



Kundrelationer i drift och underhåll

Nuläget i de nordiska länderna

Rapport nr. 02/2010
Utskott: Drift och underhåll

Författare:	Utskott Drift och underhåll, Kundfokusgrupp
Titel:	Kundrelationer i drift och underhåll
Serie:	NVF-rapporter
Upplaga (evt.):	Evt. upplaga
Utgivningsort:	
Tryck:	
ISSN:	0347-2485

NVF-rapporterna kan beställas via respektive lands sekretariat per telefon, fax, e-post eller post. Se kontaktuppgifterna på näst sista sidan.
En uppdaterad rapportförteckning finns på förbundets nordiska hemsida, <http://www.nvfnorden.org>.

Kundrelationer i drift och underhåll

Nuläget i de nordiska länderna

Rapport nr. 02/2010
Utskott: Drift och underhåll

Sammanfattning

Ett av NVF:s drifts- och underhållsutskotts centrala teman åren 2008-2012 är kundorientering. En av utskottets arbetsgrupper koncentrerar sig på kundorientering i fråga om drift av vägar. Arbetsgruppen beslutade kartlägga nuläget för kundorienteringen inom drift och underhåll vid de nordiska vägverken och de kommuner som deltar i utskottets verksamhet. Kartläggningen omfattade utöver olika metoder att ta reda på kundbehoven (undersökningar om kundtillfredsställelse, spontan respons, dialoger) också hur informationen om kundbehoven utnyttjas i olika faser av drift och underhåll liksom också i fråga om kommunikation och styrning.

I alla nordiska länders (Danmark, Island, Norge, Finland och Sverige) vägverk, liksom också i de kommuner som kartläggningen omfattade, görs regelbundna undersökningar om kundtillfredsställelse, oftast varje år. Hur undersökningen görs varierar, men vanligen görs förfrågningar per telefon eller brev samt via webben. Dialoger mellan kunderna och väghållarna är vanliga i olika arbetsgrupper och delegationer landsomfattande och lokalt, projektvis, i samband med olika evenemang och i allt större utsträckning via webben. Spontan kundrespons samlas in och analyseras åtminstone i Finland och Sverige. I Norge kan kunderna stå i direkt kontakt med entreprenören, detsamma gäller de flesta städerna. I Finland, Sverige och Danmark vill man för landsvägarnas del ha respons via beställaren, för att uppgifterna om responsmängderna och -karaktern inte bara kommer till entreprenörens kännedom. Information om särskilt vinterväghållningen men också om underhållet ges överallt inte bara via webben utan också via egna tidningar, pressmeddelanden, radio och mobiltelefoner.

Kundinformationen utnyttjas på något sätt i alla nordiska länder också för att styra väghållningen. För kundtillfredsställelsen har uppställts direkta mål eller också används resultaten av undersökningarna om kundtillfredsställelse som olika slags mätinstrument för hur väghållningen har lyckats. Utgående från undersökningarna om kundtillfredsställelse och andra kunduppgifter har man i både Finland och Sverige gjort upp en utvecklings- eller åtgärdsplan. Målet på årsbasis har kopplats till hur planen har förverkligats.

Den bonus som entreprenörerna får för kundtillfredsställelse och som utvecklats och tagits i bruk i Finland uppfattas som mycket intressant i de övriga nordiska länderna med tanke på hur man kan förbinda entreprenörerna att vara centrala främjare av kundorienteringen. Det som är utmanande och som kräver fortsatt bearbetning är problematiken med upplevd och uppmätt, subjektiv och objektiv, sambandet mellan vidtagna åtgärder och hur kunden upplever dem.

Yhteenveto

PTL:n kunnossapitojaoston eräänä keskeisenä teemana on vuosina 2008-2012 asiakaslähtöisyys. Yksi jaoston työryhmistä keskittyy asiakaslähtöisyyteen tiestön hoidossa. Työryhmä päätti kartoittaa kunnossapidon asiakaslähtöisyyden nykytilaa eri Pohjoismaiden tielaitoksissa ja jaoston toiminnassa mukana olevissa kunnissa. Kartoitus kattoi paitsi eri keinot asiakastarpeen selvittämiseksi (asiakastytyväisyystutkimukset, spontaani palaute, vuoropuhelu), myös sen, miten tietoa asiakastarpeista hyödynnetään kunnossapidon eri vaiheissa, viestinnässä ja ohjauksessa.

Kaikissa Pohjoismaiden (Tanska, Islanti, Norja, Suomi ja Ruotsi) tielaitoksissa samoin kuin kunnissa, joita kartoitus koski, tehdään asiakastytyväisyystutkimuksia säännöllisesti, useimmissa vuosittain. Kyselyn toteutustapa vaihtelee, yleisiä ovat niin puhelin- kuin kirjekyselyt ja myös Internet-kyselyjä tehdään. Vuoropuhelua asiakkaiden ja tienpitäjien kesken käydään myös hyvin yleisesti, erilaisissa yhteistyöryhmissä ja neuvottelukunnissa niin valtakunnallisesti kuin paikallisesti, projektikohtaisesti, eri tapahtumien yhteydessä sekä enenevässä määrin Internetissä. Spontaania asiakaspalautetta kerätään ja analysoidaan ainakin Suomessa ja Ruotsissa. Norjassa asiakkaat voivat olla suoraan yhteydessä urakoitsijaan, samoin useimmissa kaupungeissa. Suomen, Ruotsin ja Tanskan maanteiden osalta palautteet halutaan hoitaa tilaajan kautta, jotta tieto palautteiden määrästä ja laadusta ei jää vain urakoitsijalle. Varsinkin talvihoidosta, mutta myös ylläpidosta tiedotetaan kaikkialla Internetin, lisäksi esimerkiksi omien lehtien, lehdistötiedotteiden, radion ja matkapuhelinten kautta.

Asiakastietoa käytetään tavalla tai toisella myös tienpidon ohjauksessa kaikissa Pohjoismaiden tielaitoksissa. Asiakastytyväisyydelle on suoraan asetettu tavoitteita tai asiakastytyväisyystutkimusten tuloksia käytetään tienpidon onnistumisen erityyppisinä mittareina. Asiakastytyväisyystutkimusten ja muun asiakastiedon pohjalta on sekä Suomessa että Ruotsissa laadittu kehittämis- tai toimenpidesuunnitelma. Vuositavoite on kytketty suunnitelman toteuttamiseen.

Suomessa kehitetty ja käytössä oleva urakoitsijoiden asiakastytyväisyysbonus koetaan muissa Pohjoismaissa hyvin mielenkiintoiseksi tavaksi sitouttaa urakoitsijat keskeiseksi asiakaslähtöisyyden edistäjäksi. Haastavaksi ja jatkotyöstämistä edellyttäväksi problematiikaksi nousee koetun ja mitatun, subjektiivisen ja objektiivisen, tehtyjen toimenpiteiden ja niistä seuraavien asiakkaan kokemusten välinen yhteys.

Summary

Customer orientation is one of the central themes of the NRA's technical committee for Operation and maintenance in 2008-2012. One working group of the technical committee focuses on customer orientation in road maintenance. The working group decided to conduct a survey of the current state of customer orientation in the road agencies in the Nordic countries and in the municipalities taking part in the activities of the technical committee. Besides the various methods for determining customer needs (customer satisfaction surveys, spontaneous feedback, dialogue) the survey also encompassed how the collected information about customer needs is utilised at the different stages of road maintenance, in communication and steering processes.

In all the road agencies of the Nordic countries (Denmark, Iceland, Norway, Finland and Sweden) as well as in the municipalities, customer satisfaction surveys are conducted regularly, in most cases on a yearly basis. The execution of the survey varied, often it was done by telephone, mail or on the Internet. Dialogues between customers and road keepers were also common in various cooperation groups and advisory councils both on a national and a local basis, in connection with a specific project, various events and increasingly on the Internet. Spontaneous customer feedback was collected and analysed at least in Finland and Sweden. In Norway the customers can be in contact directly with the contractor, like in most cities. In Finland, Sweden and Denmark it was considered preferable to collect the feedback concerning the highways via the orderer, so that the amount and nature of it would not remain solely with the contractor. Information about maintenance, especially winter maintenance, is everywhere distributed via the Internet, but also in various publications, press releases, by radio and via mobile phones.

Customer information is used one way or another in the road maintenance steering process in all the road agencies in the Nordic countries. Customer satisfaction objectives have either been set directly or the results of customer satisfaction surveys have been used as various kinds of indicators of how successful the road maintenance has been. Both in Finland and Sweden a development or action plan has been formulated. The annual objective has been linked to the implementation of the plan.

A customer satisfaction bonus to the contractor – an idea developed and used in Finland has in the other Nordic countries been considered a very interesting way of engaging the contractor in a central role to promote a customer oriented approach. What posed a challenge requiring further investigation is the problem of how to determine the link between what is experienced and what is measured, between the subjective and the objective, between the measures taken and the customer's experience.

