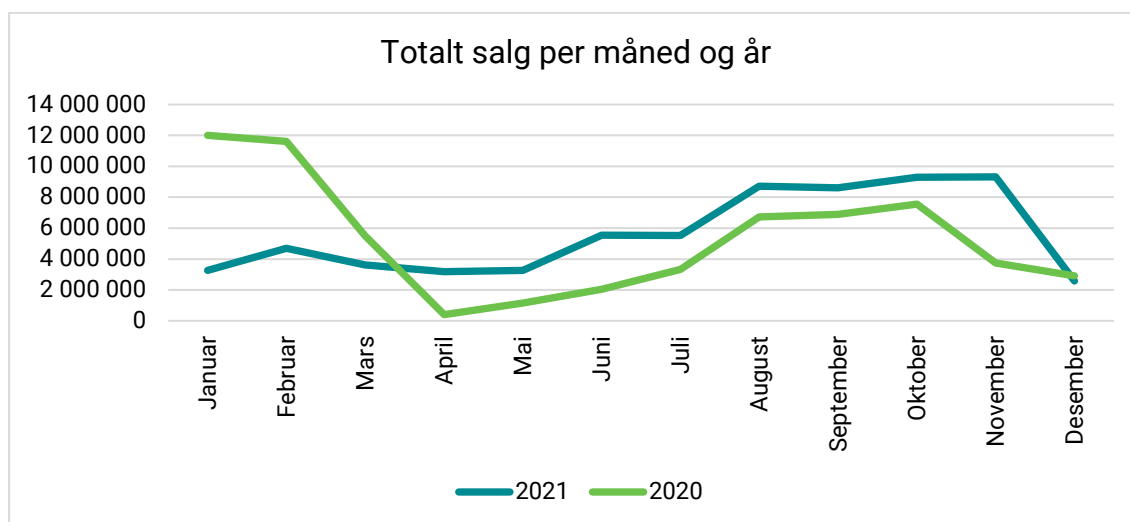
Totalt salg

Pandemien har preget billettsalget de to siste årene. Perioder med stengte framdører har vært utfordrende fordi flere betalingsmåter ikke har kunne vært brukt. Vi åpnet framdørene igjen den 21. juni og ser at det ga en økning på salg av billetter, og vi solgte flere billetter i 2021 enn i 2020. Dessverre måtte vi stenge alle framdørene igjen i midten av desember på grunn av pandemien. I hele desember kjørte vi 10-kroners kampanje, men denne kampanjen fikk vi derfor ikke ønsket effekt av.

