



Troms fylkeskommune
Romssa fylkkasuohkan
Tromssan fylkinkomuuni

BILAG 1: OPPDRAGSBESKRIVELSE - MARKEDSINFORMASJONSSYSTEM

Innhold

Begrepsliste	3
1. Bakgrunn.....	4
1.1 Om Svipper	4
1.2 Behov for markedsinformasjon	5
1.3 Dagens markedsinformasjonssystem	5
2. Beskrivelse av leveranse kundeintervju.....	5
2.1 Omfang.....	6
2.2 Datainnsamling	6
2.3.1 Metode	6
2.3.2 Opplæring og utstyr	7
2.3.3 Representativt utvalg.....	7
2.6 Endring av spørreskjema	9
2.7 Endringer i oppdragsgivers kontrakter med operatørene	9
2.8 Kompetanse og erfaring	10
3 Rapportering	10
3.1 Oppdragsgivers behov for kunde – og markedsinnsikt.....	10
3.2 Datastrøm og API.....	10
3.3 Rapporteringsløsning.....	11
3.4 Dokumentasjon og generelle krav til rapporteringsløsning	11
3.5 Øvrige krav	11
4. VEDLEGG	12

Begrepsliste

Oppdragsgiver: Troms fylkeskommune. Kollektivtransporten i Troms markedsføres under merkenavnet Svipper.

Oppdraget: Leveranse av markedsinformasjonssystem (MIS), herunder utvalgstreking, planlegging og gjennomføring av kundeintervjuer samt rapportering og tilgjengeliggjøring av data.

Leverandør: Tilbyder som leverer tilbud i konkurransen.

Markedsinformasjonssystem (MIS): System for gjennomføring av kundeintervjuer, innsamling, behandling og rapportering av data om kundenes opplevelse av kollektivtilbudet.

Linje: En navngitt buss-, hurtigbåt- eller fergelinje som inngår i oppdragsgivers kollektivtilbud.

Område: Geografisk kontraktsområde for bussdrift i Troms.

Oppdraget omfatter følgende områder:

- Nord-Troms: Balsfjord, Lyngen, Storfjord, Kåfjord, Skjervøy, Nordreisa og Kvænanen
- Sør-Troms: Harstad by, Harstad kommune, Gratangen, Ibestad, Lavangen, Salangen og Tjeldsund.
- Midt-Troms: Senja, Bardu, Dyrøy, Målselv, Salangen og Sørreisa.
- Tromsø: Bylinjene i Tromsø

Operatør: Kollektivselskap som gjennomfører kollektivtransporten på oppdrag fra Troms fylkeskommune.

Kunder: Passasjer som deltar i kundeintervju om bord.

Kontrakt: Avtale mellom oppdragsgiver og en operatør om drift av en eller flere kollektivlinjer.

Data: Informasjon som samles inn gjennom kundeintervjuene og gjøres tilgjengelig gjennom API og rapporteringsløsningen.

Rapporteringsløsning: Webbasert løsning for administrasjon av undersøkelser, rapportering, visualisering og eksport av data.

API (Application Programming Interface): Grensesnitt som gjør det mulig å hente data automatisk fra markedsinformasjonssystemet til oppdragsgivers egne systemer og analyseverktøy.

1. Bakgrunn

Troms fylkeskommune (heretter kalt oppdragsgiver) planlegger, 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. Kontrakter tildeles etter anbudskonkurranse og vil variere avhengig av kontraktsområde.

Antall kollektivreiser fortsetter å øke, og totalt ble det gjennomført 18 798 121 enkeltreiser med buss i Troms i 2025. Det er en tre prosent økning fra 2024.

Oppdragsgiver jobber aktivt sammen med kundene, samarbeidspartnere og myndigheter om å gjøre kollektivtrafikken, sammen med sykkel og gange til et naturlig førstevalg.

Samferdselsetaten har som ett av flere hovedmål å *være en tydelig samfunnsutvikler som binder folk sammen med et bærekraftig og innovativt transportsystem*. En stor og viktig del av dette arbeidet er å kunne levere kvalitet i alle ledd. Det er derfor viktig å ha oversikt over og kontakt med det som skjer ute i de ulike områdene. 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.

1.1 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.

Merkevareplattformen vår er et strategisk rammeverk som skal definere oss. Plattformen skal danne grunnlaget for all vår merkevarebygging og kommunikasjon, herunder markedsplaner, kampanjer og digitale tjenester.

Merkeposisjon	En sømløs reise for alle		
Merkeløfte	Der du er, den du er – vi hjelper deg på reisen		
Hovedbudskap	Du skal vite hvem vi er	Våre tjenester fungerer for deg i det daglige	Du ser verdien av våre tjenester
Personlighet	Pålitelig og løsningsorientert		
Stil og tone	Åpen	Nær	Vennlig

1.2 Behov for markedsinformasjon

Oppdragsgivers markedsinformasjonssystem (heretter kalt MIS) er én av flere viktige kilder til kunnskap og innsikt, som skal støtte opp under merkeposisjonen «En sømløs reise for alle». 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 oppdragsgivers undersøkelse 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.