Innehållsförteckning

1 Enkätresultaten sida 13

1.1 Vilka kundundersökningar, som gäller drift och underhåll, gör man? sida 13

1.1.1 Danmark sida 13

1.1.2 Finland sida 15

1.1.3 Island sida 16

1.1.4 Norge sida 17

1.1.5 Sverige sida 18

1.2 Har man segmenterat kunder i kundgrupper? Hur? sida 20

1.2.1 Danmark sida 20

1.2.2 Finland sida 20

1.2.3 Island sida 21

1.2.4 Norge sida 21

1.2.5 Sverige sida 21

1.3 Hur beaktar och utnyttjar man av kundrespons? sida 22

1.3.1 Danmark sida 22

1.3.2 Finland sida 22

1.3.3 Island sida 23

1.3.4 Norge sida 23

1.3.5 Sverige sida 23

1.4 Vilka former har man för olika typer av kunddialoger? sida 24

1.4.1 Danmark sida 24

1.4.2 Finland sida 26

1.4.3 Island sida 26

1.4.4 Norge sida 27

1.4.5 Sverige	sida 27
---------------	---------

1.5 Hur tar man hand om innehållet och formulering av entreprenadkontrakt ur den synvinkeln, att kundernas behov förändras och lever under kontraktstiden?	sida 29
---	---------

1.5.1 Danmark	sida 29
---------------	---------

1.5.2 Finland	sida 29
---------------	---------

1.5.3 Island	sida 29
--------------	---------

1.5.4 Norge	sida 29
-------------	---------

1.5.5 Sverige	sida 30
---------------	---------

1.6 Vilka rutiner har man för också entreprenörer i sitt arbete tar hänsyn till kundernas behov? Har man olika bonussystem i driftentreprenader som gäller kundsynvinkeln?	sida 31
---	---------

1.6.1 Danmark	sida 31
---------------	---------

1.6.2 Finland	sida 31
---------------	---------

1.6.3 Island	sida 32
--------------	---------

1.6.4 Norge	sida 32
-------------	---------

1.6.5 Sverige	sida 32
---------------	---------

1.7 Hur tar man hand om att kvalitet i gränserna mellan statlig och kommunal väg eller gång- och cykelväg är tillräckligt motsvarande?	sida 32
---	---------

1.7.1 Danmark	sida 32
---------------	---------

1.7.2 Finland	sida 33
---------------	---------

1.7.3 Island	sida 33
--------------	---------

1.7.4 Norge	sida 33
-------------	---------

1.7.5 Sverige	sida 33
---------------	---------

1.8 Information och kommunikation som gäller drift och underhåll; hurdana bra praxis har man?	sida 34
--	---------

1.8.1 Danmark	sida 34
---------------	---------

1.8.2 Finland	sida 34
---------------	---------

1.8.3 Island	sida 34
--------------	---------

1.8.4 Norge	sida 34
-------------	---------

1.8.5 Sverige sida 35

1.9 Hur används kundbetyg i styrningen i din organisation?

sida 35

1.9.1 Danmark sida 35

1.9.2 Finland sida 36

1.9.3 Island sida 36

1.9.4 Norge sida 36

1.9.5 Sverige sida 37

2 Analys och slutsatser sida 40

1 Enkätresultaten

1.1 Vilka kundundersökningar, som gäller drift och underhåll, gör man?

I synnerhet: hur ofta gör man undersökningen, vad frågar man om drift och underhåll, hur gör man undersökningen (via brev, telefon eller Interneten), hur många svar i genomsnitt får man och vad är svarprocent, vilken målgrupp har man för undersökningen (privatbilister, yrkesbilister, annan grupp?) och vilken skala har man (t. ex: 5: mycket nöjd ... 1 mycket missnöjd)?

1.1.1 Danmark

Vejdirektoratet:

- *hur ofta gör man undersökningen?*

2 gange årligt

- *vad frågar man om drift och underhåll?*

Der spørges overordnet om:

- Renholdelse af; kørebaner, grøfter og rabatter, rastepladser, toilet og ubemandede rastepladser.
- Vejenes tilstand; Vedligeholdelse af vejene generelt, asfaltens jævnhed, vejstribernes tydelighed.
- Vintertjeneste; Glatførebekæmpelse og saltning, snerydning
- Skilte og lyssignaler; Skiltningens tydelighed, lyssignalernes tydelighed, kantpæles tydelighed
- Fremkommelighed; Oprydning efter uheld og ulykker, Information om vejarbejder, afmærkning/afspærring af vejarbejdsområde.
- *brev, telefon eller Internetenkät?*

Undersøgelserne foregår ved telefoninterview

- *hur många svar i genomsnitt och svarprocent?*

900 bilister interviewes – hvert 2. år interviewes herudover 200 cyklister/gående og 200 naboer til vejene.

- *målgrupp för undersökningen (privatbilister, yrkesbilister, annan grupp?)*

500 privatbilister, 400 erhvervsbilister

- *vilken skala har man (t. ex: 5: mycket nöjd ... 1 mycket missnöjd)*

1-6; 1 = Meget tilfreds

2 = Tilfreds

3 = Hverken tilfreds eller utilfreds

4 = Utilfreds

5 = Meget utilfreds

6 = Ved ikke

København:

Københavns Kommune, Teknik- og Miljøforvaltningen har et borgerpanel på internettet, som kommunens borgere kan tilmelde sig. I forbindelse med helhedsorienteret driftsstrategi, som blev indført pr. 1. januar 2008, spørger man borgerne flere gange årligt om deres mening om drift og vedligehold i København.

- *hur ofta gör man undersökningen?* I 2008 5 gange årligt. I 2009 2 gange årligt.
- *vad frågar man om drift och underhåll?* Vedligeholdelse af kørebaner, cykelstier, fortove gågader og pladser, vejskilte, belysning samt andet byudstyr. Vintertjeneste på kørebaner, cykelstier, fortove, gågader og pladser. Fremkommelighed ved udendørsserveringer, arrangementer, containere/stilladser samt vejarbejder.
- *brev, telefon eller Internetenkät?* Internet samt i 2009 også pr. telefon (beboere i de geografiske områder vi ønsker vurderet)
- *hur många svar i genomsnitt och svarprocent?* Op til 2.000 personer modtager spørgsmålene. Ca. 1.000 borgere svarer hver gang.
- *målgrupp för undersökningen (privatbilister, yrkesbilister, annan grupp)?* Lokale beboere (borgere i København)
- *vilken skala har man (t. ex: 5: mycket nöjd ... 1 mycket missnöjd)?* 1 (meget utilfreds) - 5 (meget tilfreds)

Aalborg:

Der er gennemført brugertilfredshedsundersøgelser i 2004 og 2008 vedrørende Trafik og Miljø (trafiksikkerhed, parkering, snerydning, vedligehold, busdrift, luftforurening, støj, fodgængerforhold m.v.)

- *hur ofta gör man undersökningen?*

Der er gennemført 3 gange og planen er at gøre det hvert 4. år.

- *vad frågar man om drift och underhåll?*

Hvilken betydning samt hvor tilfreds man er med:

- der bliver ryddet sne om morgenen
- at veje og stier er godt vedligeholdt
- renholdelse af torve og pladser

- *brev, telefon eller Internetenkät?*

Telefon

- *hur många svar i genomsnitt och svarprocent?*

500-600 svar, svarprocent ca. 50-55%

- *målgrupp för undersökningen (privatbilister, yrkesbilister, annan grupp?)*

Alle borgere i kommunen både bilister, cyklister, fodgængere.

- *vilken skala har man (t. ex: 5: mycket nöjd ... 1 mycket missnöjd)*

1-5 fra ingen betydning- afgørende betydning samt 1-5 fra meget utilfreds (Mycket missnöjd)-meget tilfreds (mycket nöjd)

1.1.2 Finland

Vägförvaltningen (från och med 1.1.2010 Trafikverket):

- undersökning om trafikanttilfredsställelse, vinter
 - varje vinter
 - halkbekämpning, användning av salt, snöplogning, vägytans jämnhet, annat vinterunderhåll, vilka problem i rörlighet, när har man speciella problem, hastighetsbegränsningar under vinter och den mörka perioden, automatisk kameraövervakning, kundservice, bakgrund
 - brevenkät, karta bifogad, area är entreprenadsområde
 - man skickar enkät till 25000 privatbilister och 2300 yrkesbilister, svarsprocent (år 2008) var 42 % (ca 10500 svar) för privatbilister och 38 % (ca 880 svar) för yrkesbilister
 - två målgrupper: privatbilister och yrkesbilister
 - skala: 5 mycket nöjd, 4 nöjd, 3 varken nöjd eller missnöjd, 2 missnöjd, 1 mycket missnöjd
- undersökning om trafikanttilfredsställelse, sommar
 - varannan sommar (men extra undersökning sommar 2009 p.g.a. förändringar i organisationen)
 - beläggningarnas och grusvägarnas skick, sommardrift, vilka problem i rörlighet, trygghet speciellt i skolresor, vägarbetsplatser, kundservice, bakgrund
 - brevenkät, karta bifogad, area är vägregion
 - man skickar enkät till 6750 privatbilister och 3700 yrkesbilister, svarsprocent (år 2008) var 37 % (ca 2500 svar) för privatbilister och 35 % (ca 1290 svar) för yrkesbilister
 - två målgrupper: privatbilister och yrkesbilister
 - skala: 5 mycket nöjd, 4 nöjd, 3 varken nöjd eller missnöjd, 2 missnöjd, 1 mycket missnöjd
- näringslivets kundundersökning
 - ny undersökning, vartannat år
 - möjlighet att välja transportens tidpunkt och rut, effekter av försenade transporter, orsaker av förändringar i transportsruter, transportförhållandena i vintertid/nattid/året runt
 - Internetenkät, rekrytering per telefon
 - 576 svar, 1300 rekryterade, svarsprocent 44 %
 - näringslivet (utrikeshandel, skogsindustrin, gods- och persontransportföretag)
 - skala: 5 mycket nöjd, 4 nöjd, 3 varken nöjd eller missnöjd, 2 missnöjd, 1 mycket missnöjd
- strategisk intressegruppsundersökning
 - vartannat år

- hur har Vägförvaltningen lyckats i daglig drift och vägarnas och broarnas skick, samarbetsförmåga
- Internetenkät
- 1016 svar, svarsprocent 39 %
- samarbetspartners, uppdragsgivare, serviceproducenterna
- skala: 5 mycket bra, 4 bra, 3 varken bra eller dåligt, 2 dåligt, 1 mycket dåligt
- innovationsmätning
 - vartannat år, som en del av strategisk intressegruppsundersökning
 - hur Vägförvaltningen lyckats i upphandlingar, uppmuntrar i innovationer och utveckling, samarbetsförmåga
 - Internetenkät
 - 1016 svar, svarsprocent 39 %
 - skala: 5 mycket bra, 4 bra, 3 varken bra eller dåligt, 2 dåligt, 1 mycket dåligt

Helsingfors stad:

- vartannat år enkät som täcker hela stad, frågor gäller drift och underhåll
- om behövs, kan man göra speciella enkät, som täcker en viss område eller speciell sak
- brev- eller Internetenkät
- svarprocent varierar
- bilister, fotgängare, cyklister och funktionshindrade

Uleåborg stad:

- varje år kundbelåtenhetenkät för kunder i driftområde, urval 4000 människor
- snöplogning, sandning, sommar drift osv.
- skolbetyg 4-10
- vartannat år tar man del i en enkät man gör i många kommuner i Finland, frågor också om drift och underhåll

1.1.3 Island

Vegvesenet utfører 3 undersøkelser om kundtilfredshed til vegnettet i Island men ikke kommunerne.

