

Møtereferat

Dato: 11. februar 2020

Tid: 10.00 – 13.00

Sted: Ruter S (Ruters kundesenter), Jernbanetorget 1

Tilstede:

Epinion

Deloitte

fluxLoop

IPSOS

Kantar

Norstat

Opinion

Referat dialogkonferanse «Ruters markedsinformasjonssystem (MIS)»

Referatet er ikke ment å være en fullstendig beskrivelse av alle forhold som kom frem på dialogkonferansen, og vil ikke være fullt ut dekkende for alt som ble sagt. Det vises også til presentasjonen som ble gjennomgått for utdypende informasjon.

1. Velkommen (Benny)

- Ruter ønsket velkommen
- Kort introrunde hvor alle deltakere presenterte seg
- Gjennomgang av program for dagen

2. Presentasjon av Ruter (Gylve)

- Ruter ønsker innspill på analysemuligheter, og hvordan kan det bli enda lettere å få frem interessante resultater, med utgangspunkt i det store datagrunnlaget som finnes i MIS
- Brakar (Buskerud kollektivtrafikk) og Østfold kollektivtrafikk følger anskaffelsen tett
- Felles pris- og betalingssystem i Viken kan komme på et senere tidspunkt
- Stadig større kundefokus / fokus på kundereisen
- Bærekraftig bevegelsesfrihet - hvordan kan MIS bidra med innsikt om blant annet:
 1. Markedsandel
 2. Tilfredshet med kollektivtilbudet
 3. Nye mobilitetsformer
 4. Samkjøring
 5. Sosial inkludering
 6. Omdømme i befolkningen - > kartlegges pt i egen omdømmetracker

3. Beskrivelse av dagens løsning og innhold (Magnus)

- De tre hoveddelene MIS består av ble gjennomgått:

1. Operatørkontroll
 - **Spørsmål fra Deloitte:** Er kvalitetsmanualen digital? **Svar:** Pt distribueres denne som et dokument i pdf-format.
2. Kundeintervjuer
3. Reisevaner og tilfredshet
 - **Spørsmål fra IPSOS vedre test RVU på CAWI:** Brukte man samme skjemadesign ved test av CAWI og CATI på RVU? **Svar:** I testen forsøkte vi å gjøre skjema på web likest mulig telefonskjemaet, men med de nødvendige endringer som CAWI krever.
- **Spørsmål fra Deloitte (vedr. hele MIS):** Er det noe av dette (i dagens MIS) dere ikke skal fortsette med? Er det noe som ikke dekkes i dag? Er det aktuelt å kreve at operatørene leverer data, som Ruter tidligere var ansvarlig for? **Svar:** På busskontrakter på Romerike har operatørene nå fått ansvar for teknisk utstyr, og for å levere data til Ruter. Dette var Ruter tidligere ansvarlig for. Man er også klar over at fallende responsrate på telefon, og ser etter alternative datainnsamlingsmetoder. Det er igangsatt en test med ombordintervjuer og kartlegging av reisemønster vha beacons på regionbusser som går i retning Sandvika/Asker. Dette kan medføre endringer/påvirke dagens system for datainnsamling, og muligens bidra til at det kan gjennomføres flere intervjuer og/eller et annet / lavere kostnadsbilde. Det er også aktuelt å vurdere hvilken markedsinformasjon Ruter trenger ifm nye mobilitetsformer som selvkjørende busser/elsparkesykler og evaluering/kartlegging av tilfredshet og bruk av disse.

4. Ruters bruk av resultatene (Magnus)

- Ruter understreket behovet for et smidig og fleksibelt rapporteringsverktøy, siden bruken av resultatene er variert/mangfoldig, og at man lett kan bearbeide og eksportere data til andre verktøy (som f. eks. PowerPoint / Excel). Viktig at man kan gjøre endringer underveis, uten at dette er arbeidskrevende.
- **Spørsmål fra Deloitte:** Hvordan vet man hvilken busstype kunden har benyttet? F. eks. om det er en leddbuss eller annen busstype? **Svar:** Det er ikke noe som analyseres i dag, men vognummeret som er registrert kan brukes til å finne vogntype (leddbuss osv). Men det registreres, og rapporteres på, om kunden har evaluert en elektrisk buss eller ikke. Elektriske busser inngår foreløpig ikke i grunnlaget for beregning av bonus/malus).

5. Alternative løsninger (Gylve)

- Ikke undervurder betydningen/verdien av å tolke / rapportere dataene. Ruter er organisert i markedsområder, som har arbeider svært detaljert med resultater, med stort behov for innsikt og analyser.
- Kom gjerne med forslag til hvordan dere kan verdiøke/bidra til å tolke resultatene
- Hvordan bør/kan utviklingen i mobilitetsbransjen kartlegges? Hvilken rolle skal markedsinformasjonssystemet ha? Hvilken informasjon kan hentes fra andre datakilder? Rapport fra SINTEF gir informasjon om hva mobildata kan fortelle om reisevaner. Denne følger vedlagt dette referatet.
- Det kan være ønskelig at Brakar og Østfold kollektivtrafikk kan få en opsjon på å delta i samme løsning

6. Erfaring fra dagens og tidligere løsning (Magnus)

- Alle historiske data skal med, og det kan ikke lages nye variabler som kommer i tillegg til eksisterende variabler med identisk innhold (alle tidsserier skal opprettholdes)
- Krevende å planlegge oppstart av feltarbeid og rapporteringsløsning som er i full drift fra dag 1

- Operatørkontroll: Krevende å sikre at alle kvoter fylles (det vil si fordeling på ukedager, tidspunkter, linjer og jevn fordeling over datainnsamlingsperioden)
- Ruteendringer: Systemet må være fleksibelt og kunne håndtere at nye linjer opprettes og andre nedlegges, at operatører endres, og innhold/operatør for en kontrakt endres
- Oppfølging av resultater: Lett tilgjengelig informasjon om alle avvik som er registrert, gjerne bilder osv. er viktig (dokumentasjon er viktig)
- Undervurdering av omfang og detaljnivå: Stikkord - vedlikehold av holdeplassregister, linjeregister, endringer i geografiske inndelinger, nye/endrede kontrakter
- Stor grad av fleksibilitet er viktig - det vil skje endringer
- Det vil være vesentlig større fokus på vellykket oppstart av kontrakten enn ved tidligere kontrakter, fordi forsinkelser er kostbart for Ruter
- **Spørsmål fra Deloitte:** Finnes det andre innsiktskilder i Ruter? Kan det komme andre data inn i MIS. **Svar:** Det kan komme andre datakilder inn i (rapporteringsløsningen) til MIS, både passasjertall og informasjon fra RuterNy (en fremtidig versjon hvor dagens RuterBillett og RuterReise er slått sammen til én app)
- Vi ønsker også innspill på tildelingskriterier mv.

7. Fremdrift i anskaffelsen (Benny)

- Fremdriftsplan ble gjennomgått
- Utkast til konkurransegrunnlag antas klart i midten/slutten av april