

Trafikrapportering med registrerade vägrapportörer

- erfarenheter av
försöksverksamhet i Skåne



Titel: Trafikrapportering med registrerade vägrapportörer
Utgivningsdatum: 2007-03
Utgivare: Vägverket Borlänge
Kontaktperson: Lars H Gisow
ISSN: 1401-9612

Förord

Jag vill börja med att tacka Bengt Nordlindh (Vd på Åkeriföreningen Syd), Sven Tufvesson (chef för Skånetrafikens regionbussar), personal på VSK samt alla yrkesförare som ställt som vägrapportörer för deras insats som har gjort detta projekt möjligt.

Man kan dela in vägens och Vägverkets historia i att bygga väg, hålla väg och informera om väg. Att informera kring väg- och trafikförhållanden har blivit allt viktigare sedan slutet av 80-talet då informationsteknologin tog ett stort steg framåt. Behovet av liksom som kraven på trafik- och reseinformation ökar hela tiden. Sedan år 2000 är kraven på kvalitet styrande.

Med hjälp av den pågående teknikutvecklingen kan man i tätorter hitta billiga IT-lösningar för att samla in kvalitetsmärkt information medan det idag är svårt att hitta lösningar för vägtrafikinformation på landsbygd (frånsett vägväder). Flera utredningar under de sista åren har visat på att man kan använda ”probes” dvs fordon försedda med bl a positioneringsutrustning och annan ”teknik” som levererar uppgifter om restider, friktionsvärden mm. Möjligheten att använda trafikanter, särskilt yrkesförare för att lämna rapporter om trafikförhållanden har också dokumenterats. Skillnaden mellan grupperna yrkesförare och privatbilister är att yrkesförare är mer positiva till att hjälpa till att rapportera och de ser också fördelarna med att vara informerade om läget på vägarna.

Vägverkets ITS strategi fram till 2009 är tydlig och där står bl a att vi ska Tillhandahålla kvalitetssäkrade data om vägar och trafik. Föreliggande rapport visar på en viktig och kostnadseffektiv väg dit.

Den här rapporten skall också ses som starten till att mer storskaligt införa och kvalitetshöja trafikinformation i Sverige genom att använda registrerade vägrapportörer i flera regioner. Nu är det upp till Vägverkets ledning att besluta.

Mars 2007

Lars H Gisow
Projektledare

Innehållsförteckning

Sammanfattning	3
1 Inledning.....	6
1.1 Bakgrund.....	6
1.2 Geografisk avgränsning	6
1.3 Mål för verksamheten och projektet	7
1.4 Projektets initiering och genomförande	7
1.5 Risker.....	8
1.6 Organisation.....	8
2 Tidigare erfarenheter av vägrapportörer	9
2.1 Omvärlden.....	9
2.2 Några myndighetsdrivna exempel	9
2.3 Exempel på andra initiativ	11
3 Uppbyggnad av en svensk pilot.....	13
3.1 Förarbete.....	13
3.2 Inriktning på verksamheten	13
3.3 Val av försöksregion.....	14
3.4 Förankring i organisationen	14
3.5 Rekrytering av rapportörer	14
3.6 Uppgiften att vara vägrapportör	16
3.7 Vägnätstäckning	17
3.8 Planering för registrering och uppföljning	17
3.9 Samverkan med yrkestrafiken.....	18
4 Verksamheten i drift.....	19
4.1 Spridning av information.....	19
4.2 Kompletterande rekrytering	20
5 Erfarenheter av försöksperioden.....	22
5.1 Vilka är vägrapportörer?	22
5.2 TIC-personalens förväntningar och erfarenheter	22
5.3 Intervjuer med vägrapportörer.....	26

6	Analys av vägrapportörernas insatser	29
6.1	<i>Inkommande rapporter</i>	29
6.2	<i>Typ av ärende</i>	30
6.3	<i>Hur förhåller sig vägrapportörernas rapporter till andras?.....</i>	31
6.4	<i>Slutsatser</i>	32
7	Lärdomar från försöksverksamheten	33
7.1	<i>Försökets genomförande</i>	33
7.2	<i>Mervärdet av vägrapportörernas insats.....</i>	33
7.3	<i>Betydelsen av att upprätthålla intresset och att utöka!</i>	34
7.4	<i>Viktigt samarbeta med yrkesförarnas organisationer</i>	34
7.5	<i>Verksamheten i regionen bör fortsätta – och byggas ut</i>	35
8	Fortsättningen	36
8.1	<i>Prioriterat område i Vägverkets FUD-program</i>	36
8.2	<i>Vägrapportörer – en del i Vägverkets kundorientering.....</i>	36
8.3	<i>Förankring i organisationen</i>	36
8.4	<i>Spridning av konceptet till andra regioner.....</i>	36
8.5	<i>Behov av förbättringar av hanteringen</i>	37
8.6	<i>Successiv infasning med ny teknik.....</i>	37
8.7	<i>Exempel på framtidslösningar.....</i>	39
8.8	<i>Fortsatta internationell bevakning</i>	40
	Referenser	41
	Bilaga 1: Schema för telefonintervju med vägrapportörer, maj 2006	42
	Bilaga 2: Nyhetsblad.....	44

Sammanfattning

För att kunna förmedla aktuell och anpassad trafikinformation behövs indata av god kvalitet. Informationsbristen om den aktuella trafiksituationen på vägarna är problematisk, inte minst på vägnät där automatiska detektor- och övervakningssystem saknas. Ett enkelt sätt att inhämta mer kunskap om vad som händer i trafiken är att använda sig av fordonsförare som kan förmedla sina iakttagelser till trafikinformationscentralerna.

En tidigare genomförd förstudie har pekat på potentialen med registrerade vägrapportörer. Studien visade också att yrkesförare är mest lämpade för uppgiften genom att de tillbringar mycket tid på vägarna, har gedigen erfarenhet och är villiga att medverka. Erfarenheter av motsvarande verksamhet i andra länder är goda. Det är främst i Danmark och Nederländerna som vägmyndigheterna använder sig av vägrapportörer.

Avsikten med projektet var att demonstrera hur en verksamhet med vägrapportörer kan byggas upp och bedrivs i ett storskaligt försök. Det skall visa vilken betydelse detta kan ha för trafikinformationscentralens funktion och kvaliteten på den hanterade informationen.

Försöket genomfördes i Region Skåne (VSK). Inom VSK finns ett gediget intresse och sedan tidigare ett embryo till en verksamhet med registrerade vägrapportörer. Kontakter med företrädare för åkeribranschen och Skånetrafikens regionbussar visade också på en stark vilja att bistå projektet i rekryteringen av förare. Projektet förankrades i olika delar av Vägverkets organisation.

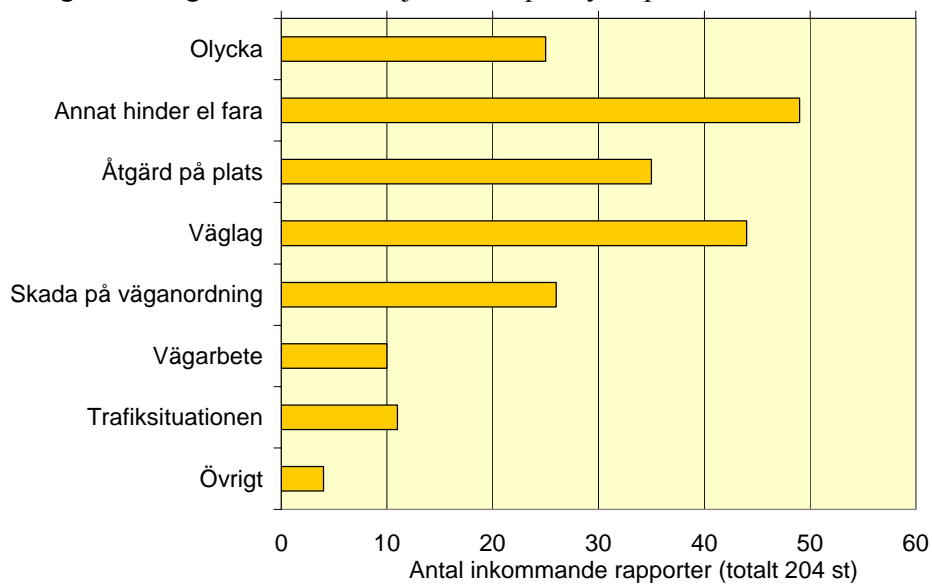
Det praktiska förarbetet innefattade möten med branschföreträdare och med potentiella vägrapportörer. Vidare utarbetades informationsblad, rekryteringsbrev, instruktioner, inplastat kort med id-nummer och praktiska upplysningar etc. En videofilm om verksamheten producerades av VSK. Videofilmen visades vid rekryteringsmöten och i andra sammanhang och har också lagts ut på en hemsida som administreras av Åkeriföreningen Syd. Ett särskilt 020-nummer avsattes för de registrerade vägrapportörerna med högre prioritet än det nummer allmänheten använder. Vidare gjordes förberedelser på TIC i Kristianstad genom att vägrapportörernas id- och telefonnummer registrerades i Triss-databasen för lätt åtkomst.

Verksamheten drog igång i december 2005. Cirka 50 vägrapportörer från åkerinäringen hade då registrerats. Rekryteringen av fler rapportörer fortsatte med fokus på bärgare och bussförare. För att hålla igång verksamheten och aktivera vägrapportörerna så producerades två nyhetsblad med ca tre månaders mellanrum.

Försöksperioden, som är den period som utvärderats, varade till den 30 juni 2006. Verksamheten har därefter fortsatt i oförändrad form. Cirka 100 vägrapportörer var registrerade vid försöksperiodens slut varav cirka 50% åkare, 20% bärgare och 30% bussförare. Förarna var överlag (95%) nöjda med upplägget och informationen. De flesta hade emel-

lertid ringt TIC endast ett fåtal gånger eller inte alls huvudsakligen beroende på att man inte haft något att rapportera om. Några menade att man inte ville störa TIC med småsaker och ibland har man redan hört om händelser på radion.

Totalt lämnades 204 rapporter från vägrapportörer under försöksperioden, ganska jämnt fördelat mellan månaderna. De flitigaste rapportörerna har kontaktat TIC cirka 25 gånger. De inkommande samtalen har främst gällt olyckor och andra hinder. Många samtal har handlat om väglag eller skada på väganordning. Dessutom har en del bärgare meddelat när åtgärd vidtagits och hinder röjts undan på olycksplats.



Vid ett mindre antal tillfällen har samtalen från vägrapportör kommit före andra källor såsom SOS, länskommunikationscentralen etc, och i ganska många fall är samtal från vägrapportör det enda om en specifik händelse eller situation. Flera samtal (22%) har gällt lägesrapporter rörande olyckor eller andra avvikelser om kö, hindrets omfattning eller konsekvenser på trafikanordningar.

TIC-operatörerna har vidtagit lämpliga åtgärder utifrån den information som vägrapportörerna lämnat och ibland meddelat radion eller länskommunikationscentralen. Operatörerna hade en positiv inställning till försöket och höga förväntningar på vad som skulle kunna åstadkommas men också vissa farhågor om att verksamheten skulle öka på arbetsbelastningen. Efteråt tycker operatörerna att försöket varit lyckat även om antalet inkommande samtal varit betydligt färre än förväntat. De samtal som har kommit in har emellertid varit korrekta och tillfört värdefull information. Det gäller inte minst avrapporteringarna från bärgarna.

Samtalen har inte inneburit någon extra belastning för operatörerna, snarare tvärtom, de har underlättat arbetet. Troligen kan man öka antalet rapportörer avsevärt (kanske tiofalt) utan att det blir någon extra belastning, möjligen med undantag då besvärliga väderförhållanden råder (storm, snöoväder mm).

Försöket har gett värdefulla erfarenheter om uppbyggnaden och driften av en verksamhet med registrerade vägrapportörer. Man kan konstatera att yrkesförare som vägrapportörer kan tillföra relevanta och användbara uppgifter till TIC om läget på vägarna utan att detta innebär någon extra belastning för operatörerna. Verksamheten är ett utmärkt medel för samverkan med näringslivet. Medverkande förare får en direktkanal in till Vägverkets TIC för att påtala problem i trafiken och på vägen. Detta ger Vägverket möjlighet att snabbare åtgärder brister vilket gagnar alla trafikanter, inte minst yrkesförarna.

Erfarenheterna av försöket med vägrapportörer visar att det finns ett stort intresse av att medverka från såväl åkerinäringen som bussbranschen. Verksamheten sköter sig dock inte av sig själv, åtminstone inte till en början innan en kritisk massa på kanske åtskilliga hundra vägrapportörer skapats. Det är viktigt att vidtaga åtgärder för att upprätthålla rapportörernas engagemang.

En fortsatt utbyggnad i andra regioner rekommenderas. Inledningsvis kan det vara lämpligt med den enkla kommunikationslösning (samtal via mobiltelefon) som tillämpas i Region Skåne. Successivt förses allt fler fordon med ITS-baserade fordonssystem för positionering, kommunikation, larmanrop etc. Så småningom kan det då vara lämpligt att fasa in den nya tekniken i TIC:arnas system och dra nytta av den automatisering som är i antågande.