1.3 Dagens markedsinformasjonssystem

Oppdragsgivers markedsinformasjonssystem bidrar til at vi og våre samarbeidspartnere får tilgang til nødvendig kunnskap om reisende i Troms sin opplevelse av kollektivtilbudet. Datainnsamlingen i dagens MIS foregår kontinuerlig om bord i buss, 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 grensesnitt

Undersøkelsen har vært i drift siden 1. august 2018, og nåværende kontrakt avsluttes 30.11.2026.

Nytt anbud vil gjelde fra 01.04.2027- 30.06.2029, med opsjon på 1+1 år.

2. Beskrivelse av leveranse kundeintervju

Oppdragsgiver har kontrakter som omhandler den operative driften av kollektivtilbudet. En operatør kan ha en eller flere kontrakter med oppdragsgiver. For å følge med at operatørene oppfyller kravene i kontraktene, er det etablert en spørreundersøkelse, kalt markedsinformasjonssystem (MIS) for måling av kundetilfredshet og kvalitet. Systemet omfatter intervjuer av kunder om bord på transportmidlene for å kartlegge hvor fornøyde de er med ulike aspekter ved reisen. Operatørenes totale økonomiske kompensasjon avhenger av resultatene fra kundeintervjuene. Derfor stilles det også store krav til kvaliteten på den informasjonen som innhentes.

Oppdraget omfatter utvalgstrekking, planlegging og gjennomføring av kundeintervjuer om bord på busslinjer og levering av komplette og kvalitetssikrede data gjennom en webbasert rapporteringsløsning.

I kundeintervjuene kartlegges billettype samt tilfredshet på inntil 8-10 aspekter ved reisen. Eksempler på aspekter som inngår her:

- Alt i alt – hvor fornøyd er du med denne turen?
- Punktlighet /overholdelse av tidstabell
- Førers kjørestil
- Førers serviceinnstilling
- Renhold om bord
- Sittekomfort
- Temperatur om bord

I tillegg kartlegges billettype, oppfatning og omfang av billettkontroll og noen bakgrunnsvariabler som blant annet kjønn, alder, samt hvor man gikk av og på transportmiddelet.

Skisse til innhold i kundeintervjuene finnes i bilag 2 (spørreskjema kundeintervjuer MIS 2026).

Oppdragsgiver vil kunne oppdatere oversikter over linjer og holdeplasser ved jevne mellomrom.

2.1 Omfang

Det skal gjennomføres kundeintervjuer på sentrale busslinjer i hele Troms (unntatt nattbusser og skoleskyss). Intervjuene skal utføres for følgende fire områder: Nord-Troms, Sør-Troms, Midt-Troms og Tromsø-området.

Hvilke operatører som kjører for oppdragsgiver og hvilke linjer som trafikkeres vil kunne endre seg i løpet av kontraktperioden. Per juli 2026 er det Tide som opererer Midt-Troms og Tromsø og Connect Bus som operer Nord-Troms og Sør-Troms. Nordlandsbuss vil ta over kontrakten i Nord-Troms i oktober 2026. Oppdragsgiver vil orientere leverandøren om eventuelle endringer. Omfanget kan bli redusert i forbindelse med skolens sommerferie, samt i forbindelse med påskeferie. Reduksjonen i forbindelse med ferier og høytider vil være maksimalt 50 prosent.

2.2 Datainnsamling

2.3.1 Metode

I dag gjennomføres MIS gjennom personlig rekruttering hvor respondenten svarer på undersøkelsen på nettbrett om bord i bussen. Denne løsningen skal også derfor videreføres. Dette fordi det ved å endre intervjumetode vil kunne føre til andre resultater og til at resultatene ikke samsvarer med det historiske bildet.

Det er lagt til en åpning for at andre alternativer kan vurderes enten i tilbudet eller senere i kontraktsløpet om leverandør ser en metode som kan utvikle og effektivisere intervjumetoden med mulig ny teknologi eller annet. Dersom leverandøren tilbyr en annen metode, er det et krav om at metoden ivaretar sammenlignbarhet med historiske data, representativt utvalg, datakvalitet og alle øvrige krav til leveransen.

Om dette er et tilbud leverandør ønsker å ha med i tilbudet må det synliggjøre hva en slik omlegging vil kunne forventes å påvirke resultatene og hvordan omfanget av en slik endring eventuelt kan kartlegges før oppstart av ordinært feltarbeid. Dersom leverandør sitt forslag om ny metode blir valgt er det ikke nødvendigvis en forutsetning at de må gjennomføres kundeintervjuer med ny og gammel metode parallelt. Det kan også være aktuelt å benytte en viss periode ved oppstart for å etablere et nytt intervju-system. Det er også ønskelig at det synliggjøres i pristilbudet hva en slik eventuell omlegging vil bety for prisen.

