

Statens vegvesen Vegdirektoratet



Statens vegvesen

Evaluering av løsninger for varelevering i Bergen i forbindelse med sykkel-VM 2017



Oppdragsnr.: 5174803 Dokumentnr.: 1 Versjon: 01
2018-01-12

Oppdragsgiver: Statens vegvesen Vegdirektoratet
Oppdragsgivers kontaktperson: Bjarte Børtveit
Rådgiver: Norconsult AS, Valkendorfs gate 6, NO-5012 Bergen
Oppdragsleder: Ivar Øvretvedt
Fagansvarlig:
Andre nøkkelpersoner: Veronika Ludvigsen Husa, Kristoffer Åsen Røys

01	2018-01-12	Rapport	KRARO	VEHUS	IOV
Versjon	Dato	Beskrivelse	Utarbeidet	Fagkontrollert	Godkjent

Dette dokumentet er utarbeidet av Norconsult AS som del av det oppdraget som dokumentet omhandler. Opphavsretten tilhører Norconsult. Dokumentet må bare benyttes til det formål som oppdragsavtalen beskriver, og må ikke kopieres eller gjøres tilgjengelig på annen måte eller i større utstrekning enn formålet tilsier.

Forord

I foreliggende rapport gjennomgås en evaluering av opplegget for varelevering under sykkel-VM 2017 i Bergen. Evalueringen er basert på kvalitative intervjuer av nøkkelpersoner som ble berørt av problematikken knyttet til varelevering under arrangementet. Målet med oppdraget er både å hente ut erfaringer som kan komme til nytte ved senere arrangementer, og å vurdere om noen erfaringer fra vareleveringsutfordringer knyttet til et slik stort arrangement kan gi nytte også som permanente løsninger. Arbeidet er utført av Norconsult AS på oppdrag av Vegdirektoratet.

Bergen, 12.01.2018

Sammendrag

I september 2017 ble sykkel-VM på landevei avholdt i Bergen. Samtidig som arrangementet ga store muligheter for Bergen medførte det også flere utfordringer, særlig knyttet til trafikkavvikling ettersom løypene gikk langs det offentlige vegnettet.

Under arrangementet ble store deler av vegnettet i sentrum og i områder nær løypetraséene avstengt for vanlig trafikk over store deler av døgnet. Virksomheter i sentrumsområdet som var avhengige av å bruke de stengte veiene måtte sørge for varemottak og -levering på kveld, natt eller tidlig morgen. I den mest sentrale delen av sentrumskjernen ble det kun tilrettelagt for varelevering mellom klokken 05.00 og 08.00. De strenge restriksjonene på vegnettet medførte store utfordringer for leverandører og varemottakere og gjorde at aktørene ble nødt til å ta i bruk ukonvensjonelle tiltak for å få gjennomført de nødvendige vareleveranser.

Målet med denne evalueringen er å undersøke hvilke erfaringer som ble gjort i forbindelse med varelevering under sykkel-VM. Hensikten er å vurdere om arrangementet gav erfaringer som kan komme til nytte under andre store arrangementer, både i Bergen og i andre byer. Videre har det også vært av interesse å undersøke om det kommer opp nye muligheter og nye løsninger som kan være interessante i vanlig drift.

Studiet er basert på kvalitative intervjuer av nøkkelpersoner som ble berørt av problematikken knyttet til varelevering under sykkel-VM, herav vertskap, næringsdrivende og transportører. Det ble gjennomført intervjuer både før og etter mesterskapet.

Funnene fra intervjurundene viser at samtlige aktørgrupper i forkant av arrangementet var mer eller mindre skeptiske til hvordan opplegget for varelevering ville fungere under Sykkel-VM. Særlig var vareleverandører/transportører negativt innstilt til det korte leveringsvinduet på morgenen, med forventninger om kødannelse og trengsel, både på innfartsårene til sentrum, på vegnettet i sentrum og ved innkjøringspunktene til vareleveringssoneene. I løpet av arrangementet viste det seg imidlertid at de fryktede problemene ikke oppstod i praksis, og mer eller mindre samtlige av aktørene som ble intervjuet mente at opplegget for varelevering hadde fungert veldig bra.

Følgende faktorer blir trukket frem av de ulike aktørgruppene som essensielle årsaker til at opplegget for varelevering fungerte såpass bra som det gjorde:

- God informasjon og grundig planlegging i forkant av arrangementet
- Bemannede varemottak, særlig hos kjøpesentre
- Opplagring av varer i forkant av arrangementet

Som punkter til forbedring ved arrangering av store arrangementer på et senere tidspunkt peker de ulike aktørene særlig på følgende:

- Grundigere opplæring av politi i rutiner for varelevering
- Mer detaljerte grunnlagsdata for planlegging i forkant
- Bedre tilgjengelighet til butikkområder under arrangementet, både for kunder og leverandører.

Bergen kommune og flere av vareleverandørene peker også på betjente varemottak som et tiltak som de kunne ønsket å videreføre til en normal driftssituasjon. Dette vil imidlertid medføre behov for økt ressursbruk for varemottakere, og disse er derfor negativt innstilt til dette. Enkelte aktører ønsker også å videreføre varelevering på nattestid til en normal driftssituasjon, men her er det svært delte meninger mellom de enkelte aktører.

Innholdsfortegnelse

1	Innledning	6
1.1	<i>Bakgrunn og formål</i>	6
1.2	<i>Metode</i>	6
2	Varelevering til sentrum under Sykkel-VM	7
3	Intervjurunde før arrangementet	9
3.1	<i>Utvalgte Intervjuobjekter</i>	9
3.2	<i>Intervjuguide</i>	9
3.3	<i>Funn fra intervjurunden</i>	10
3.3.1	Bergen kommune (forberedelsesprosjektet for vertskapsbyen Bergen)	10
3.3.2	Vareleverandører og transportører	11
3.3.3	Varemottakere	13
4	Intervjurunde etter arrangementet	14
4.1	<i>Utvalgte Intervjuobjekter</i>	14
4.2	<i>Intervjuguide og gjennomføring</i>	15
4.3	<i>Funn fra intervjurunden</i>	15
4.3.1	Bergen kommune (forberedelsesprosjektet for vertskapsbyen Bergen)	16
4.3.2	Kunder/varemottakere	18
4.3.3	Vareleverandører og transportører	21
5	Vurdering av funn fra intervjurundene	25
5.1	<i>Sentrale suksessfaktorer</i>	25
5.2	<i>Forbedringspotensiale til senere arrangementer</i>	26
5.3	<i>Muligheter i normal drift</i>	27
6	Referanser	28
	Vedlegg 1: Intervjurunde før sykkel-VM – oppsummering av svar	29
	Vedlegg 2: Intervjurunde etter sykkel-VM – oppsummering av svar	34

1 Innledning

1.1 Bakgrunn og formål

I september 2017 ble sykkel-VM på landevei avholdt i Bergen. Sykkel-VM er det største sommeridrettsarrangementet Norge noensinne har vært vertskap for. Samtidig som arrangementet ga store muligheter for Bergen medførte det også flere utfordringer, særlig knyttet til fremkommelighet for biltrafikk ettersom løypene gikk langs de største offentlige vegene inn mot og gjennom bykjernen.

Under arrangementet ble store deler av vegnettet i sentrum og i områder nær løypetraseene avstengt for vanlig trafikk over store deler av døgnet. Sentrumskjernen ble stengt for gjennomkjøring hele døgnet, alle dager. Det var kun nødetatene som til enhver tid ble sikret fremkommelighet.

Virksomheter i sentrumsområdet som var avhengige av å bruke de stengte veiene måtte sørge for varemottak og -levering på kveld, natt eller tidlig morgen. I den mest sentrale delen av sentrumskjernen ble det kun tilrettelagt for varelevering mellom klokken 05.00 og 08.00.

De strenge restriksjonene på vegnettet medførte store utfordringer for leverandører og varemottakere og gjorde at aktørene ble nødt til å ta i bruk ukonvensjonelle tiltak for å få gjennomført de nødvendige vareleveranser.

Målet med dette studiet er å undersøke hvilke erfaringer som ble gjort i forbindelse med varelevering under sykkel-VM i Bergen. Hensikten er å vurdere om arrangementet gav erfaringer som kan komme til nytte under andre store arrangementer, både i Bergen og i andre byer.

Videre har det også vært av interesse å undersøke om det kommer opp nye muligheter og nye løsninger som kan være interessante i vanlig drift. Erfaringer fra tiltak som ble gjort i forbindelse med OL i London viser at slike arrangementer kan gi grobunn for løsninger som kan være interessante i andre sammenhenger, og også ideer til nye permanente løsninger (Browne, et al. 2014).

1.2 Metode

Studiet er basert på kvalitative intervjuer av nøkkelpersoner som ble berørt av problematikken knyttet til varelevering under sykkel-VM, herav vertskapsbyen Bergen, næringsdrivende og transportører. Det ble gjennomført intervjuer både før og etter mesterskapet.

Intervjuene ble primært gjennomført enten telefonisk eller ved fysisk oppmøte hos de aktuelle aktørene. Intervjuene ble utført i form av en fri samtale mellom forsker og intervjuobjekt basert på en utarbeidet intervjuguide, såkalt semistrukturerte intervjuer. En slik intervjuform er særlig hensiktsmessig når man har lite kunnskap om fenomenet man skal undersøke (Berg 2009). Da det synes å eksistere lite forskning knyttet til varelevering under store arrangementer i Norge, ble semistrukturerte intervjuer vurdert som den mest passende metoden for å samle inn data.

2 Varelevering til sentrum under Sykkel-VM

I følgende kapittel gis en overordnet gjennomgang av opplegg og restriksjoner for varelevering under sykkel-VM 2017. Beskrivelsen fokuserer først og fremst på forholdene i Bergen i sentrum, da det var her man hadde de strengeste restriksjonene og de største utfordringer knyttet til varelevering.

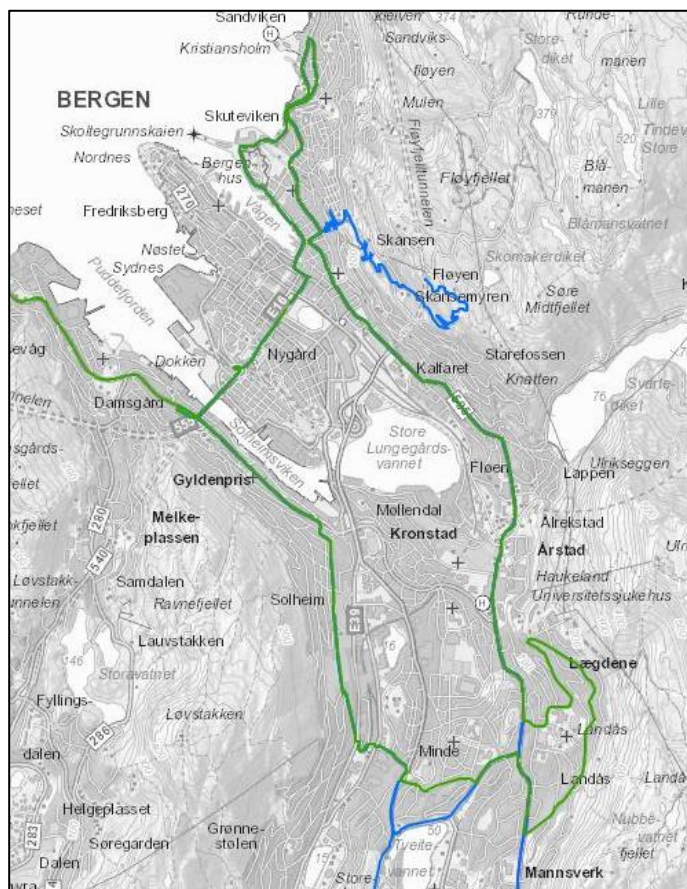
Figur 1 viser et utsnitt fra oversikt over løypenettet under Sykkel-VM. Det fremgår at løypene i stor grad ligger langs hovedvegnettet i sentrale deler av Bergen sentrum. Som følge av dette ble store deler av vegnettet i sentrum og områder nær løypetraseene avstengt for vanlig trafikk over store deler av døgnet.

Veiene som var sykkelløyper ble stengt for vanlig biltrafikk mellom klokken 08:30 og 19:00. Løypene ble da inngjerdet med franske gjerder. Etter kl 19:00 ble gjerdene ryddet bort i kryssområder og lignende, slik at vegnettet kunne brukes av vanlig trafikk. Sentrumskjernen var stengt for gjennomkjøring hele døgnet, alle dager. I disse områdene var det kun nødetatene som til enhver tid var sikret fremkommelighet. Behovet for full stengning i sentrum var dels knyttet til fysiske behov i tilknytning til løyper og målområder, men var også et resultat av nødvendig terrorsikring av store publikumsansamlinger.

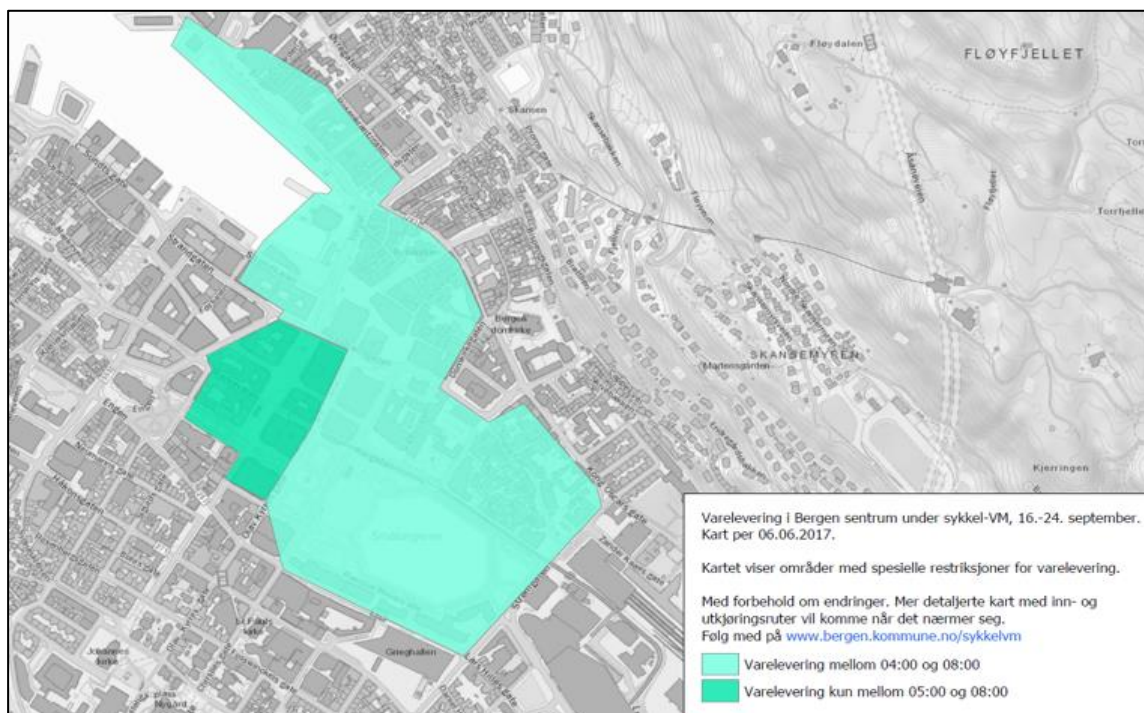
Virksomheter i sentrum som var avhengige av å bruke de stengte veiene måtte sørge for varemottak og -levering utenom stengetid, dvs. på kveld, natt eller tidlig morgen. De mest utsatte delene av sentrumskjernen hadde varelevering kun mellom 05.00 og 08.00, mens det meste av sentrumskjernen for øvrig hadde varelevering mellom 04.00 og 08.00. Det var ikke mulig å kjøre inn eller ut av områdene utenom disse tidspunktene.

Figur 2 viser hvilke områder som ble omfattet av de strengeste restriksjonene for varelevering. Torgallmenningen og Ole Bulls plass, inkludert sidegater frem til neste kvartal hadde de korteste tidsrommene med åpning for varelevering mellom klokken 05.00-08.00. Sentrumskjernen for øvrig var åpen for varelevering mellom klokken 04.00- 08.00.

Sentrumsvirksomhet som ligger utenfor sonene vist på figur 2 hadde i tillegg til levering på nattetid også anledning til å motta varer på kveldstid etter kl. 19.00 og var således ikke fullt så hardt påvirket av restriksjonene.



Figur 1: Utsnitt fra oversikt over sykkelløyper under sykkel-VM 2017



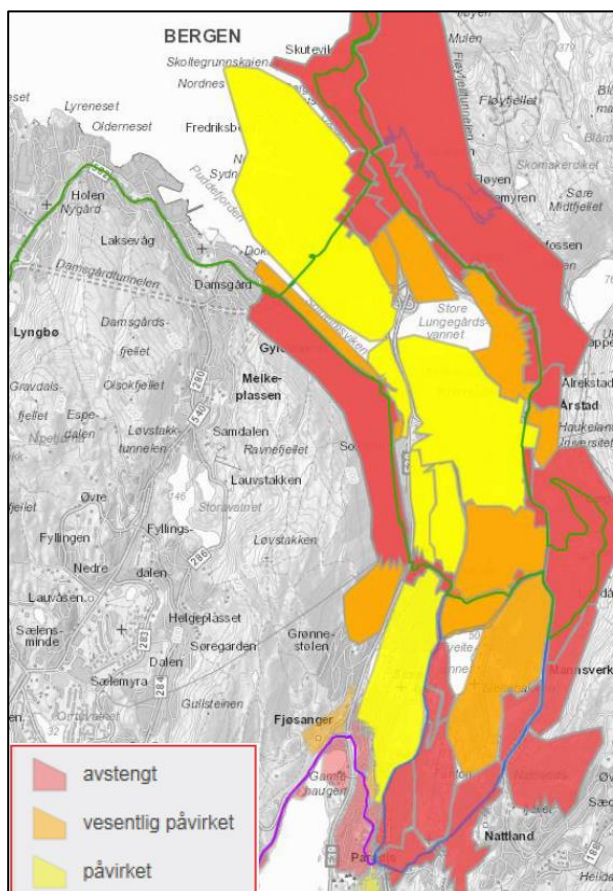
Figur 2: Oversikt over områdene med de strengeste restriksjonene på varelevering under sykkel-VM 2017

For å få adgang til å levere varer i sentrumskjernen på nattestid måtte sjåførere ha gyldig akkrediteringsbevis. Adgang til sentrumskjernen ble gitt av politiet som stod vakt ved innkjøringspunktene.