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Vägverket har de senaste åren identifierat problemet med bristande kvalitet i väg- och trafikinformationen. Arbete pågår och har pågått de senaste åren för att rätta till detta. Exempel på händelser eller förhållanden som utpekats är vägarbeten. Dessa styrs av TA – planer vilka i sin tur är ”juridiska” och ej användbara för trafikinformation eftersom överensstämmelsen med ”verkligheten” avseende t ex start- respektive sluttidpunkt, restriktion mm ej gäller. Andra exempel är olyckor eller andra hinder som ej rapporteras in (via SOS, polis) liksom uppgifter om när den störda platsen är återställd. Flera viktiga tjänster som Vägverkets webbtjänst ”Läget på vägarna” och EU-tjänsten RDS-TMC (dynamisk trafikinformation i fordon) får kritik pga detta. Ytterligare typer av händelser där information efterfrågas är t ex kövarningar, restider, parkeringsplatser etc. Information om dessa är relativt ny och finns för närvarande endast på enstaka platser.

I det här sammanhanget bör även kritik framföras på brister i platsangivelserna. Vägverkets vägnätsmodell (NVDB) är inte tillräckligt snabb med uppdateringar som krävs för att tillgodose kraven på snabba trafikinformationssystem.

Ovannämnda brister på uppdaterade indata av god kvalitet, begränsar möjligheten att förmedla aktuell och anpassad information. Visserligen görs främst i storstadsområdena stora investeringar i detektorsystem, kameror, restidsmätningssystem etc men dessa system kan inom överskådlig tid endast täcka en liten del vägnätet dvs främst de trafikintensiva lederna i storstadsområdena

En mer konventionell metod är att i högre utsträckning utnyttja de trafikanter som befinner sig ute i vägsystemet och som ser och uppfattar vad som händer i trafiken.

1.2 Geografisk avgränsning

Behovet av att förbättra kvaliteten på informationen om det aktuella läget på vägarna gäller överallt. Men förutsättningarna för att informera och leda trafiken varierar stort inte minst mellan storstad och landsbygd. Den intensiva trafiken i storstäderna innebär att det inträffar förhållandevis flera incidenter där, men dessa kan uppmärksammas och åtgärdas snabbare än händelser på landsbygdsvägnätet. Utbyggnaden av tekniska hjälpsystem som detektorer och kameror bidrar till detta liksom tillkomsten av Vägassistans i Stockholm och Göteborg som snabbt kan undanröja hinder för att upprätthålla framkomligheten. Sådana system saknas ännu i stor utsträckning på landsbygdsvägarna av bl a kostnadsskäl.

Allt fler fordon förses med IT-baserade system för navigering, positionering etc. Sådana fordon kan användas som s.k. ”probes” där data om positionering och tider automatiskt förmedlas till en central för beräkning av restider, indikering av framkomlighetsproblem etc. Här ligger yrkestrafiken i framkant och detta främst i storstadsområdena där vägnätet är komplext och trafiken problematisk. Detta har man tagit fasta på i projektet Effektiva åkeriet, där fordonsflottor med positionerings- och kommunikationsutrustning med viss automatik skall kunna inrapportera uppgifter om händelser i trafiken.

Situationen är annorlunda i interurban och landsbygdsmiljö. Vägnätet saknar automatiska system för händesdetektering och endast en mindre andel av de yrkesfordon som trafikerar vägarna utanför de största tätorterna är utrustade med moderna IT-system. Även om allt fler fordon utrustas med sådana system så går denna process enligt åkerinäringen långsamt. Detta har legat till grund för förstudiens rekommendation och projektets inriktning att satsa på yrkesförare som rapporterar om väg- och trafikförhållanden med hjälp av konventionella metoder (mobiltelefon).

1.3 Mål för verksamheten och projektet

Huvudmålet med en verksamhet med organiserade ”vägrapportörer” är att bidra till en effektivare informationsförsörjning och därigenom skapa ett bättre underlag för att kunna förse trafikanterna med ändamålsenlig trafikinformation. Det finns alltså ett påtagligt kundfokus mot att förbättra körvillkoren och tryggheten i trafiken vilket positivt bidrar till de transportpolitiska delmålen; ett tillgängligt transportsystem, hög transportkvalitet, säker trafik och god miljö.

Syftet med projektet är att demonstrera hur en verksamhet med vägrapportörer kan byggas upp och bedrivs samt klarlägga vilken betydelse och inverkan detta kan ha för trafikinformationscentralens funktion och kvalitet på den information som hanteras.

1.4 Projektets initiering och genomförande

Behovet av att förbättra kvaliteten i Vägverkets hantering av trafikinformation har påtalats i flera sammanhang, bl a i flera FUD-projekt som Vägverket drivit under senare år. Detta framhålls också som en angelägen åtgärd i styrande dokument såsom den gällande ITS-strategin.

En förstudie genomfördes för några år sedan och avrapporterades i april 2004¹. Denna pekade på goda erfarenheter av utländska exempel (se även avsnitt 2). Intervjuer med ansvariga för Vägverkets trafikinformationscentraler, ledare för transportföretag samt ett par hundra privat- och yrkesförare visade att det finns goda förutsättningar för att förbättra kvaliteten på indata om trafiken genom att i första hand använda yrkesförare som vägrapportörer. Denna grupp är också klart mer positiva till att ställa upp och genom sin erfarenhet mera lämpade för uppgiften än privata bilister.

¹Lindkvist, A. Organiserad användning av vägrapportörer – behov och potential, Vägverket publ 2004:89

1.5 Risker

Genomförandet förutsätter att olika delar faller på plats och att eventuella störningar som kan förrycka upplägget kan hanteras. De viktigaste riskerna som identifierats gäller

- *Tiden* för olika aktiviteter genomförande. Avsikten med fältstudierna är att kunna pröva konceptet under olika årstider. Utrymmet för avvikelser är begränsat.
- *Engagemanget* för deltagande. Engagemanget för medverkan kan vara svagt, trots att en majoritet av i förstudien intervjuade yrkesförare var positiva till att medverka. Vidare engagemanget försvagas efter en tid. I projektet är det viktigt att finna formerna för att stimulera förarna så att de upplever betydelsen av sin medverkan.
- *Kommunikationen*. Förutsättningen i projektet är att gratis telefonnummer för inrapportering från certifierade förare upprättas. Medverkande förare förutsätts använda egen mobiltelefon för rapportering. Ju mer komplicerade kommunikationssystem desto större risker att problem uppstår.
- *Mottagning* av inkommande rapporter. Det måste finnas en beredskap för att under särskilt besvärliga förhållanden (t ex snökaos) kunna ta hand om många samtal samtidigt. Detta bör ske inom ramen för ordinarie system.
- *Händelser* inträffar sällan. En risk kan vara att det inträffar förhållandevis få händelser eller förhållanden som de registrerade förarna kommer i kontakt med. Det blir då svårt att upprätthålla ett engagemang.

1.6 Organisation

Projektet har en relativt sett blygsam budget. Arbetet har därför bedrivits i en liten projektorganisation bestående av projektledare, stf projektledare samt personal från TICen på VSK som i sin ordinarie verksamhet direkt berörs av försöket. I projektgruppen har även transportnäringen varit företrädd genom VD för Åkeriföreningen Syd som bistått projektet i flera avseenden. Projektgruppen har haft följande sammansättning:

Lars H Gisow	VV Stri	projektledare
Anders Lindkvist	Movea	stf projektledare, utredare
Monica Mårtensson	VSK	
Anders Brorsson	VSK	
Bengt Nordlindh	Åkeriföreningen Syd	

Ytterligare ett antal nyckelpersoner har varit delaktiga i projektet och deltagit i särskilda projektmöten. Det gäller bl a Sven Tufvesson, Skånetrafiken och hans kollegor i medverkande bussföretag. Även Kjell Lindahl, kundansvarig för näringslivets transporter i VV Region Skåne har deltagit.

En intressentgrupp med utpekade personer vid Vägverkets huvudkontor har medverkat vid särskilda avrapporteringar under projektets gång och vid redovisning av projektets slutresultat i december 2006.

2 Tidigare erfarenheter av vägrapportörer

2.1 Omvärlden

Vägmyndigheterna har i de flesta industrialiserade länderna byggt upp trafikinformations- och trafikledningscentraler för att hantera trafiken. Genom utbyggnaden av tekniska system såsom detektorer och kameror får operatörerna allt bättre stöd för sin verksamhet. Men man behöver också hjälp från trafikanterna för att dels få upplysningar om händelser på delar av gatu- och vägnätet som inte täcks med automatiska övervakningssystem, dels få kompletterande information om händelser som detekterats. Det är därför vanligt att man etablerat ett särskilt telefonnummer som trafikanter kan ringa in sina iakttagelser på. Ofta tillämpas gratisnummer (motsvarande det svenska 020-prefixet) för att markera att man vill ha trafikanternas hjälp utan att det skall kosta något.

Vanligen fungerar verksamheten spontant dvs trafikanter som ser händelser som behöver åtgärdas och som känner sig manade ringer in sina budskap, förutsatt att de känner till telefonnumret, vilket många inte gör.

I några länder förekommer det att vägmyndigheterna har skapat en verksamhet med organiserade vägrapportörer men det finns också andra initiativ, såsom motororganisationer. Några exempel redovisas nedan. Däremot är det mer vanligt att radiostationer har "egna" trafikrapportörer som är registrerade. Radio Stockholm är ett sådant exempel.

2.2 Några myndighetsdrivna exempel

2.2.1 Vejdirektoratet i Danmark

På våren 1999 startade Vejdirektoratet en verksamhet med vägrapportörer. Inledningsvis anslöts 90 yrkesförare från Själland, Lolland och Falster. Antalet har sedan successivt ökat genom att verksamheten blivit alltmer känd och intresserade har anmält sig. 2005 fanns det drygt 5000 registrerade rapportörer, både yrkes- och privatförare. Eftersom man ansåg att antalet rapportörer var tillräckligt stort satte man då stopp för fortsatt anslutning.



Figur 2.1 T.I.C. i Köpenhamn

All rapportering sker till Trafikinformativcentralen i Köpenhamn som täcker hela landet.

Det utgår ingen ersättning till de danska vägrapportörerna. Deltagande bygger på frivillig och ideell grund. Det finns inte heller några avtal eftersom man anser att myndighetsstämpeln skulle skrämja bort en del som är intresserade av att ställa upp. De som deltar känner ett medansvar och vill göra en insats för säkerheten och framkomligheten på vägarna. För yrkestrafiken kan det även vara en fördel gentemot kunderna. En del anger i sin marknadsföring att de är vägrapportörer.

Vejdirektoratet har uppmärksammat att en stor del av de 5000 registrerade förarna är aktiva och rapporterar regelbundet, men att det också finns många som är inaktiva. Man har därför fr o m 2006 gjort en uppdelning i kategorier. De som är registrerade i databasen och inte är aktiva kommer att plockas bort efter ett år för att ge plats åt nya vägrapportörer som kan ge fart på verksamheten.

De aktiva har delats in i två grupper. Uppföljning av aktiviteten görs en gång per år:

A-Reporter

- Aktiv vägrapportör eller Elitvägrapportör (se nedan)
- Ringer till T.I.C. flera gånger i månaden
- Ringer ofta under rusningstrafiken och orienterar om trafikläget.
- Erhåller Europa Guiden gratis med posten
- Deltar i tävlingen om titeln som Årets Bästa Vägrapportör

B-Reporter

- Aktiv vägrapportör
- Ringer 1 gång i månaden eller mindre (minimum 2 gånger per år)
- Rapporterar huvudsakligen om fel, brister och tappad last
- Hämtar själv Europa Guiden gratis på ett av Vejdirektoratets distriktskontor

Man har i Danmark också infört sk Elitvägrapportörer. Det är aktiva vägrapportörer som utsetts för att kontakta T.I.C. flera gånger under morgonens och seneftermiddagens rusningstrafik om den aktuella trafiksituationen på infartsvägarna. Verksamheten startade 2005 med 16 rapportörer i Århus. Försöket blev en succé och har nu permanentats. Tre liknande grupper med elitvägrapportörer har 2006 också bildats för att täcka områdena Odense, Trekantsområdet och Ålborg. Trekantsområdet är ett samarbete mellan åtta kommuner på östra Jylland vid anslutningen till Fyn. Uppgifterna från dessa rapportörer användes dagligen i flera medier, bl a TV2 nyheter kl 7, 8, 9 och 16.

En intressant företeelse är korandet av Årets Bäste vägrapportör. Detta sker första gången 2006. Den bäste rapportören utses utifrån antalet uppringningar till T.I.C. och kvaliteten på rapporterna som värderas av T.I.C. mht händelsebeskrivning och platsangivelse. Årets bästa vägrapportör får en korg med vin och annat gott samt blir omnämnd i nyhetsbladet.

Kostnaden för att driva verksamheten med vägrapportörer är låg. Det handlar om den mertid som tjänstemän på Vejdirektoratet lägger ner för att registrera vägrapportörer, ställa samman nyhetsbrev, sammankalla och hålla i eventuella sammankomster, svara på frågor mm. Den tiden motsvarar på sin höjd 20% tjänst. Operatörernas merarbete är

marginellt. Verksamheten har inte inneburit någon personalförstärkning på Trafikinformationscentralen. Totalkostnaden inkl abonnemang av gratis telefonnummer och tryck av broschyr och informationsblad beräknas inte överstiga 400000 kr/år. Denna kostnad anses vara låg i förhållande till den nytta som en snabbare detektering och undanröjande av hinder kan innebära.

