

Vedlegg 4

OPPDRAGSBESKRIVELSE

KUNDETILFREDSHETSUNDERSØKELSER

FRAM, Møre og Romsdal fylkeskommune

INNHold

1	Om Oppdragsgiver	1
2	Om oppdraget	1
2.1	Bakgrunn	1
3	Leveranse	1
3.1	Om undersøkelsene.....	1
3.1.1	Kort beskrivelse av undersøkelsene:.....	2
3.2	Oppstart og organisering.....	2
3.3	Gjennomføring	2
3.3.1	Innholdet i spørreundersøkelsen	3
3.3.2	Kundeintervjuer.....	3
3.3.3	Web-undersøkelsen	3
3.3.4	Omfang	4
3.3.5	Ekstra spørsmål/tilleggsmoduler.....	5
3.3.6	Dokumentasjon av endringer i skjema.....	5
3.4	Endringer av oppdraget.....	5
4	Rapportering.....	5
4.1	Innhold i rapportene	6
4.2	Andre krav til rapporteringssystemet	6

1 OM OPPDRAGSGIVER

Oppdragsgiver for denne anskaffelsen er Møre og Romsdal fylkeskommune ved samferdselssektoren, avdeling FRAM.

For mer informasjon om oppdragsgiver, se nettstedene www.mrfylke.no og www.frammr.no.

Møre og Romsdal fylkeskommune er ansvarlig for kollektivtilbudet med båt, buss og ferge i fylket. Kollektivtilbudet markedsføres under merkevaren FRAM.

Operativ drift blir utført av ulike operatørselskap som kjører på kontrakt for FRAM. FRAM har om lag 20 millioner reisende i året. Det er FRAM som har inntektsansvar og ansvar for markedsføring.

I FRAM jobber vi for å gjøre kollektivtrafikken, sammen med sykkel og gange, til et naturlig førstevalg

2 OM OPPDRAGET

2.1 BAKGRUNN

FRAM deltar i dag i Kollektivtrafikkbarometeret, en nasjonal undersøkelse med deltagelse fra alle landets fylker. Årlig spørres 1000 deltagere fra Møre og Romsdal. Deltagerne trekkes ut fra Norstat sitt webpanel og består av et representativt utvalg av befolkningen fra 16 år og oppover.

Den viktigste fordelene med dagens undersøkelse er at den kan gi en tydelig trendlinje som viser hvordan FRAM har prestert over flere år. I tillegg kan undersøkelsen gi en tydelig indikasjon på hvordan FRAM presterer i forhold til andre fylkeskommuner/administrasjonsselskap.

Den største svakheten med dagens undersøkelse er at flertallet av respondentene reiser kollektivt sjeldnere enn en gang i måneden. Antall respondenter blir derfor begrenset og enkeltvis gir store utslag på undersøkelsens resultater innenfor segmentet «Reisende oftere enn en gang i måneden». Resultatene kan derfor ikke anses som valide, og benyttes derfor ikke som et reelt beslutningsgrunnlag i dag.

For å forbedre kunnskapen blant eksisterende og potensielle kunder i Møre og Romsdal ønsker vi derfor å gjennomføre kundetilfredshetsundersøkelser i egen regi. Til å gjennomføre disse undersøkelsene søker vi en ekstern leverandør. Undersøkelsene skal gjelde bussreiser.

Undersøkelsen skal bidra til at FRAM får nødvendig kunnskap om reisevaner, preferanser, holdninger og opplevelse av busstilbudet blant befolkningen i Møre og Romsdal.

3 LEVERANSE

3.1 OM UNDERSØKELSENE

Undersøkelsen skal inneholde spørsmål som gir innsikt i kundenes tilfredshet med busstilbudet i Møre og Romsdal og om reisevaner og preferanser.

3.1.1 Kort beskrivelse av undersøkelsene:

Målgruppen er bosatte i Møre og Romsdal, 15 år eller eldre.

Det skal gjennomføres minimum 2500 intervjuer per år i Møre og Romsdal. Det skal være nok respondenter til at det sikrer fordelingen som beskrives i punkt 3.3.4.

Resultatene skal gjøres tilgjengelig gjennom en web-basert portal og grunndata skal gjøres tilgjengelig i et format som kan importeres inn i FRAM sitt BI-system. Se mer om krav til rapportering i kapittel 4.