2.3.2 Opplæring og utstyr

Leverandør har ansvaret for at personellet som benyttes til å gjennomføre intervjuene har nødvendig opplæring om oppdraget og oppdragets formål. Personell som benyttes skal være utstyrt med egnet identifikasjon. Det forventes at personell fremstår presentabelt og opptrer profesjonelt ovenfor passasjerer og sjåførere.

Det er en forutsetning at leverandør stiller med eget utstyr for datainnsamlingen. Utstyret vil være leverandørens eiendom og leverandøren er ansvarlig for drift og vedlikehold av disse.

2.3.3 Representativt utvalg

Intervjuene skal utføres for følgende fire områder: Nord-Troms, Sør-Troms, Midt-Troms og Tromsø-området. For Tromsø skal det gjennomføres intervjuer på minimum 70 avganger hver måned. Det skal resultere i minimum 630 intervjuer per kvartal. For Nord-Troms, Midt-Troms og Sør-Troms skal det gjennomføres intervjuer på minimum 35 avganger i hvert område hver måned. Det skal resultere i minimum 200 intervjuer per kvartal på hvert område. Hver undersøkelse skal omfatte en strekning på minimum tre holdeplasser. På alle avganger hvor det er et tilstrekkelig antall reisende skal det gjennomføres 3-4 intervjuer.

Intervjuene fordeles jevnt utover hele datainnsamlingsperioden som avgrenses til kvartaler i denne oversikten under. 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.

Intervjuene fordeles utover følgende linjer:

Tall gjelder per kvartal.

Område	Linjer	Antall avganger per kvartal	Antall per avgang	Antall intervjuer per kvartal
Tromsø	Alle bylinjer i Tromsø. Linje 20-44 (se bylinjekart, bilag 3)	Minimum 210 avganger i kvartalet	3-4 intervjuer (minimum 3 intervjuer per avgang)	Minimum 630 intervjuer totalt per kvartal
Midt-Troms /Senja	Linje 100 Tromsø-Narvik Linje 110 Finnsnes – Bukta Linje 105 Tromsø-Øyerbygd Linje 120 Finnsnes-Fossbakken Linje 130 Bukta-Tennevoll	Minimum 105 avganger i kvartalet	3-4 intervjuer (minimum 3 intervjuer per avgang)	Minimum 315 intervjuer totalt per kvartal
Nord-Troms	Linje 150 Tromsø- Alta Linje 155 Storslett-Skjervøy Linje 160 Tromsø-Storslett Linje 460 Nordkjosbotn – Lyngseidet	Minimum 105 avganger i kvartalet	3-4 intervjuer (minimum 3 intervjuer per avgang)	Minimum 315 intervjuer totalt per kvartal
Sør-Troms	Alle bylinjer i Harstad fra linje 10-19 (se bylinjekart bilag 4) Linje 200 Harstad-Bjerkvik Linje 215 Harstad-Borkenes	Minimum 105 avganger i kvartalet	3-4 intervjuer (minimum 3 intervjuer per avgang)	Minimum 315 intervjuer totalt per kvartal

	Linje 220 Harstad-Hilleshamn Linje 240 Harstad-Bjarkøy Linje 250 Harstad-Lødingen			
--	---	--	--	--

Det skal også gjøre en fordeling av avganger over døgnet som i størst mulig grad speiler antall passasjerer som reiser. For å oppnå et best representativt utvalg grunnet ulike typer reiser til ulike tidspunkt, skal det differensieres på følgende tidspunkt:

- Hverdager 07.00-09.00
- Hverdager 09.00-15.00
- Hverdager 15.00-17.30
- Hverdager 17.30-22.00
- Lørdager tilpasset rutetilbudet
- Søndager tilpasset rutetilbudet

Leverandør bes beskrive godt hvordan de vil sikre at utvalget blir representativt og speiler brukerne av linjen. Om det behøves mer informasjon til dette arbeidet bes det om at man tar kontakt med oppdragsgiver.

2.6 Endring av spørreskjema

Det kan være aktuelt med enkelte endringer i spørreskjemaet. Det må derfor regnes med noe arbeid med å bistå/bidra til videreutvikling av spørreinstrumentet, i forbindelse med oppstart og eventuelt også underveis i kontraktsperioden.

Tilbyder bes beskrive hvilke rutiner som vil gjelde for endring og oppdatering av spørreskjema, og i hvilken grad tilbudt løsning gir muligheter for mer automatiserte/selvbetjente løsninger. Dessuten bes leverandør beskrive hvordan endringer vil bli dokumentert (hvilken informasjon om endringer vil bli lagret hvor, og med hvilken tilgjengelighet for oppdragsgiver), gjerne med konkrete eksempler.