2.2.2 Holländska myndigheter

TIC-Nederland, som är ett samarbete mellan det holländska vägverket (Rijkswaterstaat) och polisen, övervakar huvudvägnätet i landet. Man använder sig av vägrapportörer "spitsgidsen" eftersom vissa delar av motorvägsnätet och framför allt stora delar av landsbygdsvägnätet saknar automatiska detekteringssystem.

Spitsgidsen är förare som tillbringar mycket tid på vägen, vanligen i sin yrkesverksamhet. Antalet har under senare år ökat från cirka ett hundra till två hundra förare. Dessa förser TIC med extra information om orsaken till köer, incidenter etc. I samband med rekrytering får tilltänkta Spitsgidsen ett informationspaket med koncisa uppgifter om hur TIC arbetar och vilket typ av upplysningar som centralen önskar få hjälp med. En ansökningsblankett inkluderas i paketet.

Verksamheten bygger helt på frivillighet. Spitsgidsen får ingen ekonomisk ersättning. Istället tillhandahåller man ett särskilt gratisnummer som endast spitsgidsen får använda. Ett årligt arrangemang organiseras också då spitsgidsen bjuds på besök i TICen med guide som visar den senaste utvecklingen. Normalt kan bilförare i gemen inte ringa till TIC för att få trafikinformation eller vägtips. Som registrerad spitsgidsen har man emellertid möjlighet att göra detta och kan då få informationen direkt från källan. Alla andra bilister måste utnyttja media eller ringa privata tjänsteleverantörer som tillhandahåller aktuell trafikinformation.

Kostnaden för verksamheten begränsas i princip till gratisnumret, lite utskick och det årliga arrangemanget. Denna kostnad bedöms vara låg i förhållande till den nytta som verksamheten ger.

2.3 Exempel på andra initiativ

2.3.1 Motororganisationer

Motororganisationerna har i många länder en stark position och en viktig roll som förmedlare av trafikinformation. Exempel på detta i Europa är ADAC i Tyskland, ANWB i Holland och AA i Storbritannien (AA Roadwatch).

ADAC har sedan flera år använt sig av rapportörer s. k. Staumelder. Verksamheten startade 1996 och 2006 uppgår antalet registrerade privatförare till ca 60 000. Var tredje trafikmeddelande som ADAC förmedlar härstammar från dessa vägrapportörer. Förutsättningarna för att bli ADAC Staumelder är att man årligen kör minst 3000 mil, är ADAC-medlem och har mobiltelefon. Man måste också vara flitig med att förmedla uppgifter om köer (uppkomna och upplösta) och andra trafikstörningar till ADAC. Som vägrapportör bör man lämna minst 50 rapporter per år eller i snitt en per vecka. Registrerade Staumelder erhåller en identifieringskod och instruktioner. De flitigaste anmälarna får priser i form av resor och liknande.



Figur 2.2 Kö på tysk motorväg

2.3.2 Åkeriorganisation

I USA har president Bush efter terrorhändelserna den 11 september 2001 uppmanat medborgarna att ställa upp för sitt land. Han vände sig bl. a. till yrkesfolk inom transportnäringen som anses väl lämpade att upptäcka och bedöma fara. Den amerikanska åkeriorganisationen ATA (American Trucking Association) har därför i samarbete med polisen dragit igång ett program som kallas "Highway Watch". Genom att amerikanska lastbilar i allt större utsträckning utrustas med moderna lokaliserings- och kommunikationssystem ökar möjligheten att snabbt rapportera om händelser.

Highway Watch fokuserar på att förse lastbilsförare med expertstöd, hjälpmedel och uppmuntran för att göra vägnätet säkrare. Förarna skall hålla utkik efter allt som avviker från det normala, vilket inkluderar olyckor och andra hinder, osäkra och onyktra förare, övergivna bilar, brister i skyltning av vägarbeten etc. Allvarliga händelser av livshotande karaktär skall rapporteras till larmcentral (via tfn 911) medan andra typer av observationer skall meddelas till Highway Watch Call Center.



Figur 2.3 Problem på väg i USA

3 Uppbyggnad av en svensk pilot

3.1 Förarbete

Olika faktorer låg bakom beslutet om att skapa en svensk pilot med registrerade vägrapportörer. En generell strävan är att den information som Vägverkets tillhandahåller skall hålla hög kvalitet. Detta framhålls bl a i Vägverkets ITS-strategi liksom i inriktningsdokumentet Vägleda trafik. Det innebär att de operativa trafikinformationscentralerna (TIC) måste ha tillräckliga kunskaper om det aktuella läget på vägarna för att kunna leverera trafikinformation som trafikanterna uppskattar och kan utnyttja. Det är inte minst viktigt att kunna följa upp händelser och förhållanden för att också kunna förmedla bra information om när läget är återställt eller förhållandena förbättrats.

Förstudien pekade på flera motiv och visade också att det finns en potential för att åstadkomma en förbättring avseende insamling och hantering av trafikuppgifter med stöd av registrerade vägrapportörer. Till grund för detta ligger erfarenheter från angränsande verksamheter (radio) och från liknande internationella koncept liksom intervjuer med TIC-ansvariga, företrädare för transportföretag och med såväl privatbilister som yrkesförare (se även föregående avsnitt).

3.2 Inriktning på verksamheten

Enligt rekommendationer från förstudien beslöts att satsa på att enbart använda yrkesförare som vägrapportörer. Planen var att starta med ett begränsat antal vägrapportörer för att successivt bygga upp kadern i takt med att TIC fått erfarenhet och kunnat bedöma hur verksamheten fungerar och om vägtrafikledarna hinner ta emot samtalen etc.

I planeringen beslöts att rekryteringen inom ramen för försöksverksamheten i ett första steg skulle ske i inom åkeribranschen. Därefter i ett andra steg skulle även bussbranschen kontaktas. Andra yrkesförargrupper (t ex taxi) skulle kunna tillkomma senare men inte som en aktivitet i försöket.

I försöksverksamheten skulle befintliga tekniska lösningar användas, vilket innebar mobiltelefon som kommunikationsmedel. Ett skäl till detta är att endast ett litet antal yrkesförare ännu har andra stödsystem såsom GPS och datoriserade orderhanterings- och kommunikationssystem. I ett angränsande projekt ("Effektiva Åkeriet") prövas mer avancerad utrustning främst i storstadsmiljö. I takt med den tekniska utvecklingen och att fler fordon utrustas kan det bli aktuellt att utnyttja tekniken för att kunna öka automatiseringsgraden.

3.3 Val av försöksregion

I förstudien genomfördes korta intervjuer med de funktionsansvariga för de flesta regionala TIC-arna. Några var intresserade av konceptet med vägrapportörer medan andra hade en mer avvaktande attityd, bl a till följd av tidigare mindre lyckade försök med rapportörer. I ett par regioner, främst i region Norr och region Skåne fanns embryon till vägrapportörer genom att några transportföretag ombetts informera Vägverket om läget på vägarna. Intresset och engagemanget liksom Region Skånes närhet till Danmark, som har ett fungerande koncept, bidrog till beslutet att närmare undersöka förutsättningarna för att driva en försöksverksamhet i Region Skåne.

Den första kontakten med chefen för regionens åkeriföreningen var mycket positiv och stärkte beslutet att välja Region Skåne för försöket. Även senare kontakter med bussbranschen i regionen var mycket positiva.

3.4 Förankring i organisationen

Projektet är ett forsknings-, utvecklings- och demonstrationsprojekt i Vägverket med huvudkontorets utvecklingsavdelning (HKutv) som beställare och med projektledare från enheten Samhälle och Trafik (S). Intresset från huvudkontoret är stort när det gäller den tunga trafiken och flera aktiviteter och samarbeten pågår inom området t ex kör- och vilotider, alkoholås, ISA, koldioxidutsläpp, bältesanvändning mm. När projektet startades upp samlades flera av beställarrepresentanterna för att projektet skulle beakta pågående samarbeten med avseende på den tunga trafiken.

I Region Skåne har projektet förankrats på ledningsnivå. Informationsavdelningen har bistått med informationsmaterial som spridits internt och externt. Funktionsansvariga för TIC-verksamheten i andra regioner har informerats under hand.

3.5 Rekrytering av rapportörer

Förare inom åkerisektorn

Inriktningen var att satsa på att bygga upp en kader med yrkesförare som vägrapportörer. I ett första steg skedde detta i samråd med chefen för Åkeriföreningen Syd som erbjöd sig att aktivt medverka i rekryteringsarbetet. Vi önskade få en mix av rapportörer som dels frekvent åker på de stora lederna, men också en del rapportörer som trafikerar andra vägar än de stora lederna. Det var dessutom önskvärt med förare som befinner sig på vägnätet även nattetid. En grupp pekades tidigt ut som särskilt intressant nämligen bärgarna. Enbart ett mindre antal bärgare är anslutna till åkeriföreningen.

Ett informationsblad utformades som beskriver konceptet. Detta skickades ut tillsammans med ett missiv från Åkeriföreningen till ett antal utvalda åkerier. Åkeriernas ledning kontaktade förare som man bedömde skulle vara lämpliga och intresserade av att medverka. Två samrådsmöten hölls på Ekerödsrasten på E22 dit ett trettiotal intresserade

förare kom. Inför mötet hade en videofilm producerats av VSK som på ett illustrativt sätt visar TICs verksamhet och exemplifierar hur en händelse (i filmen används en tappad plastdunk) rapporteras till TIC av en vägrapportör och hur rapporten bearbetas och leder till att hindret plockas bort. Filmen visades på mötena tillsammans med annat underlag om det planerade försöket. Deltagarna på mötet fick intresseblanketter som även skulle kunna användas av kollegor och dessutom lite annat informationsmaterial. Intresseblanketten innehåller uppgifter om föraren (namn, ålder, antal år som yrkesförare adress, telefonnummer och epost), transportföretag, bransch, vilka vägar som normalt trafikeras liksom hur ofta det sker (se bilaga).

Intresserade förare skickade in anmälan via Åkeriföreningen till TIC. Cirka 50 förare anmälde sig. Varje deltagare fick ett välkomstbrev samt ett inplastat kort i A5-format med unikt id-nummer och en lathund över vilket telefonnummer som skall användas och i vilka situationer detta skall ske (se figur 3.1). Dessutom försågs deltagarna med en ordentlig Skånekarta.

Antalet förare från åkerisektorn har sedan successivt till cirka 75.

Vägverket

Vägrapportör nummer **355**

Ring om något är i vägen!

020-66 66 05

Dygnet runt!

OBS! Ring 112 i nödlägen (olyckor m.m.)

Ring om detta:

- Hinder på vägbanan (t.ex. tappad last, träd)
- Övåntad halka, plötslig dimma m.m.
- Djur på vägbanan (fel sida viltstängsel m.m.)
- Plötsliga köer till följd av olycka eller annat hinder
- Aktuell framkomlighet på olycksplats
- Fel på trafikordningar (trafiksignaler m.m.)

Lämna följande uppgifter när du ringer:

- Ditt rapportörsnummer (enligt ovan)
- Platsen du ringer ifrån:
 - vägnummer
 - avstånd från trafikplats, ort, landmärke
 - köriktning
- Händelse
- Påverkan på trafiken

Vägverket
www.vv.se vagverket.kri@vv.se
Telefon: 0771-119 119

Vägverket

Figur 3.1 Inplastad kort i A5-format för placering vid förarplatsen

Bussbranschen

Då verksamheten påbörjats togs i början av 2006 kontakt med chefen för Skånetrafikens Regionbussar som ställde sig positiv till medverkan. Han kontaktade utvalda buss-entreprenörer som trafikerar olika delar av regionen. Ett möte hölls på VSK i Kristianstad för att närmare informera om projektet och verksamheten. Samverkan med väghållaren och att bidra med information om trafikläget ansågs ligga väl i linje med de strävanden som finns inom Regionbussarna att höja kvaliteten på transporterna. Ett antal förare medverkar i ett sådant program och de bedömdes i ett första skede även vara lämpliga som vägrapportörer. Entreprenörerna kontaktade ett urval av dessa bussförare varav drygt trettio anmälde sig och registrerades som vägrapportörer.

Senare under försöket gjordes kompletterande rekryteringar (se nästa kapitel).

3.6 Uppgiften att vara vägrapportör

Medverkan som vägrapportör är relativt enkel. De som anmält intresse och uppfyller grundläggande krav om trafikering etc registreras och får ett id-nummer.

Det finns ett särskilt, prioriterat telefonnummer direkt till TIC i Kristianstad som skall användas enbart av vägrapportörer. I en tregradig prioritetsskala har numret prioritet två i ordningen. Polis, räddningstjänst m fl myndigheter har prioritet ett, Vägverkets entreprenörer m fl har prioritet två medan samtal från allmänheten har prioritet tre. Detta har viss betydelse när flera ringer samtidigt.

Det inplastade registreringskortet som erhålles skall finnas lätt tillgängligt vid förarplatsen. På kortet framgår, förutom den personliga ID-koden och telefonnumret till TIC, vilka typiska händelser eller förhållanden som TIC är angelägen om att bli informerade om. Dessutom påengteras vilka uppgifter som skall lämnas i samtalet.