3.2 OPPSTART OG ORGANISERING

Leverandør kaller inn til oppstartsmøte. Dette skal finne sted senest 14 dager etter oppstart av prosjektet, og kan ved behov avholdes digitalt.

Under oppstartsmøte skal kontrakten gjennomgås for å avklare ev. spørsmål knyttet til denne.

Leverandør skal sammen med tilbudet (jf. prosedyreregler pkt. 4.2.1.2) legge ved en framdriftsplan. Framdriftsplanen skal beskrive fasen fram til gjennomføring av første undersøkelse samt en overordnet plan for gjennomføring av alle undersøkelser i avtaleperioden.

Framdriftsplanen skal også beskrive hvordan Leverandør ser for seg Oppdragsgivers involvering i fasen med utarbeidelse av spørsmålssett og hvilke krav leverandør stiller til Oppdragsgiver med tanke på deltakelse i møter, responstid på spørsmål, etc.

Det kan være hensiktsmessig å avtale regelmessige statusmøter.

3.3 GJENNOMFØRING

Gjennomføring av undersøkelser kan deles inn i to kategorier:

1. Kundeintervjuer om bord i bussene, på trafikkterminaler og knutepunktsholdeplasser, og eventuelt på andre viktige samlingssteder for også å fange alle typer reisende. Eksempel på et slikt knutepunkt kan være Campus-området i Ålesund
2. Web-undersøkelse tilgjengelig www.frammr.no i form av toppbanner med landingsside.

Oppdragsgiver antar at det i løpet av kontraktsperioden vil skje en teknologisk utvikling som kan gjøre det aktuelt med endringer i datainnsamlingsmetode, både når det gjelder kundeintervjuer om bord og web-undersøkelser. Leverandør må derfor være forberedt på at slike endringer kan skje i løpet av kontraktsperioden.

Selv om Oppdragsgiver antar at metode for datainnsamling slik den er definert over er mest aktuell fra oppstart av oppdraget, åpnes det for at Leverandør kan tilby alternative løsninger i løpet av kontraktsperioden f.eks. med hensyn til datainnsamling/metode.

Det er imidlertid viktig for Oppdragsgiver at data er sammenlignbare over tid. Dersom alternativ løsning forventes å gi resultater som ikke er sammenlignbare, må det drøftes hvordan man i forkant kan forutse konsekvenser av metodeendringer, og hvordan en overgang til ny metode ev. kan skje.

Alle innsamlede data blir Oppdragsgivers eiendom.

3.3.1 Innholdet i spørreundersøkelsen

Oppdragsgiver har laget en skisse til spørsmålsliste, se Vedlegg 5.

Basert på spørsmålslisten skal Leverandør utarbeide en spørreundersøkelse i et format og med et oppsett og formuleringer som er hensiktsmessig for en spørreundersøkelse som skal gjennomføres som kundeintervjuer eller som web-undersøkelse. Spørreskjemaene skal være på nynorsk.

Merk at noen av spørsmålene er grunnlag for en incentivavtale som i første omgang gjelder en av «rutepakkene» i Møre og Romsdal og må beholdes tilnærmet slik de er slik at nye resultater er sammenliknbare med resultatene fra nullpunktsanalysen. Dette gjelder spørsmålene om “Sjåføren si serviceinnstilling”, “Innvendig reinhold på transportmiddelet” og “Sjåførens køyrestil” under spørsmål 5 i spørsmålslisten fra nullpunktsanalysen.

Disse spørsmålene har en svarskala fra “1 Svært fornøgd” til “5 Svært misfornøgd”. Denne svarskalaen bør beholdes da dette er spesifisert i incitamentsbeskrivelsen for den aktuelle busskontrakten. Ev. forslag til justering skal diskuteres med Oppdragsgiver.

Spørsmålsskissen fra Oppdragsgiver er et utgangspunkt som viser spørsmålsområder som ønskes dekket av undersøkelsene. Oppdragsgiver ønsker dialog med Leverandør om best mulig utforming av spørreundersøkelsen, dvs. hvordan spørsmålene bør formuleres for å gi mest mulig valide svar, hvordan vi kan dekke alle ønskede spørsmålsområder uten at undersøkelsene blir for store, hvordan spørsmålene skal tilpasses kundeintervjuer og web-undersøkelse, osv. Oppdragsgiver forventer at Leverandør med sin kompetanse og erfaring skal komme med klare anbefalinger til utforming av undersøkelsene.