- Tre undersøkelser per år: To undersøkelser til alle bilister (prøveutvalg) i februar og august, med 8-10 spørsmål hver gang. En undersøkelse til eier av lastebiler og rutebiler (prøveutvalg).
- I alle undersøkelsene spørger vi om tilfredshed med vegopmerkingen og skilningen og tilfredshed med skilningen hvor vi utfører et arbeid på veger. I undersøkelsen i februar spørger vi nogle spørsmål om tilfredshed med vinter tjeneste (vinterdrift), snekastning og halkbekæmpning. I undersøkelsen til eier av lastebiler og rutebiler spørger vi om tilfredshed med tjeneste (snekastning, halkbekæmpning, veghøvling, skilningen hvor vi utfører et arbeid på veger).

(I undersøkelsene til alle bilister vi spørger også om om tilfredshed med Vegagerðin, føling av trygghed med at køre på vegene (trafiksikkerhed)).

- Undersøkelsene er nu alle utført med telefon men undersøkelsene til alle bilister bliver neste gang internet undersøkelse.
- I undersøkelsene til alle bilister svarer 800-1000 eller 50-65%. I undersøkelsen med eier av lastebiler og rutebiler svarer 25 eller 100%
- Undersøkelser til alle bilister og en undersøkelse med eier av lastebiler og rutebiler.
- Meget fornøyd = 5..... meget misfornøyd = 1

1.1.4 Norge

Vegvesen:

Det er siden 2005 årlig gjennomført 2 ulike spørreundersøkelser knyttet til drift og vedlikehold, dette er "Trafikanttilfredshet med vinterdriften" og "Trafikanttilfredshet med fremkommelighet"

- *hur ofta gör man undersökningen?* Frem til nå årlig, men fremover hvert 4. år fordi det tar tid fra tiltak blir satt i verk til de virker.
- *vad frågar man om drift och underhåll?*
- *brev, telefon eller Internetenkät?* Telefonintervju
- *hur många svar i genomsnitt och svarprocent?* Antall svar ca 10 500 for hver undersøkelse
- *målgrupp för undersökningen (privatbilister, yrkesbilister, annan grupp)?* privatbilister og yrkesbilister hver for seg
- *vilken skala har man (t. ex: 5: mycket nöjd ... 1 mycket missnöjd)?* 1 svært misfornøyd til 6 svært fornøyd

Bærum:

- *hur ofta gör man undersökningen?* Har hatt en i 2002 i løpet av de 10 siste år
- *vad frågar man om drift och underhåll?*
- *brev, telefon eller Internetenkät?* Brev
- *hur många svar i genomsnitt och svarprocent?* 563 innkomne svar, dette ga en svarprosent på 58%
- *målgrupp för undersökningen (privatbilister, yrkesbilister, annan grupp?)* Beboere/innbyggere
- *vilken skala har man (t. ex: 5: mycket nöjd ... 1 mycket missnöjd)* 1 Svært misfornøyd og svært fornøyd 6, vet ikke 7 se vedlegg

1.1.5 Sverige

Vägverket (från och med 1.4.2010 Trafikverket):

1. Trafikantbetyg – drift och underhåll vintervägar (mäts vartannat år)
 - Mätningen svaras av privatbilister + yrkeschaufförer

2. Trafikantbetyg – drift och underhåll sommarvägar (mäts vartannat år)
 - Mätningen svaras av privatbilister + yrkeschaufförer

1 Trafikantbetyg – drift och underhåll sommarvägar

Övergripande nöjdhetsfråga:

Är du nöjd eller missnöjd med de nationella vägarna respektive de övriga statliga vägarna när gäller hur de sköts och underhålls under sommarhalvåret allmänt sett (karta biläggs)?

Är du nöjd eller missnöjd med nationella respektive de övriga statliga vägarna under sommarhalvåret vad gäller ...

- ... Vägverkets insatser för att åtgärda spårbildning och ojämnheter på vägen
- ... hur Vägverket sköter linjemarkeringarna, dvs. att dessa är ordentligt synliga
- ... hur man sköter kantstolpar (Obs ej vägskyltar), dvs att de är rena och synliga
- ... hur Vägverket sköter underhållet av vägmärken/skyltar, dvs att de syns tydligt
- ... hur Vägverket sköter området intill vägen, exempelvis diken, träd- och buskröjning
- ... Vägverkets rastplatser längs vägarna

2 Trafikantbetyg – drift och underhåll vintervägar (mäts vartannat år)

Övergripande nöjdhetsfråga:

Är du nöjd eller missnöjd med de nationella vägarna respektive de övriga statliga vägarna när gäller hur de sköts och underhålls under vinterhalvåret allmänt sett (karta biläggs)?

Är du nöjd eller missnöjd med de nationella vägarna respektive de övriga statliga vägarna under vinterhalvåret när det gäller ...

- ... Vägverkets insatser för att åtgärda spårbildning och ojämnheter på vägen
- ... hur man sköter kantstolpar (Obs ej vägskyltar), dvs att de är rena och synliga
- ... Vägverkets rastplatser längs vägarna
- ... hur Vägverket sköter linjemarkeringarna, dvs. att dessa är ordentligt synliga
- ... hur Vägverket sköter området intill vägen, exempelvis diken, träd- och buskröjning
- ... hur Vägverket tar bort snö, modd och halka
- ... hur Vägverket sköter underhållet av vägmärken/skyltar, dvs att de syns tydligt

- Postal undersökning (300 yrkeschaufförer och 400 privatbilister i var och en av de 7 regionerna)

- Sommar 2007 ca: 70%. Vinter 2008 ca: 65%
- 5-gradig svarsskala
- Mycket missnöjd – mycket nöjd. 3 är varken eller.

Stockholm:

- *hur ofta gör man undersökningen?*

Varje år

- *vad frågar man om drift och underhåll?*
 - Rent och städat
 - Tryggt och säkert
 - Information och inflytande
 - Valfrihet
 - Helhetsomdömen
 - Övriga frågor (kultur och idrott)
- *brev, telefon eller Internetenkät?*

Brev

- *hur många svar i genomsnitt och svarsprocent?*

Ingen uppgift

- *målgrupp för undersökningen (privatbilister, yrkesbilister, annan grupp?)*

Slumpmässigt urval

- *vilken skala har man (t. ex: 5: mycket nöjd ... 1 mycket missnöjd)*

1: Stämmer inte alls – 5: Stämmer helt 6: Vet ej

Falun:

- *hur ofta gör man undersökningen?*

Vi frågar medborgare via enkäter vart annat/vart tredje år vad de anser om drift och skötsel av kommunens gator/gc-vägar/parker, totalt 40 frågor. Vi använder SKL´s kommuneknät.

- *vad frågar man om drift och underhåll?*

Bifogat detta svar skickas en sammanställning av de svar vi fick på enkäten 2007. Önskas mer detaljerad information om vilka frågor som ställdes är det möjligt att ta fram.

- *brev, telefon eller Internetenkät?*

Enkät hem i brevlådan

- *hur många svar i genomsnitt och svarprocent?: 70%*
- *målgrupp för undersökningen (privatbilister, yrkesbilister, annan grupp)?: Falubon*
- *vilken skala har man (t. ex: 5: mycket nöjd ... 1 mycket missnöjd)?: 5 steg*

1.2 Har man segmenterat kunder i kundgrupper? Hur?

1.2.1 Danmark

Vejdirektoratet:

Målgruppen bilister er fastsat til personer over 18 år, som kører bil privat eller i forbindelse med deres erhverv og som kører om statsvejnettet. Erhvervsbilister er defineres som personer, der i arbejdsmæssig sammenhæng kører minimum 8000 km om året. Køres der under 8.000 er besvarelserne regnet som privatbilist.

Erhvervsbilister kan være lastbilchauffører, repræsentanter, sælgere, buschauffører, taxichauffører, håndværkere m.fl.

Målgruppen cyklister/gående er fastsat til personer over 18 år, som benytter Vejdirektoratets cykelsti og/eller fortov, og som maksimalt bor 2 km fra en statsvej med cykelsti og/eller fortov.

Målgruppen naboer er fastsat til personer over 18 år, som har direkte "kontakt" til en motorvej, motortrafikvej eller hoved/landevej under Vejdirektoratet. De bor altså i hus eller lejlighed, som støder direkte op til vejen (eller bor på vejen).

København:

Køn, alder samt bydel

1.2.2 Finland

Vägförvaltningens kundgruppering

BASSERVICEKUNDER (medborgarna och näringslivet)



Basservice åt ALLA
våra kunder

STRATEGISKA KUNDER

Grundskole- elever (7 - 15v.)	Arbets- resande	Producenter av person- trafiktjänster
Utrikeshandel	Skogsindustrins virkes- anskaffning	Producenter av godstransport- service

...baserat på en kännedom av
de strategiska kundernas
behov och framtidsperspektiv.

KUNDER MED SÄRSKILDA BEHOV

Unga (15 - 21 år)	Seniorer (65+ år)	Rörelse- och funktions- hindrade	Turistföretag	Parti- och detaljhandel
Special- transportörer	Transportörer av farliga ämnen	Transittrafik	Ansvariga för samhällets bastjänster	Regionala kunder med specialbehov

Därtill beaktar vi
våra kunders
specialbehov

Vägförvaltningen har definierat strategiska och specialbehovskunder.

1.2.3 Island

En undersøkelse til eier av lastebiler og rutebiler og to undersøkelser med alle bilister (prøveutvalg).

1.2.4 Norge

Vegvesen:

Ja - privatbilister og yrkesbilister. Det har vært spurt om alder og kjønn også, men dette har ikke blitt brukt i oppfølgingen.

Bærum:

Tilfeldige utvalgte personer.

1.2.5 Sverige

Vägverket:

Medborgare

Barn och unga

Ungdomar

Yrkesverksamma

Äldre

Funktionshindrade

Näringsliv

Bas- och processindustrin

Konsumentvaru- och livsmedelsindustrin

Offentlig service

Turistnäringen

Godstransportörer

Persontransportörer

Stockholm:

Nej, undersökningar görs endast gentemot medborgarna.

Falun:

Nej.

1.3 Hur beaktar och utnyttjar man av kundrespons?

1.3.1 Danmark

Vejdirektoratet:

Brugerundersøgelsen indgår, sammen med den professionelle vurdering af vejnettets vedligeholdelsestilstand og –behov i prioriteringen af de opgaver, som driftsorganisationen udfører, under hensyntagen til det til enhver tid gældende bevillingsniveau.