I kontakten med vägrapportörerna framhölls betydelsen av att vägrapportörerna är aktiva. Deras rapporter kommer alla trafikanter till godo. Utöver att Vägverket snabbare kan åtgärda problem i trafiken och på vägnätet, så kan trafikinformation om händelser som vägrapportörerna levererat skickas ut via olika kanaler (inkl radio). Det är inte minst viktigt att kunna informera om att vägen är återställd efter en tidigare händelse eller att andra åtgärder vidtagits för att upprätthålla framkomlighet och säkerhet. Här har vägrapportörerna en särskilt viktig uppgift eftersom sådana avrapporteringar sällan kommer in från vare sig polis, räddningstjänst eller allmänhet. Genom tillgång till det prioriterade gratisnumret finns dessutom möjlighet för vägrapportörerna att få fylligare information om trafikläget i direktkontakt med vägtrafikledarna på TIC.

Instruktionen till vägrapportörerna gick ut på följande:

- Larm om trafikolyckor eller andra, stora händelser som kräver räddningsinsats skall gå till SOS Alarm på **larmnumret 112**. Vägverket får denna information från SOS via Cordcom och Triss.

Gratisnumret till TIC i Kristianstad skall användas för att lämna information om

- Hinder på vägbanan (tappad last, nedfallna träd och stolpar, illa uppställda fordon, containers, maskiner mm). *Undantag* större olyckor eller hinder som utgör direkt fara för säkerheten. Dessa larmas på nummer 112 enligt ovan)!
- Övåntad halka
- Snödrev med svårforcerade drivor över vägbanan eller andra lokala och svåra väderförhållanden
- Dålig sikt mm som kan utgöra trafikfara
- Djur på vägbanan (om de förväntas uppehålla sig där ett tag såsom fel sida om viltstängsel)
- Övåntade köer och gärna anledningen till detta
- Aktuellt framkomlighet på plats för olycka eller annat hinder där räddningsinsats pågår eller har avslutats.
- Uppgift om när bärgare lämnar plats för olycka/fordonshaveri och platsen åter är normalt framkomlig (*gäller rapport från bärgare som är vägrapportör*)
- Fel på trafikordningar (signaler, vägmärken, räcken, stolpar etc)

Vägrapportörer som ringer till TIC skall i följande ordning uppges:

1. Vem man är (t ex Personlig kod eller namn)
2. Platsen där man är eller där händelsen inträffat (vägnummer, plats (avstånd till trafikplats eller känt landmärke), körriktning)
3. Händelse, förhållande
4. Konsekvens för trafiken

och i övrigt svara på frågor från vägtrafikledaren

3.7 Vägnätstäckning

Det är viktigast att få in larm om störningar på det stora vägnätet som har mycket trafik och där många berörs. Men även händelser på det mindre vägnätet kan vara viktiga att föra fram till TIC, särskilt om vägen blir svårframkomlig eller farlig att färdas på (t ex av nedfallet träd). Vid extrema förhållanden som berör ett större geografiskt område (t ex kraftigt snöoväder, orkan typ Gudrun) kan TIC bli överbelastad med samtal. Vägrapportören skall då vara medveten om att TIC kanske inte omedelbart kan besvara ett samtal och därför i första hand kontakta TIC vid stora händelser som det är angeläget att informera allmänheten om och som kan kräva brådskande insatser.

3.8 Planering för registrering och uppföljning

Eftersom försöksverksamheten skulle följas upp och värderas var det angeläget att samtalen från vägrapportörerna loggas på ett sådant sätt att de kan urskiljas från övriga inkommande samtal.

Alla samtal in och ut från TIC registreras i TRISS-databasen. Genom att uppgifter om vägrapportörerna (namn, telefonnummer och id) läggs in i databasen så kan vägtrafikledaren direkt se vem som ringer. Identifiering sker dessutom genom att vägrapportören skall uppge sitt id-nummer vid samtal med TIC, vilket är särskilt viktigt om t ex ett annat telefonnummer användes än det registrerade. I TRISS kan inkommande samtal från vägrapportörerna selekteras ut för analys.

Utöver analys av loggade samtal planerades intervjuer med såväl vägtrafikledare som ett urval vägrapportörer.

3.9 Samverkan med yrkestrafiken

Kontakten med åkeri- och bussbranscherna fyller en vidare funktion än enbart försöket med vägrapportörer. Det handlar om att intensifiera samverkan mellan väghållare och transportörer. Med vägrapportörer finns en möjlighet att skapa en kanal för dagliga kontakter, en kanal som kan öppna upp för en närmare dialog om vad som fungera bra och vad som fungerar mindre bra i transportsystemet. Yrkesförarna har en bra bild av hur vägnätet och trafiken ser ut och hur det kanske borde fungera. Det är viktigt att denna bild förmedlas till Vägverket som skall tillhandahålla ett framkomligt, säkert och miljövänligt transportsystem. Detta gagnar yrkesförarna själva som har ett yrkesmässigt intresse av vägnätet håller hög klass.

4 Verksamheten i drift

Verksamheten drog igång den 6 december 2005, lägligt inför vintersäsongen. Cirka 50 vägrapportörer från åkerinäringen hade då anmält sig och registrerats.

Redan tidigt kunde konstateras att antalet samtal från vägrapportörerna trots vinterperioden inte innebar någon extra belastning på TIC-personalen. Samtalen var relativt få till antalet och vägrapporterna uppfattades som sakliga och kunniga.

Planerna på att successivt öka antalet vägrapportörer kunde därmed intensifieras. I första hand skedde detta genom att även engagera bussbranschen. Denna process beskrivs kortfattat i avsnitt 3.5.

4.1 Spridning av information

För att hålla igång verksamheten och påminna vägrapportörerna om sin ”uppgift” så ingick i planerna att med 2-3 månaders intervall förse dem med nyheter om verksamheten. Två nyhetsblad har tagits fram inom ramen för projektet, ett i februari (distribuerades i mars) och ett i juni 2006.



Figur 4.1 Huvudet på Nyhetsbladen till vägrapportörerna

Det första nyhetsbladet innehöll bl a information om Åkeriföreningens stöd för verksamheten, hur det fungerat den första tiden, att operatörerna är nöjda. Det andra nyhetsbladet fokuserade på artiklar om två flitiga vägrapportörer, lite statistik om rapporterade händelser och en uppmaning att rekrytera fler kollegor. Båda bladen återfinns i bilaga 2, sist i rapporten.

VSK har tagit fram en 9 minuter lång videofilm som förtydligar hur verksamheten med vägrapportörer går till i praktiken. Filmen har visats i olika sammanhang och finns även tillgänglig via Åkeriföreningen Syds hemsida (<http://www.akeritidning.com>), klicka [Syd](#)

på [Åkeriföreningarna](#) och därefter [Vägrapportör](#) i menyn till vänster (se figur nedan!). Via denna hemsida finns även åtkomst till nyhetsbladen.

The screenshot shows the website for Åkeriföreningens Syd. The main heading is 'Vägrapportör'. The text describes a project in the Skåne region starting in autumn 2005, involving a trial project with road report writers. It mentions that the project is very successful and spreading across the country. A call to action asks for more report writers, specifically drivers or employees interested in becoming report writers. There are links to news articles from February and June 2006, and a link to a film about the project. A sidebar on the left lists navigation options like 'Aktuellt', 'Bli medlem', and 'Kontakta oss'. At the bottom left, there is contact information for Åkeriföreningens Syd. On the right, there are several logos for partners and sponsors, including SÅ Miljö Cal, SÅcalc Ex4, SÅ Index, and Kollegan Hjälpen.

Figur 4.2 Åkeriföreningens Syds hemsida om vägrapportörer

4.2 Kompletterande rekrytering

Avsikten var att successivt bygga ut kadern med vägrapportörer. Från början sattes målet under försöksperioden till cirka 100 st. Efter hand som verksamheten fortlöpte stod det klart att TIC skulle kunna hantera betydligt fler vägoperatörer. Framför allt så uppmärksammades att antalet bärgare var otillräckligt (10 st i starten). Bärgarna fyller en mycket viktig roll som rapportör genom att kunna meddela när vägen efter ett haveri eller olycka åter är framkomlig.

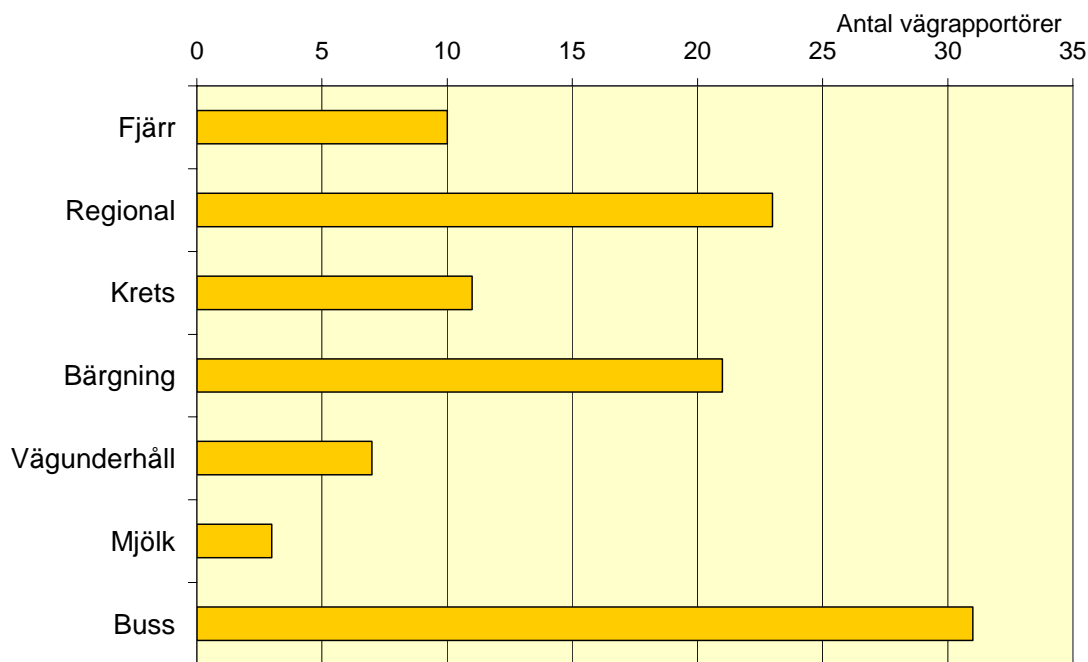
Det beslöts därför göra en särskild satsning på att få med fler bärgare. Eftersom de flesta bärgarna inte är organiserade i Åkeriföreningen beslöts att via trafikregistret inhämta adressuppgifter till alla ägare till fordon som registrerats för bärgning i Skåne. En särskild intresseblankett utformades och skickades ut. Resultatet blev relativt magert (8 st nyttillkomna).

Utifrån detta kan man återigen konstatera att det krävs ganska stora insatser för att bygga upp en kritisk massa av rapportörer. När verksamheten fått ordentlig fart krävs sannolikt mindre insatser. Erfarenheterna från Danmark tyder på detta, även om konceptet där är lite annorlunda. Ju fler vägrapporterer som ingick i kåren desto flera nya strömmade till. Omfattningen blev t o m så stor att man tvingades sätta stopp för nyanmälningar.

5 Erfarenheter av försöksperioden

5.1 Vilka är vägrapportörer?

I slutet av försöksperioden hade 106 vägrapportörer registrerats. Dessa fördelade sig på branscher enligt nedanstående figur.



Figur 5.1 Vägrapportörernas fördelning på branscher

Deltagarnas ålder liksom deras erfarenhet som yrkesförare varierar stort. Det finns de som är nya som yrkesförare och de som varit med i 44 år. Endast ett fåtal kvinnor är vägrapportör. Bland lastbilsförarna finns endast en kvinna medan fem kvinnliga bussförare är registrerade.

5.2 TIC-personalens förväntningar och erfarenheter

Sex av trafikledarna/operatörerna vid TIC i Kristianstad intervjuades innan försöket med vägrapportörer påbörjades. Efteråt har samtal förts med några operatörer om hur de själva och kollegorna ser på vägrapportörernas insatser. Intervjuerna sammanfattas kort nedan. Operatörerna är i stort sett eniga i sina svar, vilket stärker resultatet.

5.2.1 Verksamheten vid TIC

Arbetsituationen är mycket varierande. Under topparna prioriterar man polis, räddningstjänst och väghållningsinsatser medan kontakterna med den vanliga trafikanten får vänta.

Fler operatörer kallas in om situationen blir för besvärlig eller stora väderproblem förväntas. Det är också då som trafikanterna ringer som mest vilket ökar belastningen på TIC.

5.2.2 Informationskällor

Informationen till TIC om akuta händelser kommer dels genom de egna systemen (kameror etc), dels SOS och polisen (Länskommunikationscentralen – LKC). SOS ger enbart första indikationen. Vid olyckor vet polisen mer om vad som hänt. Olyckor på kommunen vägnät kommer inte med i Triss och inte heller ut på trafiken.nu. Goda kontakter finns också med radion, främst Radio Malmöhus. Den största bristen vad gäller olyckor är att man inte vet när uppröjningsarbetet är klart, såvida man inte kan se platsen via kamera.