Figur 13: Totalt salg



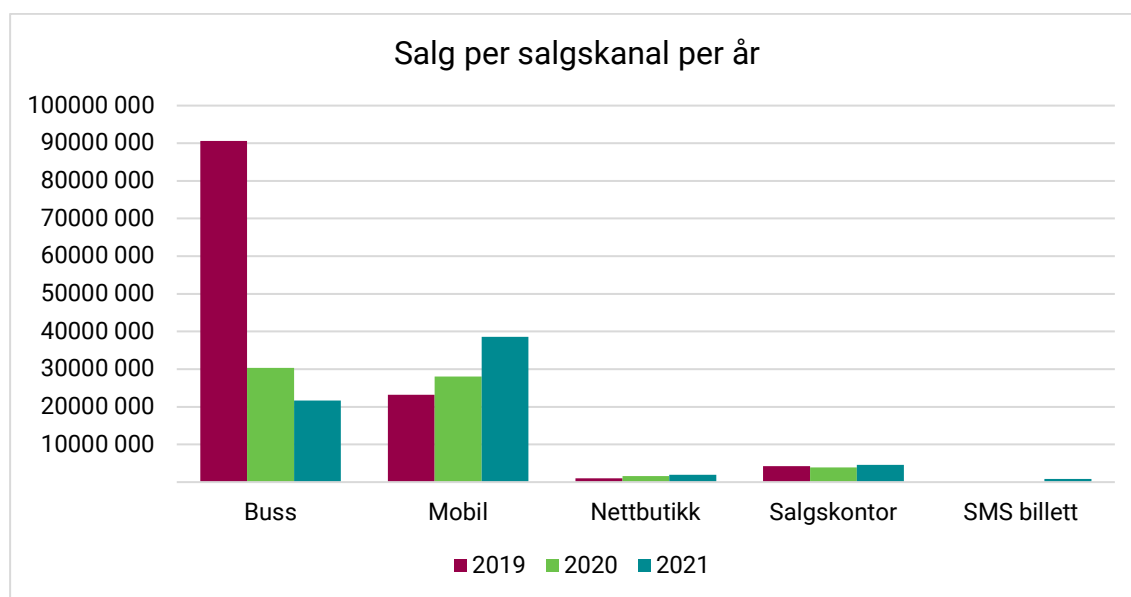
Figur 14: Salg per måned og år



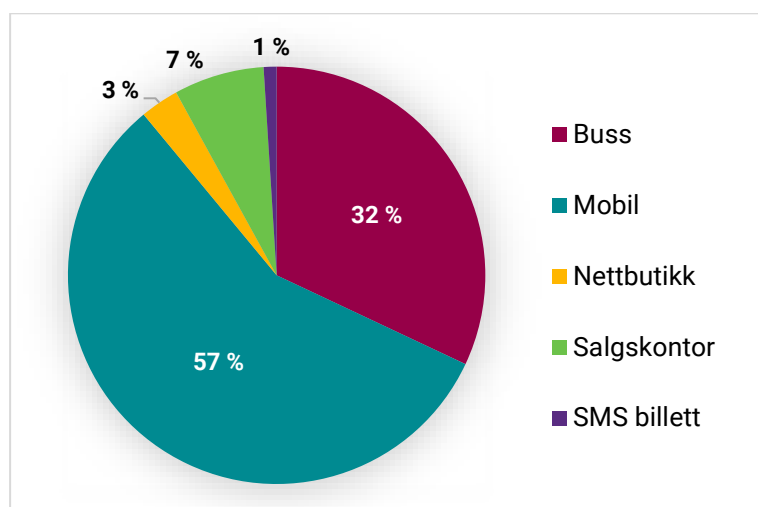
Salg per salgskanal

Innlandstrafikk selger billetter i flere ulike kanaler. Billetter selges på buss, mobil-app, nettbutikk, salgskontor og som SMS-billett. I løpet av 2021 har mobilen blitt vår største salgskanal, med en andel på 57 %. Andelen som kjøper billett på bussen har gått ned, og var i 2021 på 32 %. Lange perioder med stengte framdører har skapt utfordringer med billettkjøp på bussen. Et viktig mål for informasjonskampanjene har vært å få flere til å forhåndsbetale billetter, og dette har gitt effekt og mobilen har nå blitt vår største salgskanal.

Figur 15: Salg per salgskanal



Figur 16: Andel per salgskanal 2021



7. Bedre tjenester til våre kunder

Dagens kunder har store forventninger til Innlandstrafikk og hvilke tjenester som leveres. Innlandstrafikk arbeider kontinuerlig med å utvikle og forbedre våre digitale tjenester, og målsettingen er at disse stadig skal bli bedre. Kunden skal oppleve at det er enkelt å finne ut når og hvor bussen går, samt å kjøpe billett.

Billettering og sanntidsinformasjon



Innlandstrafikk benytter i dag to mobil-apper. I appen Innlandstrafikk billett kan man kjøpe alle typer billetter. I appen Entur ligger det reisesøk, samt enkeltbilletter og noen periodebilletter. Det er gledelig å se at billett-appene har tatt over så mye som 57 % av de totale salgsinntektene fra billettsalget.

Innlandskortet er et elektronisk reisekort som fungerer som billettbærer og kan benyttes ved kjøp av periodebilletter eller enkeltbilletter (reisepenger). I nettbutikken kan kundene fylle på Innlandskortet med reisepenger og periodebilletter. Innlandskortet kan i tillegg fylles på ombord i bussen eller på salgskontorer.

I slutten av 2020 og i starten av 2021 ble det lansert SMS-billett på mobil. Dette var for at flere skulle ha mulighet til å betale bussbillett ved stengt fremdør uten smarttelefon.