Figur 3 viser utsnitt fra et sonekart som angir hvordan tilgjengeligheten til ulike deler av Bergen sentrum ble påvirket under Sykkel-VM 2017.

Det fremgår at tilgjengeligheten til hele området omkring Bergen sentrum i større eller mindre grad ble påvirket av arrangementet. Det fremgår også at store områder enten ble vesentlig påvirket (oransje sone) eller til tider helt avstengt (rød sone).

I hvilken grad tilgjengeligheten til hver enkelt sone ble påvirket varierte ofte i løpet av arrangementet, avhengig av hvor løypene gikk. Enkelte soner var avstengte gjennom hele arrangementet, mens andre kun hadde redusert tilgjengelighet under deler av Sykkel-VM.



Figur 3: Soneoversikt som viser hvordan ulike deler av Bergen sentrum blir påvirket under Sykkel-VM 2017

3 Intervjurunde før arrangementet

I følgende kapittel gis en gjennomgang av intervjurunden som ble gjennomført i forkant av arrangementet. Et sentralt fokus i denne intervjurunden var å kartlegge hvordan de ulike aktørene opplevde prosessen i forkant av arrangementet, i hvilken grad de følte seg ivaretatt, samt hvilke forventninger de knyttet til gjennomføringen.

3.1 Utvalgte Intervjuobjekter

I forkant av arrangementet ble det gjennomført intervjuer med vertskapsbyen, næringsdrivende og transportører. Av varemottakere ble det valgt å fokusere på å få intervjuet aktører innenfor sentrumskjernen med de strengeste restriksjonene for varelevering. Tabell 1 nedenfor viser en oversikt over hvilke aktører som ble intervjuet i forkant av arrangementet.

Tabell 1: Oversikt over hvilke aktører som ble intervjuet i forkant av arrangementet. Markering med stjerne indikerer at den aktuelle aktør ikke faller direkte under den angitte rollen, men likevel har innsikt i forhold som berører denne aktørgruppen.

Aktør	Rolle
Bergen kommune	Forberedelsesprosjekt for vertskapsbyen
Asko vest	Leverandør/transportør
Schenker	Leverandør/transportør
Postnord	Leverandør/transportør
Tine meierier	Leverandør/transportør
Martens bakeri	Leverandør/transportør
LUKS (Leverandørenes utviklings- og kompetansesenter)	Leverandør/transportør *
Moods of Norway	Varemottaker
Galleriet (kjøpesenter)	Varemottaker
Bergen sentrum AS	Varemottaker*

3.2 Intervjuguide

Med utgangspunkt i fokusområdene ble det i forkant av intervjuene utarbeidet en intervjuguide med ferdig formulerte spørsmål, som vist nedenfor:

- 1) Hva er dere mest bekymret for ved varelevering under VM?
- 2) Hvilke tiltak er planlagt for sikre at varelevering til sentrum skal kunne gjennomføres tilfredsstillende innenfor de satte rammene?
- 3) Hvordan opplever dere prosessen? (Er dere blitt involvert/hørt?)
- 4) Hvilke grep har dere tatt for å involvere de berørte parter under planleggingen? (Kun til Bergen kommune)
- 5) Hvilke forventninger er knyttet til gjennomføringen?
- 6) Hvordan skal evt. hendelser håndteres, og hvilke planer/ back-up foreligger hvis gjennomføringen ikke fungerer som tenkt?

3.3 Funn fra intervjurunden

I det følgende gjengis de viktigste funn fra intervjurunden som ble gjennomført i forkant av arrangementet.

En generell erfaring fra intervjurunden var at det i mange tilfeller var vanskelig å få tak i intervjuobjekter som hadde lyst eller anledning til å bli intervjuet. Blant aktørene som ble intervjuet var det også til dels utfordrende å få utdypende svar. Noen av svarene som ble samlet inn var derfor av en mer overordnet karakter enn ønskelig. Samlet sett vurderes likevel svarene å gi et godt bilde av aktørenes meninger og inntrykk.

I det følgende gis en oppsummering av tilbakemeldingene fra hver aktørgruppe. Med unntak av Bergen kommune, vil ikke de enkelte tilbakemeldinger bli knyttet til konkrete aktører. Oppsummeringen tar i stedet sikte på å kartlegge de viktigste aspekter som synes å gå igjen innenfor hver aktørgruppe.

Med unntak av utvalgte eksempler vil det ikke bli fokusert på tilbakemeldinger fra enkeltaktører. For mer utdypende detaljer om konkrete svar fra intervjurunden henvises det til vedlegg 1, hvor det gis en oppsummering av svarene fra samtlige intervjuobjekter i anonymisert form.

3.3.1 Bergen kommune (forberedelsesprosjektet for vertskapsbyen Bergen)

3.3.1.1 Forventninger

I forkant av arrangementet var Bergen kommune meget spent på hvordan avviklingen av varelevering under arrangementet ville forløpe. Særlig gjaldt dette for vareleveranser til sentrumskjernen i tidsrommet fra 05:00 til 08:00 på morgenen. Da det i dette korte tidsrommet var svært mange aktører som skulle ha vareleveranser samtidig, var det bekymring knyttet til om aktørene ville utvise smidighet og samarbeidsvilje overfor hverandre. Kommunen hadde i all hovedsak overlatt ansvaret for å finne løsninger til næringen selv, slik at det var vanskelig å forutse nøyaktig hvordan opplegget ville foregå. De håpet og forventet imidlertid at aktørene ville være effektive i avlesning av varer slik at andre kommer til, samt at aktørene ville hjelpe hverandre, spesielt ved rygging og i trange sentrumsgater.

3.3.1.2 Opplevelse av prosessen

Fra Bergen kommunes ståsted fremstod prosessen i forkant av arrangementet som fungerende. Til tross for at opplegget med korte tidsrom for varelevering ville medført store utfordringer for næringen, opplevde kommunen at næringen tok utfordringen fra første stund. For å legge til rette for en god planlegging hadde Bergen kommune lagt arbeid i å gi aktørene utfyllende informasjon om opplegget for varelevering. Det ble også avholdt flere orienteringsmøter for næringen underveis i planleggingen av arrangementet. Bergen kommune medgir imidlertid at næringsaktørene ikke har kunnet tatt aktivt del i planleggingen av arrangementet. Dette skyldtes blant annet at løypenettet ble inntegnet og låst allerede i 2013, da søknaden om arrangementet ble sendt, slik at dette ikke kunne justeres. For å unngå utilsiktede hendelser var det heller ikke særlig rom fra kommunens side for å lempe på de strenge restriksjonene for varelevering.

3.3.1.3 Planlagte tiltak

Eventuelle hendelser underveis i arrangementet ville bli håndtert fortløpende. Akutte hendelser generelt skulle håndteres på stedet av politiet. For å vurdere eventuelle tiltak og justeringer på selve vareleveringsopplegget underveis i arrangementet, ble det planlagt å avholde et daglig morgenmøte i samvirkesenteret hvor saker fra nattens leveringer kunne tas opp. Dersom det skulle vise seg å bli store problemer ville det kunne være mulig å gjøre enkelte justeringer på opplegget. Hvilke justeringer

som eventuelt ville vært aktuelle i slike tilfeller måtte blitt vurdert basert på hvilke utfordringer som oppstod.



Figur 4: Situasjonsbilde som viser et eksempel på oppsatte sperringer i Bergen sentrum (bilde: Arild Olsen Vang, Bergen kommune)

3.3.2 Vareleverandører og transportører

3.3.2.1 Forventninger

Samtlige av de intervjuede leverandører og transportører meldte om bekymringer knyttet til gjennomføring av vareleveranser til sentrumskjernen i tidsrommet fra 04:00 til 08:00. I dette tidsrommet skulle mange aktører levere store varevolumer samtidig, innenfor et langt kortere tidsrom enn normalt, og ved bruk av infrastruktur med kapasitetsbegrensninger. Aktørene fryktet at dette ville medføre problemer med kødannelse og trengsel, både på innfartsårene til sentrum, på vegnettet i sentrum, og ved innkjøringspunktene til vareleveringssone, som igjen ville føre til at leverandørene ikke rakk å få levert alle varer i løpet av det korte tidsrommet.

Noen leverandører/transportører uttrykte også bekymring for at store fotgjengervolumer ville skape farlige situasjoner. Særlig aktører som holder til på Bergen godsterminal, som tilstøtes av Bergen busstasjon, var bekymret for fotgjengernes sikkerhet. Bergen kommune hadde i forkant av arrangementet skissert at 1500-2000 mennesker ville passere terminalen hver time, men gjorde også oppmerksom på at dette tallet kunne komme opp mot 5000 mennesker hver vei per time. Dette ville utgjøre en utfordrende situasjon for sjåførere som skulle inn og ut fra godsterminalen.

Selv om samtlige leverandører/transportører som ble intervjuet var bekymret for gjennomføringen av vareleveransene, var det forskjellige meninger om hvor problematisk de forventet at opplegget ville bli å gjennomføre. Enkelte forventet at det daglig ville oppstå kaos i trafikkavviklingen i morgenrushet, med store forsinkelser og manglende leveranser som resultat. Andre trodde derimot problemene vil ha et svært begrenset omfang, og at forholdene ville forbedres etter hvert som arrangementet skred fremover.

3.3.2.2 Opplevelse av prosessen

Med tanke på prosessen i forkant av arrangementet opplevde leverandørene generelt å ha fått en grei orientering om opplegget av Bergen kommune, samt en tilfredsstillende mulighet til å uttale seg om opplegget. De opplevde dog i liten grad å ha fått gehør for sine bekymringer eller mulighet til å påvirke opplegget. De fleste aktører ba om få utvidet leveringstid på morgenen, uten at de fikk gehør for dette. Flere aktører meldte også om frustrasjon knyttet til at de var nødt til selv å bære alle kostnader knyttet til de ekstraordinære tiltak som var nødvendige for å gjennomføre vareleveransene under arrangementet.

3.3.2.3 Planlagte tiltak

De ulike aktørene hadde planlagt en rekke tiltak for å imøtekomme utfordringene knyttet til varelevering som sykkel-VM ville medføre. De fleste aktører hadde økt antall biler og sjåførere for å kunne transportere de økte varevolumene i morgenrushet. Flere aktører hadde også valgt å etablere lagre med utvidede åpningstider (noen hele døgnet) hvor kunder kunne komme og hente ut varene sine selv. For å ivareta sikkerheten ved Bergen godsterminal ble det ellers planlagt å engasjere vakter til å stå i porten

Videre hadde de fleste aktørene gjort et grundig arbeid for å informere sine kunder om begrensningene som gjaldt under arrangementet, og hvordan dette ville påvirke deres virksomhet. For å redusere behovet for utkjøringer under Sykkel-VM oppfordret fleste leverandørene sine kunder om å i størst mulig grad legge sine bestillinger til periodene før og etter arrangementet. Kunder med lagre ble oppfordret til å bygge opp disse i forkant av arrangementet.

Flere aktører hadde også lagt ned et stort arbeid i å planlegge leveranserutene i detalj så langt dette lot seg gjøre, og avklart med hver enkelt kunde når deres leveranser ville finne sted. For å håndtere eventuelle krisesituasjoner hadde flere aktører lagt detaljerte planer for ulike scenarier, herunder planer for sortering og lagring dersom gods skulle hope seg opp i de mest påvirkede sonene.



Figur 5: Situasjonsbilde fra Sykkel-VM (bilde: Arild Olsen Vang, Bergen kommune)

3.3.3 Varemottakere

3.3.3.1 Forventninger

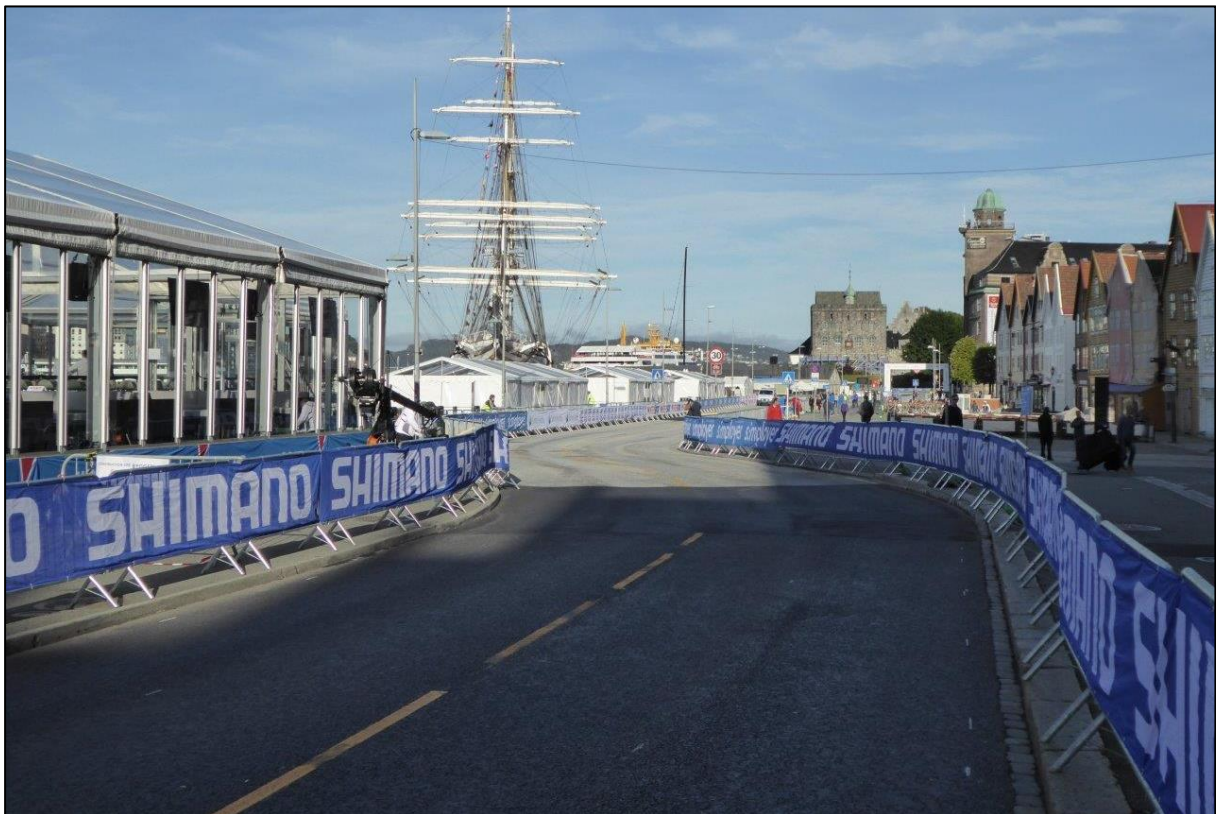
Blant varemottakerne som ble intervjuet var de største bekymringene i forbindelse med arrangementet knyttet til hvorvidt de ville få varene sine i tide som følge av de korte leveransevinduene. Dersom leverandørene ikke ville rekke å levere varene innenfor de fastsatte tidsrommene ville leveranser måtte forskyves til neste leveringsdag, noe som kunne være særlig kritisk for enkelte næringsdrivende. Blant annet gjelder dette for serveringssteder som trenger jevnlig påfyll av ferskvarer og som ofte også har begrenset mulighet til å lagre opp tørrvarer på forhånd.

3.3.3.2 Opplevelse av prosessen

Varemottakerne som ble intervjuet opplever gjennomgående prosessen i forkant av arrangementet som veldig bra. De har hatt god tilgang til informasjon om opplegget, og har hatt anledning til å delta på informasjonsmøter med Bergen kommune.

3.3.3.3 Planlagte tiltak

Planlagte tiltak for å imøtekomme vareleveringssituasjonen under sykkel-VM bestod for de intervjuede varemottakere primært i å sette inn ekstra bemanning utenfor ordinær arbeidstid for å ta imot varer i leveringsrommet mellom 0500 og 0800. For kjøpesentre med varemottak ble det satt inn vektere som tok imot varer og som tok ansvaret for å distribuere varene videre til butikkene inne på sentrene.



Figur 6: Situasjonsbilde fra Sykkel-VM av løypen over Bryggen. Bildet viser også utformingene av gjerdene som ble satt opp langs løypetraseene. (bilde: Arild Olsen Vang, Bergen kommune)

4 Intervjurunde etter arrangementet

I følgende kapittel gis en gjennomgang av intervjurunden som ble gjennomført i etterkant av arrangementet. Et sentralt fokus i denne intervjurunden var å kartlegge hvordan de ulike aktørene opplevde at arrangementet fungerte med hensyn på varelevering. Særlig var det interessant å undersøke hvilke erfaringer aktørene hadde gjort seg om tiltak som fungerte bra eller mindre bra og hvilke læringspunkter de ville ta med seg videre til senere arrangementer, og eventuelt også til normal driftssituasjon fremover.