När det gäller planerade händelser t ex vägarbeten finns TA-planer (trafikanordningsplaner). Entreprenören skall ringa när arbetet påbörjas respektive avslutas, men här finns stora brister. Några skickar sms. Kommunerna är sämre på att informera men nu finns en webb-tillämpning till vilken Malmö, Lund och Helsingborg är anslutna vilket förbättrat rapporteringen.

Evenemang är svårare. TIC har tillgång till förteckningar över vissa evenemang i de stora städerna. En del tävlingar t ex biltävlingar känner man också till genom att VV får yttra sig om dessa.

Väder- och väglagsinformation finns genom dels egna system (VVIS), dels prognoser från SMHI och uppgifter från driftentreprenörer. Många ringer också när det är dåligt väglag.

Vad gäller andra hinder (än olyckor) så ringer allmänheten främst till polisen och radion (ibland SOS) som i sin tur meddelar TIC. Trafikanterna känner alltså vanligen inte till vem som äger problemet och vem som skall åtgärda. Många trafikanter bryr sig inte om att ringa upp vid händelser som inte kräver räddningsinsats och det är därför mycket som inte kommer till TICs kännedom. En del väntar med att ringa tills de kommer hem, då de kanske slår upp numret till polisen. De har då ofta svårt för att ange platsen för händelsen.

5.2.3 Samtal från trafikanter och andra

De trafikanter som ringer är för det mesta okända sedan tidigare, men det finns de som ringer ofta under vintern för att få en lägesrapport. Inte minst vägverkarna själva borde ringa mer och ge lägesinformation om avvikelser!

Det finns tre prioriteringar vad gäller inkommande samtal. Prio 1 är SOS, polis, räddningstjänst och även Radio Malmöhus, prio 2 är bl a Vägverkets entreprenörer, kommuner etc medan allmänhetens samtal hamnar i prioritet 3. I praktiken är det normalt ingen större skillnad mellan dessa. Men då det kör ihop sig och man har ett pågående

samtal med en trafikant försöker man avsluta så snabbt och vänligt som möjligt och då be om telefonnumret (om det inte syns på skärmen) för att eventuellt senare kunna ringa upp. Det händer också att man missar några enstaka samtal från allmänheten i stort sett vid varje pass. De som ringer hamnar då i automatisk telefonupplysning utan möjlighet att tala in meddelande och det är naturligtvis inte bra. Nackdelen med telefonsvarare är emellertid att man inte kan ställa följdfrågor. I så fall får man hoppas att uppgiftslämnaren angett sitt telefonnummer så att man kan ringa upp. Här finns utrymme för förbättringar. Med Vägverkets nya telefonnummer borde det finnas möjlighet att i menyn välja antingen att *få* information (kopplas till kundtjänst) eller *lämna* information (till TIC).

En del trafikanter ringer på TIC:ens direktnummer (tidigare nummer som fortfarande fungerar). Förmodligen beror detta på att man har numret inprogrammerat i mobilens adressbok sedan tidigare. Operatörerna bedömer att endast en liten andel av trafikanternas samtal (5-10%) gäller rapport om något som inträffat eller vägslag. Resten är frågor och önskan om lägesinformation.

5.2.4 Verifiering av inkommande rapporter

När okända ringer ber man oftast om namn och telefonnummer. Om någon inte vill uppge detta kan man bli tveksam, beroende på vad uppgiften gäller. Man har därför lite högre tilltro till personer som man känner till. Normalt litar man på upplysningen och lägger ut den i TRISS. Det är bättre att varna tidigt även om informationen skulle vara fel eller ofullständig än att vänta. Ett problem är att en del trafikanter kan överdriva omfattningen av en händelse som rapporteras. En del hinder finns inte kvar när VV kommer dit. I uppskattningvis 70% av fallen finns inte tappad last kvar och inte heller djur på vägen. Även platsangivelsen kan vålla problem. Yrkesförare har bättre koll på lokaliseringen än vad privatbilister har.

Polisen har högre krav på verifiering av hinder. När de ringer säger de att man fått in 2 - 3 samtal. Polisen är alltså med trovärdiga. Det är mer tveksamt med tilltron till entreprenörerna. De ringer först när vägslaget är riktigt dåligt, inte när det ”småhalt”.

5.2.5 Kännedom om läget på plats

För att kunna få en uppfattning om händelsens art och omfattning ställer operatören ofta följdfrågor till uppgiftslämnaren. Eftersom en del har svårt för att beskriva platsen och omfattningen lägger det att kunna lägga pussel. Om Vägverket har entreprenörer på plats underlättar det.

Det kan vara besvärligt att hålla sig uppdaterad om händelseutvecklingen på plats. Om polisen finns där kan man be LKC att de ringer upp eller att få telefonnumret till yttre befäl. Polisen är dålig på att självmant ringa och meddela.

Även när det gäller uppgifter om att platsen är återställd finns stora brister. Polisen hör ibland av sig i kanske 25% av fallen där de är ute på plats. Bäckarna är ännu sämre på att

ringa. Ännu sämre är det att ha kontroll över när köerna börjat släppa och trafiken åter flyter normalt. Där det finns kameror syn detta ju. Ibland kan även väglagskamerorna användas.

5.2.6 Kvalitén på inkommande uppgifter

Det finns kvalitetsbrister i hela kedjan av uppgifter som lämnas. Alla som ringer om akuta händelser skulle behöva vara tydligare om plats och omfattning/påverkan på trafiken. Entreprenörernas rapportering avseende vägarbeten (enligt TA-planerna) behöver skärpas. Även när det gäller åtgärd på plats för att röja eller halkbekämpa så kan förbättringar ske. Idag är entreprenörernas inställetid enligt avtal en timme, vilket är alldeles för lång tid. Denna tid bör kunna kortas ned, jfr motsvarande i Danmark som är 20 min.

Samverkan med polis, räddningstjänst och media kan förstärkas. Nu träffar man polis, SOS och media (radio, främst Radio Malmöhus) vartannat år för att lära sig av varandra. De kommersiella stationerna ringer inte särskilt mycket.

Avtalet mellan SOS och Vägverket skulle behöva förtydligas vad gäller rapportering. Dessutom bör man påverka kollegorna i den egna organisationen att höra av sig oftare.

Den tekniska utvecklingen är viktig i kvalitetsarbetet, t ex att på en skärm kunna se var plogbilarna befinner sig liksom var och när de har halkbekämpat.

5.2.7 Förväntningar på försöket med vägrapportörer

Idén med vägrapportörer verkar mycket intressant och alla operatörerna hoppas att försöket skall lyckas. Operatörerna ser det här som en möjlighet att få ”ett öga ut i verkligheten”. Men det gäller att få volym på verksamheten. Vägrapportörerna bör i princip rapportera om allt inkl nedsnöade skyltar. Det är särskilt viktigt att få med bärgare. Troligen krävs en hel del kontaktskapande insatser.

5.2.8 Framtiden

Aktörernas roller kommer delvis att förändras. Radion kommer att finnas kvar som en viktig informatör. Men även andra tjänsteleverantörer finns på marknaden. En ökad grad av samordning mellan aktörerna (SOS, räddningstjänsten, Vägverket och radion) kommer att behövas.

Tekniken utvecklas så att inrapportering kan ske mer eller mindre automatiskt. GPS blir standard i bilar, en del kan användas för att ge framkomlighetsinformation (restider). Andra system i bilarna kommer att automatiskt leverera information t ex friktionssystem som känner av väglaget. Det kommer också att finnas fler kameror på strategiska platser och trafikledningssystemen på TIC utvecklas t ex Triss.

5.2.9 Hur blev TICs verksamhet med vägrapportörerna?

Det fanns från början ett stort engagemang. Alla var positiva till försöket. Det har också varit lyckat i den bemärkelsen att TIC fått fler och bättre upplysningar. Rapportörerna har informerat om allt från tappad last till vägskada. De har varit mycket korrekta när de hört av sig – inget struntprat. Kvaliteten på uppgifterna har således varit bra. De bärgare som är anslutna har åtskilliga gånger meddelat när de avslutat bärgningsarbete på plats. Några enstaka vägrapportörer har ringt och bett om information om väglag men detta har man inte haft något problem med.

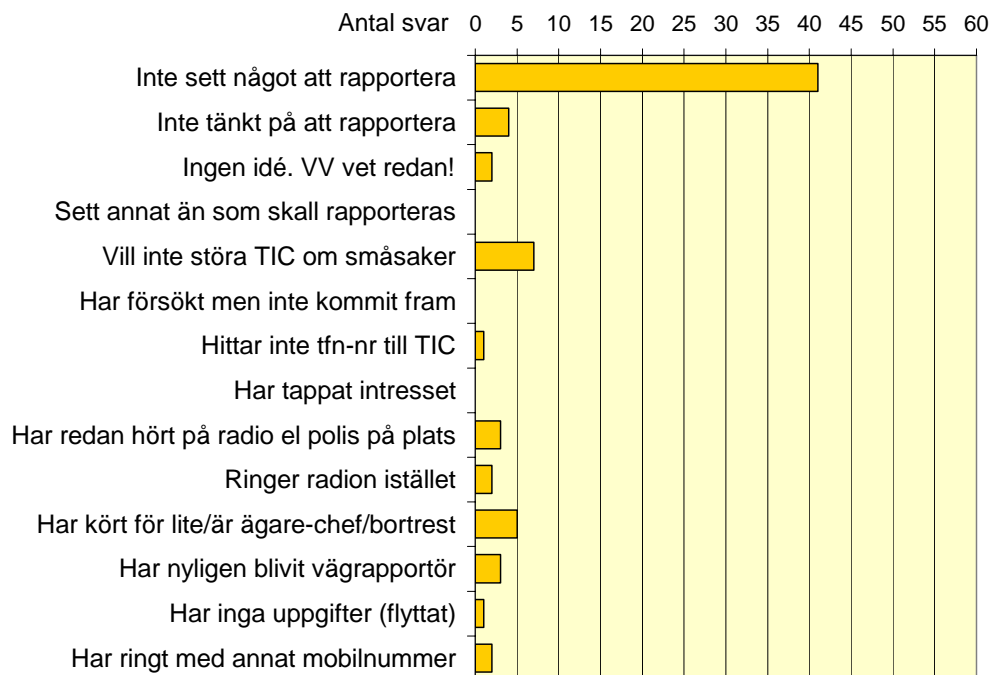
Det som kan var lite negativt är att samtalen har varit betydligt färre än förväntat. Detta visar att det krävs ytterligare kontaktskapande åtgärder. Det är också viktigt att påpeka att TIC vill få besked om ”allt som är i vägen” eller som det är fel på att man som vägrapportör inte skall dra sig för att ringa. Det är vidare angeläget att rekrytera fler, inte minst bärgare.

5.3 Intervjuer med vägrapportörer

I maj 2006, cirka ett halvår efter verksamhetens start, genomfördes telefonintervjuer med 68 av de 106 registrerade vägrapportörerna. Övriga var inte anträffbara eller hade inte möjligheten att svara på frågor. Intervjuerna utfördes av personal på TIC i Kristianstad.

Frågorna handlade dels om rapportörernas hittillsvarande aktivitet eller brist på aktivitet, dels om deras åsikt om verksamheten och om de skulle vilja förändra något. Se frågeschemat i bilaga 1.

De flesta vägrapportörerna (nästan 60%) har inte kontaktat TIC någon gång under försöksperioden och endast 10 st (9%) har rapporterat mer än 5 ggr. De som varit minst flitiga (0 - 5 rapporter) fick frågan om anledningen till att de inte rapporterat mer. Det i särklass vanligaste skälet är att man inte sett något att rapportera om. 40% uppger detta (se diagrammet nedan)



Figur 5.2 Anledningar till låg inrapporteringsfrekvens

Man kan notera att en del rapportörer varit försiktiga och inte velat störa TIC-operatörerna med småsaker eller att man resonerat så att Vägverket säkert redan känner till det man tänkt berätta. En del har redan hört på radio eller sett polis på plats och då tycker de att det är onödigt att kontakta TIC. Några uppger att de ringt från annat mobilnummer och då registreras inte samtalet som härrörande från en vägrapportör. En del rapportörer menar att de skall bli mer aktiva som rapportörer efter intervjun och kontakten med TIC.

Om man inte rapporterar någorlunda regelbundet kan det bli så att man helt enkelt inte tänker på att rapportera till TIC och istället kanske ringer till radion. Åtgärder behövs alltså för att hålla liv i verksamheten och då och då påminna vägrapportörerna om betydelsen av deras insats.

Trots att vägrapportörerna inte varit särskilt flitiga som operatörer är de nöjda med det sätt som verksamheten bedrivs på. 95% tycker att det fungerar bra (36% mycket bra och 59% bra) och ingen tycker att det fungerar dåligt. Några påpekar att operatörerna är trevliga och tar tag i de ärenden som rapporteras.

De allra flesta (92%) tycker inte heller att man saknar något med anledning av verksamheten. Ett par vill ha lite tydligare instruktioner och ytterligare några vill få besked om hur deras inrapport behandlats och om den lett till något konkret. Det sistnämnda kan också vara en anledning till att några valt att i första hand rapportera till radion där man eventuellt kan höra om den inrapporterade händelsen i utsändning.