Kunden kan også kjøpe enkeltbillett ombord i bussen med både betalingskort og kontanter som betalingsmiddel.

Det har i løpet av 2021 blitt utført et omfattende arbeid med oppgradering av systemer for sanntidsinformasjon. Dette har resultert i bedre kvalitet på sanntidsinformasjon.

Skyssweb

Skyssweb er saksbehandlingssystemet som brukes for å behandle søknader om skoleskyss. Samtlige kommuner og de aller fleste grunnskoler har brukere i Skyssweb. Totalt er det ca. 600 medarbeidere ute i kommunene som bruker Skyssweb regelmessig og følger med på status for søknadene og hvordan skyssen er planlagt for den enkelte elev.

I 2021 ble datasikkerheten styrket ytterligere. Alle brukere av Skyssweb må nå benytte ID-porten ved innlogging. Systemet blir løpende oppdatert med tanke på data- og driftsikkerhet.

MinSkyss

MinSkyss er portalen som elever i videregående skoler benytter for å søke om skoleskyss. Søknader lagres og behandles i Skyssweb. I overkant av 7 300 søknader er mottatt via portalen for skoleåret 2021/2022.

Interne tjenester

Innlandstrafikk har mange fagspesifikke systemer som brukes internt i Innlandstrafikk. Dette er viktige systemer både for planlegging av kollektivtilbudet og for å sørge for moderne og forutsigbar informasjon.

DGBuss/DGgis er system for ruteplanlegging, produksjonsberegning og datagrunnlag for kunngjøring i reiseplanlegger og lignende.

Rutedata fra DGBuss blir eksportert og lastet opp til Enturs nasjonale rutedatabase ved hjelp av det nasjonale datautvekslingsformatet NeTEx. NeTEx er basert på relevante internasjonale standarder, og Enturs data på dette formatet er grunnlag for stadig flere tjenester. Først ute var Enturs nasjonale reiseplanlegger, og siden har flere operatører og leverandører av billetterings- og sanntidsløsninger fulgt etter ved å hente driftsdata direkte fra Entur. Dette gjelder også vår billetteringsleverandør Fara, som i slutten av 2021 henter data fra Entur.

Entur er også en viktig intern tjeneste til planlegging, samordning og utsending av oppdrag i bestillingstransport (anropsstyrt trafikk) på samme måte som Trapeze Pass.

Innlandstrafikk bruker kart i mange oppgaver, og er avhengig av et godt og oppdatert kartgrunnlag. Holdeplasser blir registrert i Nasjonalt stoppestedsregister (NSR), og er grunnlag for alle beregninger for ruter og elevreiser, reisesøk og billettering.

Vegnett er grunnlag for ruteberegning, skyssberegning av elever, analyser, visualisering, og hentes fra Geonorge/NVDB. Vi oppdaterer også OpenStreetMap med for eksempel gangveger som brukes i Enturs reiseplanlegger.

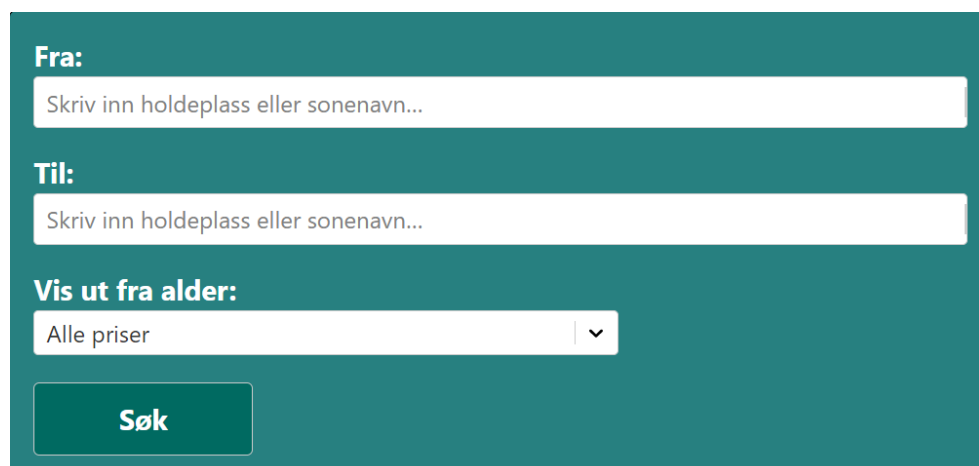
InnlandsGIS er et samarbeid for kartinnsyn og enkle, fagrelevante kartverktøy i Innlandet.