Tilbyder bes også beskrive på hvilken måte oppdragsgiver vil få tilgang til gjeldene versjon av spørreskjema.

2.7 Endringer i oppdragsgivers kontrakter med operatørene

Med jevne mellomrom avsluttes kontrakter, og nye inngås. MIS må derfor kunne håndtere utløp av én eller flere kontrakter. Oppdragsgiver vil beskrive hvilke linjer som inngår i nye kontrakter.

2.8 Kompetanse og erfaring

Tilbyder bes beskrive erfaring og kompetanse knyttet til utvikling, gjennomføring og rapportering av undersøkelser knyttet til kollektivtrafikk generelt og kartlegging av reisevaner spesielt.

3 Rapportering

3.1 Oppdragsgivers behov for kunde – og markedsinnsikt

Oppdragsgiver har et stort behov for kunde- og markedsinnsikt i mange ulike sammenhenger. Ulike datakilder må ofte sees i sammenheng, enten formålet er å evaluere tiltak, utvikle nye tjenester eller følge utviklingen over tid.

En stadig større del av organisasjonen har behov for direkte tilgang til kunde – og markedsdata, samtidig som behovet for analyser og innsikt er i kontinuerlig utvikling.

Oppdragsgiver ønsker derfor å:

- Tilgjengeliggjøre flere datakilder for større deler av virksomheten
- Samle data fra ulike kilder i én løsning
- Legge til rette for fleksibel visualisering og analyse, tilpasset ulike brukerbehov

Leverandøren skal levere ferdig kvalitetssikrede og analyseklare data.

Rapporteringsløsningen skal legge til rette for enkel tilgang til data, dokumentasjon og videre analyse.

Leverandøren skal beskrive:

- prinsippene som ligger til grunn for den foreslåtte rapporteringsløsningen
- foreslått datastruktur og datamodell
- dataflyten fra registrering til tilgjengeliggjøring av data for oppdragsgiver
- hvordan endringer i spørreskjema, beregningsregler og datamodell håndteres og dokumenteres

Resultatene fra kundeintervjuene skal gjøres tilgjengelige gjennom en rapporteringsløsning som gir oppdragsgiver løpende tilgang til data, analyser og dokumentasjon.

3.2 Datastrøm og API

Alle data skal også gjøres tilgjengelig gjennom et API som leverer ferdig kvalitetssikrede og analyseklare data.

API-et bør oppdateres fortløpende eller tilnærmet sanntid, og minimum én gang per døgn. Dataene skal importeres automatisk til oppdragsgivers analyse- og rapporteringsverktøy, som for eksempel Power BI.

I tillegg til API-en skal leverandøren tilby en webbasert rapporteringsløsning for administrasjon, rapportering og eksport av data.

3.3 Rapporteringsløsning

Leverandøren skal tilby en webbasert rapporteringsløsning hvor oppdragsgiver kan:

- få oversikt over alle undersøkelsene
- gjøre endringer i spørreskjema
- følge status for datainnsamlinger
- laste ned rådata og analyseklare datasett i Excel-format
- hente ut historiske datasett ved behov

Rapporteringsløsningen skal skal som standard vise resultater per måned. Det skal også være mulig å vise resultater per kvartal og per år. Resultatene skal kunne vises samlet, samt filtreres og brytes ned på følgende variabler:

- Operatør
- Kontrakt
- Linje
- Kjønn
- Alder
- Tidsperiode (kombinasjon av ukedag og tid på døgnet)

3.4 Dokumentasjon og generelle krav til rapporteringsløsning

Leverandøren skal dokumentere metode, datamodell, variabeldefinisjoner, vekting, beregningsregler, endringer i spørreskjema og øvrige forhold som er nødvendige for å forstå og anvende dataene.

Dokumentasjonen skal være tilgjengelig for oppdragsgiver gjennom rapporteringsløsningen.

3.5 Øvrige krav

- Rapporteringsløsningen skal støtte brukerstyring med passordbeskyttelse og minimum 10 navngitte brukere.
- Resultater og data skal være tilgjengelige i minimum seks måneder etter kontraktens utløp.
- Historiske data skal kunne importeres til rapporteringsløsningen.

4. VEDLEGG

Bilag 1.1: Spørreskjema kundeintervjuer MIS 2026

Bilag 1.2: Bylinjekart Tromsø og omegn 2025

Bilag 1.3: Bylinjekart Harstad og omegn 2024

Bilag 1.4: Holdeplasskart Tromsø 2024

Bilag 1.5: Sonekart Troms

Bilag 1.6: Målsetninger fordelt på områder Troms

Bilag 2: Spesifikasjon av oppdraget