4.1 Utvalgte Intervjuobjekter

I etterkant av arrangementet ble det gjennomført intervjuer med representanter for Bergen kommune, næringsdrivende og transportører. Tabell 2 nedenfor viser en oversikt over hvilke aktører som ble intervjuet.

Tabell 2: Oversikt over hvilke aktører som ble intervjuet i etterkant av arrangementet. Markering med stjerne indikerer at den aktuelle aktør ikke faller direkte under den angitte rollen, men likevel har innsikt i forhold som berører denne aktørgruppen.

Aktør	Rolle
Bergen kommune	Forberedelsesprosjekt for vertskapsbyen
Asko vest	Leverandør/transportør
Schenker	Leverandør/transportør
PostNord	Leverandør/transportør
Hansa Borg	Leverandør/transportør
Tine meierier	Leverandør/transportør
BIR (renovasjonsaktør)	Leverandør/transportør *
Jetpack (budbiltjenester)	Leverandør/transportør *
LUKS (Lev. utviklings- og kompetansesenter)	Leverandør/transportør *
Galleriet (kjøpesenter)	Varemottaker
Wesselstuen (restaurant)	Varemottaker
SUNDT (kjøpesenter)	Varemottaker
Rema 1000 Korskirkekvartalet	Varemottaker
Xhibition (Kjøpesenter)	Varemottaker
Asian Corner Matbørsen (Restaurant)	Varemottaker
Thon hotel Bristol	Varemottaker
Moods of Norway (Klesbutikk)	Varemottaker
Carlings (Klesbutikk)	Varemottaker
KIWI	Varemottaker
Hotel no. 13	Varemottaker
BIKBOK (Klesbutikk)	Varemottaker

4.2 Intervjuguide og gjennomføring

Med utgangspunkt i fokusområdene ble det i forkant av intervjuene utarbeidet en intervjuguide med ferdig formulerte spørsmål, som vist nedenfor:

- 1) Hvordan opplevde dere generelt at opplegget for varelevering under Sykkel VM fungerte?
- 2) Var det noe som fungerte dårligere enn forventet? Ta gjerne med konkrete eksempler og evt. hvordan det ble løst.
- 3) Var det noe annet som gikk galt som ikke var forventet? Ta gjerne med konkrete eksempler og evt. hvordan det ble løst.
- 4) Hva mener dere kunne vært gjort annerledes for at vareleveringen skulle fungert bedre?
- 5) Hva bør ikke videreføres til andre store arrangement?
- 6) Var det noe som fungerte bedre enn forventet? Ta gjerne med konkrete eksempler.
- 7) Var det noen tiltak/endringer som fungerte bra og bør gjentas ved andre store arrangement?
- 8) Var det noen tiltak/endringer ved vareleveringen under VM som kan være aktuelle for videreføring til normal driftssituasjon?
- 9) Hvilke erfaringer/læringspunkter vil dere som bedrift ta med dere videre til andre store arrangement?
- 10) Har dere fått noen tilbakemeldinger fra andre organisasjoner, leverandører, butikker osv.? (Til LUKS, Bergen Sentrum AS og kommunen)
- 11) Har dere noen andre viktige erfaringer/lærdommer fra VM-uken?

4.3 Funn fra intervjurunden

I det følgende gjengis de viktigste funn fra intervjurunden som ble gjennomført etter arrangementet.

Tilsvarende som i intervjurunden som ble utført før arrangementet var en generell erfaring også i denne intervjurunden at det i flere tilfeller var vanskelig å få tak i intervjuobjekter som hadde lyst og anledning til å bli intervjuet.

I det følgende gis her en oppsummering av tilbakemeldingene fra hver aktørgruppe. Med unntak av Bergen kommune, vil ikke de enkelte tilbakemeldinger bli knyttet til konkrete aktører. Oppsummeringen tar i stedet sikte på å kartlegge de viktigste aspekter som synes å gå igjen innenfor hver aktørgruppe.

Med unntak av utvalgte eksempler vil det ikke bli fokusert på tilbakemeldinger fra enkeltaktører. For mer utdypende detaljer om konkrete svar fra intervjurunden henvises det til vedlegg 2, hvor det gis en oppsummering av svarene fra samtlige intervjuobjekter i anonymisert form.

4.3.1 Bergen kommune (forberedelsesprosjektet for vertskapsbyen Bergen)

4.3.1.1 Opplevelse av opplegget for varelevering

I etterkant av arrangementet er hovedinntrykket hos Bergen kommune at arrangementet forløp bedre enn de hadde våget å håpe på i forkant. Til tross for gjentatte bekymringsmeldinger fra vareleverandører/transportører og varemottakere i forkant av arrangementet om at opplegget ville føre til kødannelser, tidsknapphet og leveringsproblemer, viste dette seg å ikke være et stort problem i praksis.

4.3.1.2 Utfordringer underveis i arrangementet

Slik kommunen oppfatter det var utfordringene knyttet til varelevering som oppstod i løpet av arrangementet, særlig knyttet til to forhold. For det første ble det gjentatte ganger rapportert om at vaktmannskapet fra politiet som skulle håndtere akkrediteringsordningen, og gi leverandørene adgang til å kjøre inn til sentrumskjernen på nattestid, ikke var tilstrekkelig opplært i hvordan ordningen fungerte. Dette førte i flere tilfeller til at politiet måtte ta kontakt med representant fra kommunen og få avklart reglementet før sjåførene ble sluppet inn. Dette førte til mye venting og frustrasjon blant sjåførene. De første dagene var dette et problem som gjentok seg flere ganger, men kommunens inntrykk er at dette ble bedre etter hvert.

Den andre hovedutfordringen som oppstod var at Bergen kommune jevnlig hadde problemer med å få åpnet for adgang til vareleveringssone på kveldstid innen klokken 1900, i henhold til programmet. Kun på én av arrangementets dager klarte kommunen å få åpnet tidsnok for varelevering på kveldstid. Årsaken til dette problemet var at arrangementene i sentrum viste seg å vare lenger enn forutsatt. Dette medførte videre at arbeidet med å rydde gjerder i kryssområdet, og åpne for innkjøring av varer til sentrumskjernen, også ble forsinket i henhold til tidsskjema. Resultatet var at leverandører/transportører ofte måtte stå utenfor sentrumssonen og vente før de fikk kjøre inn. I flere tilfeller ble denne forsinkelsen opp mot en halv time.



Figur 7: Situasjonsbilde fra Sykkel-VM (bilde: Arild Olsen Vang, Bergen kommune)

4.3.1.3 Læringspunkter til senere arrangementer

Som konkrete punkter til forbedring til lignende arrangementer i fremtiden, peker Bergen kommune på at de burde hatt en tydeligere opplæring og kommunikasjon med politiet vedrørende hvordan akkrediteringsordningen var lagt opp for å unngå problematikken med dette.

Slik kommunen ser det er det vanskelig for dem å gardere seg mot problematikken som oppstod knyttet til åpning av vareleveringssone, da dette skyldtes at arrangementene i sentrum varte lenger enn sin tildelte tid, og således ikke var direkte tilknyttet til et feiltrinn fra kommunens side.

For øvrig ble det også registrert en rekke mindre forbedringspunkter som ville ha blitt justert dersom et lignende arrangement skulle blitt avholdt ved et senere tidspunkt. Blant annet gjelder dette detaljer knyttet til kjøremønsteret i sentrumssonen som viste seg å ikke fungere optimalt. Dette anses imidlertid som potensial for optimalisering av opplegget snarere enn feiltrinn.

4.3.1.4 Sentrale erfaringer fra arrangementet

Av viktige tiltak som fungerte godt peker representant fra Bergen kommune særlig på betjente varemottak som en av de viktigste årsakene til at vareleveransene i morgenrushet gikk så bra under arrangementet som de gjorde. Ved at handelsnæringen selv ble gitt ansvar for å håndtere leveransene kunne leverandørene legge opp til en langt mer effektiv drift, hvor man fikk tatt unna flere kunder på kortere tid. De kunne også betjene flere kunder per bil og utnytte all kapasitet i kjøretøyene. Slik representanten fra kommunen ser det vil dette være et essensielt tiltak å ta med seg til senere arrangementer, og det er også et tiltak som bør være høyaktuelt i en normal driftssituasjon.

For øvrig peker kommunen også på viktigheten av god planlegging i alle ledd, samt at de berørte aktører viser smidighet og tilpasningsvilje. Kommunens opplevelse er at både leverandører og mottakere i dette tilfellet har gjort et stort stykke godt planleggingsarbeid, og har vært positive og tilpasningsdyktige både i forkant av og underveis i arrangementet. Dette anses som en sentral årsak til at opplegget for varelevering under sykkel-VM fungerte såpass bra som det gjorde.



Figur 8: Situasjonsbilde fra Sykkel-VM – Vetrilidsallmenningen (bilde: Arild Olsen Vang, Bergen kommune)

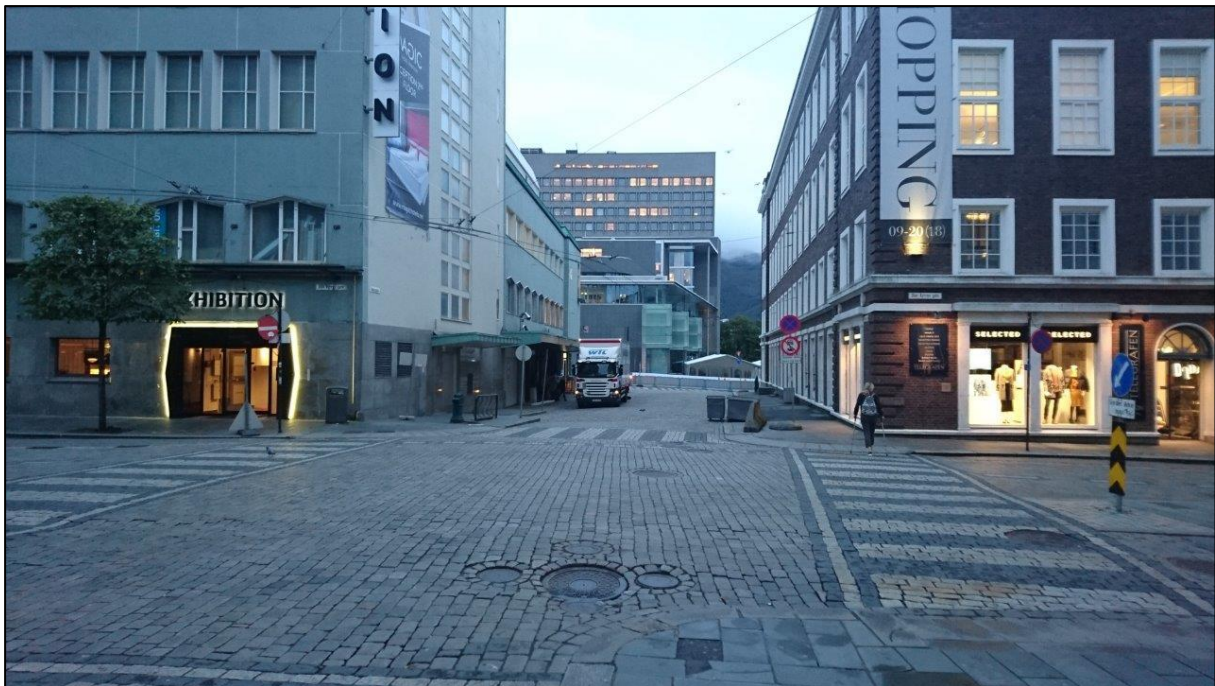
4.3.2 Kunder/varemottakere

4.3.2.1 Opplevelse av opplegget for varelevering

Samtlige av varemottakerne som ble intervjuet meldte at opplegget for varelevering fungerte bra. De fleste opplevde å få varene sine uten problemer og til avtalt tidspunkt. Enkelte varemottakere opplevde at varer som skulle bli levert tidlig på morgenen endte opp med å bli levert senere på dagen, men forsinkelsene var stort sett alltid små, slik at dette ikke ble oppfattet som et særlig problem.

Mange varemottakere hadde bygget opp sine varelagre i forkant av arrangementet, slik at de hadde et redusert behov for leveranser i løpet av arrangementet. Men også mottakere med behov for jevnlig leveranser av ferskvarer i løpet av arrangementet, som dagligvareforretninger, restauranter og hoteller, opplevde i det store og hele at vareleveransene kom som de skulle.

De aller fleste av varemottakerne som ble intervjuet meldte imidlertid også om at de hadde hatt vesentlig lavere besøkstall og omsetning enn de hadde håpet og forventet under arrangementet. Dette var også et forhold som bidro til å redusere behovet for hyppige vareleveranser underveis.



Figur 9: Situasjonsbilde viser varelevering på morgenen ved Xhibition (bilde: Arild Olsen Vang, Bergen kommune)

4.3.2.2 utfordringer underveis i arrangementet

De fleste varemottakere har lite å utsette på selve vareleveringsopplegget, som jevnt over ble erfart å fungere godt. Gjengangere blant ulemper som blir trukket frem er ubeleiligheter knyttet til at butikkene måtte stille med ekstra bemanning utenom ordinær arbeidstid for å ta imot varer, noe som også førte til ekstra kostnader.

Et av kjøpesentrene som ble intervjuet opplevde det som utfordrende at varene ble levert samlet og ikke ble fordelt ut til hver enkelt butikk, slik det vanligvis ble gjort. De ville foretrukket om leverandørene tok på seg denne oppgaven selv om det var sykkel-VM.

En klesbutikk fortalte at de hadde fått beskjed om at det ville komme en leveranse tidlig på morgenen på torsdagen, og de ansatte hadde derfor overnattet i butikken for å være til stede når sjåføren kom. Leveransen viste seg imidlertid ikke å komme før i regulær åpningstid, slik at dette viste seg å være et unødvendig tiltak.

Flere varemottakere har også vært plaget med at oppsatte gjerder rundt løypene har gjort det vanskelig for kunder å komme inn til butikkene, noe som kan ha ført til lavere besøkstall og omsetning for mange.

For en av de intervjuede klesbutikkene ble de oppsatte gjerdene særlig problematiske da de ble plassert like foran inngangspartiet og dermed i praksis avsperrret publikum fra butikken over store deler av døgnet.

Et av hotellene som ble intervjuet opplevde også at inngangspartiet ble avsperrret av oppsatte gjerder i større deler av døgnet, noe som medførte at hotellgjester hadde til dels store problemer med å komme seg til og fra hotellet. I flere tilfeller måtte hotellgjestene eskorteres inn og ut fra hotellet av vaktmannskap eller ansatte ved hotellet, noe som til tider ble opplevd som problematisk.



Figur 10: Situasjonsbilde som viser oppsatte sperringer ved Galleriet (bilde: Arild Olsen Vang, Bergen kommune)

4.3.2.3 Sentrale erfaringer fra arrangementet

Av viktige tiltak som fungerte godt peker flere varemottakere på god informasjon fra Bergen kommune og leverandører/transportører i forkant av og underveis i arrangementet som en sentral årsak til at opplegget for varelevering fungerte bra, ettersom dette ga dem mulighet til å planlegge i forkant.

Enkelte varemottakere uttrykte imidlertid også misnøye med at estimatene fra Bergen kommune på forventede folkemengder i forbindelse med arrangementet viste seg å være langt høyere enn hva som ble realiteten. Dette gjorde at mange planla for en langt høyere etterspørsel enn nødvendig, noe som medførte et unødvendig høyt ressursforbruk.

En av dagligvareforretningene som ble intervjuet opplevde at serveringssteder med redusert lagerkapasitet tok kontakt og spurte om å få låne kjølerommet til lagring av ekstra frysevarer i forkant arrangementet, noe de fikk tillatelse til. Det viste seg imidlertid at flere av disse serveringsstedene fikk problemer med å få solgt ut ekstravarene i løpet av arrangementet, slik at de satt igjen med et vesentlig restlager i etterkant.

En av kjøpmennene som ble intervjuet valgte å la være å bestille inn ekstra varer i forkant av arrangementet. Av erfaring fra tidligere arrangementer, som blant annet «Tall Ship Races», hadde vedkommende erfart at det kunne være lurt å se an hvordan folkemengdene ville bli i løpet av arrangementet først. I etterkant anså vedkommende dette som en god vurdering, da det viste seg å være nødvendig å gjøre ekstra bestillinger.

De aller fleste av varemottakerne som ble intervjuet meldte om vesentlig lavere besøkstall og omsetning enn de hadde håpet og forventet under arrangementet.

Foruten reduserte besøkstall kommenterte en av de intervjuede dagligvareforretningene også at de merket at en større andel kunder var tilreisende ved at de handlet mindre og andre varer enn de typiske dagligvarekundene.

Foruten lavere besøkstall enn forventet til arrangementet, peker flere på begrenset tilgang til sentrumskjernen som følge av stengte veier og oppsatte sperringer som en mulig forklaring på dette. På grunn av dette oppgir flere av de intervjuede varemottakere at de vil være negativt innstilt til å gjennomføre et tilsvarende arrangement med like strenge restriksjoner i fremtiden, og at kommunen i fremtidige arrangementer bør sørge for at potensielle kunder gis bedre adgang til butikkområdene enn de hadde i dette tilfellet.