København:

Vi sammenholder resultaterne fra borgermålingerne med målinger indenfor faglig kvalitet, økonomisk effektivitet og medarbejdertilfredshed. Målingerne viderefremmes til både medarbejdere, ledere, direktionen og politikerne og bruges som et ledelsesværktøj til blandt andet at omdisponere økonomiske midler.

Aalborg:

De indgår ved ændringer af strategi for prioritering af indsatsområder. Herudover anvendes brugertilfredshedsundersøgelserne til løbende at optimere interne arbejdsprocesser og arbejdsbeskrivelser som entreprenører arbejder efter.

1.3.2 Finland

Vägförvaltningen:

Vägförvaltningen har aktivt utvecklat sättet att analysera och utnyttja resultaten från kundundersökningarna. Resultaten från kundbelåtenhetsundersökningarna förvisas som videokonferens till alla vägdistrikt. Efter att ha hört de centrala resultaten berättar varje vägdistrikt sina synpunkter och iakttagelser, likaså centralförvaltningens experter. Ett memo uppgörs av diskussionen. Resultaten behandlas ur nationell synvinkel i expertnätverket för upphandling av drift och i lämpliga andra nationella grupper. Även i möten med centrala kundgrupper (till exempel Transport- och logistikförbundet) går man igenom resultaten och diskuterar dem. Belåtenhetsundersökningens centrala resultat, slutsatser och eventuella fortsatta åtgärder behandlas även ofta i Vägförvaltningens ledningsgrupp och direktion. Resultaten förevisas på Vägförvaltningens internetsidor och ofta även på andra sätt, till exempel via pressmeddelanden eller en artikel i nyhetsbrevet, som sänds till Vägförvaltningens samarbetspartners. Man har gjort ett principbeslut om att informera genom ett pressmeddelande, som sänds i början av nästa vinterperiod, inte på våren då undersökningen färdigställs. På samma sätt behandlas även till exempel resultaten från enkäten till näringslivet.

Riksomfattande utnyttjar man kundrespons som en informationskälla för kundbehov. Man analyserar riksomfattande trender. Vi utvecklar inom år 2009 ett sätt att analysera och beakta kundrespons. På basen av kundrespons och andra informationskällor analyserar man också, hur vi har lyckats uppfylla servicelöftet. Om man ger respons av någon speciell eller ny fråga, reagerar vägförvaltningen snabbt och informerar mera på Internetsidorna och i media.

I distrikten utnyttjar man distriktets kundrespons, analyserar trender, men man kan också utnyttja enskild respons eller respons i ett visst område eller respons för någon speciell väg. I vägdistriktet har resultaten från kundundersökningarna analyserats av den kundansvarige eller av någon lämplig grupp, till exempel underhållsgruppen. Resultaten behandlas i vägdistriktets ledningsgrupp. I vägdistriktet har man uppgjort en utvecklingsplan för kundbelåtenheten. Planen uppföljs och uppdateras. Denna process hänför sig till vägdistriktets resultatmål, vilket redogörs närmare i punkt 1.9.2. Man förevisar och diskuterar resultaten i lämpliga entreprenörmöten. Resultaten behandlas även i varje områdesentreprenad, vid arbetsplatsmötena.

Inom driftentreprenaderna är kundresponserna kanske den viktigaste kundinformationen. De meddelanden om trafikstörningar som tas emot av vägtrafikantlinjen förmedlas genast vidare till den entreprenör som ansvarar för vägen och vid behov till andra myndigheter. Brister som äventyrar eller betydligt försvårar rörligheten åtgärdas genast. Största delen av de här meddelandena gäller drift och underhåll. Beställaren och entreprenören går igenom meddelandena regelbundet på arbetsplatsmöten.

Helsingfors stad:

Man analyserar all kundrespons. Man har märkt, att det är svårt att hitta konkreta åtgärder på basen av kundrespons, mera nytta har man av kundundersökningar.

Uleåborg stad:

Beställaren och entreprenören går igenom meddelandena regelbundet på arbetsplatsmöten. Man får i medeltal 200-300 responser per entreprenad via olika responskanaler.

1.3.3 Island

Ennå ikke meget.

1.3.4 Norge

Vegvesen:

Resultatene fra spørreundersøkelsene gjennomgås i hele organisasjonen og forslag til tiltak for forbedringer på de områder hvor det er dårlige resultater blir utarbeidet. Ofte handler tiltak om hyppigere kontroll av entreprenør. Synes å være en konsekvens av (dårlige) resultater at Statens vegvesen de siste årene har blitt flinkere til å orientere om hvilke standardkrav som kan forventes på vegnettet. Hvor mye vi har brukt resultatene direkte i utvikling av våre drifts- og vedlikeholdskontrakter er vi usikre på, men strengere krav til kvalitetsopplegg i kontraktene er et eksempel.

1.3.5 Sverige

Vägverket:

Data samlas bla främst in genom:

- kontinuerliga marknadsundersökningar,
- kundärendehanteringssystem "Kundskap" där framförallt kundärenden hanteras, men även kundsynpunkter.

Omhändertagandet av informationen från undersökningar och kundärendehanteringssystemet tas om hand enligt särskilda enhetliga rutiner som gäller för hela verksamheten. Resultatet av undersökningar analyseras alltid enligt en särskild mall. Resultatet jämförs bla mot andra delar i verksamheten, tidigare resultat samt andra mätningar inom samma område. Analysen resulterar i en förbättringslista. De mätningar och analyser som genomförs på nationell nivå dras enligt en, av GD fastställd, särskild "presentationsplan". Planen innebär att chefsgrupper och nätverk måste avsätta tid för presentation av mätningar, vilket medför att mätresultat ständigt aktualiseras och är på agendan. Presentationerna avslutas med att förbättringspunkterna går igenom. Om förbättringspunkter delas ut till medlemmarna i chefsgruppen eller nätverket för vidare hantering (t ex vidare analys eller direkt förbättring), så noteras detta på en särskild aktivitetslista. Denna följs sedan upp.

För kundärendehanteringssystemet "Kundskap", sammanställs varje år kundsynpunkterna i en årsrapport. Det görs även två temarapporter. Temarapporterna går på djupet i några förutbestämda områden. Områdena (Teman) bestäms bla av identifierade förbättringsområden utifrån marknadsundersökningar eller t ex om det är någon särskild händelse (i media eller liknande) där man behöver få mer information om kundernas attityder. Utsökningar i systemet görs även om man t ex i projekt behöver få reda på vad kunderna tycker om en specifik företeelse.

Stockholm:

Entydiga resultat tillvaratas och diskuteras i organisationen och åtgärdas vid behov vid upphandling eller i den dagliga driften.

Falun:

Resultatet presenteras för organisationen och politiken. Resultaten skulle bättre kunna användas som underlag och argumentation i vidare planering.

1.4 Vilka former har man för olika typer av kunddialoger?

Särskilt: har man dialog med kunder riksomfattande när man gör verksamhetslinjer för drift eller underhåll, kvalitetskrav eller enhetliga upphandlingsdokument, i distrikten när man planerar drift och underhåll eller inom entreprenadområdet när man preciserar av entreprenadens karakteristika och krav och kontrollerar entreprenaden? Också: vilken form av kunddialog har man, vilka kundgrupper deltar, hurdana erfarenheter har man haft. Har man utvecklat nya sätt eller nya former av kunddialoger, t. ex. Internet? Hur använder man resultat av kundundersökningar och kundrespons och hur syns kundernas behov i resultat och i upplägget?

1.4.1 Danmark

Vejdirektoratet:

Har man dialog med kunder

- *riksomfattande när man gör verksamhetslinjer för drift eller underhåll, kvalitetskrav eller enhetliga upphandlingsdokument*

Kun brugerundersøgelserne beskrevet i pkt. 1, som rutinemæssig dialog.

- *I distrikten når man planerar drift och underhåll*

Ikke rutinemæssig dialog, men borgere og trafikanter kan ringe/emaile til Vejdirektoratet med emner, manglende drift og vedligehold, spørgsmål m.m. og kommer således i dialog med de medarbejdere, som har ansvaret for at opgaverne udføres.

Samtidig er der i vejcentrene (distrikterne) regelmæssig dialog med erhvervslivets organisationer (Dansk Byggeri, Dansk Industri, Dansk Landbrug, Dansk Transport og Logistik) som brugere – først og fremmest omkring fremkommelighed og eventuelle u hensigtsmæssigheder på statsvejene.

I vejcentrene (distrikterne) er der også regelmæssig dialog med kommuner, både af generel karakter, men også vedrørende drift og vedligehold.

- *Inom entreprenadområdet når man preciserar av entreprenadens karakteristika och krav och kontrollerar entreprenaden*
 - *vilken form av kunddialog*

Ingen rutinemæssig dialog.

Der svares på borgere/trafikanter henvendelser via telefon/email.

De opgaveansvarlige medarbejdere foretager selv stikprøvekontrol eller beder Vejdirektoratets vejtilsyn, som dagligt gennemkører faste ruter, om at foretage kontrol.

- *vilka kundgrupper deltar*

Som ovenfor nævnt: borgere/trafikanter

- *hurdana erfarenheter*
- *har man utvecklat nya sätt eller nya form av kunddialoger, t. ex. Internet*

Via 3 forskellige web-portaler har borgere/trafikanter mulighed for at kontakte Vejdirektoratet, både på mail til virksomheden og direkte til navngivne personer. Telefonnummer til navngivne medarbejdere kan også finde.

Der kan også ringes til T.I.C. (TrafikInformationsCentret):

Telefonnummer: 8020 2060 om fejl og mangler på statsvejene, og

telefonnummer 1888 for trafikinformation (2,50 kr./minut).

- *hur använder man resultat an kundundersökningar och kundrespons i ovanstående punkter?*

Henvendelser fra borgere/trafikanter bruges i den daglige opgaveudførelse og kontakt/opfølgning i forhold til entreprenøren.

København:

Vi afholder fokusgruppemøder med borgere, som udvælges fra borgerpanelet.

Bruges som grundlag for benchmarking ift. kommunens egne entreprenører men også ift. eksterne ent. ved udbud. Hvad angår fremkommelighed på kørebaner/cykelstier og fortove er der dialog med de erhvervsdrivende, arrangører etc.

Kundernes behov er et politisk styringsværktøj, de danner grundlag for politikernes beslutninger.

