

Høring anbud markedsinformasjonssystem

Troms fylkeskommune (heretter kalt oppdragsgiver) skal snart lyse ut konkurranse for ny kontrakt knyttet til spørreundersøkelsen Markedsinformasjonssystem (MIS).

Undersøkelsen gjennomføres kontinuerlig i hele Troms. Den har vært basert på et representativt utvalg av reisende og rekruttert om bord på et utvalg busser i hele fylket.

I den forbindelse ønsker vi å kartlegge om det finnes alternative eller supplerende metoder for gjennomføring av undersøkelsen, herunder løsninger som kan bidra til økt effektivitet, bedre datakvalitet eller mer fleksibel datainnsamling.

Oppdragsgiver ber om innspill fra leverandører på følgende:

1. Hvilke metoder anbefales for denne typen undersøkelser, og hvorfor?
2. Fordeler og ulemper sammenlignet med dagens løsning (ombordintervjuer).
3. Hvordan kan det sikres et representativt utvalg av reisende på tvers av geografi, linjer, tidspunkt og demografi?
4. Hvordan vil en eventuell endring i metode kunne påvirke resultatene?
5. Hvordan kan man sikre sammenlignbarhet med historiske data?
6. Hvordan kan det sikres en kontinuerlig og stabil datastrøm til våre statistikksystemer (f.eks. Power BI)?

Oppdragsgiver ønsker korte, overordnede innspill og vurderinger, og ber om at eventuelle forslag beskrives med hensyn til konsekvenser for kvalitet, kostnad og gjennomførbarhet.

Svar kan sendes til markedsrådgiver Kristine Marie Børresen på e-post:

kristine.borresen@tromsfylke.no.

Mer informasjon

Bakgrunn

Oppdragsgiver samordner, bestiller og markedsfører kollektivtrafikken i hele Troms. Kollektivtrafikken markedsføres under merkenavnet Svipper. Oppdragsgiver eier selv ingen busser, ferger eller hurtigbåter, og selve transporten utføres av operatørselskaper som har egne kontrakter med oppdragsgiver. Sammen med operatørene jobbes det hele tiden for å levere det aller beste tilbudet til de kollektivreisende, og markedsinformasjonssystemet (som beskrives nærmere under) er med på å måle både kundetilfredshet og kvaliteten på tilbudet.

Om Svipper

Svipper er navnet på all offentlig transport i Troms, enten det reises med buss, hurtigbåt eller ferge. Svipper er en merkevare levert av Troms fylkeskommune, som arbeider for å gjøre reisen for passasjerene enklere og mer effektiv. Rask og pålitelig transport er en viktig del av hverdagen, og derfor er alle tjenestene samlet under navnet Svipper. Målet er å gjøre det enklere for passasjerer å gjenkjenne og bruke tjenestene i det daglige, enten reisen skjer med buss, hurtigbåt eller ferge.

Behov for markedsinformasjon

Oppdragsgivers markedsinformasjonssystem (heretter kalt MIS) er én av flere viktige kilder til kunnskap og innsikt. MIS skal bidra til at oppdragsgiver og operatørene får tilgang til nødvendig kunnskap om befolkningen i Troms sin bruk, holdninger og opplevelse av kollektivtilbudet.

Resultatene fra undersøkelsen benyttes i flere sammenhenger, men hovedsakelig i oppfølging av kontraktene med operatørene, herunder også oppfølging av incitament/bonusordning som er regulert av kontraktene. Leverandøren av MIS gjennomfører dermed en forretningskritisk oppgave som har stor økonomisk konsekvens for våre involverte operatører.

Dagens markedsinformasjonssystem

Datainnsamlingen i dagens MIS foregår kontinuerlig, og gir dermed oppdatert informasjon om viktige aspekter ved bruk og opplevelse av kollektivtilbudet i hele Troms.

Hittil har undersøkelsen bestått av:

1. Kundeintervjuer på nettbrett om bord i buss
2. Rapporteringsløsning gjennom en webbasert rapport

Undersøkelsen har vært i drift siden 1. august 2018, og nåværende kontrakt avsluttes 30.11.2026. Det er ønskelig at ny kontrakt varer fra 01.12.2026- 30.06.2029, med opsjon på 1+1 år.

Omfang og representativt utvalg

Oppdraget omfatter utvalgstreking, planlegging og gjennomføring av kundeintervjuer om bord på busslinjer og levering av komplett data i sanntid. I kundeintervjuene kartlegges billettype samt tilfredshet på inntil 8-10 aspekter ved reisen.

Det skal gjennomføres kundeintervjuer på sentrale busslinjer i hele Troms. Intervjuene skal utføres for følgende fire områder:

- Nord-Troms (200 intervjuer per kvartal på minst 35 avganger)
- Sør-Troms (200 intervjuer per kvartal på minst 35 avganger)
- Midt-Troms (200 intervjuer per kvartal på minst 35 avganger)

- Tromsø-området (630 intervjuer per kvartal på minst 70 avganger)

Intervjuene fordeles jevnt utover hele datainnsamlingsperioden. Avgangene det skal gjennomføres intervjuer på, fordeles på linjer og ukedager etter hvor mange passasjerer som benytter linjene. Det skal også tilstrebes en fordeling av avganger over døgnet som i størst mulig grad speiler antall passasjerer som reiser. Det skal altså tilstrebes så representative resultater som mulig også med hensyn til mulige demografiske og sosioøkonomiske parametere.

Rapportering

Rapporteringsløsningen har hittil vært basert på ferdig vektete resultater tilgjengelig i sanntid i leverandørens dataplattform. Oppdragsgiver har imidlertid behov for å tilgjengeliggjøre data for flere deler av virksomheten, samt sammenstille data fra ulike kilder i egne analyse- og rapporteringsverktøy.

Det er derfor ønskelig at ny løsning legger til rette for større grad av fleksibilitet og datatilgang.

Ny løsning bør som minimum tilby:

- Løpende leveranse av rådata i strukturert format via API
- Oppdatering av data minimum daglig, helst i sanntid eller nær sanntid
- Mulighet for eksport av data i standard formater (f.eks. Excel og CSV)