3.3.2 Kundeintervjuer

Leverandør skal gjennomføre intervjuer ombord i bussene i tråd med kravet til omfang som er definert i punkt 3.3.4. Intervjuer kan også gjennomføres på trafikknutepunkter, men for alle intervjuer må det være en klar knytning til en bestemt bussavgang, slik at busslinje og avgangstid kan identifiseres.

Intervjuer om bord skal gjennomføres på en trafiksikker måte og i tråd med sikkerhetsbestemmelser om bord. Intervjuene skal gjennomføres ved bruk av nettbrett som deles ut til respondentene, slik at det blir enkelt for de reisende å besvare undersøkelsen mens de sitter i setet. (På bybuss kan man også stå.)

Så lenge kollektivtrafikken er underlagt smittevernkrav, må det tas smittevernhensyn under intervjuene. Dette innebærer at intervjuer må holde god avstand til passasjer ved overlevering av nettbrett, og nettbrettene må desinfiseres mellom hver bruker.

Det er krevende å gjennomføre en presis dialog med respondentene, og mulighetene for misforståelser er mange. Leverandør skal i Vedlegg 6 Bilag til SSA-O Bilag 2 legge ved en beskrivelse av hvilke systemer Leverandør har som gjør at Leverandør og Oppdragsgiver kan danne seg et bilde av kvaliteten på opplysningene som samles inn. Dette kan bestå av:

- Kvalitetskontroll av den enkelte intervjuers gjennomføring. Forvisser intervjueren seg om at respondent har forstått spørsmålene og har fått tilstrekkelig med tid til å gi et troverdig svar?
- Statistisk analyse av hver intervjuers resultater. Rapportering på avvik fra «normalen» på sentrale variabler som f.eks. «hvor ofte reiser du med buss».

3.3.3 Web-undersøkelsen

Web-undersøkelsen skal gjøres tilgjengelig via lenke fra frontbanner på frammr.no. Leverandør skal levere landingssiden som det lenkes til, dvs. siden der selve undersøkelsen starter.

Oppdragsbeskrivelse

Spørsmålsettet i web-undersøkelsen må tilpasses respondentene som svarer via web. Dvs. at spørsmålene må ta høyde for at respondenten ikke skal reise umiddelbart eller nylig har reist med en FRAM-buss og formuleringene må tilpasses dette.

Web-undersøkelsen skal inneholde et element som knytter kunden til en rutepakke (geografisk område). Dette kan for eksempel gjøres ved at respondenten angir hvor han/hun reiste på siste reise med buss.

3.3.4 Omfang

Oppdragsgiver ønsker at det skal være minimum 2600 respondenter årlig. Sannsynligvis må det intervjues flere respondenter for å tilfredsstille kravene til fordeling på område og reisefrekvens som beskrevet nedenfor.

Intervjuer om bord skal gjennomføres og rapporteres fire ganger per år (kvartalsvis). Første undersøkelse skal være gjennomført og rapportert på innen utgangen av 1. kvartal 2021.

Web-undersøkelser skal gjennomføres årlig på høst/vinter. Oppdragsgiver ønsker dialog med leverandør om varighet på webundersøkelsen.

Fordeling på område og frekvens:

Reisefrekvens:	Andel:	Antall respondenter ombord:	Antall respondenter på Frammr.no:	Totalt:
Daglig (min. 5 dager per uke):	30%	420	330	750
Noen ganger pr uke:	30%	420	330	750
Noen ganger pr måned:	30%	420	330	750
Mindre enn en gang pr. måned	10%	140	110	250
Totalt:	100%	1400	1100	2500

Område:	Antall respondenter ombord:	Antall respondenter på Frammr.no:	Totalt:
Bybuss Ålesund	400 ¹	200	500
Bybuss Molde	200	200	400
Bybuss Kristiansund	200	200	400
FRAM Ekspress rute 100 og 101	150	100	250
FRAM Ekspress rute 905	150	100	250
Pendlerrute fra Aukra	50		50
Pendlerrute fra Averøy	50		50
Pendlerrute fra Harøy	50		50
Pendlerrute fra Hustadvika	50		50
Pendlerrute fra Giske	50		50
Pendlerrute fra Sula	50		50
Pendlerrute fra Volda	50		50
Pendlerrute fra Ørsta	50		50
Andre		300	300
Totalt	1500	1100	2600

Fordeling på område og frekvens kan endres i løpet av kontraktperioden og er ikke bindene for Oppdragsgiver.