Aalborg:

Har man dialog med kunder

- *riksomfattande när man gör verksamhetslinjer för drift eller underhåll, kvalitetskrav eller enhetliga upphandlingsdokument*

Kun Aalborg Kommune

- *I distrikten när man planerar drift och underhåll*

Borgerønsker inddrages i den planlagte vedligehold, men vurderes på samme grundlag som de opgaver, der fremkommer af kommunens tilsyn.

- *Inom entreprenadområdet när man preciserar av entreprenadens karakteristika och krav och kontrollerar entreprenaden*
 - *vilken form av kunddialog*

Borgerhenvendelser/-klager kan inddrages i krav til entreprenøren, f.eks. information om forestående arbejder, fleksibilitet i forbindelse med at sikre adgang til borgerenes ejendom.

- *vilka kundgrupper deltar*

Ingen systematisk inddragelse udover de i spørgsmål 1 omtalte brugertilfredshedsundersøgelser.

- *hurdana erfarenheter*

God borgerdialog i de konkrete tilfælde er vigtig.

- *har man udviklet nye sätt eller nye form av kunddialoger, t. ex. Internet*

Borgerne henvender sig i stort omfang via mail.

- *hur använder man resultat an kundundersökningar och kundrespons i ovanstående punkter?*

Generelle forhold kan blive inddraget i fremtidige arbejdsbeskrivelser/udbudsmateriale i form af krav til entreprenøren.

- *hur syns kundernas behov i resultat och i upplägget av ovanstående punkter?*

Vi har præcise krav til entreprenørens KS og kontrollerer den efter en nærmere fastlagt plan. Dog kan borgerklager indvirke på den måde, at vi inddrager de anmeldte steder i fremtidige stikprøvekontroller.

1.4.2 Finland

Vägförvaltningen:

När man uppgör nya riksomfattande verksamhetslinjer för vinterdriften, går man grundligt igenom olika kundgruppers behov. Vid uppgörandet av de nya verksamhetslinjerna för vinterdriften drog man nytta av de nyligen grundade medborgar- och näringslivsforumen. Man hade dialog också med skogsindustriforum, turismforum, möten med kollektivtrafikansvariga och lastbilsförbundet. Vid formulering av gång- och cykelbanornas underhåll organiserade man gruppsamtal med olika trafikantgrupper. Det var en ny typ av dialog på riksomfattande nivå och fungerade väldigt bra. Dialogen ger oss väghållare möjligheterna att förstå effekterna av vår verksamhet på våra kunders verksamhet. Å andra sidan öppnar dialogen även kundernas ögon för väghållarens möjligheter och t.ex. vinterdriftens realiteter.

För planering av drift och underhåll i vägdistriktet har man utvecklat en helt ny drift- och underhållsplan. I denna vägdistriktvisa planen presenterar man driftens och underhållets servicenivå och hur den förhåller sig till kundernas behov. Vid uppgörandet av planen ämnar man föra en aktiv dialog med kunderna och å andra sidan vägdistriktets experter emellan. I Tavastlands vägdistrikt har vi ett nytt dialogsätt: 10 yrkesbilister har fått en "panel" i bilen. I panelen har man sex knappar: halka, ojämnhet, snö, tvärkast, annan brist, ok. Yrkesbilisterna ger respons systematiskt t.ex. en viss tidpunkt, men också om problem de märker.

Redan nu har man dock vid planeringen av varje driftentreprenad kartlagt de lokala kundbehoven och infört dem i entreprenaderna som precisionsobjekt. Dessa berör vanligen skolskjutsar, trävaru-, torv- eller jordbrukstransporter. Även turistmål eller sommarenemang kan utgöra precisionsobjekt. De lokala kundbehoven utreds till exempel via gruppdiskussioner eller så kallade regionala vägforum. I fortsättningen utreds de lokala kundbehoven i samband med uppgörandet av vägdistriktets drift- och underhållsplan.

Helsingfors stad:

Man har olika slags av invånarmöten och annat invånarsamarbete. Gat- och parkavdelning har t.ex. regelbundna möten varje år med stadsdelsföreningarnas förbund.

1.4.3 Island

Ennå ikke meget.

1.4.4 Norge

Vegvesen:

Har man dialog med kunder

- *riksomfattande när man gör verksamhetslinjer för drift eller underhåll, kvalitetskrav eller enhetliga upphandlingsdokument* – ikke systematisk riksomfattende utover spørreundersøkelsene beskrevet i punkt 1.
- *I distrikten når man planerer drift og underhåll* – til en viss grad ved utarbeidelse av nye kontrakter, noen inviterer til årlige møter med ulike yrkesbilister m.m, samt at vi har distriktsvis dialog med kommuner og fylker.
- *Inom entreprenadområdet når man presiserer av entreprenadens karakteristika og krav og kontrollerer entreprenaden* – ikke systematisk. Mange klager fra kunder vil imidlertid påvirke hva vi fokuserer på ved vår stikkprøvekontroll av entreprenøren.
 - *vilken form av kunddialog* – tilfeldige innspill fra trafikanter. De ringer ofte våre døgnbemannede Vegtrafikksentraler. Dette blir loggført og brukes i oppfølging av entreprenør.
 - *vilka kundgrupper deltar*
 - *hurdana erfaringheter*
 - *har man utvecklat nya sätt eller nya form av kunddialoger, t. ex. Internet* Vi har firmapostadresse som kunder kan sende epost til, samt Vegtrafikksentralene som kan ringes døgnet rundt (tlf 175)
- *hur använder man resultat an kundundersökningar och kundrespons i ovanstående punkter?* Først og fremst i den daglige oppfølging og kontroll av entreprenør. Når nye kontrakter utarbeides vurderes endrede standardkrav.
- *hur syns kundernas behov i resultat och i upplägget av ovanstående punkter?* I liten grad.

Bærum:

Bærum kommune har egen avis som utgis 1. gang pr måned, i tillegg informeres det på vår e hjemmesider.

1.4.5 Sverige

Vägverket:

- i. Riksomfattande dialoger om regelverk, kvalitetsdokument och enhetliga upphandlingsdokument sker dels innan de fastställs och dels löpande efter fastställande.
- ii. Vägverkets plan för drift, underhåll och bärighet remissas med bl a med bärighetsgrupperna (länsvisa) där representanter från länsstyrelsen, LRF, skogsnäringen, kommuner och näringslivet. Sammansättningen varierar något. Generellt prioriterar bärighetsplanen ett vägnät som är utsett som särskilt viktigt ur näringslivssynpunkt.
- iii. Här förekommer olika former av dialogprojekt och i idéboken Dialog och kommunikation vid dialogstyrd drift finns exempel vad som används i Sverige (bilaga 1).

Vilka dialogformer som används varierar inom Vägverket eftersom förutsättningarna för dialogformerna varierar mellan t ex stad och landsbygd.

Resultaten från kunddialogerna arbetas in i planerna innan de fastställs, löpande synpunkter värderas och implementeras via revideringar av regelverk mm.

Stockholm:

Vet ej om någon sådan dialog.

Falun:

Falun kommun har avtal med enskilda vägföreningar vilka man möter med jämna mellanrum – dock inte så ofta.

Falun kommun och Vägverket Region Mitt har ingått ett tre-årigt samverkansavtal i syfte att samarbeta med utgångspunkt från de transportpolitiska målen. Årligen görs en handlingsplan över konkreta samverkansprojekt. Drift och underhåll ingår även här.

Falun kommun och Vägverket-Svevia träffas i "driftmöten" några gånger per år för att diskutera gemensamma frågor inom driftområdet.

Falubor har ofta synpunkter på hur man upplever gatustandard och hur vi klarar våra driftuppgifter, säg "klagomur" eller "åsiktsförmedling". Våra medarbetare har mer eller mindre dagligen kontakt med medborgare som tycker om våra gator. Ett telefonnummer finns angivet dit man vänder sig med synpunkter alt mejl.

Falun kommun deltar i en årlig mässa lokalt i Falun för att möta medborgare o kunder och ge möjlighet till dialog. På mässan presenterar vi hur vi arbetar och vilka projekt och aktiviteter som just nu är på gång.

Falun kommun har inga andra allmänna möten där medborgare-kunder bjuds in till dialog.

I kommunens styrsystem skall kvalitetsdeklarationer tas fram för de tjänster vi levererar. Det innebär att standard för ex. vinterväghållning antas politiskt i samband med budget och sedan presenteras som kvalitetsdeklaration för vinterväghållningen vilken ska kommuniceras med medborgare. Den informationen finns på/ska finnas på kommunens hemsida.

Vi konstaterar att det är ett stort intresse för vägar-gång- och cykelvägar vilket är roligt men samtidigt kräver mer av oss som väghållare i dialogen. Vi måste vara tydliga och kunna hänvisa till hur vi systematiskt arbetar för att få förtroende och förståelse för verkligheten där ute.

1.5 Hur tar man hand om innehållet och formulering av entreprenadkontrakt ur den synvinkeln, att kundernas behov förändras och lever under kontraktstiden?

1.5.1 Danmark

Vejdirektoratet:

Der handles i kontraktperioden ud fra ovenfor beskrevne kundedialoger inden for de grænser, som kontrakt og bevillinger giver mulighed for. Ved ny kontraktskrivning anvendes brugerundersøgelse og Vejdirektoratets erfaringer til udformning af kontrakt.

København:

Det arbejder vi på...skal indføres i kontrakter fra 2010.

Aalborg:

I hovedparten af kontrakterne er der plads til mængdevariationer inden for samme (enheds)pris. Ellers udarbejdes en tillægsaftalte til eksisterende kontrakt.

1.5.2 Finland

Vägförvaltningen:

Entreprenören ger ändringspriser för vissa åtgärder, som kan tänkas ändras under den långa entreprenadtiden.

Förutom vid uppgörandet av verksamhetslinjer och kvalitetskrav samt vid bestämningen av vinterdriftklasser, tar man också i beaktande kundbehoven då man planerar precisionsdrift på vissa vägar. Precisionsdrift betyder att ett vägavsnitts driftnivå ändras lokalt utan att man ändrar driftklassen. Ändringem kan till exempel gälla, att snöröjningen utförs före den första bussturen eller att man en viss tidpunkt sandar mera än normalt på grund av livlig ferie- eller annan trafik. Dessa precisionsobjekt och deras specifika driftkrav bestäms på samma sätt som driftklasserna vid planeringen av vinterdriften i vägdistriktet. Kraven skrivs in i entreprenadhandlingarna vid upphandlingen och man följer upp dem med stickprov under entreprenadens gång. Även kundresponser är en viktig kontrollfaktor speciellt då det gäller precisionsobjekten. Beställaren och entreprenören kan gemensamt komma överens om ändringar vad gäller precisionsobjekten under entreprenadens gång. Delvis kan precisionsobjekten vara sådana lokala tidsbundna kundbehov, såsom rutter för skolskjutsar, att entreprenören själv årligen tar reda på dem och tar dem i beaktande i sin verksamhet.