Vägrapportörerna har lämnat spontana synpunkter som förts samman och förkortats i nedanstående lista. Siffran inom parentes anger antalet som lämnat resp synpunkt:

- Vägrapportörerna fungerar mycket bra! Fortsätt och värva fler! (8)
- Bra information i startkuvertet. Mycket kul med nyhetsbrevet! (2)
- Svårt att se småvägar och vägnummer på kartorna (2)
- Har inte fått papper och kartor hemskickade (2)
- Radion är långsam med att sända trafikrapport – borde alltid bryta vid olyckor (3)
- Dålig väghållning på det mindre vägnätet i vinter (3)
- Mest småsaker som man inte trott att man behöver ringa på. Har ibland redan hört varningar på radio (3)

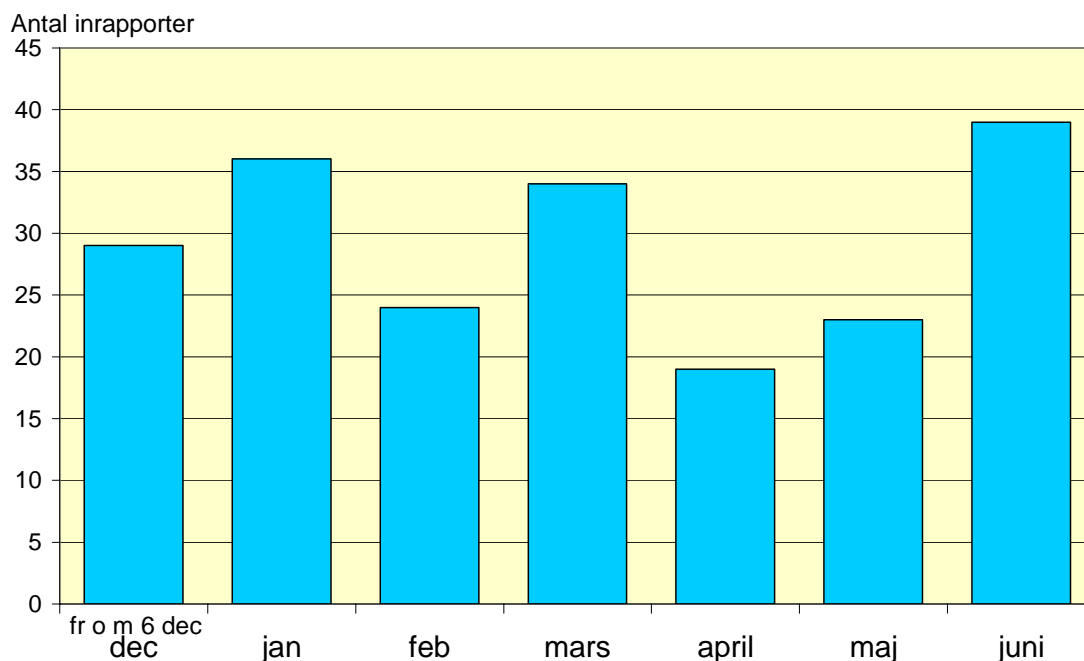
6 Analys av vägrapportörernas insatser

Den del av försöket som analyserats avser perioden 2005-12-06 – 2006-06-30 vilket innebär 206 dagar. Alla inkommande och utgående samtal till och från TIC har registrerats i TRISS. Genom att vägrapportörernas identitetsnummer och telefonnummer registrerats så går det att ur loggen selektera ut samtal som härrör från vägrapportörerna. I några fall har dock samtal ringts från andra telefoner än de förregistrerade, vilket krävt visst detektivarbete.

6.1 Inkommande rapporter

6.1.1 Antal rapporter

Under perioden har sammanlagt 204 rapporter ringts in från vägrapportörer vilket i medeltal innebär ett samtal per dag. Frekvensen varierar något mellan olika månader (se figur nedan). Under vinterperioden dec – mars med besvärliga väglagsförhållanden är rapporteringsgraden något högre med undantag för februari. Därefter sjunker antalet väsentligt för att i juni åter öka ordentligt trots bättre förhållanden. En anledning till detta kan vara att antalet vägrapportörer var 50 – 70 st under stora delar av perioden. Under våren tillkom successivt 30 – 40 bussförare och bärgare.



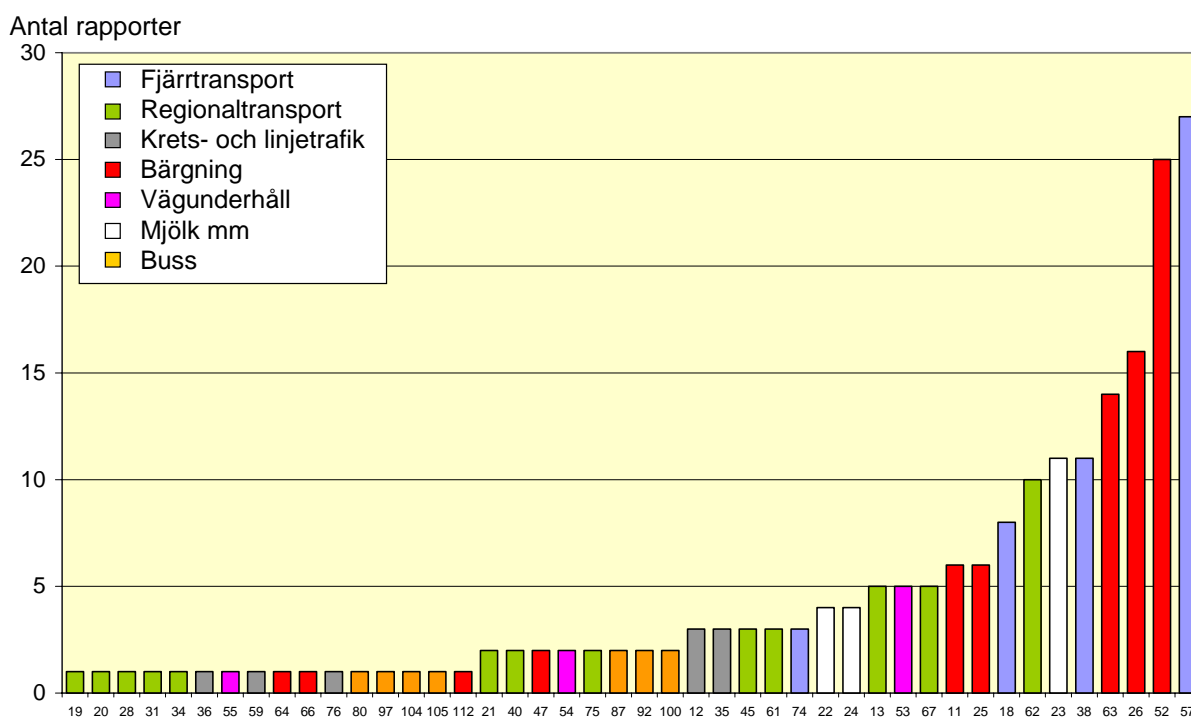
Figur 6.1 Fördelning av inkommande rapporter från vägrapportörer per månad

Under utvärderingsperioden har TIC från alla håll tagit emot sammanlagt 15 528 inkommande samtal vilket innebär i genomsnitt 75 samtal per dag. Av dessa var 3107 från länskommunikationscentralen och 292 samtal från SOS operatör.

Kontakten med Sveriges Radio fungerar utmärkt. TIC har särskilt stort informationsutbyte med Radio Malmöhus trafikredaktion som man varit i kontakt med vid 720 tillfällen under försöksperioden. Vid 270 tillfällen har man varit i kontakt med Sveriges Radios sändningsledning och dessutom har samtal förts med Radio Kristianstad och Radio Jönköping.

6.1.2 Vilka vägrapportörer har ringt?

Av de 106 registrerade vägrapportörerna har 43 vid något tillfälle varit i kontakt med TIC. De flitigaste har levererat ca 25 rapporter. Fördelningen framgår av nedanstående diagram där färgerna på staplarna indikerar vilka branscher som respektive vägrapportörer tillhör.

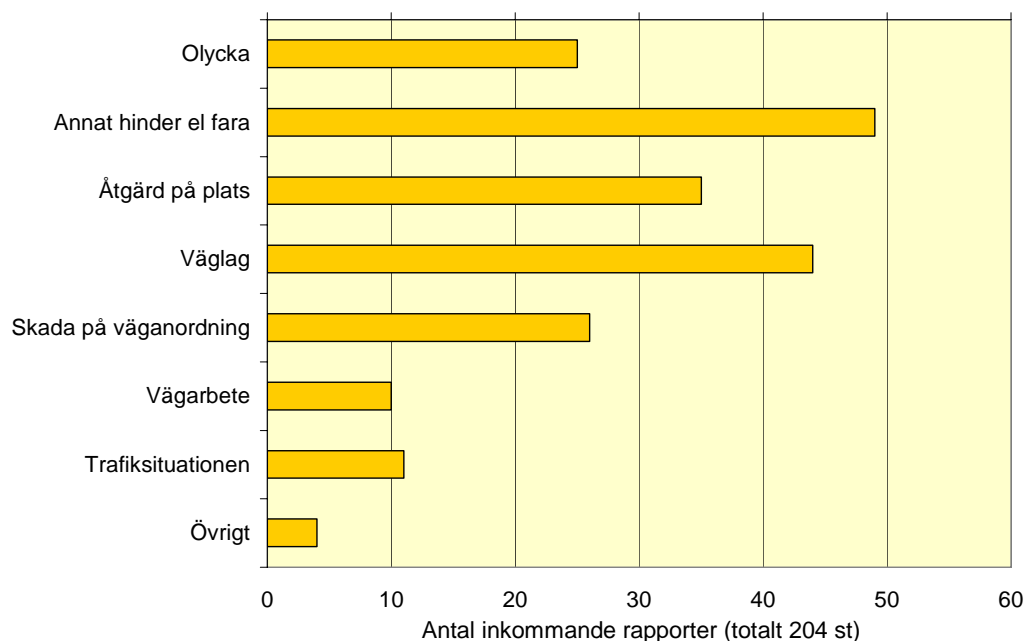


Figur 6.2 Fördelning av antalet rapporter in till TIC per vägrapportör (id-nr) med branschuppgift

6.2 Typ av ärende

De flesta inkommande samtalen har kategoriserats som ”Annat hinder eller fara” (ca 25%). Hit hör t ex tappad last, stillastående hindrande fordon och djur på vägen. En annan ofta förekommande rapporttyp är ”Åtgärd på plats”. Denna innefattar uppröjning efter händelse, avslutad bärgning, men också väghållningsinsats vid t ex lokal halka. En

stor del av rapporterna gäller väglag liksom skada på trafikanordningar efter olyckor och liknande. Fördelningen av de 204 rapporterna på olika typer av ärenden framgår av figur 6.3.

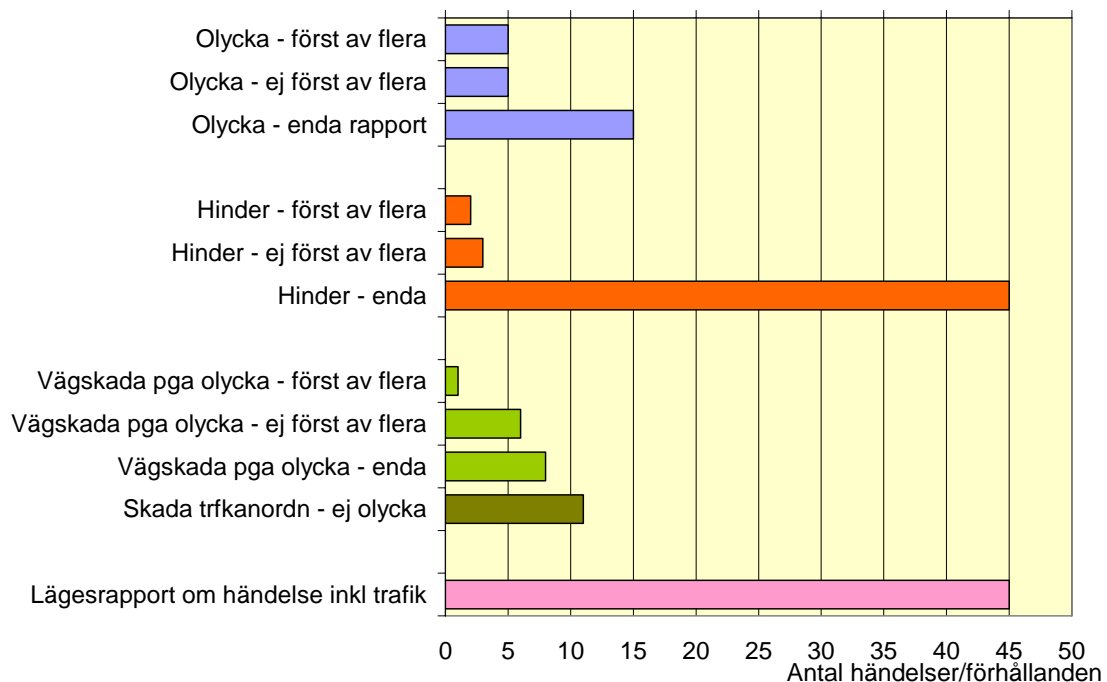


Figur 6.3 Fördelning av inkommande rapporter på typ av ärende

6.3 Hur förhåller sig vägrapportörernas rapporter till andras?

För respektive ärende som rapporterats av vägrapportörer har även kringliggande aktiviteter som loggats i TRISS analyserats. För inträffade händelser (olyckor och andra hinder) har t ex noterats om rapporten från vägrapportören har varit den enda eller om andra källor rapporterat om samma ärende tidigare.