Figur 11: Situasjonsbilde fra Sykkel-VM – Torget (bilde: Arild Olsen Vang, Bergen kommune)

4.3.3 Vareleverandører og transportører

4.3.3.1 Opplevelse av opplegget for varelevering

Samtlige av leverandørene og transportørene som ble intervjuet mener at opplegget for varelevering som ble lagt til grunn under arrangementet fungerte veldig bra. Flere melder om mindre trafikk og kø enn forventet. De første dagene var det faktisk langt mindre trafikk enn hva som pleier å være tilfellet i en normalsituasjon. Selv om trafikken tok seg opp utover i arrangementet ble dette aldri oppfattet som et problem, slik det var fryktet på forhånd. Flere sjåfører satte også pris på å ha sentrumskjernen mer eller mindre for seg selv ved leveranser tidlig på morgenen. Flere melder også om et godt samarbeid med vaktmannskapene, som ofte var fleksible og tillot innkjøring til sonene noe tidligere dersom dette var forsvarlig, og som bistod med å finne gode oppstillingsplasser som gjorde leveransene mer effektive. I det store og hele er således også leverandørene og transportørene fornøyde i etterkant av arrangementet.



Figur 12: Situasjonsbilde viser varelevering nattestid på Torgallmenningen (bilde: Statens vegvesen)

4.3.3.2 Utfordringer underveis i arrangementet

Tilsvarende som Bergen kommune nevner også flere av leverandørene og transportørene manglende opplæring av politiet som skulle håndtere adgang til sonene via akkrediteringsordningen, samt forsinket åpning for tilgang til varelevering på kveldstid som utfordringer som oppstod underveis i arrangementet.

En av aktørene meldte også at de hadde fått flere meldinger om at politiet ofte ikke kontrollerte at bilnummeret stemte overens med nummeret på akkrediteringsbeviset, noe som ble opplevd som slepphendt med hensyn på sikkerhet, og gjorde at alt arbeidet med å ordne akkrediteringsbevis i forkant av arrangementet fremstod som unødvendig tungvint.

For øvrig opplevde flere aktører også sporadiske problemer med å få levert gods grunnet at mottakerne ikke var til stede for å ta imot varer på avtalt leveringstidspunkt. Dette til tross for at de

hadde lagt ned mye arbeid i å informere kundene om endrede leveringsrutiner i forkant av arrangementet.

En aktør trekker her spesielt frem Bryggen som et problematisk punkt for varelevering. Her opplevde aktørene flere ganger at restauranter og butikker ikke var bemannet når varene skulle leveres. For å få levert varene til disse kundene måtte sjåførene være oppfinnsomme, blant annet ved fysisk å trille varer frem til varemottakerne i perioder da området var stengt for regulær varelevering.

Enkelte leverandører og transportører uttrykker også et ønske om at Bergen kommune burde bidratt i større grad med å kommunisere ut til varemottakere om de endrede leveranserutinene under arrangementet, da dette var en stor ekstrajobb som krevde vesentlige ressurser. En aktør mener også at informasjonen som ble gitt til mottakerne burde vært mer detaljert. Som følge av at den tilgjengelige informasjonen ble oppfattet som mangelfull av mange varemottakere opplevde denne aktøren å få svært mange henvendelser fra kunder som hadde spørsmål. Mange kunder spurte også om å få spesialbehandling, noe aktøren naturligvis ikke hadde anledning til å kunne gi.

For leveranser av kjøle- og frysevarer til kjøpesentre hendte det i enkelte tilfeller at mottaker ikke var til stede. Selv om varemottaket var betjent fikk leverandørene i disse tilfellene ikke levert varene grunnet at varemottaket ikke hadde et eget kjøle- og fryseanlegg. For fremtidige arrangementer ble det derfor ytret ønske om at varemottakene på kjøpesentre med serveringssentre utstyres med kjøle- og fryseanlegg, slik at leverandørene slipper å risikere å måtte ta med seg slike varer i retur.

Flere av sjåførene opplevde også de oppsatte gjerdene langs løypetraseene som utfordrende, da disse ofte blokkerte for tilgang til varemottakene. Grunnet vekten på godset var det i mange tilfeller ikke mulig for sjåførene å løfte dette over gjerdene. Det var vanligvis heller ikke mulig å hekte gjerdene fra hverandre grunnet reklameseil som var festet på fremsiden. Resultatet av dette var at sjåførere ofte fysisk måtte trille varene over lengre strekk, eller kjøre videre inntil de fant en åpning i gjerdet, for å få levert varene til mottaker.

Flere leverandører opplevde det også som uklart nøyaktig når gatenettet ville bli stengt for innkjøring i starten av arrangementet. For enkelte medførte disse uklarhetene at de endte med å levere tidlig på morgenen flere dager enn nødvendig. Disse forholdene bidro også til å øke leverandørenes kostnader.



Figur 13: Situasjonsbilde viser varelevering nattestid – Marken (bilde: Statens vegvesen)

4.3.3.3 Sentrale erfaringer fra arrangementet

Flere vareleverandører og transportører melder at de ble forespeilet en langt mer krevende situasjon med hensyn på folkemengder og etterspørsel i forkant av arrangementet enn hva som viste seg å bli realiteten. Som følge av dette hadde de fleste aktørene planlagt betydelig mer omfattende tiltak enn hva det viste seg å være behov for. Selv om vareleveringen gikk bra, medførte dette at leverandørene fikk betydelige ekstrakostnader som følge av opplegget. En av leverandørene nevnte spesifikt at de måtte sende hjem innhentet ekstramannskap og sjåførere som følge av at behovet for vareleveranser var mindre enn forutsatt.

En annen aktør fikk ordnet seg med et eksternlager dersom det skulle bli opphopning av varer, noe det ville vært fare for dersom folkemengdene ble som forutsatt. Slik arrangementet viste seg å bli var dette et helt unødvendig tiltak som kun førte til ekstrakostnader.

Av denne grunn er det et uttrykt ønske fra flere at Bergen kommune legger mer arbeid i å gi realistiske anslag på folkemengder ved neste store arrangement, selv om slike forhold naturligvis kan være vanskelige å forutse.

Sett i etterkant av arrangementet mener flere leverandører og transportører at leveringsvinduene for varelevering ikke hadde behøvd å være så strenge som de var. Det ble observert lite folk og trygge forhold for varelevering langt tidligere enn kl 04:00, og de mener således at sentrum kunne blitt åpnet for innkjøring på et tidligere tidspunkt. Ved et senere arrangement mener derfor flere av leverandørene at det ikke vil være nødvendig med like strenge restriksjoner for varelevering.

Ellers nevner flere av leverandørene at informasjonskartene med soneinndeling og kjøremønstre som dannet grunnlag for ruteplanleggingen i flere tilfeller var noe unøyaktige og tvetydige med hensyn på hvor sonegrensene gikk, og hvorvidt enkeltadresser i nærheten av sonegrenser var åpne for varelevering utenfor de strengeste leveringsvinduene eller ikke. Dette vanskeliggjorde detaljplanlegging og optimalisering av ruteplaner.

En av de intervjuede leverandørene melder at oransje soner som kun var delvis åpne for kjøring var spesielt vanskelig å forholde seg til under ruteplanlegging, da det var uklart hvorvidt det ville være mulig å levere til enkelte adresser på dag- eller kveldstid. For sikkerhets skyld ble mange av kundene i oransje sone gitt leveranser på nattetid, noe som kunne ha vært unngått dersom grunnlaget hadde vært mer nøyaktig og entydig.

Av viktige tiltak peker de aller fleste aktørene på god informasjon fra Bergen kommune, i forkant av og underveis i arrangementet, som alfa og omega for at opplegget for varelevering fungerte bra, da dette ga dem mulighet til å planlegge i forkant.

En leverandør trekker fram at de som del av planleggingsarbeidet hadde daglige møter med salgs-, produksjons- og logistikkavdelingen for å løse utfordringer og sørge for best mulig samordning i forkant av og underveis i arrangementet. Vedkommende aktør anser dette som en sentral suksessfaktor at vareleveringene fungerte godt for deres bedrift.

Flere leverandører skulle imidlertid ønsket at informasjonen var enda mer detaljert, slik at de kunne planlagt på et større detaljnivå dersom et slikt arrangement skulle blitt avholdt igjen.

De fleste leverandører og transportører sendte ut oppfordringer til kunder med lager om å bygge opp disse i forkant av arrangementet for å redusere behovet for leveranser under arrangementet. Mange kunder valgte å følge denne oppfordringen, og dette blir derfor ansett som et vellykket tiltak. Flere distributører forsøkte også å etablere ordninger med utvidede åpningstider på sine lagre (noen hele døgnet) hvor kunder kunne komme å hente ut varene sine selv. Dette viste seg for de fleste å være et mislykket tiltak, da nesten ingen valgte å benytte seg av tilbudet.

En av leverandørene som utførte budbilleveranser gjorde et forsøk med bruk av elsykkel til å gjøre en del av leveransene. Dette tiltaket ble vurdert å fungere bra, og vil bli vurdert også ved senere arrangementer. I normal drift er dette foreløpig ikke vurdert som et aktuelt tiltak. En annen leverandør har gått til innkjøp av elsykler som bærer to paller, og planlegger å begynne å bruke dette til leveranser i sentrumsområdet. Dessverre hadde de ikke fått levert disse syklene i tide til å ta de i bruk under arrangementet.

Bemannede varemottak i kjøpesentrene ble oppfattet som et godt tiltak fra leverandører og transportørers ståsted, og leverandørene skulle gjerne sett at dette tiltaket ble videreført både til senere arrangementer og i normal drift. Særlig gjelder dette ved kjøpesentre hvor leverandørene i dag må bruke flere timer av sine arbeidsdager på å trille rundt på varer inne på sentrene. Ved å innføre bemannede varemottak vil leverandørene således kunne legge opp til en langt mer rasjonell og effektiv driftssituasjon.

De fleste leverandører og transportører ønsker ikke å videreføre opplegget med levering på natt til en normal driftssituasjon. Dette anses som en unormal situasjon som kan godtas under store arrangementer, men som verken vil være rasjonelt eller effektivt i en normalsituasjon. Foruten å være lite lønnsomt peker også enkelte på at nattleveranser vil medføre problemer knyttet blant annet til regelverk om støy på nattestid.



Figur 14: Situasjonsbilde som viser et eksempel på oppsatte sperringer i Bergen sentrum (bilde: Arild Olsen Vang, Bergen kommune)

5 Vurdering av funn fra intervjurundene

I følgende kapittel vil funnene fra intervjurunden bli vurdert med utgangspunkt i de sentrale problemstillingene for dette studiet. Basert på erfaringene som ble gjort under Sykkel-VM vil det bli vurdert hvilke tiltak som var sentrale for å løse utfordringene knyttet til varelevering under Sykkel-VM, og som bør videreføres ved senere arrangementer. Det vil også bli vurdert hvilke forbedringspunkter man bør ta med seg videre ved arrangementer av senere arrangementer. Til slutt vil det bli gjort en vurdering av om erfaringer fra vareleveringen under Sykkel-VM kan nyttiggjøres av de ulike aktørene i en normal driftssituasjon.

Generelt viser funnene fra intervjurundene at samtlige aktørgrupper i forkant av arrangementet var mer eller mindre skeptiske til hvordan opplegget for varelevering ville fungere under Sykkel-VM. Særlig var vareleverandører og transportører negativt innstilt til det korte leveringsvinduet på morgenen, med forventninger om kødannelse og trengsel, både på innfartsårene til sentrum, på vegnettet i sentrum og ved innkjøringspunktene til vareleveringssone. I løpet av arrangementet viste det seg imidlertid at de fryktede problemene ikke oppstod i praksis, og mer eller mindre samtlige av aktørene som ble intervjuet mente at opplegget for varelevering hadde fungert veldig bra.

5.1 Sentrale suksessfaktorer

Følgende faktorer blir trukket frem av de ulike aktørgruppene som essensielle årsaker til at opplegget for varelevering fungerte såpass bra som det gjorde:

Informasjon og planlegging i forkant av arrangementet

I forkant av arrangementet la Bergen kommune ned et stort arbeid for å gi leverandører/transportører og varemottakere detaljert informasjon om opplegget for varelevering under Sykkel-VM. I etterkant av arrangementet meldte både leverandører/transportører og varemottakere at de var godt fornøyde med informasjonen de hadde fått fra kommunen, og pekte på dette som et svært viktig tiltak. Basert på den mottatte informasjonen gjorde leverandører og varemottakere et grundig arbeid for å planlegge vareleveransene innenfor de gitte rammer. I etterkant av arrangementet peker alle aktørgruppene på dette arbeidet som en av de viktigste årsakene til at opplegget fungerte så godt som det gjorde.

Bemannede varemottak

Både Bergen kommune og vareleverandører/transportører peker på bemannede varemottak som en av de viktigste årsakene til at man klarte å avvikle vareleveransene innenfor de stramme tidsrammene som gjaldt under arrangementet. Særlig gjaldt dette ved kjøpesentre hvor leverandører til vanlig må bruke flere timer av sine arbeidsdager på å trille rundt på varer inne på sentrene. Ved å innføre bemannede varemottak kunne leverandørene legge opp til en langt mer rasjonell og effektiv driftssituasjon. Ved senere arrangementer vil dette være et viktig tiltak å videreføre.

Opplagring av varer i forkant av arrangementet

De fleste vareleverandører og transportører sendte ut oppfordringer til kunder med lager om å bygge opp disse i forkant av arrangementet for å redusere behovet for leveranser under arrangementet. Mange kunder valgte å følge denne oppfordringen, og dette blir derfor ansett som et vellykket tiltak som bør videreføres dersom et arrangement av samme størrelsesorden skal avholdes på et senere tidspunkt.

5.2 Forbedringspotensiale til senere arrangementer

Som punkter til forbedring ved arrangering av andre store arrangementer peker de ulike aktørene særlig på følgende:

Grundigere opplæring av politi

Både Bergen kommune og vareleverandører/transportører melder om at man gjentatte ganger de første dagene opplevde at vaktmannskapet fra politiet som skulle håndtere akkrediteringsordningen og gi leverandørene adgang til å kjøre inn til sentrumskjernen på nattetid ikke var tilstrekkelig opplært i hvordan ordningen fungerte. Dette førte i flere tilfeller til at politiet måtte ta kontakt med kommunen og få avklart reglementet før sjåførene ble sluppet inn. Dette førte til mye venting og frustrasjon blant sjåførene og reduserte tilgjengelig tid for å gjennomføre vareleveransene. Ved neste store arrangement bør man derfor legge større vekt på opplæring av vaktmannskaper i slike rutiner i forkant av arrangementet.

Mer detaljerte grunnlagsdata for planlegging i forkant

Selv om både varemottakere og leverandører i utgangspunktet er godt fornøyd med informasjonen som ble gitt fra Bergen kommune i forkant av arrangementet, har flere også påpekt forbedringspunkter som bør løses annerledes ved store arrangementer i fremtiden.

Informasjonskartene med soneinndeling og kjøremønstre som dannet grunnlag for ruteplanleggingen var i flere tilfeller noe unøyaktige og tvetydige med hensyn på hvor sonegrensene gikk, og hvorvidt enkeltadresser i nærheten av sonegrenser var åpne for varelevering utenfor de strengeste leveringsvindueene eller ikke. Dette vanskeliggjorde detaljplanlegging og optimalisering av ruteplaner. Enkelte syntes også det var vanskelig å forholde seg til soner som kun var delvis åpne for kjøring (f.eks. oransje soner), da det var utfordrende å vurdere hvorvidt det kunne gjennomføres varelevering på dag- og/eller kveldstid til disse områdene eller ikke.

Både leverandører og varemottakere melder om at de ble forespeilet en langt mer utfordrende situasjon med hensyn på folkemengder og etterspørsel i forkant av arrangementet enn hva som viste seg å bli realiteten. Som følge av dette hadde de fleste aktørene planlagt betydelig mer omfattende tiltak enn hva det viste seg å være behov for, noe som medførte et unødvendig høyt ressursforbruk. Selv om vareleveringen gikk bra, medførte dette at både leverandører og varemottakere fikk betydelige ekstrakostnader som følge av opplegget. Flere aktører ønsker av denne grunn at kommunen legger mer arbeid i å gi fornuftige anslag på folkemengder ved neste store arrangement.

Bedre tilgjengelighet til butikkområder

De oppsatte gjerdene langs løypene ble oppfattet som problematiske både av leverandører og varemottakere. Flere leverandører opplevde at gjerdene blokkerte for tilgang til varemottakene. Grunnet vekten på godset var det i mange tilfeller ikke mulig for sjåførene å løfte dette over gjerdene. Det var vanligvis heller ikke mulig å hekte gjerdene fra hverandre grunnet reklameseil som var festet på fremsiden. Resultatet av dette var at sjåfører ofte fysisk måtte trille varene over lengre strekk, eller kjøre videre inntil de fant en åpning i gjerdet, for å få levert varene til mottaker.

Flere varemottakere klaget også på at de oppsatte gjerdene rundt løypene gjorde det vanskelig for kunder å komme inn til butikkene, noe som kan ha ført til lavere besøkstall og omsetning for mange. I et fremtidig arrangement er det derfor et ønske både fra leverandører og varemottakere at plassering eventuelle gjerder planlegges slik at de ikke hindrer adgang til butikkområdene i like stor grad som de gjorde i dette tilfellet.

5.3 Muligheter i normal drift

I det følgende vil det bli drøftet hvordan erfaringene med varelevering under sykkel-VM 2017 kan nyttiggjøres av de ulike aktørgruppene i en normal driftssituasjon.