1.5.3 Island

Vi tar ikke hånd om det.

1.5.4 Norge

Vegvesen:

I liten grad under kontraktperioden, i noen grad ved ny kontrakt.

1.5.5 Sverige

Vägverket:

I projektet dialogstyrd drift utarbetades ett antal riktlinjer för förändringar i befintligt entreprenadkontraktet för det lågtrafikerade nätet (ÅDT < 2000).

Följande arbeten kan förändras i driftupphandlingen (ändringarna genomförs inom ramen för lagen för offentlig upphandling.):

- Vinterväghållning (val av standardklass vinter)
- Produktionsplanering (plog- och halkbekämpningsrundor)
- Slätter av sidoområden
- Belagd väg
- Grusväg
- Bärighetsnedsättningar (undantag från tillfällig bärighetsnedsättning pg av tjällossning)

Resultatet från projektet håller successivt på att införas med start 1/9 2008. Inget systematiskt införande utan det står fritt att välja dialogform.

Stockholm:

Kontrakten har en fast och en rörlig del med i kontraktet angivna å-priser för olika typer av åtgärder respektive resurser. I sista hand regleras arbetena enligt självkostnadsprincipen.

Falun:

Våra entreprenörer deltar aktivt i alla diskussioner om synpunkter som inkommit från medborgare. Våra entreprenörer är våra ambassadörer ute på gatan och möter sannolikt fler medborgare med synpunkter varje dag än vad vi gör på kontoret.

Vi har tät o ständig dialog om kvaliteter o standard för att nå mesta och bästa resultat för varje insatt krona. Ersättningen till entreprenören regleras i avtal idag med en konstruktion av en fast del och en rörlig del. Vi för diskussioner inom kommunen om att jobba med längre kontraktstider och incitamentsavtal i större omfattning. Vi ser att det krävs om entreprenören ska vara beredda att investera i maskin- och metod- arbetsutveckling utan att vi som beställare ska drabbas av stora investeringar under korta avtalstider.

1.6 Vilka rutiner har man för också entreprenörer i sitt arbete tar hänsyn till kundernas behov? Har man olika bonussystem i driftentreprenader som gäller kundsynvinkeln?

1.6.1 Danmark

Vejdirektoratet:

Der findes i øjeblikket ingen fast beskrevne rutiner. Man har inga bonussystem som gäller kundsynvinkeln.

København:

Nej ikke hvad angår de eksterne entreprenører.

Aalborg:

Vi bruger rullende 4 års planlægning/koordinering af alle større vej- og ledningsarbejder, for at minimere borgergenerne mest muligt - samt for at optimere driften.

Alt entreprisplanlægning ved større arbejder skal godkendes af T&V myndigheden.

1.6.2 Finland

Vägförvaltningen:

Vägförvaltningen vill som beställare uppmuntra driftentreprenörerna till en möjligast kundorienterad verksamhet. Kundbelåtenheten gentemot driftentreprenaderna mäts med en utförlig och heltäckande enkät varje vinter. De entreprenörer, vilka klart förbättrat eller bibehållit en hög kundbelåtenhet, får en bonus för detta. Även vägmästarens bedömning av hur entreprenören lyckats inverkar på bonusen.

Det räcker inte att beställaren känner sina kunders behov - också entreprenören måste ha kunskapen

Bonussystemets mätare:

- kundbelåtenhetens utveckling på entreprenadens huvudvägar
 - kundbelåtenhetens utveckling på entreprenadens övriga vägar
 - kundbelåtenheten jämf. med distriktets medeltal på huvudvägarna
 - kundbelåtenheten jämf. med distriktets medeltal på övriga vägar
 - vinterunderhållets timing
 - sommarunderhållets servicenivå o. entreprenörens innovationer
- kundbelåtenhetsenkät
- utvärderingsgruppens utlåtande

På alla punkter ges en positiv eller neutral bedömning

Bonusens storlek beräknas av summan av positiva bedömningar.

Bonusens storlek är 0 - 1,6 % av entreprenadens årliga kostnader.

1.6.3 Island

Vi har ingen rutiner til at ta hensyn til kundernes behov og vi har ikke slik bonussystem i driftentreprenader som gjelder kundsynvinkeln.

1.6.4 Norge

Vegvesen:

Entreprenørene har egne telefonnummer som kundene kan ringe døgnet rundt. Alle henvendelser blir loggført. Man har inga bonussystem som gæller kundsynvinkeln.

Bærum:

Nej.

1.6.5 Sverige

Vägverket:

Trafikanterna kan kontakta Vägverket via kundtjänsten, driftledaren och entreprenören. Hur synpunkterna tas om hand varierar men synpunkterna sammanställs och Entreprenören och Vägverket går igenom den vid varje byggmöte. Ansvaret för att kundernas behov tas till vara ligger hos väghållaren.

Vägverkets driftledare har tillgång till en checklista för val av dialogform i planeringsstadiet och en checklista för regional uppföljning av jämställdheten i dialogprojekt (könsfördelning 60/40) .

Vägverket har inget bonussystem för kundaspekten

Stockholm:

Nej det har vi inte.

Falun:

Idag har vi inga bonussystem men diskuterar längre kontraktstider med incitament.

1.7 Hur tar man hand om att kvalitet i gränserna mellan statlig och kommunal väg eller gång- och cykelväg är tillräckligt motsvarande?

1.7.1 Danmark

Vejdirektoratet:

Der er med hver kommune, hvor statsveje og kommuneveje mødes, indgået aftaler om grænsedragning, hvor det fremgår hvem der vedligeholder hvad.

Vintertjenesten har også aftalte grænser.

Vejcentre (distrikterne) har regelmæssige samarbejds møder med kommuner, hvor der orienteres om Vejdirektoratets arbejde og der udveksles erfaringer.

København:

Vi har samarbejdsaftaler med Frederiksberg Kommune og Vejdirektoratet indenfor fx. vintertjenesten. På andre områder er vi igang med at definere grænseflader etc.

Aalborg:

Der forefindes grænsedragningsaftale.

1.7.2 Finland

T. ex. Helsingfors stad och Nylands vägdistrikt har några gånger om året samarbetsmöten, där man går igenom kvalitet i gränser mellan statlig och kommunal väg.

1.7.3 Island

Med dialog og regler.

1.7.4 Norge

Vegvesen:

Dette er utfordrende og vanskelig. De statlige vegene har imidlertid en definert standard (hb111) som skal oppfylles. Forsøker å ha dialog "på tvers" ved utarbeidelse av nye kontrakter, særlig når det gjelder vinterstandard slik at dette er noenlunde koordinert. På veger hvor det går fra "bar veg" til "vinterveg" skiltes det gjerne.

Bærum:

Kontakt med fylkes og statlige myndighet om grenselinje for hvem som har ansvar.

1.7.5 Sverige

Vägverket:

Tidigt 90-tal gjordes en översyn av väghållargränserna mellan Vägverket och kommunerna som innebar att genomfartsleder fick samma väghållare och inte som tydigare sköts båda av Vägverket och kommunen.

Samtidigt med trafikverksutredningen görs en ny översyn av statligt, kommunalt och enskilt åtagande för väghållning med anledningen av förändringen av samhällsstrukturen som lett till fler innevånare i städerna och färre på landsbygden. Vilket i praktiken kan komma att innebära att staten ansvarar för färre vägar på landsbygd och fler i stadsmiljön.

Stockholm:

Vid behov tas ömsesidiga kontakter.

Falun:

Driftmöten med Vägverket.

1.8 Information och kommunikation som gäller drift och underhåll; hurdana bra praksis har man?

1.8.1 Danmark

Vejdirektoratet:

Vejdirektoratet informerer om større vedligeholdelsesarbejder via webportalen www.trafikken.dk og ved at sende pressemeddelelser ud, både lokalt og landsdækkende.

På Vejdirektoratets web-portal www.trafikken.dk findes baggrund om og resultat af brugerundersøgelsen.

København:

Pressemeddelelserne, brochurer, informationer på kommunens hjemmesider. Samarbejde med Vejdirektoratets trafikinformationscenter vedr. større vejarbejder, arrangementer etc hvor vi videregiver informationer til dem, som de lægger på deres informationssider på internettet.

Aalborg:

Der informeres om større planlagte arbejder på kommunens hjemmeside, i avisen samt på trafikinfo. Herfra gives også meldinger om indsats for vintervedligeholdelse (glatførebekæmpelse og snerydning), der videregives til lokalradioen.

Ved større vedligeholdelsesarbejder informeres den enkelte husstand skriftligt eller ved infotavler på vejen.

1.8.2 Finland

Vägförvaltningen:

- mångsidiga och täckande Internetsidor
- t. ex. aktuell viktbegränsningssituation uppdaterad varje dag på karta på Internet
- innan vintern börjar ger vi pressmeddelande och ofta ordnar vi också morgonkaffe för media
- Vid upphandlingen av driftentreprenader förutsätter man att entreprenören har en kvalitetsplan som en del av sitt anbud. Ett avsnitt i kvalitetsplanen berör "Beaktande av väganvändarkunden". Här berättar entreprenören om sina åtgärder, som berör till exempel information och dialog med exempelvis representanter för den tunga trafiken.

1.8.3 Island

Information til kunderne vedrørende vinterdrift er god nok men information til kunderne vedrørende vedlikehold må være bedre.

1.8.4 Norge

Vegvesen:

Forbedret de siste årene med radioinformasjon, brosjyrer hjem til trafikantene m.m. Men må jobbes mer med.

Bærum:

Bra, men kunne vært bedre.