Ny og bedre løsning for prissøk

Det har vært noe tilbakemeldinger fra kunder om at det er vanskelig å finne ut hva de ulike bussbillettene koster og hvilken billett som lønner seg å kjøpe.

Sammen med leverandøren av vår hjemmeside (ACOS) ble det utviklet en ny og bedre løsning for å gi en enkel oversikt hva bussbilletten koster og hvilken billett som lønner seg for den enkeltes reisebehov.

Den nye løsningen fungerer på samme måte som en reiseplanlegger. Kunden legger inn reisestrekning (fra og til), reisefrekvens og alder i søkefeltet, og får oversikt over alle billetter og priser på aktuell strekning. Den største forbedringen fra tidligere er at prissøket beregner hvilken billett som lønner seg for kunden.



Fra:

Til:

Vis ut fra alder:

Alle priser ▼

Søk

Bilde: Prissøk på nettsiden

Gode samhandlingsarenaer for utvikling av mobilitetsløsninger

Samarbeidet med Entur på reisepanlegger og billettering har vært godt gjennom hele 2021. Årets nyheter på salg av billetter har vært periodebilletter 30 dager, som kom på plass for Voksen og Honnør fra mars og for Ung Voksen (20-30 år) fra oktober. I tillegg er flere av samarbeids-billettene tog/buss gjort tilgjengelige i Entur.

Det har vært jobbet videre med samarbeidsavtaler tog/buss. Dette er et samarbeid med SJ Nord på Rørosbanen (Hamar-Rena) og Dovrebanen (Lillehammer-Dombås), og med Vy Tog på R10 (Drammen-Lillehammer) og Gjøvikbanen (Gjøvik-Oslo). Lesbare billetter på tvers kom på plass i løpet av høsten. Dette gir en bedre og mer sømløse reiseopplevelser. Det har også bidratt til bedre statistikk og forenklet fakturering. Salget av samarbeidsbilletter har naturlig nok vært lavt på grunn av pandemi og mindre reiseaktivitet.



Bilde: Eksempel på annonsering av tilbudet.

I oktober ble det sammen med SJ Nord og Entur gjennomført en felles markedsføringskampanje av billettsamarbeidet på Rørosbanen. Informasjonskampanjen fokuserte på fordelene av kun en billett for både buss og tog, og Entur som salgskanal. Kampanjen ble publisert på nettsiden, Facebook, infotainment, digitale annonser og i presseskriver. Entur tok også kampanjen inn i sin «always-on-annonsering».

8. Markedstiltak

Målsettingen med Innlandstrafikk sitt markedsarbeid er å støtte og bidra til å nå våre mål, samt bygge et godt omdømme og styrke merkevaren Innlandstrafikk.

Merkevaren Innlandstrafikk

Arbeidet med å bygge merkevaren, Innlandstrafikk, med ny logo og profil, startet i 2019. I 2021 fortsatte dette arbeidet med blant annet profil og omdømmekampanjer.

Profilkampanjer – Vel framme

Kampanjekonseptet for profil heter *Vel framme*. Det bygger på foto og film og kommuniserer at Innlandstrafikk sørger for at reisen dit du skal er trygg og enkel, det være seg til skole, jobb og venner. Målet er å vise at bussen kan være et alternativ for flere. Konseptet bygger på emosjonelle verdier med kunden i fokus. Høsten 2021 ble kampanjen vist i ulike kanaler, som nettaviser, sosiale medier og kino. Resultatene for rekkevidde og synlighet ble gode, med 2 817 231 annonsevisninger og 4 632 annonseklikk.



Bilde: Annonse for Vel framme.