I intervjurunden som ble gjennomført i etterkant av arrangementet trekker både Bergen kommune, samt flere av de intervjuede vareleverandører og transportører, frem **betjente varemottak** som et høyaktuelt tiltak som man bør vurdere å videreføre til en normal driftssituasjon. Fra leverandører og transportørers perspektiv vil dette gi rom for en langt mer effektiv drift, hvor man kan få tatt unna flere kunder på kortere tid. Man kan også betjene flere kunder per bil og utnytte all kapasitet i kjøretøyene. Dette vil kunne medføre færre kjøretøyer i sentrum og leverandørene ville også kunne gjennomføre leveransene raskere, og komme seg ut av sentrum tidligere, enn i dag.

Innføring av betjente varemottak i sentrumskjernen som et permanent tiltak medfører at varemottakere i større grad enn i dag blir pålagt et økt ansvar for å håndtere mottak og intern distribuering av sine varer. Dette vil for de fleste varemottakere medføre en økning i kostnader sammenlignet med i dag, noe som naturlig nok er lite ønskelig for denne aktørgruppen. Dette gjenspeiles også i responsen under intervjurunden, hvor de fleste varemottakere stilte seg negative til å videreføre ordningen med bemannet varemottak til en normal driftssituasjon. På sikt kan kanskje kostnaden med betjent varemottak utjevnes ved at transportkostnaden går ned.

Representant fra Bergen kommune, enkelte vareleverandører/transportører, samt enkelte varemottakere, anser også vareleveranser på nattestid som et tiltak som kunne vært aktuelt å videreføre til en normal driftssituasjon. En fordel med dette er at man vil få unnagjort vareleveringen før morgenrushet og folk strømmer inn til bykjernen. En annen fordel vil være økt kapasitet hos transportøren ved at levering kan skje over et lengre tidsrom. Å innføre dette som et permanent tiltak vil imidlertid ha også kunne ha vesentlige konsekvenser for flere av aktørgruppene.

For flere varemottakere vil tiltaket med levering på nattestid gi behov for ekstra bemanning utenom ordinær arbeidstid for å åpne for leveranser, noe de fleste er negativt innstilt til. Enkelte varemottakere ser imidlertid også positive sider ved et slikt tiltak. Eksempelvis syntes en av kjøpmennene som ble intervjuet at levering på nattestid ville vært ideelt ettersom vedkommende da vil ha mulighet til å sette ut varer innen butikken åpner. Vedkommende kjøpmann kommer uansett tidlig på jobb også i dagens situasjon, slik at tiltaket ikke ville medført ekstrakostnader hans butikk. Trolig kan dette gjelde mange, og snarere gi fordeler i stedet for ekstra kostnader.

Også for vareleverandører og transportører vil levering på nattestid gi konsekvenser. Med mindre alle varemottakere legger om til mottak av varer på nattestid, vil trolig også leverandørene måtte øke bemanningen, da kjøre- og hviletidsbestemmelser vil gjøre det vanskelig å gjennomføre leveranser både på dag- og nattestid med dagens stab. I følge en av transportørene som ble intervjuet har nattlevering som tiltak vært diskutert tidligere, men det ble da skrinlagt som følge av at det ikke ville være lønnsomt, samt at det også ville kunne være problematisk med hensyn på bestemmelser om støy.

Kapasitet for gods som transporteres med båt og jernbane må i dag ofte mellomlagres før det kan distribueres ut om morgenen. Dette fordrer lagerplass, og medfører flere omlastinger. For tidlig ankommet gods vil derfor levering på natt kunne gi økonomiske gevinster for leverandør, forutsatt at mottakerapparatet hos kunden er på plass. At dagens distribusjon av varer i mange tilfeller kolliderer med rushtiden, er heller ikke gunstig for effektive leveranser og minimering av kostnadene.

Med unntak av de overnevnte tiltak melder de intervjuede aktørene stort sett at de ikke anser noen av de ekstraordinære tiltakene som ble gjennomført under sykkel-VM som aktuelle for bruk i en normal driftssituasjon. Flere melder at de øvrige tiltakene vil være mindre effektive og føre til merkostnader sammenlignet med dagens situasjon. Fra aktørenes egne ståsted er det således ikke ønskelig at disse tiltakene videreføres på permanent basis.

6 Referanser

Berg, Bruce L. 2009. *Qualitative research methods for the social sciences*. Boston: Allyn & Bacon.

Browne, Michael, Julian Allen, Ian Wainwright, Andrew Palmer, og Ian Williams. 2014. *London 2012: changing delivery patterns in response to the impact of the Games on traffic flows*. London: Westminster Research.

Vedlegg 1: Intervjurunde før sykkel-VM – oppsummering av svar

Spørsmål 1: Hva er dere mest bekymret for ved varelevering under VM?

Bergen kommune	At de ulike aktørene ikke respekterer at andre også skal komme til varemottakene. Opphoping av biler som venter på neste åpning klokken 05:00.
Vareleverandør/transportør #1	Kø av biler som skal inn i de innerste sonene. Kø inn til varemottak, mange har bare plass til en bil. Innfartsåren til Bergen Sør - Grimesvingene.
Vareleverandør/transportør #2	Sikkerheten til menneskene som skal gå forbi inngangen til godsterminalen, og køene dette vil føre til inn og ut av terminalen. Opphoping av godsmengder på terminalområdet hvis bilene ikke kommer til for å levere til kunder.
Vareleverandør/transportør #3	Køsituasjoner for kundene som gir forsinkelser i betydelig grad. De har ikke tid til å stå utenfor hos kundene (lasteplasser) og vente, da rekker de ikke alt.
Vareleverandør/transportør #4	At mottakerne ikke er tilstede når varene kommer
Vareleverandør/transportør #5	Kundene ikke får varene i tide, spesielt hvis noe mangler og kundene trenger etterlevering. Noe bekymret for at mange leverandører skal inn på samme vareleveringssted slik at det blir kø og de ikke rekker alle leveringspunktene.
Vareleverandør/transportør #6	Knapphet på tid og fremkommelighet
Vareleverandør/transportør #7	At traseen nord / syd fra Krambua til Åsane med et felt ikke svelger unna trafikk og blokkerer all utkjøring.
Varemottaker (interesseorganisasjon)	Ikke aktuelt for oss, da vi ikke har noe med selve vareleveringen å gjøre. Vi har bare bistått med informasjon til medlemmene våre.
Varemottaker (kjøpesenter)	Kaos i byen med mange transportører i kort tidsrom, som gir kø og forsinkelser og varene ikke kommer fram i tide. Forskyvninger i leveransene, som har særlig betydning for serveringssteder som trenger jevnlig påfyll.
Varemottaker (klesbutikk)	At de har nok varer til å dekke den eventuelle kommende etterspørselen, de ønsker kunne dekke den hver eneste dag samtidig som de supplerer varer fortløpende dersom den skulle øke.

Spørsmål 2: Hvilke tiltak er planlagt for å sikre at varelevering til sentrum skal kunne gjennomføres tilfredsstillende innenfor de satte rammene?

Bergen kommune	Ingen utover at det åpnes for tilkomst. Det er opp til næringen å finne løsninger. Det vil være politipatrulje i sentrum.
Vareleverandør/transportør #1	Endret leveringstider for en rekke kunder, ekstra biler på natt/kveld og tilpasset produksjonen. Kunder med lager har fått bygget opp disse i forkant for å ikke få flere/større leveranser enn absolutt nødvendig (dessverre mange spisesteder uten lager).
Vareleverandør/transportør #2	Flere biler på hver påvirket sone. Kontaktet kunder og informert dem om leveringstidene for at de skal være tilstede når de kommer. Bedt om tilbakemelding fra de mest påvirkede kundene om de er tilstede og evt når, for å kunne planlegge rute natt for natt.
Vareleverandør/transportør #3	Økt kapasitet, leid inn ekstra materiell, stopper utkjøring av tankøl i ytre områder og samler alt i Bergen.
Vareleverandør/transportør #4	Startet planlegging av dette for to år siden i Næringslivsgruppen for varetransport. Har hatt flere møter med denne gruppen og med Samarbeidsgruppen for varetransport. Informasjonsmøter med begge grupper og Sykkel VM 2017. Leverandører har samarbeidet med sine kunder for å få fylt opp lager, få akkreditering av kjøretøy til godsterminalen, ekstra bemanning på bilene og flere biler.
Vareleverandør/transportør #5	Kjører ut varene tidligere, setter inn en ekstrabil, en del kunder kommer om tidligere for å ta imot.
Vareleverandør/transportør #6	Flere biler i tidsrommet, har ikke økt kapasiteten (Ikke flere biler tilgjengelige i Bergen ol).
Vareleverandør/transportør #7	Egne ruter med oppstart kl. 04:00, forhandlet ny arbeidstid for sjåfører.
Varemottaker (interesseorganisasjon)	Informasjon om restriksjonene ble sendt ut i forkant og invitert medlemmene til informasjonsmøte med Bergen kommune. Ordnet søndagsåpent for de som vil ha det. Sender ut evalueringer til medlemmene sine etter slike arrangementer.
Varemottaker (kjøpesenter)	Økt bemanning i varemottaket. Varer blir fraktet av vekterne inn i senteret og plasseres utenfor butikkene, som selv må få inn varene i butikken før kl 09:00.
Varemottaker (klesbutikk)	Bestilt inn store mengder varer til lager og god kontakt med hovedlager hvis det trengs ekstra mottak. Har ikke organisert noen mottak utenfor den normale åpningstiden så langt. Det er svært viktig at de får inn varer hver dag, da de opplever stor etterspørslene ved slike arrangementer.

Spørsmål 3: Hvordan opplever dere prosessen? (Er dere blitt involvert/hørt?)

Bergen kommune	Opplever prosessen som fungerende. Det korte tidsrommet gir store utfordringer for næringen, men føler at de har tatt utfordringen fra første stund og hatt fokus på å finne løsninger. For å involvere de berørte parter under planleggingen har vi innkalt til flere møter underveis. Det har ikke vært mulig å ha med aktørene aktivt i planleggingen, grunnet at løyper ble inntegnet i 2013 og av hensyn til å forhindre tilsiktede hendelser med bruk av kjøretøy.
Vareleverandør/transportør #1	Fått uttalt seg, men ikke hørt tilstrekkelig. Svært kort tid om natten og det finnes ikke akkreditering eller prioritet, men vi må bare stå klar når det åpner og håpe på det beste. Vet ikke om det er mulighet for å stille i kø for å komme inn i sperret område straks det åpner.
Vareleverandør/transportør #2	Har bedt om utvidet leveringstid i de mest påvirkede sonene. Her opplever de ikke å ha blitt hørt. Har bedt om hjelp til å informere kunder. Kun kjøpesentre har fått informasjon, det er ikke nok. Må selv (sammen med andre aktører, eks. Bane Nor) stå for ekstra kostnader. Vakthold i porten, arbeid om natten, ekstra bemanning på biler, terminal osv.
Vareleverandør/transportør #3	Grei, oversiktlig å finne informasjon om stengte områder elektronisk. De har forståelse for usikre faktorer, og har ikke forventet å få svar på alt. Forstår at det er lite erfaring med slike arrangementer, men hvis det skulle vært noe hadde ønsket litt større tidsrom.
Vareleverandør/transportør #4	Samarbeidet har vært veldig bra så langt.
Vareleverandør/transportør #5	Nettsidene med info og kart virker nøyaktige og gode. Har avventet situasjonen til dette var på plass og har således ikke involvert seg i prosessen.
Vareleverandør/transportør #6	Fullstendig overstyrt, ingen involvering.
Vareleverandør/transportør #7	Vi har hatt et samarbeid med LUKS og fikk tidlig info. Alle kunder i sentrum på et veldig kort tidsvindu er en utfordring for alle leverandører.
Varemottaker (interesseorganisasjon)	Vi har vært en del av kommunikasjonskomiteen for Sykkel VM, og har fungert som et mellomledd mellom deres medlemmer og Bergen kommune. Skal sende ut evaluering i ettertid. (Fikk inntrykk av at de synes prosessen har vært grei).
Varemottaker (kjøpesenter)	Opplevs som veldig bra. Får fortløpende informasjon fra kommunen. Deltatt på møte og fått presentasjon av kommunen om situasjonen. Opplever kommunen som åpen på utfordringene som vil oppstå.
Varemottaker (klesbutikk)	Har mottatt regelmessig og fortløpende informasjon angående sykkel-VM fra dag en og sier seg svært fornøyd med det.

Spørsmål 4: Hvilke forventinger er knyttet til gjennomføringen?

Bergen kommune	Det forventes at aktørene er effektive i avlesning av varer slik at andre kommer til. Det forventes at en hjelper hverandre, spesielt ved rygging og trange sentrumsgater.
Vareleverandør/transportør #1	Det forventes at det er beslutningspersonell tilgjengelig hele døgnet ved hendelser og at politi og kommunen har et tett samarbeid, slik at akutte situasjoner løses fort. Forventer at myndighetene og forstår viktigheten av levering av mat (til både publikum og utøvere), samt at et dagligliv skal fungere parallelt.
Vareleverandør/transportør #2	Er avhengige av at kundene er tilstede til de utvidede tidene for å ta imot og sende varer. Forventer ikke at det skjer store forandringer i planene til Bergen kommune og arrangørene som vil kunne påvirke den planlagte produksjonen.
Vareleverandør/transportør #3	Forventer at det skal gå bra med både dem og arrangør. Hvor bra det går vil være avhengig av hvor mye øl de selger. De er positive til Sykkel VM og mener at de har gjort de grepene som skal til for at de skal klare/gjennomføre jobben.
Vareleverandør/transportør #4	Stort tidspress, men at mottakere i forretningene (butikkene, restauranter etc.) er tilstede.
Vareleverandør/transportør #5	Forventer at de får ut varene som beregnet, men med økte kostnader på ca. 2500 pr. dag.
Vareleverandør/transportør #6	Veldig skeptisk, men vil gjøre sitt beste. De er bekymret for at de ikke kommer til å få levert inn til sentrum slik som de ønsker.
Vareleverandør/transportør #7	At det blir kaos i trafikken de første dagene, før folk skjønner at de må reise kollektivt.
Varemottaker (interesseorganisasjon)	Har ingen grunn til å tro at det ikke skal fungere greit. De tror medlemmene har fått nok med informasjon til å løse utfordringene.
Varemottaker (kjøpesenter)	Vanskelig å si, men frykter at alt ikke blir levert i tide pga. det korte tidsrommet. Føler seg trygge på at de skal klare sin del av opplegget, men er usikre på om transportørene klarer sine oppgaver innenfor rammene som er satt.
Varemottaker (klesbutikk)	De er spente på hvilken påvirkning Sykkel VM ha for de som butikk på gateplan, med tanke på besøkstall og omsetning. (Fra de andre svarene kan en se at de forventer en økt etterspørsel).

Spørsmål 5: Hvordan skal evt. Hendelser håndteres, og hvilke planer/back-up foreligger hvis gjennomføring ikke fungerer som tenkt?

Bergen kommune	Hendelser håndteres av politi. I samvirkesenteret skal det avholdes morgenmøte hver dag, hvor saker fra nattens leveringer kan tas opp. En mulig back-up er å åpne Kaigaten for innkjøring til vareleveringssonen for å vente på at klokken skal bli 05:00.
Vareleverandør/transportør #1	De har back-up planer, men det ville være for omfattende å gå inn på her.
Vareleverandør/transportør #2	Planlagt detaljene per rute så godt som det lar seg gjøre. Planlagt ulike scenarioer i tilfelle det blir ekstreme køtilstander. Planlagt ekstra kundekontakt, en Plan-B for sortering og lagring i tilfelle godset hopper seg opp i de mest påvirkede sonene.
Vareleverandør/transportør #3	Har vurdert behovet for å kjøre på kveldstid etter klokken 19, og satt opp kriseløsning i helgene med bemanning. Helgekjøringen er ikke ett direkte tilbud hos kundene, men kun en kriseløsning til de største kundene hvis det blir nødvendig.
Vareleverandør/transportør #4	Når det ikke lenger er mulighet for leveranser vil varene gå i retur og eventuelt kjøres ut i neste lovlige leveringsvindu.
Vareleverandør/transportør #5	Har satt inn en ekstra bil som vil kunne avhjelpe ved problemer.
Vareleverandør/transportør #6	De har ingen konkrete reserveløsninger. Skal planlegge det meste underveis og ha første dag(mandagen) som en slags «prøvedag» og planlegge deretter.
Vareleverandør/transportør #7	Øke antall biler/sjåfører. Lager utvider åpning for henting, slik at kunder selv kan hente varer.
Varemottaker (interesseorganisasjon)	Det praktiske rundt vareleveringen har de enkelte medlemmene/bedriftene håndtert selv, og de har ingen informasjon om hvilke løsninger/planer om hvordan det skal gjennomføres.
Varemottaker (kjøpesenter)	Har i utgangspunktet ingen back-up, de mener de skal klare sin del og er mer avhengig av transportørene men det er ikke noe de kan gjøre noe med.
Varemottaker (klesbutikk)	De føler de har gjort flere og gode nok tiltak, både i butikk og på hovedkontoret, så er ikke bekymret. Skulle varesuppleringen ikke gå gjennom en av dagene har de sikret oss nok produkter på lager.

Vedlegg 2: Intervjuronde etter sykkel-VM – oppsummering av svar

Spørsmål 1: Hvordan opplevde dere generelt at opplegget for varelevering under Sykkel VM fungerte?