¹ Antall respondenter korrigerer iht. spørsmål og svar nr. 1

3.3.5 Ekstra spørsmål/tilleggsmoduler

Det er ønskelig at det etableres enkle og klare rutiner for hvordan ekstraspørsmål kan legges til. I Vedlegg 6 Bilag til SSA-O Bilag 2 skal Leverandør skal beskrive hvordan dette kan løses.

3.3.6 Dokumentasjon av endringer i skjema

Leverandør er ansvarlig for å sikre at Oppdragsgiver til enhver tid har oversikt over hvilke endringer i spørreskjema som er foretatt, og når endringene er gjort.

3.4 ENDRINGER AV OPPDRAGET

Oppdragsgiver har til enhver tid rett til å pålegge endringer i Oppdraget som ikke er vesentlige. Slike endringer kan gå ut på at Leverandør skal yte noe i tillegg eller i stedet for det avtalte, at ytelsens karakter, kvalitet, art eller utførelse skal endres eller at avtale ytelser skal utgå. Dette kan f.eks. være endring i (listen er ikke uttømmende):

- krav til omfang/fordeling av respondenter
- krav til rapportering
- Krav knyttet til smittevern og sikkerhet

En endring må stå i sammenheng med det Kontrakten omfatter og ikke føre til at Oppdraget blir av en vesentlig annen art enn det opprinnelig avtalte Oppdraget.

Dersom endring i oppdraget blir av en slik art at det vil kreve uforholdsmessig flere timers arbeid for Leverandøren, vil Leverandør få dekt sine dokumenterte og nødvendige kostnader som følge av endringen. Leverandør kan i tillegg kreve et påslag på 3,5%.

4 RAPPORTERING

Grunndata fra undersøkelsene skal gjøres tilgjengelig for Oppdragsgiver i et format som er egnet til import til Oppdragsgivers BI-system. Dette kan være Excel-format eller en semikolonseparert fil. Filformat for grunndata avklares i oppstartsmøte.

Leverandør skal også rapportere resultater fra undersøkelsene gjennom en web-basert rapporteringsløsning. Løsningen skal gi medarbeidere i oppdragsgivers organisasjon og samarbeidspartnere tilgang til resultatene fra undersøkelsene. Oppdragsgiver skal ha mulighet til å opprette nye brukere i systemet.

Løsningen skal bidra til at Oppdragsgivers ansatte og andre brukere av rapporteringsløsningen:

- Får tilgang til den informasjon de har behov for, på en enkel og tidseffektiv måte, og fremstilt i et format som formidler resultatene på en visuell og forståelig måte.
- Får god oversikt over hvilke rapporter som finnes, og hvilke rapporter som inneholder hvilken informasjon.
- Bli trygge på at datagrunnlaget, og resultatene som vises, er korrekt og oppdatert (f. eks. ved at foreløpige resultater har en annen farge enn endelige resultater, eller på annen måte).
- Får gode muligheter til drill-down, slik at man lett kan se på resultater for undergrupper. Eksempelvis må det være mulig å gjøre drill-down av typen «hva mener de som reiser sjeldnere enn 1 gang i måneden om holdeplassfasiliteter». Eller «hva mener reisende på linje xxx om renholdet på bussene». Det må også kunne drilles ned på geografiske områder, som spesifisert i avsnitt 3.3.4.

Oppdragsbeskrivelse

- Får god informasjon om antall respondenter som resultatene bygger på, slik at man kan vurdere hvilken vekt man kan tillegge resultatene.
- Kan få en god oversikt over resultater fra ulike datakilder (ombordundersøkelse/webundersøkelse) i ett skjermbilde/én rapport, i det omfang som oppdragsgiver beslutter/ønsker.