Resultatet framgår av figur 6:4. Av diagrammet framgår att samtal från en vägrapportör om en händelse har kommit före samtal från andra källor vid åtta tillfällen, men också att vägrapportörernas rapporter i många fall varit de enda om en händelse. Diagrammet visar också att en stor andel av rapporterna (22%) beskriver läget på platsen för en händelse, ett vägarbete liksom kösituationen – information som är värdefull för TIC.



Figur 6.4 Vägrapportörernas händelserapporter i förhållande till rapporter från andra källor

6.3.1 Åtgärd från TIC

Alla samtal från vägrapportörerna har lett till någon form av åtgärd från TIC genom användning av interna kanaler eller samtal ut. Av de utgående samtalen har knappt 65% varit kontakter med driftentreprenörer, ca 30% samtal till Sveriges Radio, främst Radio Malmöhus och övriga samtal med Länskommunikationscentralen (LKC).

6.4 Slutsatser

Antalet inkommande samtal från vägrapportörerna har varit relativt få under utvärderingsperioden. Det finns en stor skillnad mellan de flitigaste rapportörerna som levererat ca 25 rapporter dvs i snitt nästan en rapport i veckan och majoriten av rapportörerna som inte alls hört av sig. Potentialen bör vara stor att dels få rapportörerna att bli mer observanta och aktiva och dels att utöka skaran av rapportörer.

Den information som förmedlats till TIC har generellt varit bra. Vägrapportörerna är tydliga och håller sig till saken. De rapporter som kommit in visar att de aktiva vägrapportörerna tagit till sig instruktionerna om vilka typer av samtal som TIC-operatörerna vill ha. Vägrapportörerna har ofta varit ensamma med informationen rörande mindre händelser. Men även om TIC fått vetskap om en händelse från annat håll så är det inte ovanligt att vägrapportörernas rapporter ger kompletterande information som är av värde för TIC. TIC har använt informationen och oftast kontaktat driften för att åtgärda en vägskada eller liknande och även kontaktat radion för vidare spridning av informationen.

7 Lärdomar från försöksverksamheten

7.1 Försökets genomförande

Försöket var i sin uppläggning nytt för Sverige även om mindre ansatser tidigare gjorts att engagera yrkestrafiken i trafikrapporteringen.

Större insatser än planerat fick ägnas åt rekryteringen. Det gällde såväl kontakter med branschföreträdare, möten med blivande vägrapportörer som framställning av underlag för detta. Kompletterande rekrytering under försökets gång krävde dessutom viss tid.

Engagemanget har varit starkt från såväl TIC som övriga medverkande på VSK liksom från företrädare för åkeri- och bussbranscherna i regionen. Även berörda på Vägverket i Borlänge har visat stort intresse för försöket.

Försöket har kunnat genomföras utan några tekniska problem. Genom att lägga upp vägrapportörerna som en särskild grupp i TRISS-klienten kunde TIC-operatörernas arbete skötas som vanligt. Alla samtal loggades och uppgifterna kunde analyseras på ett smidigt sätt.

7.2 Mervärdet av vägrapportörernas insats

Vägrapportörerna är yrkesförare som har sin verksamhet på vägen. De har erfarenhet och kunskap om trafiken och kan ge kvalificerad information om läget på vägarna. TIC-operatörerna pekar också på att vägrapportörerna är klara och tydliga i sin rapportering till skillnad från en del privatbilister som kan vara otydliga, långrandiga och ibland inte kan hålla sig till ämnet.

Av de rapporter som lämnats under försöket framgår att vägrapporterna ofta ger kompletterande information om situationen på platsen för en händelse t ex om skadade trafik-anordningar. Sådan information har ett stort mervärde genom att TIC kan skicka ut driftpersonal för att inspektera och åtgärda.

Bärgarna som vägrapportörer är särskilt betydelsefulla. De kan rapportera om läget på platsen för en olycka eller ett haveri och dessutom meddela när de lämnar platsen och framkomligheten är återställd. Denna typ av information får TIC:en sällan reda på från annat håll. Bärgarna, som utgjorde 20 % av vägrapportörerna svarade för 35% av rapporterna i försöket.

7.3 Betydelsen av att upprätthålla intresset och att utöka!

I projektets inledning fanns en farhåga om att ett försök med vägrapportörer skulle innebära en extra belastning på TIC-operatörerna. Detta trots att erfarenheter från Danmark visade att detta inte är något problem.

Det visade sig att antalet rapporter från vägrapportörerna begränsades till i snitt ett samtal om dagen. Med en sådan rapporteringsgrad skulle man utan vidare kunna tiofaldiga antalet rapportörer. Men det handlar också om att öka aktivitetsnivån. Här krävs ofta återkommande insatser för att upprätthålla intresset och påminna vägrapportörerna om att vara aktiva med att kontakta TIC när något avviker från det normala.

Under försöket har två nyhetsblad producerats och distribuerats. Detta har uppskattats av vägrapportörerna och det är viktigt att man fortsätter med denna kontaktkanal. Dessutom krävs troligen regelbundna personliga kontakter via telefon. Sådana kontakter togs i samband med intervjuerna i maj 2006 med 65% av rapportörerna. Detta ledde till att ett antal av de tidigare inaktiva började höra av sig till TIC. Förslagsvis lägger man upp en plan som innebär att TIC kontaktar en till två vägrapportörer per dag under tider/perioder då arbetsbelastningen medger detta.

Eventuellt bör man också fundera på att ta fram någon liten gimmick eller pryl som kan ges som uppskattning för vägrapportörernas insats. Den kan gärna finnas i bilen/bussen och fungera som en tankeställare och påminnelse om att ringa till TIC.

Andra möjliga stimulanser kan vara att utse ”årets vägrapportör” enligt danskt manér (se avsnitt 2.2.1).

7.4 Viktigt samarbeta med yrkesförarnas organisationer

En förutsättning för att rekryteringen av förare skall lyckas är goda kontakter med företrädare för huvudmän och branschorganisationer. Det är viktigt att få deras sanktion och engagemang för att lyckas. De har kontaktnät inom sina respektive områden och de känner till vilka företag och förare som är seriösa och som kan betraktas som ”vägens riddare”. Men det gäller också att ha ett tillräckligt bra underlag som tydligt förklarar för utvalda förare innebörden av att vara vägrapportör. Beslutet att medverka måste komma från den enskilde föraren själv med företagsledningens samtycke. Det får inte uppfattas så att ledningen pådyvlar sina förare uppgiften för då är verksamheten dömd att misslyckas.

7.5 Verksamheten i regionen bör fortsätta – och byggas ut

Försöket är troligen bara början på en verksamhet som kan och bör växa sig större. Det har i försöket funnits vissa svårigheter att få fart på inrapporteringen. Vägrapportörerna är dessutom för få till antalet för att en kritisk massa skall uppstå i bemärkelsen att systemet självgenererar nya rapportörer.

Det gäller att vidmakthålla intresset hos dem som redan engagerats och att se till att dessa blir mer aktiva (såsom bl a nämnts i avsnitt 7.3 ovan). Det är också viktigt att bygga ut verksamheten genom att rekrytera fler vägrapportörer. Här handlar det i första hand om att få med så många bärgare som möjligt. Det finns enligt fordonsregistret cirka 70 registrerade fordon med bärgningsutrustning i Skåne. 21 bärgare är registrerade som vägrapportörer så här finns en potential. Dessutom finns enligt Åkeriföreningens chef mycket goda förutsättningar för att engagera betydligt fler lastbilschaufförer. Denna möjlighet bör tillvaratas.

8 Fortsättningen

8.1 Prioriterat område i Vägverkets FUD-program

I Vägverkets färskta FUD-program (arbetsmaterial under bearbetning) framhålls vidareutveckling av konceptet vägrapportörer som ett prioriterat område i portfölj 7 ”ITS” om Datainsamling och datahantering. Där anges bl a:

”Metoder att använda befintlig trafik för datainsamling utvecklas. Exempel på detta är certifierade rapportörer och floating-car teknik. Området behöver utvecklas för att medge bättre och mer data kopplade till vägens och trafikens tillstånd.”

8.2 Vägrapportörer – en del i Vägverkets kundorientering

Vägverket har ett mål att tillse att transporter av varor och människor kommer fram i tid och på ett kostnadseffektivt sätt. Detta skall också ske på ett hållbart och säkerhetsmedvetet sätt. Inom Vägverket pågår ett långsiktigt nationellt arbete att åstadkomma Kvalitetssäkra transporter, där man bl a fokuserar på hastigheter, alkohol och droger, bilbälten, säkra fordon, koldioxidutsläpp och hälsoskadliga utsläpp. Samarbete sker med såväl de som upphandlar som de som utför transporter.

Med de kontakter som etableras genom vägrapportörerna och deras huvudmän skapas goda förutsättningar för samverkan i frågor om trafiken och vägnätet. Tidigare försök att med ett tryckt kort inhämta yrkesförarnas synpunkter och påpekanden rann ut i sanden. Med Vägrapportörer kan på nytt en dialog skapas som gagnar såväl Vägverket som yrkesförarna.

8.3 Förankring i organisationen

Informationen till trafikanterna blir inte bättre än den kunskap som centralerna har tillgång till om läget på vägarna. Den svaga länken i informationshanteringskedjan är just insamlingen av data och övriga uppgifter. Detta har varit tydligt under lång tid och har också uppmärksammats på alla nivåer inom Vägverket. Idén om att ta tillvara på trafikanternas observationer (som en slags levande sensorer) har förts fram i olika sammanhang. Internt inom Vägverket har projektledaren bedrivit intensiv lobbyverksamhet, vilket lett till att många känner till försöket med vägrapportörer.

8.4 Spridning av konceptet till andra regioner

Många av dem som arbetar med trafikinformation inom Vägverket inklusive regionerna har känt till försöket i Skåne. I samband med regelbundna träffar inom TIC-personalens nätverk har VSKs representanter berättat om försöket. En presentation av framkomna resultat gjordes även i samband med TIC-dagen i september 2006.

När resultaten och erfarenheterna från försöksverksamheten nu föreligger är det lämpligt att lyfta fram konceptet Vägrapportörer för införande även i andra regioner. Diskussion förs lämpligen med en region åt gången för att kunna beakta de olika regionernas speciella förutsättningar. Det gäller inte minst TIC:arnas bemanningsmässiga situation och tekniska plattform där förhållandena i storstadsregionerna skiljer sig mycket från övriga regioners.

Den viktigaste framgångsfaktorn är att finna engagerade förare och att berörda TIC-operatörer är positiva och samverkar om ett gemensamt koncept. Att finna formerna för hur informationen skall hanteras i alla led för att projektmålen skall kunna uppnås är också en viktig framgångsfaktor.

Stöd för rekryteringen kan påräknas från Åkerisektorn. VD för Åkeriföreningen Syd kommer att ta upp frågan med sina kollegor i andra delar av landet.

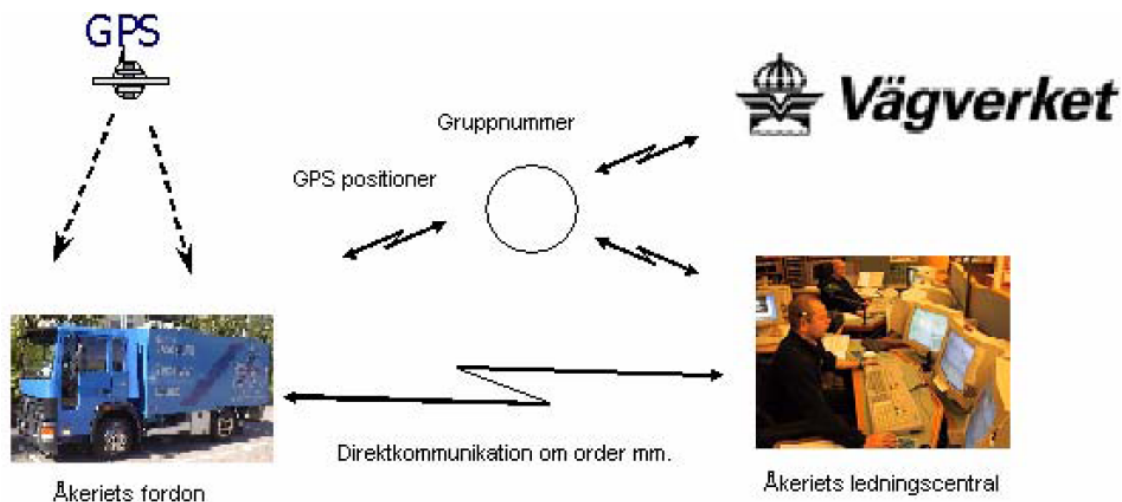
8.5 Behov av förbättringar av hanteringen

Det är viktigt att vägrapportörerna känner att de har en särskild roll som skiljer sig från övriga trafikanters. Deras samtal måste tas om hand. Om TIC-operatörerna är upptagna och inte har möjlighet att svara bör man se till att samtalet exempelvis utan dröjsmål hamnar i en telefonsvarare som tar emot meddelanden och att operatören ringer upp så snart som möjligt. Idag är svarstiderna långa innan man kommer till en telefonsvarare med menyval som t ex leder till Kundtjänst. Det går inte att tala in meddelanden med dagens system.