Bergen kommune	Fungerte bedre enn de hadde håpet på. Fikk tilbakemeldinger fra næringen under planleggingen om bekymringer for kødannelser, tidsknapphet og leveringsproblemer som et resultat av dette. I praksis ble dette ikke observert som et problem. Har foretatt observasjoner og fått tilbakemelding av leverandører som støtter dette.
Vareleverandør/transportør #1	Det gikk veldig bra. De mener kanskje at sikkerhet burde vært tatt mer hensyn til, og selvfølgelig fikk de mindre omsetning enn forventet.
Vareleverandør/transportør #2	Det fungerte så godt som en kunne forvente, med tanke på omfattende planlegging i forkant. Var mange kunder som ikke fikk levert kundene sine til riktig tid som følge av de korte tidsrommene.
Vareleverandør/transportør #3	Syns det fungerte bra. Var veldig godt forberedt med planlegging og oppsetting av ruter. Syns at det fungerte overraskende bra med trafikk, og det var mindre kø enn det pleier å være til vanlig.
Vareleverandør/transportør #4	Det fungerte veldig bra, bedre enn forventet. De fikk tidlig tilgang til sentrum og det var lite kø. Alt fungerte etter planen. Har fått ekstra kostnader og måtte sende hjem unødvendig ekstra mannskap/sjåfører, men de ekstra kostnadene ble mindre enn forventet.
Vareleverandør/transportør #5	Meget bra, fikk noen utfordringer men det gikk mye bedre enn forventet.
Vareleverandør/transportør #6	I det store og det hele, alt tatt i betraktning, opplevde de at det fungerte bra. Fikk færre meldinger om problemer under arrangementet enn de hadde forventet/fryktet. Det var en omfattende og god organisering, både fra Bergen kommune og våre medlemmer, og det ble satt inn mye ekstra mannskap og biler for å håndtere leveransene.
Vareleverandør/transportør #7	Generelt veldig bra. Ble mindre trafikk enn forventet. Vi brukte imidlertid mye tid på planlegging, fra mars til september.
Vareleverandør/transportør #8	Har en positiv erfaring med måten det ble løst på denne gangen. Informasjonen gjorde at bekymringene ble mindre og planleggingen ble god. Vi fikk levert alt vi trengte, både til Haukeland og generelt.
Varemottaker (dagligvareforretning) #1	Gikk veldig bra. Fikk leveringer tidlig og fikk alt de skulle ha. Kjøpmannen er vanligvis så tidlig på jobb, og de trengte ikke ekstra bemanning for å ta imot varer.
Varemottaker (dagligvareforretning) #2	Mye frem og tilbake i forkant av arrangementet, fra leverandøren sin side, om hvordan vareleveringen kom til å foregå. Men varene kom som de skulle under arrangementet. Det ble en del ekstrautgifter for å ta imot varer, da leveringstiden de fikk var utenfor normal arbeidstid. Hadde også en liten vareoppbygging i forkant med tørrvarer/varer med lang holdbarhet.
Varemottaker (hotell) #1	Syns opplegget fungerte bra. Fikk varer når de skulle og det var ikke noe problem med leveranser tidlig på morgningen. Hadde også planlagt å få færrest mulig leveranser under arrangementet. De bestilte inn ekstra og lagret opp i forkant.
Varemottaker (hotell) #2	Opplevde vareleveringen som veldig grei. Hadde gjort ekstrainnkjøp i forkant, og syns leverandørene gjorde en god jobb. De trengte ikke ekstra bemanning for å ta imot varer.
Varemottaker (kjøpesenter) #1	Opplevde at opplegget fungerte veldig bra og i tråd med intensjonen. Flinke leverandører som holdt det de lover og de fikk alle varene de skulle ha.
Varemottaker (kjøpesenter) #2	Opplevde at det var et krafttak og kostnadsøkning for å få vareleveringen til å fungere optimalt. Gikk generelt bra, men noe rot i detaljer når det gjaldt varelevering inn til enkelt butikker.
Varemottaker (kjøpesenter) #3	Syntes dette virket knirkefritt.
Varemottaker (klesbutikk) #1	Syns opplegget fungerte bra, og fikk god informasjon i forkant av arrangementet. Det gjorde at de kunne planlegge og samle vareleveringene i en stor leveranse før arrangementet, noe som fungerte bra. De fikk en liten levering under selve arrangementet, men det gikk fint.
Varemottaker (klesbutikk) #2	Hadde forhåndsbestilt varer, da de trodde det kom til å bli problematisk. Vareleveringer under arrangementet var noe problematisk grunnet sperringer og tidsrom.
Varemottaker (klesbutikk) #3	Følte det fungerte bra. Varene kom tidsnok og de fikk de varene de skulle ha. De hadde en avtale som gjorde at de ikke trengte å ta imot varer personlig, og trengte derfor ikke ekstra vakter i tidsrommet for varelevering. De fikk oppgitt tidsrom for varelevering, som gjorde det vanskelig å forholde seg til når varene faktisk kom (med tanke på at de kunne fått ett klokkeslett istedenfor).
Varemottaker (restaurant) #1	Fungerte bra. Hadde en del oppbygging av varer i forkant, og får vanligvis levering på kveldstid og hadde derfor ingen store endringer i vareleveringsmønsteret sitt. De trengte ikke ekstra bemanning for å motta varer.
Varemottaker (restaurant) #2	Generelt veldig bra. Vi hadde bestilt godt med varer på forhånd og fikk bare små leveranser (melk og lignende) under selve arrangementet.

Spørsmål 2: Var det noe som fungerte dårligere enn forventet? Ta gjerne med konkrete eksempler og evt. hvordan det ble løst.

Bergen kommune	Lite å utsette på varelevering natt. Varelevering kveldstid var preget av at vi ikke fikk åpnet sonene innen kl 19 som planlagt – dette klarte vi bare én av dagene. Også noe trøbbel med akkrediteringsordningen – politiet var for dårlig orientert om ordningen. Kom seg etter hvert.
Vareleverandør/transportør #1	Nei, egentlig ikke. Det hadde tatt høyde for mer enn det ble, det ble ett kostbart VM og hadde forventet at arrangementet ble større enn det ble.
Vareleverandør/transportør #2	De oppgitte tider da sperringene skulle åpnes ble i mange tilfeller ikke overholdt, noe som medførte mye venting og frustrasjon for sjåfører og kunder. Opplegget med akkrediteringskort for tilgang til å kjøre inn til byen fungerte dårlig. Politiet var dårlig informert og det måtte avklares med kommunen. Dette gjentok seg ofte ved neste vaktskift - skapte mye frustrasjon.
Vareleverandør/transportør #3	Nei, det som var mest frustrerende med at de måtte informere kundene selv i forkant av arrangementet. Det som gikk gale var at kundene ikke var tilstede på natten/tidlig om morgningen, selv om de hadde informert/prøvd å få kontakt med kundene om endring i leveringstider. Ellers var det en del ekstra kostnader for å få gjennomført vareleveringen
Vareleverandør/transportør #4	Nei det var egentlig ikke det, alt fungerte bra. Det var en veldig enkel uke. Ingen negative ting å komme med.
Vareleverandør/transportør #5	Det som var største utfordringen var informasjon om når gatene stengte. De hadde fått informasjon om at gater ble stengt torsdag, men de sperret ikke gatene før helgen. Det vil si at de kunne hatt normal varelevering på torsdag og fredag. Oransje-sone gjorde det veldig utydelig om hvordan det fungerte i praksis, det stod bare at det var vanskelig å kjøre inn/ut. Derfor ble kunder lagt over på blå-sone (levering om morgen).
Vareleverandør/transportør #6	I det store og hele er medlemmene våre godt fornøyd, organiseringen fra kommunen var god og omfattende. Gjengangere de merknader som er kommet inn er: Politiet var for dårlig orientert om akkrediteringsordningen for å gi sjåførene tilgang til sonene. Arrangementetene i sentrum varte ofre lenger enn planlagt, slik at sperringene inn til sonene ble åpnet senere enn kl 1900
Vareleverandør/transportør #7	Selv om gjennomføringen gikk bra var stengte veier var en stor utfordring. Noe sen informasjon om plassering av rekkverk/gjerder i forkant av arrangementet, dog OK underveis. Infokartene var bra, men fungerte ikke like godt på detaljnivå (enkeltadresser).
Vareleverandør/transportør #8	Ikke noe som fungerte dårligere enn forventet, de første dagene gikk bra men de merket at det ble mer trafikk etter hvert som flere valgte bruke bilen. Ved levering til Tide på Mannsverk måtte El-sykkelen sykle hele vegen siden vegen var stengt når de skulle levere. Det fungerte fint, men er selvfølgelig litt lange turen for sjåføren/syklisten.
Varemottaker (dagligvareforretning) #1	Mindre antall kunder enn forventet, men hadde ikke store forventninger i forkant og hadde derfor ikke bestilt inn masse varer. Fra erfaring fra tidligere arrangementer (eks. Tall Ship Races) har han lært at det er lurt å vente og se an hvordan det blir med folkemengder.
Varemottaker (dagligvareforretning) #2	Torsdagen hadde vi fått beskjed om at det ville bli tidlig varelevering, men sjåførene (fra Tine) endte med å komme til vanlig tidspunkt. Hadde ikke behovd å stille tidlig. Skyldes kanskje dårlig kommunikasjon/informasjon internt og eksternt hos leverandør (spekulasjoner).
Varemottaker (hotell) #1	Den eneste ulempen som kan trekkes frem var at leverandørene ikke hadde anledning til å ta med tomme kasser i retur under denne uka. I forkant var det noe usikkerhet om hvilke veier som ville bli stengt på ulike tidspunkt. Opplevde dog at dette var greit å finne ut av, og at det ble gitt mye bra informasjon per mail før arrangementet startet.
Varemottaker (hotell) #2	Har egentlig ingenting å utsette på opplegget. Det var kanskje ikke nødvendig med vareoppbygging i forkant for del.
Varemottaker (kjøpesenter) #1	Med hensyn til varelevering er vi i all hovedsak godt fornøyde. Kommunen har gjort en god jobb med å gi tydelig informasjon i forkant, blant annet ved å holde orienteringsmøter. Mer generelt har jo sykkel-VM vært ugunstig for hele sentrum omsetningsmessig, noe som nok skyldes redusert tilgjengelighet med stengte veier.
Varemottaker (kjøpesenter) #2	Varene ble tatt imot før butikkene var åpne. Dette førte til at det ble en del rot i varene i mottaket, og når de skulle leveres var det gjerne varer til flere butikker på en palle. Løste seg imidlertid, så gikk greit overordnet sett. Når det gjelder levering av varene til mottaket, var leverandørene tidsnok, men det var på hengende håret innenfor tidsrommet før det stengte.
Varemottaker (kjøpesenter) #3	Vi har ingen kommentarer å komme med her.
Varemottaker (klesbutikk) #1	Hadde trøbbel med at én leveranse som skulle komme på morgenen ikke kom før senere på dagen, som gjorde at bemanning utenom arbeidstid viste seg å være nødvendig.
Varemottaker (klesbutikk) #2	Opplevde diverse gjerder/avsperringer som litt problematisk! Åpningen mellom SUNDT kjøpesenter og Moods of Norway/Torgalmeningen ble ved flere anledninger låst av og dette gjorde det trøblete for kundene å komme seg inn til vår butikk samt kjøpesenteret. Det ble også vanskelig å få tilstrekkelig oppfølging av vekterselskap.
Varemottaker (klesbutikk) #3	Onsdag, torsdag og fredag i forkant av arrangementet ga leverandøren beskjed om at de kom tidlig, men så kom de til vanlig tidspunkt likevel. Forventet varer som aldri kom på morgenkvisten. Vanskelig å planlegge. Vi hadde lavere omsetning enn normalt, antageligvis som følge av stengte gater og vanskelig tilkomst til butikken.
Varemottaker (restaurant) #1	Nei.
Varemottaker (restaurant) #2	Det var mindre folk enn forventet noe som gikk ut over omsetningen. Men det var jo ingen som visste på forhånd hvordan dette arrangementet kom til å bli, så kanskje vanskelig å forutse.

Spørsmål 3: Var det noe annet som gikk galt som ikke var forventet? Ta gjerne med konkrete eksempler og evt. hvordan det ble løst.

Bergen kommune	Dekket på forrige spørsmål.
Vareleverandør/transportør #1	-
Vareleverandør/transportør #2	Bergen kommune estimerte at det ville gå flere tusen busspassasjerer i <u>timen</u> forbi godsterminalen. Vi fikk derfor ikke holde åpent på godsterminalen dersom vi ikke hadde vakthold i porten. Det ble plassert ut fire vakter i porten, noe som kostet masse tid og penger. Når dagen kommer viser det seg at det ikke er i nærheten av de fotgjengermengdene som ble estimert, og vi gikk derfor ned til to vakter. Unødvendig bruk av ressurser og penger!
Vareleverandør/transportør #3	Et konkret eksempel er situasjonen ved Bryggen, der var det vanskelig å komme til. Det var flere butikker og restauranter som ikke var åpen når vareleveringen skulle skje. Derfor var det noen veldig oppfinnsomme sjåførere som fysisk trillet det fram til restauranter på kveldstid (når det var stengt for varelevering). Hadde planlagt å levere på morgningen, men kunder var ikke tilstede. Det var en god del ekstra kostnader, men sjåførene ordnet opp.
Vareleverandør/transportør #4	Nei det var det ikke. Det gikk utrolig bra. Det som var usikkerheten var at mange trodde at Torsdag var en åpen og fri dag. Men det var det altså ikke, og noen sjåførere trodde de skulle på jobb til normal tid. Dette løste de i forkant av torsdagen, men det burde vært litt mer konkret informasjon om Torsdagen. De/Sjefen visste det var stengt, men ikke sjåførene som følger informasjonen gitt til «normale» folk.
Vareleverandør/transportør #5	Kunder på rød og blå soner som ikke var tilstede. Selv om de og kommunen har sendt ut god nok informasjon i forkant, var de ikke tilstede og en del varer ble sendt i retur.
Vareleverandør/transportør #6	Enkelte leveranser av kjøle- og frysevarer til serveringssteder (på Galleriet) endte med å måtte gå i retur da mottaker ikke var til stede for å ta imot varene, og fordi det ikke eksisterte kjøll og fryserom i varemottaket. Dette førte til tidvis redusert utvalg for de aktuelle aktørene og en del kjefting.
Vareleverandør/transportør #7	Fikk meldinger fra politiet om velte eller overfylte bussspann. Vi måtte flere ganger inn på sperrede områder, og det var ikke alltid vakter til stede. Noen ganger kom vi iinn, mens andre ganger måtte vi vente opp til 30 min. Mye diskusjon og venting på stedet. Kunne vært bedre kommunikasjon i flere ledd der.
Vareleverandør/transportør #8	Det var ingenting som gikk direkte galt, men de har depot på Minde og der var det veldig mye trafikk. Eneste vegen de kunne benytte var fjøsangervegen, og i rushtidene stod det nesten stille der.
Varemottaker (dagligvareforretning) #1	Hvis man skal peke på noe som gikk «galt» var det iblant noen problemer i Marken, dersom biler måtte vente på tilgang til butikkene der ble det forskyvning i leveringene til dem. Dette var imidlertid ikke et direkte problem for oss, da det kun var små forskyvninger og bilene hadde god tilgang hos oss.
Varemottaker (dagligvareforretning) #2	Vi gikk med et ganske stort underskudd pga arrangementet pga. nattevakter og redusert kundegrunnlag. Men vareleveringen i seg selv fungerte som forutsatt.
Varemottaker (hotell) #1	-
Varemottaker (hotell) #2	Nei. Det var god informasjon som kom ut i god tid.
Varemottaker (kjøpesenter) #1	Nei.
Varemottaker (kjøpesenter) #2	Nei, ikke som han kommer på. De var godt forberedt og butikker hadde bestilt inn varer i forkant for å være sikker på at det var nok. Og som nevnt, hadde de ekstra bemanning for å motta og levere varer utenom åpningstid.
Varemottaker (kjøpesenter) #3	Nei.
Varemottaker (klesbutikk) #1	Lite folk. Dårlig salg.
Varemottaker (klesbutikk) #2	Ved flere anledninger var vi i prat med Politiet og Securitas grunnet avsperringer som hindret kunden i å komme inn i vår butikk ettersom gjerdet bokstaveligst stod oppå inngangsteppe vårt. Vi mistet svært mange salg på grunn av dette.
Varemottaker (klesbutikk) #3	Nei, men kunne se i systemet i ettertid at det var noen restleveringer (bestillinger som ikke ble levert til avtalt tid). Dette skyldtes muligens at sjåførene ikke hadde plass i bilene. Dog ikke noe bemerkningsverdig problem.
Varemottaker (restaurant) #1	Nei.
Varemottaker (restaurant) #2	Ingen eksempler på noe som gikk galt.

Spørsmål 4: Hva mener dere kunne vært gjort annerledes for at vareleveringen skulle fungert bedre?