Det er ønskelig at utvalgte medarbeidere hos Oppdragsgiver skal kunne lage rapporter i løsningen (evt. også rapporter som inneholder data fra flere datakilder).

Rapporteringsløsningen skal også inneholde informasjon og dokumentasjon av gjennomføring og metode (spørreinstrumenter, nøkkelinformasjon om feltarbeid, definisjoner, beregningsregler etc.).

4.1 INNHOLD I RAPPORTENE

Leverandør skal i Vedlegg 6 Bilag til SSA-O Bilag 2 legge ved en beskrivelse av tilbudt rapporteringsløsning, jf. Prosedyreregler pkt. 4.2.1.2.

Oppdragsgiver ønsker en rapporteringsløsning hvor brukeren tar utgangspunkt i ett generelt dashboard (evt. et tilpasset dashboard) som oppsummerer relevante hovedresultater fra de ulike delundersøkelsene.

Resultater fra kundeintervjuer og webundersøkelse skal rapporteres på hver for seg og kombinert, ev. i ett felles skjermbilde dersom ulik spørsmålsstilling i de to typene undersøkelser gjør at en fullstendig samkjørt rapport ikke lar seg utforme. Det skal tilstrebes at det er mulig å kombinere nøkkelinformasjon fra kundeundersøkelser og webundersøkelser.

Dersom man ønsker å studere resultatene mer i detalj skal det finnes ferdig standardrapporter som gir brukeren gode muligheter for å studere detaljerte resultater fra:

1. Kundeintervjuene
2. Webundersøkelsen

Rapporten skal vise alle resultater fra kundeintervjuene om bord. Rapporten skal være fleksibelt bygget opp, slik at man kan se på resultater over tid (år, siste xx kvartaler, siste xx måneder), og sammenligne resultatene.

Det skal også være mulig å filtrere resultatene, f. eks. etter tid og ukedag, eller andre variabler Oppdragsgiver måtte ønske. Muligheter for drill-down er et krav, gjerne i flere nivåer. Det skal også være mulig å eksportere resultatene som er vist i rapporten til Excel eller PowerPoint.

Rettigheter, og hvem som skal ha tilgang til hvilke resultater, skal kunne spesifiseres, slik at f. eks. operatørene kan få tilgang, men kun til resultater fra eget kontraktsområde.

Det skal utarbeides én eller flere rapporter som viser hovedresultater fra kartleggingen. Rapportene skal vise resultater fra alle spørsmålene som blir stilt i markedsundersøkelsene. Leverandør skal foreslå aktuelle rapporter og disse skal godkjennes av Oppdragsgiver.

4.2 ANDRE KRAV TIL RAPPORTERINGSSYSTEMET

- Brukerstyring (styring av rettigheter og tilgang) og passordbeskyttelse med kapasitet for inntil 60 brukere
- Oppdragsgiver skal administrere brukerrettigheter og hvilke deler av systemet brukere skal få tilgang til

Oppdragsbeskrivelse

- Alle resultater fra foregående kvartal skal være tilgjengelig i rapporteringsløsningen senest 5 virkedager etter kvartalsslutt. Ved årsslutning avtales særskilte tidsfrister.
- Det skal være lett «å se» antall intervjuer (evt. hel-/delreiser) som resultatene bygger på (i egne tabeller ev med «mouse-over»).
- Det skal være mulig å angi om man ønsker å se resultatene med én eller flere desimaler, evt. uten desimaler
- Layout tilpasset hovedelementer FRAM sin grafiske profil.
- Enkel eksport av alle tabeller til Excel og/eller PowerPoint
- Gode muligheter for datautveksling, både eksport til andre systemer ev import av data fra andre kilder, helst i sanntid.
- Enkel tilgang til komplette SPSS-filer (evt. også Excel-filer) fra alle delundersøkelser. Dette gjelder også alle bearbejdede variabler som vises i rapporteringsløsningen (disse bør enkelt kunne gjenfinnes i SPSS-filene).
- Tilbyder har ansvar for å oppdatere / vedlikeholde dokumentasjon av alle definisjoner / beregningsregler som inngår i leveransen / rapporteringsløsningen.
- Rapporteringsløsningen skal være tilgjengelig i minst 6 måneder etter kontraktens utløp.