8.6 Successiv infasning med ny teknik

Med tekniska stödsystem t ex navigeringssystem med TMC eller utvecklade informations- och orderhanteringssystem för yrkestrafik (såsom Dynafleet) kan förarna översiktligt få besked om vad TIC vet om en händelse. Förarna kan då antingen avstå att rapportera uppgifter som redan är kända eller kontakta TIC för att ge kompletterande information.

I projektet ”Effektiva Åkeriet” har tekniska lösningar utvecklats för att automatisera insamling och utsändning av trafikinformation. Systemet bygger på att chauffören markerar en upptäckt trafikhändelse med hjälp av en streckodsläsare och en händelseförteckning. Beskedet skickas till företagets transportledning tillsammans med lokaliseringsinformation som automatiskt hämtas från fordonets GPS-system (satellitlokalisering). Uppgifterna läggs automatiskt in i ett formulär som visas för transportledaren. Denne kan vid behov välja att ta kontakt med chauffören via mobil för att få kompletterande information.



Figur 8.1 Systemskiss avseende lösningen i "Effektiva Åkeriet" Källa: Det Effektiva Åkeriet, del 2

Avsikten är att transportledaren skall kunna skicka meddelandet till Vägverkets Trafikinformationscentral så att den läggs direkt in i operatörernas formulärhanteringssystem. Det sistnämnda har inte prövats i praktiken.

Metoden att gå via åkeriets transportledning innebär att en selektering sker så att endast information som transportledaren bedömer vara relevant för trafikinformationscentralen skickas dit. Det innebär också att trafikinformationscentralen inte behöver belastas med flera liknande rapporter från samma åkeri såvida inte ny och viktig information tillkommer.

Ovannämnda princip har sina fördelar kanske främst i storstadsregionerna eller andra regioner där belastningen på väghållarens trafikinformationscentral tidvis är stor. Man skulle även kunna tänka sig att informationen från fordonen samtidigt skickas både till den egna centralen och Vägverkets trafikinformationscentral för att snabba upp processen och att TIC-operatörerna får möjlighet att kontakta chauffören direkt för eventuella kompletteringar som är viktiga för deras agerande.

I ovannämnda projekt utvecklas också en metod som innebär att förarna får tillbaka selekterad trafikinformation enbart för det område där fordonet befinner sig i eller den sträcka som fordonet skall trafikera.

Den tekniska utvecklingen innebär att uppgifter om vissa typer av händelser och förhållanden så småningom kan komma att automatiseras såsom varningar för vilt, föremål på vägen, väderfenomen, väglagsförhållanden etc. Tekniska lösningar i form av sensorer och kommunikation för detta finns. Däremot krävs anpassningar av gränssnittet mot TIC.

8.7 Exempel på framtidslösningar

Utvecklingen går generellt mot att integrera allt fler funktioner i fordonsbaserade logistiksystem. Flera projekt inom IVSS-programmet (Intelligent Vehicle Safety Systems) tangerar området. I exempelvis projektet SOLVI studeras hur en europeisk databas skall utformas som innehåller dynamiskt uppdaterad information om vägen (kurvor, variabla hastighetsgränser mm) av betydelse för framförandet av fordonet och för att förbättra säkerheten.

På marknaden finns redan system som kommit en bit på väg. SiemensVDO har t ex lanserat ett navigeringssystem för lastbilar som bl a utifrån fordonsspecifika uppgifter om höjd, bredd, vikt och axeltryck kalkylerar lämplig färdväg där uppgifterna matchas mot höjd på underfarter, maximala tillåtna brobelastningar etc som finns i kartdatabasen. Vidare tar systemet hänsyn till manövermöjligheter beroende på fordonets storlek genom att t ex undvika tvära U-svängar.



Figur 8.2 SiemensVDOs nya lastbilsnavigator

GPS kommer snart att finnas i ”alla” fordon antingen via mobilen, inbyggd i fordonet eller mottagare. Detta tillsammans med en kommunikationslänk typ GPS, GPRS, 3G eller liknande innebär att man kan sända sin position tillsammans med en kod och därigenom meddela en TIC typ trafik hinder. Utrustning typ detta har sjunkit drastiskt i pris de sista åren.

Koncepten med ”Probes” som testas och används i Europa inom olika tillämpningar kommer att ge flera intressanta lösningar inom ”off-board” teknik.

Vad finns inom e.safety, e.call, CEVIS/ SAFESPOT projektet

8.8 Fortsatta internationell bevakning

Det är angeläget att fortsätta hålla kontakt med främst Danska Vejdirektoratet och deras Vej-reporterverksamhet. Danskarnas långa erfarenhet kommer väl till pass i en fortsatt successiv utbyggnad av svenska motsvarigheter även om förutsättningarna skiljer sig åt vad gäller storleken på vägnätet, antalet trafikledningscentraler samt de resurser som T.I.C. förfogar över (SOS, polis, Falks bärgning, överenskommelser, affärsmodeller mm). Se bl a avsnitt 2.2.1.

Även utvecklingen i andra länder bör bevakas. Detta gäller dels införande och genomförande av verksamhet med vägrapportörer i olika former, men också erfarenheter av den successiva övergången till mer automatisering som kan förväntas i takt med att nya fordonsbaserade system kommer till användning.

Referenser

- Vägverket Nationell ITS-strategi för 2006 – 2009, ver 1.01
- Vägverket Inriktning Vägtrafikledning 2004/2005
- Lindkvist, A Organiserad användning av vägrapportörer - behov och potential, Vägverket publ 2004:89, april 2004
- Sabel, B Det effektiva åkeriet, del 2, Vägverket publ 2006:12, dec 2005

Bilaga 1: Schema för telefonintervju med vägrapportörer, maj 2006

Datum..... Vägrapportör nr.....

Antal gånger som vägrapportören ringt:.....(enligt logg)

1. Anledningar till varför Du inte hört av Dig (om vägrapportören inte alls ringt)? *alt.* Anledningar till att Du hört av dig så lite (om vägrapportören ringt 1 - 5 gånger)

- Jag har knappt sett något som det varit värt att rapportera om!
- Jag har inte tänkt på att jag bör ringa!
- Det är ingen idé att ringa eftersom Vägverket säkert redan känner till händelsen
- De händelser eller förhållanden som jag sett tillhör inte de som jag skall rapportera
- Jag vill inte störa TIC med samtal om småsaker
- Jag har försökt, men inte kommit fram per telefon
- Jag har inte hittat telefonnumret som skall ringas eller uppgifter som skall lämnas
- Jag har tappat intresset för att fortsätta som vägrapportör
- Annat:.....

2. Vad tycker Du om verksamheten med vägrapportörer? (skala mkt dåligt – mkt bra)

- Mycket dålig
- Dålig
- Varken - eller
- Bra
- Mycket bra

3. Saknar Du något som vägrapportör?

- Nej!
 - Ja, tydligare instruktioner om vad jag skall rapportera till TIC
 - Ja, mer och bättre information om läget på de vägar som jag åker på
 - Ja, besked om hur mina meddelanden har tagits om hand (om de lett till väghållningsinsats/information i radio, på internet etc)
 - Ja, andra nyheter och information som gäller tung trafik
 - Ja, annat:
-

4. Spontana kommentarer

.....

Bilaga 2: Nyhetsblad



Nyhetsblad

• februari 2006

Vi Vägrapportörer

Nyhetsbladet för Vägrapportörer

Detta är det första nyhetsbladet för vägrapportörer i Skåne. Vi vill på det här sättet informera om hur verksamheten går och berätta om intressanta saker som kommer fram i projektet.

Som Vägrapportör hjälper Du till att förmedla uppgifter om vad som händer på vägnätet till Vägverkets trafikinformationscentral i Kristianstad och bidrar därmed till att skapa bättre säkerhet och framkomlighet på våra vägar. En aktiv och pålitlig inrapportering betyder att Vägverket snabbt kan lösa problemen på vägarna och därmed sörja för att trafiken kommer fram på ett säkert sätt.

Åkeriföreningen stödjer verksamheten

Åkeriföreningen Syd hade en gemensam idé med Vägverket: Vi bör hitta fler "vägar" att få reda på hur det ser ut på vägarna. Det är med stor glädje jag ser hur snabbt vårt projekt har kommit till stånd. Min uppgift att ragga fram Vägrapportörer bland våra åkerier och bärgare var enkelt. Alla som hörde talas om det ställde upp utan ersättning.

Vid våra informationmöten kände jag starkt intresset från Vägrapportörerna. Det speciella var att vi valt ut duktigt yrkesfolk med vägen som arbetsplats. Det borgar för att det bara är fackmannamässiga synpunkter som kommer in till Trafikinformationscentralen. Det ska bli spännande att följa projektet och se om våra förhoppningar infrias.

Bengt Nordlindh

VD Åkeriföreningen Syd

Skaran av vägrapportörer behöver växa

Antalet registrerade vägrapportörer är nu uppe i 67 stycken yrkesförare. Av dessa är 13 stycken bärgare, 10 kör fjärrtrafik ofta på natten, ungefär lika många lokaltrafik i tätort och något fler lo-

kaltrafik på landsbygden. Cirka 15 kör krets- eller linjetrafik, och 4 sysslar med vägunderhåll. Fler rapportörer behövs, inte minst bärgare som bör täcka den östra och nordvästra delen av Skåne.



En dialog med representanter för regionbuss-trafiken har inletts för att också få med bussförare som vägrapportörer. Intresset är stort och man inser att alla vinner på att information om vägförhållandena och trafiken samlas in och förmedlas till bil- eller bussförarna.

Vägrapportörerna har varit i farten

Försöket drog igång en vecka in i december förra året. Under den första månaden kontaktade vägrapportörerna Vägverkets TIC om cirka 50 händelser. Tjugo olika vägrapportörer har lämnat uppgifter om olyckor eller kvarvarande hinder från olyckor, stillastående fordon, oljeutsläpp eller tappad last, djur på vägen, skadade räcken eller andra väganordningar och besvärligt väglag.

Operatörerna är nöjda och tacksamma

Operatörerna vid Trafikinformationscentralen är

tacksamma för det engagemang som ni vägrapportörer visar. Första månaden har varit något av en prövotid där säkert många känner sig för och är lite osäkra på om man skall ringa eller inte. Ändå har ganska många rapportörer hört av sig när de upptäckt problem på vägnätet och inte minst bärgarna har meddelat när de röjt upp efter olyckor. De rapporter som ni vägrapportörer lämnat har varit klara och tydliga. Vi operatörer märker att ni yrkesförare är proffs och vet vad ni talar om när ni rapporterar och det är vi särskilt tacksamma för.

Operatörerna är hittills mycket nöjda och vill gärna att verksamheten byggs ut. Eftersom vägrapportörerna ringer på ett prioriterat telefonnummer så är det endast samtal från polis och räddningstjänst som går före. Skulle operatören inte svara när Du ringer så beror det alltså på att han eller hon först måste avsluta ett pågående samtal med polisen. Har Du inte möjlighet att ringa igen, återkommer operatören till Dig, så fort det är möjligt.

Försöket skall utvärderas

Försöket med vägrapportörer skall utvärderas till sommaren för att vi skall få svar på om de meddelanden som vägrapportörerna lämnat har bidragit till att höja kvaliteten på trafikinformationen. Vi skall då analysera de loggar som finns över inkommande meddelanden och vi kommer också att samla in synpunkter från bl a vägrapportörerna.

Plogskort för säkrare vinterfärd


Nytt för i år när snön drog in över Skåne var kolonnkörningar från Ystads hamn mot Kristianstad, Sjöbo och Malmö. Kvällen den 28 december står polisbilar och plogbilar redo i Ystad hamn. Tre färjor ska lägga till och tanken är att undvika att lastbilarna kör fast och orsakar problem på sin väg genom landet.


Först kör plogbilen som följs av en polisbil och därefter ett långt pärlband av lastbilar från färjeläget mot Malmö på E65, mot Sjöbo på väg 13 och mot Kristianstad på väg 19. Det var en idé som räddningstjänsten fick tillsammans med Vägverket och polisen. Brandinspektör Göran Norberg på räddnings-


tjänsten i Ystad är mycket nöjd med insatsen: — Det fungerade jätligt bra och vi slapp lastbilar stående på tvären i nån backe.




Sex nya vägmärken

 Märket anger att automatisk övervakning med kamera eller motsvarande sker för övervakning av trafiken, beskattning eller avgiftsbeläggning. Märket anger vidare att registrering av personuppgifter kan ske. Gäller anvisningen en längre vägsträcka, anges sträckans längd på tilläggstavla. Märket upprepas också på lämpliga avstånd.

 Märket anger en tunnel. Det ska alltid användas för att märka ut tunnlar som är längre än 500 meter, men kan även användas för att märka ut kortare tunnlar. Tunnelns längd anges på den nedre delen av märket.

 Märket anger plats för uppställning av fordon vid haveri, motorstopp eller liknande. Det kan också, i kombination med avståndsangivelse, användas för vägvisning till närmaste nödupställningsplats.

 Märket anger nödutgång för gående.

 Märket anger riktningen till nödutgång eller motsvarande för gående.

 Brandsläckare

Vägverket
www.vv.se vagverket.kri@vv.se
Telefon: 0771-119 119