Bergen kommune	Vi kunne hatt en tydeligere kommunikasjon mot politiet vedrørende hvordan akkrediteringsordningen var lagt opp for å unngå problematikken med dette. At vi hadde problemer med å få åpnet sonene til kl 19 var vanskelig å gjøre noe med. Ellers noen konkrete småting/plukk som kunne være forbedret dersom vi skulle hatt samme arrangement igjen. -
Vareleverandør/transportør #1	Det kunne vært åpnet opp tidligere enn det var. Spesielt på natten, det var lite folk og det kunne åpent klokken 02:00 som hadde gjort det enklere.
Vareleverandør/transportør #2	Kommunikasjonen mellom Bergen kommune og andre aktører burde vært vesentlig bedre. Kommunen burde lagt mer i å gi riktig informasjon i forkant av arrangementet, slik at vi kunne planlagt på riktig grunnlag. Slik det ble nå har vi tatt utgangspunkt i en helt annen situasjon enn hva som ble realiteten.
Vareleverandør/transportør #3	Utvidede tidsluker, og levering på dagtid. Da hadde de fått mindre kostnader. Folk måtte også være på jobb på natt på kontoret for å ta seg av det administrative, og var derfor ikke bare kostnader med ekstra/natttillegg for sjåførere. Informasjonsflyten til kundene våre - det var en stor utfordring å informere de. Det skulle vært enda mer informasjon på nettet som var tilgjengelig, var veldig mange kunder som ringte og spurte om spesialbehandling og forklaring på sonekartene. Vi hadde selvfølgelig ikke mulighet til å prioritere enkeltkunder.
Vareleverandør/transportør #4	Hvis det absolutt skulle vært noe, mener de at det burde vært mulig å holde det åpent for varelevering litt lenger enn til 08:30, men det fungerte likevel så er ikke noe stort argument. Men følte at det var litt unødvendig å begynne kl 04:00, når det var såpass lite som skjedde tidlig på dagen.
Vareleverandør/transportør #5	Det var greit at det var områder som kun var tilgjengelige for varelevering, spesielt med tanke på blå-sone. Men det var lange rekkverk i gatene, og det gjorde det vanskelig å levere til kundene. Varene var vanskelig å få inn i butikker, da de ikke kunne løfte alt over gjerdet (tunge varer), måtte ofte trille 100 m -150m (200 kg containere), eller kjøre til de fant en åpning. Reklameseil hindret mulighetene for å hekte av gjerdet, men de har hatt noen positive og dyktige sjåførere som har meldt seg til å trille varene fysisk fram. Det burde vært muligheter for å åpne gjerder ved varelevering, hjelper ikke at kun gaten er åpen.
Vareleverandør/transportør #6	Mer grundig og omfattende opplæring av politiet som skulle håndtere akkrediteringsordningen. Antageligvis hadde politiet for kort tid til forberedelse og samordning internt til å sette seg tilstrekkelig inn i de gjeldende ordninger. Det burde vært gjort tiltak for å sikre leveransene av kjøle- og frysevarer. Slike varer er helt essensielt i arrangementer som dette. Dersom mottaker ikke er til stede, og det ikke finnes et kjøle/frys-anlegg for å sette fra seg slike varer, så får ikke vi levert og må ta med oss varene i retur. Mottakerne bør i større grad stilles til ansvar for å sikre for at slike leveranser går i orden.
Vareleverandør/transportør #7	I hovedsak fungerte alt bra. Bedre sikkerhet i kvalitet på informasjonskart (spørsmål 3). Kontaktperson hos Bergen kommune som var tilgjengelig (spørsmål 8). Bedre informasjonsflyt mellom vakt hold (spørsmål 4)
Vareleverandør/transportør #8	Hvis det skal være noe, burde det vært mer lokalkunnskap hos politiet som stod vakt. Hvis en sjåfør møtte en stengt veg, var det vanskelig for politiet og forklare hvor sjåføren kunne kjøre. Det var en gang hvor nesten sjåføren måtte stå å diskutere med en politimann om hvor han kunne kjøre, og sjåføren hadde rett og politimannen var ikke kjent i Bergen.
Varemottaker (dagligvareforretning) #1	Ikke noen ankepunkter direkte om varelevering, da den fungerte bra.
Varemottaker (dagligvareforretning) #2	Vanskelig å vite generelt hva som burde vært gjort annerledes hvor vårt ståsted. Vi fikk jo varene våre.
Varemottaker (hotell) #1	-
Varemottaker (hotell) #2	Nei. Det var god informasjon som kom ut i god tid.
Varemottaker (kjøpesenter) #1	Når arrangementet først legges til en bykjerne mener jeg opplegget som ble brukt nå fungerte så godt som man kunne forvente.
Varemottaker (kjøpesenter) #2	Større handlingsrom, slik at vi kan få varene helt inn i butikk som vi får til vanlig. Hvis leverandørene hadde hatt tid til å fordele riktig til en hver butikk, hadde det vært mer effektivt og mindre kostnader. Begrenset med tid gjorde at vi brukte mye tid.
Varemottaker (kjøpesenter) #3	Vi syntes den fungerte godt slik den var planlagt
Varemottaker (klesbutikk) #1	-
Varemottaker (klesbutikk) #2	Det var ikke helt optimale tidsrom å hente varer på, det var heller ikke en spesielt lett å frakte varene fra bestemte leveransepunkter til butikk. Noen esker veier opp til 35 kg og det blir svært tungt å frakte med seg rundt alle sperringene.
Varemottaker (klesbutikk) #3	Nei, men kunne se i systemet i ettertid at det var noen restleveringer (bestillinger som ikke ble levert til avtalt tid). Dette skyldtes muligens at sjåførene ikke hadde plass i bilene. Dog ikke noe bemerkningsverdig problem.
Varemottaker (restaurant) #1	Ikke direkte noe som gikk galt, men vanligvis får vi leveringer inn hovedinngangen eller inn en sidedør som ligger mot Småstrandgaten i vest. Under sykkel-VM fikk vi kun leveringer inn hovedinngangen.
Varemottaker (restaurant) #2	Løsningen fungerte bra for oss, så ikke behov for å endre noe til neste gang.

Spørsmål 5: Hva bør ikke videreføres til andre store arrangement?

Bergen kommune	Har ikke noen åpenbare "feiltrinn" som ikke fungerte.
Vareleverandør/transportør #1	Erfaring må være at de har overdramatisert det. Både offentlig informasjon og tilsendt. Det ble for eksempel skrevet i avisene på ett tidspunkt at det kom 500 000 tilreisende og masse bobil, hotellrom var forhåndbooket og diverse. Dette viste jo seg å ikke være sant. Likevel angret de ikke på at de har gått ut med ekstra kostnader for å gjennomføre vareleveringene. De forventet at Sykkel VM ville gi ekstra kostnader, og ville ikke skape utfordringer for deres kunder og andre fordi de ikke var forberedt.
Vareleverandør/transportør #2	Generelt: Et fremtidig arrangement bør legges utenfor allfarvei! For oss: Vi forsøkte en løsning med å holde en døgnåpen terminal hvor selv kunder kan hente varene sine. Denne ble veldig lite benyttet. Vi ordnet oss også med et eksternt lager på Midttun, men dette fikk vi ikke behov for. Disse tiltakene kostet oss mye ressurser og penger som kunne vært spart dersom vi hadde fått bedre og mer riktig informasjon i forkant! Både vi og kundene har måttet sette inn mye ekstrabemanninger utenfor ordinær arbeidstid for å få kabalen til å gå opp, som har gjort at resultatet av arrangementet har vært negativt økonomisk sett.
Vareleverandør/transportør #3	Vet ikke, men det var mye jobb med akkreditering på lastebilene. Vi brukte mye tid på å melde inn bilnr., for både våre lastebiler og våre underleverandører, og følte at dette ikke var nødvendig da politiet ikke sjekket at bilnr samsvarte med akkrediterings-lappen. Da følte vi at sikkerheten ikke ble opprettholdt, med tanke på at hvem som helst kunne hatt den lappen.
Vareleverandør/transportør #4	Egentlig er det ikke noe spesifikt som ikke fungerte bra. Hvis det skulle vært noe, er det at informasjonen i forkant var litt for «god», det ble gått litt høyt ut om hvor vanskelig det skulle bli. De hadde tatt det seriøst, men endte med å sende hjem ekstra mannskap fordi det ikke var nødvendig. Antall timer og estimerte kostnader gikk også under enn forventet. Likevel mener de at det var nødvendig på en måte for å få alle aktørene til å stå klar og ta imot utfordringene. Det var derfor ikke feil å informere slik som de gjorde, det gjorde at Hansaborg var ganske rolige uken før.
Vareleverandør/transportør #5	Oransje-sone bør ikke videreføres, da dette kun var usikkerhet om de faktisk kunne gjennomføre varelevering når de kanskje ikke kom inn eller ut. Rød, gul og blå fungerer.
Vareleverandør/transportør #6	I det store og det hele fungerte løsningene som ble brukt under arrangementet bra. Som nevnt burde politiet fått bedre tid på å forberede seg i forkant av arrangementet for å unngå problemer med håndheving av akkrediteringssystemet.
Vareleverandør/transportør #7	Ingen kommentarer på det. Det fungerer bra når en har informasjon i forkant og kan planlegge. Det fungerte bra med de løsningene som var satt opp.
Vareleverandør/transportør #8	Syns alt gikk bra.
Varemottaker (dagligvareforretning) #1	Ikke noe spesielt, kan gjerne bruke samme løsning neste gang.
Varemottaker (dagligvareforretning) #2	Samme som spm 4
Varemottaker (hotell) #1	Har egentlig ingen konkrete tiltak som bør endres. Tiltakene som ble utført var nødvendige når det skal legges et arrangement til en bykjerne som her, og de fungerte bra for vår del.
Varemottaker (hotell) #2	-
Varemottaker (kjøpesenter) #1	Det er uheldig at arrangementet ble lagt så til de grader i kjernen av sentrum, slik at man måtte stenge veier og sperre av tilgangene til butikkene mer eller mindre hele uken. Dette bidro utvilsomt til at arrangementet ble ugunstig for hele sentrum omsetningsmessig. Ved neste arrangement vil nok mange butikker være langt mer negative til et slikt opplegg basert på erfaringene de gjorde seg nå.
Varemottaker (kjøpesenter) #2	Ikke noe spesielt, vanskelig for et kjøpesenter å vite hvordan det har gått med restriksjonene for varelevering. De har kun merket at leverandørene hadde dårlig tid.
Varemottaker (kjøpesenter) #3	Nedsperring av hele sentrum gikk dessverre mye utover handelen. Utover dette var arrangementet en suksess.
Varemottaker (klesbutikk) #1	-
Varemottaker (klesbutikk) #2	Ingen konkrete tilbakemeldinger.
Varemottaker (klesbutikk) #3	Vanskelig å svare på. Men manglende informasjon de første dagene var dårligere enn forventet/håpet.
Varemottaker (restaurant) #1	-
Varemottaker (restaurant) #2	Ikke aktuelt, ref. spm. 4

Spørsmål 6: Var det noe som fungerte bedre enn forventet? Ta gjerne med konkrete eksempler.

Bergen kommune	Som nevnt fikk vi tilbakemeldinger fra næringen om at opplegget ville føre til store problemer med massive kødannelser i morgentimene foran innkjørslene til de døgnstengte sonene med tidsknapphet og leveringsproblemer som resultatet. I praksis opplevde vi ikke at dette var et problem i det hele tatt.
Vareleverandør/transportør #1	Har ikke noe konkret svar på dette spørsmålet. Det fungerte bra og kan gjentas.
Vareleverandør/transportør #2	Som følge av at fotgjengersituasjonen omkring godsterminalen ikke ble som forespeilet fungerte for så vidt trafikksituasjonen inn og ut fra godsen "bedre enn forventet". Ellers klarte vi stort sett å få levert varene slik vi skulle, noe som var bedre enn fryktet.
Vareleverandør/transportør #3	At så mange reiste kollektivt og det gjorde at det var lite trafikk og ingen kø.
Vareleverandør/transportør #4	Det var lite kø, det var positive folk som stod vakt (politi og diverse). Vakten hjalp sjåførene og lot de stå litt ugunstige og gjorde det mer effektivt for varelevering i sentrum. De benyttet seg ikke av kveldsåpningen siden de fikk levert alt på natt. Dette var planlagt i forkant, da de var bekymret for trafikksikkerheten på kveldstid. Å kjøre lastebiler inn i store folkemengder var noe de ville unngå. Informasjon om sperringer på nett var veldig nyttig i forkant når det gjaldt planleggingen for hvordan de skulle gjennomføre varelevering.
Vareleverandør/transportør #5	Var veldig spent på trafikksituasjon, men det gikk veldig bra. Spesielt i begynnelsen var det nesten ikke trafikk. På slutten ble det en del mer, men ikke kritisk. De tror nok at det ble mer trafikk siden alle «oppdaget» at det var lite i begynnelsen og tenkte de kunne kjøre likevel.
Vareleverandør/transportør #6	I det store og det hele gikk ting over all forventning. Leverandørene hadde forberedt seg grundig i forkant av arrangementet, med mye ekstrabemannning og biler. Bortsett fra de nevnte merknadene om akkrediteringsordningen og forsinket åpning av sperringene har det vært svært få klager.
Vareleverandør/transportør #7	Som nevnt tidligere, var det mindre trafikk og kaos på vegene enn forventet
Vareleverandør/transportør #8	I forkant av arrangementet var jeg veldig bekymret og negativ. Men så bestemte jeg meg for å lese over informasjonen som var tilgjengelig og sette meg inn i hvordan opplegget var. Da ble jeg med en gang mye mer positivt og startet å planlegge hvordan vi skulle løse dette. Det var god informasjon som gjorde at mine forventninger ble bedre og jeg visste at dette kom til å gå fint. I tillegg så jeg at Skysst gjorde en god jobb med informasjon om kollektivtilbud.
Varemottaker (dagligvareforretning) #1	Jeg tror at vareleveringene gikk bedre enn forventet fordi mange hadde bestilt store varemengder i forkant, og få fikk solgt ut lagrene sine. Derfor trengte veldig få nye varer under arrangementet. F.eks. har restauranter kommet og spurt om de kunne låne kjølerommet vårt da de skulle bestille inn frysevarer på forhånd. I etterkant har det vist seg at restauranter og butikker i nærområdet har slitt med å få solgt varene sine og sitter igjen med store restlagre etter sykkel-VM. Tror derfor vareleveringen fungerte ekstra bra siden det var få leveringer under sykkel-VM.
Varemottaker (dagligvareforretning) #2	Nei. Det fungerte bra. Leverandørene hadde nok mer trøbbel enn oss.
Varemottaker (hotell) #1	Vi fikk mye og god informasjon om arrangementet i forkant. Dette var bra, da vi kunne planlegge godt i forkant og underveis.
Varemottaker (hotell) #2	Det fungerte bra, som forventet.
Varemottaker (kjøpesenter) #1	Vareleveringen fungerte bra. Bergen kommune gjorde en god jobb med kommunisere viktig informasjon i forkant. Bra opplegg sikkerhetsmessig. Totalt sett var arrangementet en suksess, hvis en ser bort fra tapt omsetning for butikkene.
Varemottaker (kjøpesenter) #2	Nei, ikke noe spesielt. Vi tenkte det skulle gå greit og bemannet opp med ekstra vakt som kunne ta imot varen. Det var bare litt mer tidkrevende når det ikke ble direkte til butikkene. Varebilene hadde grei tilgang til varemottak.
Varemottaker (kjøpesenter) #3	Vi hadde ikke trodd av vareleveringen skulle fungert like bra som den gjorde.
Varemottaker (klesbutikk) #1	-
Varemottaker (klesbutikk) #2	Ingen konkrete eksempler.
Varemottaker (klesbutikk) #3	Vi fikk varene tidlig og kunne med dette ha varene klare når butikken åpnet, som var supert. Vi hadde i utgangspunktet forventet at dette skulle gå bra.
Varemottaker (restaurant) #1	-
Varemottaker (restaurant) #2	Vi fikk leveringer på kveldstid mellom 7 og 8, noe kjøkkenet sier fungerte bra.

Spørsmål 7: Var det noen tiltak/endringer som fungerte bra og bør gjentas ved andre store arrangement?