10-kroners kampanje



Formålet med kampanjen var å få flere tilbake på bussen når samfunnet åpnet opp igjen. Dette var en politisk bestilling og Fylkestinget bidro med fem millioner i støtte til tiltaket.

10-kronerskampanjen ble kjørt i hele desember på alle våre busslinjer i Innlandet. Dessverre ble framdørene igjen stengt på alle bussene den 14. desember på grunn av pandemien. Kampanjen

oppnådde derfor ikke ønsket effekt - som var å få flere tilbake på bussen. Kampanjen oppnådde likevel god synlighet med annonseringen og det var positivt for omdømmebyggingen av Innlandstrafikk.

Kjennskap til Innlandstrafikk

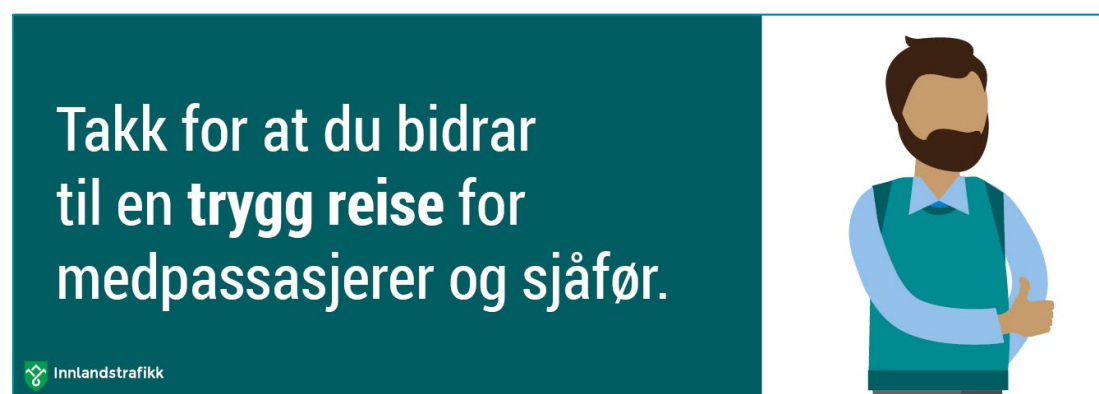
Kjennskapen til Innlandstrafikk har blitt målt både i 2020 og 2021 for å følge med på utviklingen av merkekjennskapen. Fra januar 2020 til november 2021 har kjennskapen økt med 17 %, fra 11 % til 38 % (uhjulpen kjennskap). Se egen figur 10 i kapittel om Kunder.

Informasjonskampanjer

2021 har vært et nytt år preget av koronapandemien med strenge koronatiltak og varierende grad av lokale og nasjonale reiseråd. Innlandstrafikk sin viktigste rolle har vært å påse at kollektivtilbudet har fremstått som trygt og pålitelig for de som har reist med oss.

Trygge reiser

Mye av markedsarbeidet i 2021, som i 2020, har vært preget av å gi de reisende god informasjon om hvordan de skal reise under pandemien og gjøre det trygt å ta bussen. Egne kanaler har i hovedsak blitt benyttet for å gi fortløpende informasjon om reiseråd.



Bilde: Eksempel på ett av flere budskap som er vist på skjermene i bussene.

Forhåndsbetalte billetter

Lange perioder med stengte framdører har skapt utfordringer med billettkjøp og andelen av kunder som ikke har kjøpt billett har økt. Et viktig mål for informasjonskampanjene har vært å få flere til å forhåndsbetale billetter, med billett-appene Entur og Innlandstrafikk Billett, eller med SMS-billett. Dette har gitt effekt. I løpet av 2021 økte andelen salg via mobil-app fra 44 % i 2020 til 57 % i 2021.

Rutetilbudskampanjer

Nytt rutetilbud i Lillehammerregionen ble markedsført. Tilbudet som startet 21. juni, med blant annet 15 nye elbusser i bytrafikken. I tillegg har det bl.a. vært arbeidet med synliggjøring av fjellruter i Gudbrandsdalen og Valdres, Sommerbussen til Hunderfossen Eventyrpark og forbedret tilbud på linje 100 mellom Gjøvik, Hamar og Elverum.

