

Vedlegg 4

OPPDRAGSBESKRIVELSE

Evaluere incitamentsordning for sjåfører i busskontrakter for FRAM,
Møre og Romsdal fylkeskommune

INNHold

| | | |
|-----|---------------------------|---|
| 1 | Om Oppdragsgiver | 1 |
| 2 | Om oppdraget | 1 |
| 2.1 | Bakgrunn og formål | 1 |
| 2.2 | Mål..... | 2 |
| 2.3 | Bilag | 2 |
| 2.4 | Tilgjengelige data..... | 2 |
| 3 | Leveranse | 2 |
| 3.1 | Krav til leveransen | 2 |

1 OM OPPDRAGSGIVER

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

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

Møre og Romsdal fylkeskommune er ansvarlig for kollektivtilbudet med båt, buss og ferje i fylket. Kollektivtilbudet blir markedsført under merkevaren FRAM.

Operativ drift blir utført av ulike operatørselskaper som kjører på kontrakt for FRAM. FRAM har ca. 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 OG FORMÅL

Det offentlige busstilbudet i Møre og Romsdal er organisert i 8 rutepakker (områder)/ kontrakter. Hver rutepakke tildeles en operatør etter en anbudskonkurranse.

I første runde med anbud, som skjedde da man gikk over fra nettokontrakter til bruttokontrakter, hadde alle kontrakter en incentivordning for sjåførere som var knyttet til billettinntekter, der en viss prosent av billettinntektene skulle fordeles til sjåførene som bonus. En av grunnene til at en slik incentivordning ble innført, var å sikre billettinntektene i forbindelse med overgang fra nettokontrakt til bruttokontrakt

I ny runde med anbud, som startet med kontrakt for rutepakke 1 (oppstart 1. januar 2021) er det en annen type incentivordning. Her blir grunnlaget for bonus for sjåfører målt ut ifra kundetilfredshet basert på tre faste kvalitetselementer; innvendig renhold, sjåførens serviceinnstilling og kjørestil. I tillegg er det et årlig satsingsområde som gjerne er et underelement av et av de tre kvalitetselementene. Tanken bak denne typen bonus er at sjåførene selv skal kunne påvirke bonusen i større grad, og at det ikke oppleves at bonus er noe som kommer uansett. Det skal være noe ekstra, basert på innsats.

Samme type incentivordning som for rutepakke 1 er lagt inn i anbudet for rutepakke 2 som skal starte opp 1. januar 2024. Her er det imidlertid lagt inn et forbehold om at ordningen som gjelder for rutepakke 1 skal evalueres (dette oppdraget) og at resultatet av evalueringen vil bestemme om ordningen som er beskrevet, skal innføres.

Hensikten med bonusordningen som ble innført i rutepakke 1 var å gi sjåførene incitament til å opptre på en slik måte at kundene ble fornøyd og fortsetter å reise med buss, i tillegg til å være et virkemiddel for å få flere reisende. Sjåførene er de som møter de reisende daglig, og de er viktige ambassadører for busstilbudet i Møre og Romsdal. Det er derfor viktig at de føler «eierskap» til kundetilfredshet og kundeutvikling.

2.2 MÅL

Møre og Romsdal fylkeskommune ønsker å få evaluert virkningen av incentivordningen for rutepakke 1 og få en vurdering av incentivordninger generelt gjennom å få svar på følgende spørsmål:

- Hva sier teorien om de incentivordningene som praktiseres i bussanbud hos aktører i Norge? Oppdragsgiver ønsker en kortfattet vurdering.
- Hva sier teori og hva er deres vurdering av incentivordninger pålagt av oppdragsgiver og gitt som særskilt krav i anskaffelser? Oppdragsgiver ønsker en kortfattet vurdering.
- Hvilke erfaringer finnes fra evalueringer av tilsvarende ordninger uavhengig av bransjer?
- Er incentivordninger et egnet virkemiddel for å få flere kollektivreisende generelt – og er det i denne sammenheng forskjell på incentivordninger rettet mot operatørselskap og incentivordning rettet mot sjåfører?
- Hvilke målemekanismer/statistikk (passasjerstatistikk, kundetilfredshet, etc.) bør man bruke som målepunkt for bonuser, gitt nytteverdi/kostnader knyttet til slike ordninger.
- Hva er eventuelt en meningsfull bonusstørrelse (i % av sjåførens totale inntekter eller beløp) for at en bonus skal ha effekt?
- Hva er alternative måter å få sjåførene til å ta eierskap til kundetilfredshet og passasjertallsutvikling dersom personlig bonus gitt som krav fra oppdragsgiver ikke skal benyttes?
- Er det, basert på kundetilfredshet og trafikk tall for perioden etter oppstarten av rutepakke 1, mulig å si noe om i hvilken grad den nye bonusordningen i rutepakke 1 fra og med 2021 har hatt effekt? Problemstilling med isolering av effekter må belyses.
- Er det, basert på trafikk tall, mulig å si noe om bonus basert på billettinntekter har hatt effekt i perioden før 2021? Problemstilling med isolering av effekter må belyses. (Dette punktet skal ha mindre vekt enn evaluering beskrevet i strekpunktet over.)

2.3 BILAG

- Bilag 4.1 - Modell for utregning av såførbonus Q4-21-Q3-22 (fakturagrunnlag)
- Bilag 4.2 - Status incentivordning RP1, YTD Q3 21
- Bilag 4.3 - Status incentivordning RP1, YTD Q4-21 – Q3 22
- Bilag 4.4 - 2022 KTI FRAM YTD Q3 samanlikna med 2021

2.4 TILGJENGELIGE DATA

- Trafikkstatistikk på rutepakkenivå (på forespørsel etter oppdragets start).

3 LEVERANSE

3.1 KRAV TIL LEVERANSEN

Leveransen skal være en rapport som besvarer de spørsmålene som stilles under pkt. 2.2.Mål.

Sluttrapporten skal leveres til Oppdragsgiver senest 30. juni 2023.