Bergen kommune	Effektiviserte vareleveringer med betjente varemottak anses som en av de aller viktigste suksessfaktorene for at vi klarte å få avvirket vareleveringen så bra som vi gjorde på så kort tid. Dette er nok det aller viktigste å videreføre til andre arrangementer av denne typen.
Vareleverandør/transportør #1	Har ikke noe konkret svar på dette spørsmålet. Det fungerte bra og kan gjentas.
Vareleverandør/transportør #2	Vi ba våre kunder om å legge sine innkjøp i så stor grad som mulig til før og etter arrangementet for å redusere mengden gods som skulle transporteres i VM-uka. Dette fungerte greit.
Vareleverandør/transportør #3	Kjøpesentrene hadde personer i varemottaket, og det er noe de kunne tenkt å ta med videre. For eksempel Sundt, der tar det lang tid å levere varer på vanlige dager. De kan ikke stoppe rett utenfor og de har ikke varemottak, så sjåførene må fysisk gå inn til enkelt butikker og det tar tid. Nå under Sykkel VM tok Sundt inn varene selv.
Vareleverandør/transportør #4	Informasjon i forkant og på nett, det fungerte topp. Der som de så at sperringene lagde utfordringer hadde de dialog med kundene for å kunne gjøre grep for å levere effektivt.
Vareleverandør/transportør #5	Det fungerte bra at det var åpent for varelevering og ikke annen trafikk. Det gjorde at de fikk god tilgang.
Vareleverandør/transportør #6	Betjente varemottak! At det var mottakere til stede for kjapp avlevering av varer var helt essensielt for at dette gikk bra. Når leverandørene slapp å gå rundt og trille varer i timesvis på senterne, slik de vanligvis må gjøre fikk de tatt unna langt flere kunder på et kortere tidsrom. Dette gjorde også at man kunne laste bilene helt fulle og utnytte kapasiteten optimalt.
Vareleverandør/transportør #7	Veldig fornøyd med å ha en kontaktperson hos kommunen som var tilgjengelig. Kontaktpersonen vi hadde i Bergen 2017 var en veldig opptatt mann på Østlandet og ikke tilgjengelig. Vi mener det er viktig å ha en <u>god kontaktperson i god tid</u> . Vi syns morgenmøtene og samvirkesenteret fungerte veldig bra.
Vareleverandør/transportør #8	Informasjon er alfa omega, og bør fortsettes med. Internt vil tiltaket med el-sykkel bli en vurdering, men det fungerte bra denne gangen så det blir absolutt være aktuelt å vurdere på nytt.
Varemottaker (dagligvareforretning) #1	Nattlevering fungert supert. Daglig leder/kjøpmann er vanligvis tidlig på jobb og hadde derfor ingen ekstra utgifter som følge av endring i vareleveringsstidspunktene.
Varemottaker (dagligvareforretning) #2	Det er vanskelig å komme med konkrete ting som fungerte bra, da det var leverandør som tok seg av logistikken med varelevering til oss.
Varemottaker (hotell) #1	Viktig at man gir mye og god informasjon, slik at de berørte parter kan planlegge i forkant og underveis.
Varemottaker (hotell) #2	Vi fikk informasjon i god tid slik at vi kunne informere de ansatte om de tidlige, store vareleveringene, slik at det ikke kom uventet på dem. Ferskvarer kom som de skulle.
Varemottaker (kjøpesenter) #1	Om bemannet varemottak: Tiltaket fungerte i og for seg godt også for oss, men det er selvsagt en ekstrakostnad knyttet til dette. Kostnadene er ikke så store at de tar knekken på oss omsetningsmessig, slik at vi vil kunne gjøre dette også ved andre store arrangementer, men det er ikke aktuelt å etablere en slik ordning i en normal driftssituasjon
Varemottaker (kjøpesenter) #2	Nei, det gikk fint. Men pga. ekstra kostnader vil man ikke si at det fungerte bra.
Varemottaker (kjøpesenter) #3	Det var bra slik det var.
Varemottaker (klesbutikk) #1	Fortsatt god informasjon i forkant av arrangementet er viktig for at vi skal kunne planlegge leveransene.
Varemottaker (klesbutikk) #2	Det burde vært mer underholdning på Hovedsenen på Torgalmenningen, været var bedre enn noen kunne forventet og folk flokket seg foran skjermen for å se. Her ville det vært gøy å se enda mer underholdning.
Varemottaker (klesbutikk) #3	Vi vil gjerne fortsette med ordningen med gjensettelse, hvor leverandøren leverer varene tidlig uten at vi behøver å være til stede.
Varemottaker (restaurant) #1	-
Varemottaker (restaurant) #2	Det har ikke mye å si for oss når vi får varer, da folk er tilstede både tidlig og sent. Så samme løsning kan gjerne gjentas ved neste arrangement av denne typen. God informasjon som gjør at vi kan planlegge i forkant av arrangementet var viktig.

Spørsmål 8: Var det noen tiltak/endringer ved vareleveringen under VM som kan være aktuelle for videreføring til normal driftssituasjon?

Bergen kommune	Effektiviserte vareleveringer med betjente varemottak tidlig på morgenen bør absolutt være høyaktuelt her. Dette mener jeg er veien vareleveringen bør bevege seg i fremtiden. Da får man unnagjort vareleveringen før morgenrushet og folk strømmer inn til bykjernen. Dette stiller imidlertid større krav til varemottakerne, som må stille med mannskap som kan ta imot ubekvemme tidspunkter. Dette mener jeg imidlertid må kunne være et krav som kan stilles dersom man skal etablere virksomhet på de mest sentrale plassene i sentrumsområdene. Man får nok ikke etablert en slik ordning dersom man ikke stiller tydelige krav / "tvinger" mottakerne til det.
Vareleverandør/transportør #1	De prøver å utnytte døgnet så godt som mulig den dag i dag, både kostnadmessig og effektiv, og føler ikke det var noen endringer de kunne tatt videre til normal drift. Det har blitt diskutert nattlevering i Bergen før, men byen har en del restriksjoner som ikke gjør det mulig (støysoner etc). Det er heller ikke økonomisk forsvarbart fra deres side. Generelt kan de si at de ikke har lært noe under Sykkel VM som de ikke visste fra før.
Vareleverandør/transportør #2	Nei. Endringene vi måtte gjøre har stort sett kun utgjort ekstrakostnader for oss.
Vareleverandør/transportør #3	Absolutt det med Sundt/varemottak på kjøpesentre. Det finnes noen steder (Nokas på bystasjonen) og det fungerer veldig bra tror de. Det er kostnadseffektivt for transportørene og, da kan de bruke bilen til andre ting den tiden de sparer.
Vareleverandør/transportør #4	Nei ikke noe som han kommer på. Tiltakene under Sykkel VM er begrenset for videreføring, da føler han at det skulle vært bedre vegnettverk i Bergen sentrum som kunne taklet grep. Og det er for urealistisk at det blir gjort noe med. Likevel, for å nevne noe, var det ideelt med lite trafikk slik at de fikk levere effektivt
Vareleverandør/transportør #5	En arbeidsdag for de starter normalt klokken 6, og nå måtte de starte klokken 3. Sykkel VM førte derfor til unormal arbeidstid på kveld og morgen, og de hadde ikke noen ønsker om å videreføre dette. Kjøpesentrene hadde bemanning ved varemottakene, som gjorde at det fortere. De slapp å trille inn til butikkene og det gikk mye fortere å komme til mottaket for å levere varer. Dette er noe som hadde vært en drømmesituasjon for dem hvis det kunne vært normalen.
Vareleverandør/transportør #6	Igjen: Betjente varemottak! Dette gir en langt mer effektiv drift, hvor man får tatt unna flere kunder på kortere tid. Man kan betjene flere kunder per bil og utnytte all kapasiteten i kjøretøyene. Dersom betjente varemottak hadde vært normen ville man fått færre kjøretøyer i sentrum og leverandørene ville kommet seg raskere ut av sentrum. En nøkkel for å oppnå dette er at handelen selv tar/får/blir pålagt større ansvar for å håndtere leveransene. I dag går leverandørene i timesvis på sentrene for å levere varer, noe som er urasjonelt og ineffektivt. Øvrige tiltak som økt bemanning utenfor regulær arbeidstid, korte tidsrom for leveranser, osv. går greit under arrangementer og i spesielle tilfeller, men blir gjerne mindre akseptert i normal drift.
Vareleverandør/transportør #7	-
Vareleverandør/transportør #8	Vi har ikke snakket om å bruke el-sykkelen i normaldrift seriøst, men jeg vil tro at det ikke er aktuelt akkurat nå. Vi tenker å se hvordan sentrumstrafikken utvikler seg før vi tar noen avgjørelser.
Varemottaker (dagligvareforretning) #1	Ja, nattlevering. Da får han en fin og ryddig butikk i åpningstidene. Det liker han mye bedre enn å ta inn varer når det er kunder til stede. Som tidligere nevnt utgjør dette heller ingen ekstrautgift da han kommer tidlig på jobb allerede. Dette er noe han og flere kollegaer i sentrumskjernen har snakket om tidligere at de ønsker, men han vet at dette er utfordrende for leverandør med tanke på hviletidsbestemmelser, ettersom de må levere til andre på dagtid (kan ikke levere både dag og natt).
Varemottaker (dagligvareforretning) #2	Nei. Har vanligvis levering på kveld, og denne ordningen er vi veldig glade i. Har prøvd å få levering på ettermiddagen tidligere, noe som var problematisk pga. rushtrafikk. Levering på nattestid er ikke ønskelig, da må vi sette inn ekstramannsakp/nattevakt.
Varemottaker (hotell) #1	Nei.
Varemottaker (hotell) #2	Tidspunkt for levering har ikke så mye å si for vår del da vi er døgnapne og alltid har ansatte til stede for å ta imot varene.
Varemottaker (kjøpesenter) #1	Om bemannet varemottak: Tiltaket fungerte i og for seg godt også for oss, men det er selvsagt en ekstrakostnad knyttet til dette. Kostnadene er ikke så store at de tar knekken på oss omsetningsmessig, slik at vi vil kunne gjøre dette også ved andre store arrangementer, men det er ikke aktuelt å etablere en slik ordning i en normal driftssituasjon
Varemottaker (kjøpesenter) #2	Nei, absolutt ikke. De vil ha varer så tidlig som mulig, men i åpningstiden til butikkene slik at varene kan komme fram til hver enkelt butikk. Nattlevering er ikke aktuelt i det hele tatt, det kan jeg si på vegne av alle butikkene i senteret.
Varemottaker (kjøpesenter) #3	Nei.
Varemottaker (klesbutikk) #1	Nei.
Varemottaker (klesbutikk) #2	Bedre tider for varemottakene. Konkrete dropp-områder nærmere butikkene.
Varemottaker (klesbutikk) #3	Vi kunne godt tenkt oss å få varene tidlig på morgen, slik at vi kan pakke ut varene straks vi kommer på jobb. I dag får vi vanligvis varene i 12-tiden. Har vært i kontakt med Schenker om mulighet for tidligere levering, men det er begrenset mulighet til dette. Kan hende dette skyldtes at godstogene med varer ikke kommer tidlig nok.
Varemottaker (restaurant) #1	-
Varemottaker (restaurant) #2	Kveldslevering hadde fungert fint, så lenge det er innenfor åpningstiden til restauranten spiller det ikke så stor rolle.

Spørsmål 9: Hvilke erfaringer/læringspunkter vil dere som bedrift ta med dere videre til andre store arrangement?

Bergen kommune	Viktig med god planlegging, at alle parter lytter og er tilpasningsdyktige. Jeg vil gi en stor honnør og en sentral del av æren for at dette gikk bra i dette tilfellet til både leverandører og mottakere som har gjort en stort stykke godt planleggingsarbeid, og som har vært positive og tilpasningsdyktige både i forkant og underveis.
Vareleverandør/transportør #1	Selv om kostnadene var større enn de trengte å være, pga størrelsen på vareetterspørselen ikke var like stor som forventet, vil de også gå inn for «overkill» ved neste arrangement. De vil fremstå som en god bedrift, og vil tenke på samme måte som de gjorde nå. De er opptatt å være best i sin bransje, og vil ikke skuffe. Ved store arrangement tenker de litt som røde-dager(mai), da butikkene får endret åpningstider og de får endringer i sitt vareleveringsmønster. Det var ikke så mye som var nytt for dem nå.
Vareleverandør/transportør #2	Vi er helt avhengige av god og riktig informasjon for å kunne planlegge for et slikt arrangement.
Vareleverandør/transportør #3	Det viste seg at det er viktig å være forberedt. Kommunikasjon med ansatte, kunder og sjåførere. Kommunikasjon og informasjon, kommer til å huske å bruke det.
Vareleverandør/transportør #4	God planlegging i forkant, da får vi det til. De har hatt daglige statusmøter med salg, produksjon og logistikk hvor de løste små utfordringer. I tillegg, hadde de ett større møte med salg allerede 3 måneder i forkant av arrangementet. Alle var klare når arrangementet begynte. God planlegging og involvere alle avdelingen i bedriften.
Vareleverandør/transportør #5	At de må ta lærdom av at selv om de/kommunen har sendt ut masse informasjon, er det en del kunder som likevel ikke har fått med seg nye tidspunkt/restriksjoner for vareleveringen. Grensene mellom sonene gikk ofte i en gate, gul og rød sone møtte i nygårdsgaten? Hvilken sone vil gjelde for den gaten? Deles den i to? Det var utfordrende å vite hva som skjedde med gatene i grensene.
Vareleverandør/transportør #6	Samme som nevnt under de foregående spm.
Vareleverandør/transportør #7	-
Vareleverandør/transportør #8	Vi synes det er viktig å lese seg opp på informasjonen en får i forkant og under arrangementet. Både vi og sjåførene/bileierne må vite hva som skjer for å kunne løse det. Derfor satte vi opp mappe-løsningen med informasjon for hver enkelt dag for å gjøre det enkelt for sjåførene, og kommer sikker til å gjenta det.
Varemottaker (dagligvareforretning) #1	Ikke ha stor vareoppbygging i forkant. Se an hvordan ting går først.
Varemottaker (dagligvareforretning) #2	Vi erfarte at vi fikk en vesentlig reduksjon i omsetning under arrangementet.
Varemottaker (hotell) #1	Viktig med god planlegging i forkant av slike arrangement,
Varemottaker (hotell) #2	-
Varemottaker (kjøpesenter) #1	Dette arrangementet beviser hvor viktig god kollektivtransport er for å sikre tilgjengelighet til sentrum. Dette er helt essensielt for at man kunne gjennomføre et slikt arrangement i sentrum. Det vil være særs viktig at kommunen i fremtidige arrangementer legger opp til minst like god kollektivdekning som denne gang, og helst en ytterligere styrkning av tilbudet for å gi befolkningen god tilgang til bykjernen.
Varemottaker (kjøpesenter) #2	Som sagt, var vi veldig god forberedt med ekstra bemanning og vareoppbygging. Dette vil vi ikke gjøre neste gang. De ekstra kostnadene vi måtte ut med ga oss ingen vinning, og vil ikke gjøre dette igjen.
Varemottaker (kjøpesenter) #3	Oppfordre butikkene til å nedbemanne om sentrum skulle stenges for trafikk.
Varemottaker (klesbutikk) #1	Vi vil samle det meste av leveransene i forkant av arrangementet, slik at vi er sikre på å få de varene vi trenger.
Varemottaker (klesbutikk) #2	Lurt å være forberedt med økt supplering før arrangementet går av.
Varemottaker (klesbutikk) #3	Det ble ikke like store folkemengder og omsetningsøkning som vi hadde håpet/forventet.
Varemottaker (restaurant) #1	-
Varemottaker (restaurant) #2	God planlegging er viktig.

Spørsmål 10: Har dere noen andre viktige erfaringer/lærdommer fra VM-ukene?

Bergen kommune	Se spm 9.
Vareleverandør/transportør #1	De har for store volumer for å tenke utenfor boksen. Det er likevel verdt å nevne at elektriske lastebiler kan bli reelt til neste store arrangement. Første elektriske lastebil kommer til neste år, og da kan de komme veldig tett på null utslipp. Dette er vel og merke noe som skjer uavhengig av Sykkel VM.
Vareleverandør/transportør #2	-
Vareleverandør/transportør #3	Har gått til innkjøp av el-sykler (som kan ta to-paller) og Schenker skal begynne å bruke dette i sentrum. De ser for seg at det er fremtiden og har fått med seg utviklingen av El-lastebiler også. Innkjøp av el-sykler var planlagt før sykkel VM, men var dessverre ikke mulig å få det til under sykkel VM. Det ble mye diskutert om å få det til, men er lang leveringstid på slike sykler og var ikke mulig. De ser for seg at det blir ett krav hos kunder med null-utslipp på leveranser. Helt fantastisk at nordmenn er så disiplinerte. Mange reiste kollektivt og skulle ønske det fortsatte etter sykkel VM. Da hadde det blitt mindre kø og mindre forurensninger.
Vareleverandør/transportør #4	Nei, egentlig ikke. De er veldig fornøyd med hvordan det har gått under sykkel VM. Kjempepositive.
Vareleverandør/transportør #5	Flexibilitet, viktig å ta høyde at det kan komme uforutseende hendelser. Men de synes de hadde en bra gjennomføring. Men viktigere med punktene under 9).
Vareleverandør/transportør #6	
Vareleverandør/transportør #7	Vi synes det var veldig nyttig med samvirkesenteret
Vareleverandør/transportør #8	Generelt er vi veldig positive i etterkant
Varemottaker (dagligvareforretning) #1	Mye generelt om arrangementet (hotellpriser, for høye forventinger til arrangementet og folkemenger, etc.), men ingenting si på vareleveringen.
Varemottaker (dagligvareforretning) #2	Korte tidsrom for levering og begrensinger i rutevalg for varelevering gir et sårbart opplegg for varelevering uten rom for uforutsette hendelser. Vi tror det var for mye negativ skremsel for vanlige folk i forkant av arrangementet, som kan ha skremt bort kunder. Vi merket at mange av kundene under Sykkel-Vm var tilreisende, som ikke handler like mye som innkjøpende av dagligvarer.
Varemottaker (hotell) #1	-
Varemottaker (hotell) #2	Det ble satt opp sperringer like i forkant av hotellet, noe vi ikke hadde fått informasjon om. Årsaken var konsertscenen midt på Torgallmenningen. Folk måtte ha adgangskort for å få tilgang til hotellet. Vi måtte hente kunder for å slippe de inn. Fikk en del klager på dette. Jeg tror det har gått bra med oss da vi er et lite hotell, med mindre leveransebehov enn større kjeder.
Varemottaker (kjøpesenter) #1	-
Varemottaker (kjøpesenter) #2	Nei, ikke som han kommer på. Han fikk ikke god tid til å snakke med driftsansvarlig i forkant, men han mener han har fått med det meste/viktigste. Hvor rot internt i varelevering er mest bemerkningsverdig.
Varemottaker (kjøpesenter) #3	Nei. Nå skal det sies at vi bemannet vår varelevering med 2 vektere i hele leveringstiden for mer effektiv levering. Dette førte til bedre logistikk og mindre kaos
Varemottaker (klesbutikk) #1	-
Varemottaker (klesbutikk) #2	Ingen konkrete tilbakemeldinger.
Varemottaker (klesbutikk) #3	
Varemottaker (restaurant) #1	-
Varemottaker (restaurant) #2	Nei.