1.8.5 Sverige

Vägverket:

Information och kommunikation om drift och underhåll sker via:

- vv.se – texter om drift och under håll, läget på vägarna, trafik.nu, möjlighet att lämna synpunkter
- Trafikmeddelanden via radion
- Vissa regioner har fasta sändningstider där VV personal informerar om dou
- Särskilda radiokanaler t ex trucknetradio
- SMS-tjänster
- RDS-TMC
- Svensk text-TV
- Information i dagspress
- Trafikledningscentralerna
- Kundtjänst
- Årliga tidningar till alla hushåll i landet Vintergatan och Sommarvägen

1.9 Hur används kundbetyg i styrningen i din organisation?

1.9.1 Danmark

Vejdirektoratet:

Vejdirektoratet bruger undersøgelsen til at få en viden om markedet, der sikrer, at Vejdirektoratets investeringer, produktudvikling og markedsføring er i overensstemmelse med kunders og potentielle kunders behov og ønsker.

Med den viden kan tages beslutning om, hvordan bevillinger fra finansloven skal fordeles i vejcentrene og kan bl.a. ud fra undersøgelsen vurdere, om der er behov for at kanalisere penge til særlige områder af driften.

Der er indgået resultatkontrakt med Transportministeriet, hvor der er sat mål for drift og vedligehold, primært på vintertjenesten samt produktionsmål i forhold til indhentning af efterslæb m.m. Disse mål specificeres i interne mål i Vejdirektoratet, og her kan undersøgelsen også anvendes til at fastsætte servicemål for de enkelte områder, med udgangspunkt i kundernes ønsker og vurderinger.

Markedsovervågningen bruges også i et vist omfang som styringsredskab, der løbende sikrer mål og visioner om, at:

- at Vejdirektoratets image styrkes
- at Vejdirektoratet løbende kan dokumentere kundetilfredsheden

- at sikre optimal ressourceanvendelse, så Vejdirektoratet satser på de områder, der giver størst mulig tilfredshed for færrest mulige penge
- at måle entreprenørerne, så pris/kvalitet-forholdet øges
- at få foretaget ad hoc undersøgelser af mindre specialområder sammen med markedsovervågningen (f.eks. undersøgelse af informationsstandere)

1.9.2 Finland

Vägförvaltningen:

Trafik- och kommunikationsministeriet uppsätter årliga målsättningar för Vägförvaltningen. Två av dessa mål berör trafikantbelåtenheten. Även för Vägförvaltningens resultatenheter uppställs årliga resultatmål. På basen av hur dessa uppfylls kan de anställda få en resultatbonus på högst 5 % av föregående års bruttolön. Ett av årets 2009 målsättningar berör trafikantbelåtenheten, liksom även under flera tidigare år. Detta resultatmål har tyngden 10 % av hela årets resultatmål. Belåtenhetsmålsättningens målsättning är, att trafikanternas belåtenhet till vägnätets nuläge bibehålls oförändrat. En del av målsättningen för år 2009 berör utvecklingen av den generella belåtenheten i sommarens och vinterns trafikantenkäter. Som en del av målsättningen har vägdistriktet valt 6 sådana delområden inom vinter- eller sommardriften, vilka man speciellt vill förbättra trafikantbelåtenheten till. År 2008 berörde målsättningen förutom dessa också, hur man hade uppföljt och uppdaterat utvecklingsplanen för kundbelåtenheten. År 2007 var målet att minska missnöjet, att behandla belåtenhetsenkäten tillsammans med områdesentreprenörerna och uppgörandet av en utvecklingsplan. Resultatstyrningen är ett effektivt sätt att styra vägdistriktet. Till exempel det, att man år 2007 hade som mål att behandla belåtenhetsenkäten tillsammans med områdesentreprenörerna, gjorde detta till en kutym, fastän man inte efteråt uppställt speciella resultatmål för just detta.

Helsingfors stad:

Kundbetyg eller kundrespons används inte i resultatmål eller i andra bindande mål. Kundens åsikter och behov påverkar dock själva arbetet väldigt mycket. All information i invånarmöten, kundundersökningar och spontan respons fastställer, förändrar om behövs och på så sätt styr arbete.

1.9.3 Island

Undersökelse om kundtillfredshed användes mest i resultatstyrning, en kontrakt mellan Trafikministeriet og Vegagerðin. Användes lidt i ledelsen av tjeneste men måtte være mere.

1.9.4 Norge

Vegvesen:

Det er formuleringer i kontraktene om at drift og vedlikehold i minst mulig grad skal være til ulempe for trafikanter og naboer til veien. Det er også krav til når på døgnet men kan jobbe for å skape minst mulig ulemper for trafikantene. Ingen bruk av bonusordninger som f.eks i Finland. Kundebetyg påvirker i noen grad innholdet ved utarbeidelse av nye kontrakter og håndbøker.

Bærum:

Det ligger i i allekontrakter at beboere/naboer til veiene våre skal ha så liten belastning som mulig pga. Drift og vedlikehold.

1.9.5 Sverige

Vägverket:

Ökad kundorientering och en ökad kundnytta är naturligtvis syftet med de åtgärder som vi vidtar. Därför är resultaten i form av redovisade trafikantbetyg viktiga underlag för styrningen av verksamheten. Sedan ett antal år tillbaka används den s.k. styrkortsmodellen för styrningen av verksamheten (balanced scorecard). I denna modell tas de mål upp som betraktas som kritiska att nå under det kommande verksamhetsåret. En kundorientering med högre krav på ökad kundnytta är därför ett mål som i princip alltid kommer med i styrkortet.

Den direkta möjligheten att påverka trafikantbetygen finns naturligtvis ute på regionerna. Här kan vi ställa direkta krav på att trafikantbetygen för yrkestrafikanter ska öka från x till y (% nöjda + ganska nöjda) och för privatbilister från v till w.

Nästa steg är att respektive region tar fram en handlingsplan som beskriver vilka olika aktiviteter som måste genomföras för att åstadkomma den eftersträlvade förändringen i trafikantbetyg. Dessa aktiviteter ska beskrivas vad avser innehåll, när de ska vara genomförda, vem som är ansvarig för genomförandet och en grov uppskattning av hur effektiva dessa åtgärder bedöms vara. För att välja de mest effektiva åtgärderna vore det självklart en stor fördel om vi hade tillgång till goda samband mellan trafikantbetyg och vägnätets tillstånd. Men dessa samband är minst sagt komplexa och inte särskilt tydliga. Sambanden finns troligen men de störs uppenbarligen av en massa bakgrundsfaktorer. T.ex. finns ju hypotesen att: "Om yrkestrafikanterna ger höga/ökande trafikantbetyg kan detta medföra att Vägverkets drift- och underhållsanslag kommer att minska". Trots detta är det naturligtvis viktigt att lägga fast de aktiviteter vi tror kan bidra till ökande trafikantbetyg.

På central nivå kan vi inte ställa upp målen på det direkta sättet att betygen ska öka från x till y respektive från v till w. På samma sätt som ute på en region tas en handlingsplan fram med aktiviteter som förväntas bidra till ökande trafikantbetyg. I detta fall brukar målet formuleras som att minst s % av de redovisade aktiviteterna ska ha genomförts under året.

Efter årets slut sker naturligtvis en uppföljning och analys av resultaten

– d.v.s. om vi lyckats nå målet eller inte.

En lägesorientering om Vägverkets arbete med att kartlägga sambanden mellan trafikantbetyg och vägnätets tillstånd redovisas nedan som en bilaga och kan betraktas som överkurs och information för de särskilt intresserade.

Bilaga.

Vägverket har tidigare presenterat en PM om nöjdhetsskattningar av vägytan. Denna PM har senare kompletterats. En förkortad version av denna komplettering återfinns nedan.

Är det möjligt att fånga kundnöjdhet med drift- och underhåll genom att fråga kunden?

Det finns ett antal faktorer som talar emot detta.

Man vet att respondenternas svar vid nöjdhetsfrågor kan ge uttryck för en generell inställning och attityd beroende av t.ex. hur media rapporterat om företeelsen, trafikrelaterade upplevelser, respondentens dagsform etc. Alltså, respondenterna lägger in mer i sina svar än vad som efterfrågas i mätningen.

Respondenternas förmåga att göra en samlad bedömning av divergerande upplevelser är inte heller tillräckligt utredd i dessa sammanhang. Om respondenten ibland kör på bra vägar och ibland på dåliga vägar - hur vägs dessa upplevelser ihop till en nöjdhetsskattning? Det kan finnas stora individuella skillnader i förmåga att göra sådana sammanvägningar – vissa individer kan klara det bra, andra inte alls. Kopplat till detta är problemet med glömska beroende på den

tidsperiod som frågorna syftar till, t ex hur såg snöröjningen ut i november? – januari? – mars? Hur gör respondenterna avvägningen ifall frågan gäller den gångna vinterns snöröjning.

En resa eller transport har ett syfte. Reserelaterade upplevelser är i stor utsträckning kopplade till syftet med resan, t.ex. att komma i tid till ett möte, leverera godset i tid och utan skador. Att då förvänta sig att respondenten ska "monitorera" detaljer på och kring vägen under färden och dessutom lägga det på minnet är inte rimligt. En del av att uppnå resans syfte är att göra en planering av resan/transporten. I den planeringen ingår bl. a. vägens standard och dess effekt på restid som en parameter. Kan resan/transporten genomföras planenligt så får det inte till resultat att kunden blir "jättenöjd" (utan, det gick som förväntat), dvs. ett basbehov eller en basförväntan är uppfylld. Däremot, dyker oförutsedda hinder upp som försinkar eller på annat sätt ställer till det så leder det till missnöje, dvs. det avviker mot det förväntade/planerade.

Att framföra ett fordon är i stor utsträckning en automatiserad process. För att undvika monotoni lyssnar föraren på radio, talar med passagerare, etc. Det som föraren inte gör i det normala fallet är att notera om vägen är ojämn, buskröjningen är illa skött, kantstolpar är rena, mm. I de fall då upplevelsen kraftigt avviker från det förväntade (oftast försämring) och det påverkar upplevelsen av komfort eller "reseuppföring" noteras avvikelser. Detta innebär en "bias" mot att negativa upplevelser noteras.

De sammantagna resultaten från mätningarna ger en sammanblandning av respondenternas exponering av olika kvalitetsnivåer och deras uppfattning om godtagbar kvalitet. Det vill säga, hur nöjd en respondent är beror på dels vad denne har för uppfattning om kvalitet för den specifika företeelsen (t.ex. hur ren en kantstolpe ska vara för att respondenten ska vara nöjd) och hur stor exponeringen är av rena och smutsiga kantstolpar? Personliga uppfattningar om kvalitet kan variera!

Upplevelsen av vägens standard medieras av fordonet vilket innebär att respondenternas bedömning blir en sammanblandning av vägens och fordonets egenskaper.