Oppstart Lillehammer

21. juni var det oppstart av nytt busstilbud i Lillehammerregionen med nye traseer, nye rutetider og nye busser.



Bilde: Annonse for nytt busstilbud i Lillehammer-regionen.

Det ble gjennomført ulike informasjons- og markedsaktiviteter:

- Annonsering i lokalaviser og nettaviser
- Annonsering på Facebook, Snap og Instagram
- Annonsering på alle skjermer i bussene
- Omtale i lokalaviser
- Husstandsinformasjon i postkasser i områder som mistet tilbudet
- Nytt linjekart for B-linjene (bybusser)
- Stand på Lillehammer skysstasjon for å informere og hjelpe de reisende
- Offisiell åpning på Lilletorget med snorklipping, politikere og presse



Bilde: Fylkesordfører Even Aleksander Hagen klippet snoren og erklærte det nye busstilbudet for åpnet den 21. juni 2021. Foto: Lillehammer lyd og lys.

Linje 100 og 105 Gjøvik-Hamar-Elverum

18. oktober var det endringer i rutetider og hvordan linje 100 og 105 ble koblet sammen mellom Elverum, Hamar og Gjøvik. Bakgrunnen var å knytte Mjøsbyene sammen på en bedre måte slik at de reisende kunne ta bussen fra Elverum til Gjøvik uten å bytte buss. Endringen ble markedsført med annonser, både digitalt og papir, på busskjermer og i sosiale medier.



Bilde: Annonse for endring i nye rutetider mellom Elverum og Gjøvik.

Sesongkampanjer

Innlandet er et reiselivsfylke og Innlandstrafikk har ekstra busstilbud til fjellområdene for turer om sommeren og for ski om vinteren. På sommeren ble det markedsført busstilbudet til Jotunheimen, Rondane, Valdres og Gudbrandsdalen. I vintersesongen ble det markedsført busstilbudet til skiløyper og alpinbakkene.



Bilde: Annonse fjellruter.



Bilde: Annonse skibuss.

Holdningskampanjer

Holdningsprosjektet Så bra har vært noe nedtonet i 2021, spesielt med tanke på uteaktivitet. Men vi har brukt Så-bra budskap i kommunikasjonen om reiseråd på bussen.

Som et viktig Så bra-tiltak ble det også i år sendt ut refleksvester til alle årets 1. klassinger i hele fylket. Formålet er å legge til rette for en trygg og sikker ferd til og fra skolen. På refleksdagen 15. oktober gjorde vi et «stunt» i samarbeid med Trygg Trafikk og en barnehage på Gjøvik. Disse barna markerte dagen med å lage et refleks-tre med Så bra-reflekser utenfor NTNU på Gjøvik for å oppfordre studentene til å bruke refleks.



Bilde til venstre: En barnehage på Gjøvik har pyntet et reflekstre til studentene på NTNU Gjøvik.

Bilde til høyre: Skjalg Wigenstad fra Innlandstrafikk følger oppfordringen til barna om å bruke refleks.

Nettsiden og sosiale medier

Hovedkanalen for Innlandstrafikk er nettsiden: www.innlandstrafikk.no. Nettsiden ble lansert 1.1.2020 og har siden oppstart hatt en positiv utvikling i antall brukere. De fleste brukere benytter mobil som enhet for å søke informasjon på nettsiden.

Sosiale medier er en stor del av hverdagen til mange, og også en viktig kanal for Innlandstrafikk. Facebook er hovedkanalen til markedsføring og informasjon, og Instagram er en tilleggskanal. Twitter brukes til trafikkmeldinger.

Innlandstrafikk har hatt god erfaring med bruk av sosiale medier under koronapandemien, både som informasjonskanal og for kundedialog.

Nedenfor følger måltall og status for nettsiden og sosiale medier for perioden 2020 og 2021:

Tabell 7: Adferd på nettsiden og sosiale medier

Adferd på nettsiden og sosiale medier				
År			2020	2021
Nettsiden	Besøk:	Samlet antall besøk i løpet av perioden	1 393 466	1 117 700
	Sidevisninger:	Det totale antall sider som har blitt vist i perioden	2 774 741	2 373 148
Facebook	Rekkevidde	Antall ganger innleggene har nådd ut til brukerne på Facebook	900 000*	665 000*
	Klikk	Antall brukere på Facebook som har trykket for å se mer eller lese i kommentarfeltet	70 000*	50 000*
	Reaksjon	Antall reaksjoner, delinger, liker eller kommentarer på Facebook	20 000*	20 000*
	Følgere		8 448	9 952
Twitter	Tweets		140	357
	Følgere		210	322
	Rekkevidde			200 776
Instagram	Innlegg		52*	70*
	Følgere		427	624

* Tallene viser bare innlegg som er lagt ut på egne sider uten å betale for å få flere visninger / nå ut til flere brukere.

9. Nøkkeltall

Tabell 8: Nøkkeltall

	2020 Antall	2021 Antall
Busser	596	595
Drosjer/turbiler	450	488
Sjåførere	1 750	1 578
Ordinære reiser totalt	4 440 201	4 927 650
Reiser bybuss	2 475 733	2 794 552
Reiser regionlinjer	1 059 046	1 055 738
Reiser lokallinjer	905 422	1 077 360
Registrerte skolereiser med buss	3 086 386	3 449 871
Kjørte rutekilometer med buss	19 620 000	20 900 000
Kundehenvendelser til Kundesenteret	77 456	82 317
Totalt CO ₂ utslipp i tonn	7 300	8 154

10. Årsregnskap

Tabell 9: Årsregnskap (tall vises i millioner kroner)

Regnskap 2021	2021
Inntekter	
Rammetilskudd	707,5
Billettinntekter	61,2
Kompensasjon fra staten for tapte billettinntekter	56,7
Kommunal delfinansiering av skoleskyss	164,6
Eksterne prosjekttilskudd (Smart Transport i Distrikt, Stronger Combined og Response)	2,4
Andre inntekter	9,3
Sum inntekter	1 001,8
Utgifter	
Transportkostnader	944,7
Lønn og sosiale kostnader	39,6
Administrasjonskostnader	26,9
Kostnader prosjekter (Smart Transport i Distrikt, Stronger Combined og Response)	2,1
Sum utgifter	1 013,3
RESULTAT	-11,4

Kommentar til årsregnskapet 2021

Rammeområdet kollektivtransport inkluderer TT-ordningen, behandling av transportløyver og oppgaver knyttet til jernbanen i tillegg til kjernevirksomheten for Innlandstrafikk.

Årsregnskapet for Innlandstrafikk, vist i årsrapporten, gjelder for kjernevirksomheten og hensyntar ikke regnskapene for de andre områdene innenfor rammeområdet kollektivtransport.

Rammetilskuddet var for 2021 på 707,5 millioner kroner. Innlandstrafikk har i tillegg frie inntekter fra blant annet billettsalg og kommunale bidrag til medfinansiering av skoleskyss.

Koronapandemien har medført færre reisende og dermed mindre billettinntekter. Både myndighetenes anbefalinger om redusert bruk av kollektivtransport, nye reisevaner og stengte framdører i deler av året har medvirket til dette. De økonomiske konsekvensene av mindre billettinntekter har vært rapportert til myndighetene. På bakgrunn av dette har Innlandstrafikk mottatt kompensasjon fra staten på 56,6 millioner kroner for tap av billettinntekter i 2021.

Transportkostnadene er den absolutt største utgiftsposten for Innlandstrafikk, og består av kontrakter med buss- og drosjetransportører. Krav knyttet til klima og miljø, og kostnadsutviklingen på drivstoff og elektrisk energi, har medført en høyere økning på transportkostnadene enn det som er normal prisstigning. Dette er utfordrende, da transportkostnadene utgjør 93% av seksjonens totale utgifter.

Innlandstrafikk leverer et regnskap for 2021 med et merforbruk på 11,5 millioner kroner.

Innlandstrafikk har i 2021 totalt 52,5 årsverk fordelt på 55 ansatte.