Skattningsskalorna som används vid dessa undersökningar antas fånga en "sann" värdering av nöjdhet för en viss företeelse. Ett antagande är att den underliggande värdeskalen är stabil och gemensam för respondenterna, dvs. ger person A betyget "ganska nöjd" så har det samma innebörd för person B, C, D etc. Dessutom antas värdeskalen vara stabil över tid. Svaret "ganska nöjd" tre år senare antas ha samma innebörd som vid första mätningen. Detta är inte sannolikt, den underliggande värderingen kan variera hos individen, mellan individer, grupper av individer och över tid.

Respondenterna har olika "ifyllnadsmönster" dvs. en del lägger sig på skalans mitt, andra använder yttervärden. En del respondenter använder skalans mittvärde för att markera att de inte har en uppfattning i frågan eller att de är indifferent. Det har också visat sig att uttryckta attityder är i viss mening situationsberoende - attityder uttryckta under färd kan förändras vid själva ifyllandet av enkäten. Är trafikanten nöjd med t.ex. vägytan under resan kan denne uttrycka missnöje vid ifyllandet av enkäten.

Sammanfattningsvis, i mättekniska termer har denna typ av mätningar låg validitet dvs. det är osäkert vad vi faktiskt mäter.

Rekommendation

Gör objektiva mätningar där det går! Betyder det att kunden inte är med i mätningen? Svar nej! Genom kundmedverkan kan det bestämmas vad som är viktigt och till vilken kvalitet det ska levereras för att kunden ska bli nöjd:

- Hur jämn ska vägen vara?

- Hur tydliga ska linjemarkeringarna vara?
- Hur rena och synliga ska kantstolpar vara?
- Hur tydligt ska vägmärken/skyltar synas?
- Hur ska ett välskött område intill vägen se ut?
- Hur ska en välskött rastplats se ut och fungera?

I undersökningar med ett urval kunder i laboratorie- eller simulatorsituation bestäms detta. När väl "kundstandarden" är fastställd kan inventeringar göras med stöd av den. "Kundstandarden" kan sedan kalibreras t.ex. vart femte år för att parera eventuella värdeförskjutningar. Studier har visat att detta tillvägagångssätt kan vara framkomligt. Genom simulatorstudier och genom att låta försökspersoner göra bedömningar av komfort under resa på varierande vägstandarder har man funnit ett linjärt samband mellan upplevelse av komfort och vägytans egenskaper. Denna kunskap kan därigenom tas som intäkt för att låta objektiva vägytemätningar representera trafikanternas upplevelse av komfort.

Vad gäller vinterväghållning bör man utreda vidare. En möjlig ansats är att utveckla en mätning som är transaktionspecifik dvs. att gälla den senaste erfarenheten (resan/transporten). Detta för att reducera problemen med sviktande minne och sammanvägningar av divergerande upplevelser. Vidare, i stället för att fråga generellt om hur nöjda trafikanterna är ställer man frågor om de aspekter som kan antas bygga upp trafikanternas nöjdhet och är mer direkt kopplade till upplevelsen av resan/transporten, t.ex. om man måste sänka hastigheten eller göra undanmanövrar på grund av väglaget, om körningen upplevs ansträngande eller osäker på grund av väglaget, om man oroas för att lasten eller fordonet skadas på grund av väglaget och om väglaget försenat ankomsten/leveransen.

En sådan metodik innebär att ett urval av vägsträckor och personer som trafikerar de utvalda sträckorna och tidpunkter för mätningar måste göras. Det vill säga, en ganska avancerad statistisk design. Konsekvenser av en sådan vad gäller genomförbarhet och kostnader måste i så fall utredas.

Falun:

Vi har inget systematiskt sätt att arbeta med det ännu.

2 Analys och slutsatser

Vid en jämförelse mellan de nordiska länderna så kan man konstatera att det finns många likheter men också en del skillnader när det gäller kundundersökningar. Dessutom är det skillnader mellan de statliga verken och den kommunala verksamheten. Naturligtvis är det också viss skillnad mellan större kommuner och mindre.

Antalet undersökningar varierar från ett par gånger per år till att man inte genomför några undersökningar varje år utan mer sällan. Lite intressant är att man i Norge har för avsikt att framöver genomföra undersökningarna mer sällan och övergå till vart 4:e år, kanske behövs det inte oftare för svaren varierar inte så mycket från ett år till ett annat. Brev, telefon eller internet tycks vara de former som används för undersökningarna. Svarsandelen ligger förvånansvärt lika och är ofta runt 50 %. I kommunerna frågar man ofta boende eller kommuninvånare medan de statliga myndigheterna oftast frågar trafikanterna och då skiljer på yrkestrafikanter och privatbilister. Särskilt intressant är också att man i Finland, på den statliga nivån, delar in i områden utifrån vilken entreprenör som har kontraktet för drift och underhåll. Oftast får man betygssätta skötseln i en skala från 1-5. Kanske vore det bra om man likriktade bedömningskriterierna/betygssättningen ännu mer så att jämförelser mellan länderna kunde göras ännu bättre för att få ut mer erfarenhetsutbyte.

Uppdelningen i kundgrupper varierar en hel del där Finland och Sverige på den statliga nivån har ganska många kundgrupper medan flera andra nöjer sig med att dela upp i yrkestrafikanter respektive privatbilister, i Danmark särskiljer man också cyklister/gående. Frånsett Köpenhamn som delar upp på kön och ålder så är det dåligt med könsuppdelad statistik vilket normalt borde finnas. Vi vet ju att kvinnor gör andra prioriteringar än män och har ett annat trafikbeteende.

Resultaten av kundundersökningarna processas oftast internt i organisationerna för att åstadkomma förbättringar och leder ibland till förändringar i förfrågningsunderlagen till entreprenörerna inför nya upphandlingar. I några länder tar man också upp resultaten i dialoger med entreprenörerna under pågående kontraktperiod. I Finland tas resultaten också upp i möten med externa parter så som kundgrupper och informerar genom pressmeddelanden. En öppnare resultatredovisning mot kunderna i alla länder skulle eventuellt leda till en ökad förståelse och riktigare förväntansbild samt sannolikt ge impulser till förbättringar i väghållningen.

Dom flesta väghållare har telefonnummer eller mejladress som man kan använda sig av för att lämna synpunkter. Dessa kan sedan leda till standardrevideringar eller akutåtgärder. Framförallt lokalt förs dialogen med kunderna i form av t.ex. dialogprojekt, mässor, möten med stadsdelsföreningar eller näringslivsrepresentanter. På central eller nationell nivå är det mer sparsamt med kunddialoger undantag är i första hand Finland men i viss mån även Sverige. Över huvud taget finns det anledning att fundera över hur dialogen med kunderna kan systematiseras och förbättras så att vi kan få en mer kundanpassad drift och därigenom få ut större kundnytta av våra insatser.

En intressant fråga är hur man kan kundanpassa driften och göra förändringar under pågående kontraktperiod med entreprenören. Alla påpekar att det är möjligt att göra tilläggsbeställningar som regleras inom ramen för entreprenadkontraktet utifrån offererade å-priser. Finland har dessutom något man kallar för precisionsdrift som innebär att driftstandarden kan ändras för vissa saker inom ett visst område utifrån specifika kundbehov i det området. I Sverige finns också begreppet dialogstyrd drift som också innebär en anpassning efter kundernas önskemål genom att driftområdet ges vissa frihetsgrader utanför de nationella riktlinjerna. Hur stora frihetsgrader som ska finnas lokalt kan diskuteras men med möjlighet att bättre anpassa driftinsatsema efter kundernas önskemål skulle sannolikt en större kundnöjdhet nås och eventuellt också effektivare driftverksamhet genom.

I den statliga väghållningen i Finland har man också infört ett bonussystem för driftentreprenörerna som innebär att de entreprenörer som klart förbättrat eller bibehållit en hög kundnöjdhet får en bonus för detta. Även vägmästarens bedömning av hur entreprenören lyckats inverkar på bonusen. Detta förefaller vara ett mycket intressant system som kanske kan användas av flera. Även internt använder man sig i Finland av ett bonussystem till sina anställda som påverkas av trafikantbelåtenheten.

En viktig fråga där stor efterfrågan finns från trafikanterna är information om åtgärder i vägnätet. Alla använder sig av internet och lägger ut information om större projekt på hemsidan men även pressmeddelanden, radio, broschyrer, skyltning och presskonferenser utnyttjas för att få ut informationen. I vissa fall finns också särskilda radiokanaler för trafikinformation och även SMS används. Önskemål om bättre information är ofta återkommande och det finns all anledning att jobba vidare med att utveckla informationsbehandlingen.

Avslutningsvis kan det vara lite intressant att peka på det resultatkontrakt som Vejdirektoratet i Danmark skrivit med Transportministeriet vilket innehåller mål för delar av drift och underhåll. Kanske skulle dialogen med uppdragsgivaren kunna förbättras om detta gjordes i fler länder.

NVF
Vejdirektoratet
Niels Juels Gade 13
Postboks 9018
DK-1022 København K
Danmark
Telefon +45 7244 33 33 telefax +45 33 32 98 30
E-post: nvf@vd.dk

NVF
c/o Trafikverket
Postbox 33
FIN-00521 Helsingfors
Finland
Telefon +358 206 37 3503 telefax +358 204 22 2471
E-post: nvf@finra.fi

NVF
c/o Landsverk
Box 78
FO-110 Torshavn
Færøerne
Telefon +298 340 800 telefax +298 340 801
E-post: lv@lv.fo

NVF
c/o Vegagerdin
Borgartun 7
IS-105 Reykjavik
Island
Telefon +354 522 1000 telefax +354 522 1009
E-post: nvf@vegagerdin.is

NVF
c/o Vegdirektoratet
Postboks 8142 Dep
NO-0033 Oslo
Norge
Telefon +47 22 07 38 37 telefax +47 22 07 37 68
E-post: publvd@vegvesen.no

NVF
c/o Trafikverket
SE-781 89 Borlänge
Sverige
Telefon +46 243 757 27
E-post: nvf@trafikverket.se

NVF-rapporterna kan beställas via respektive lands sekretariat per telefon, fax, e-post eller post. Se kontaktuppgifterna på näst sista sidan.
En uppdaterad rapportförteckning finns på förbundets nordiska hemsida, <http://www.nvfnorden.org>.

