

Hej Vägrappportörer

Nu har vi arbetat cirka ett år med projektet. Det är nu dags att utvärdera projektet och framförallt arbeta vidare med det.

Huvudmålet med en verksamhet med organiserade "vägrappportörer" var 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.

Ett bra sätt att inhämta mer kunskap om vad som händer i trafiken är att använda sig av fordonsförare som kan förmedla sina iakttagelser till trafikinformationscentralerna. Idén med vägrappportörer är mycket intressant och alla operatörerna hoppas att försöket skall lyckas. Operatörerna ser det här som en möjlighet att få "ett öga ut i verkligheten".

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.

En tidigare genomförd förstudie har pekat på potentialen med registrerade vägrappportörer. 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 vägrappportörer.

Vi har fått in totalt 204 stycken rapporter från vägrappportörerna. Mest samtal har det kommit angående hinder eller fara samt aktuellt väglag.

Gratisnumret till TIC i Kristianstad används för att lämna information om

- Hinder på vägbanan (tappad last, nedfallna träd och stolpar, illa uppställda fordon m.m. Undantag större olyckor eller hinder som utgör direkt fara för säkerheten. Dessa larmas på nummer 112.
- Oväntad 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 vilt-



- stängsel)
- 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, räckan, stolpar etc)

TIC-operatörerna har vidtagit lämpliga åtgärder utifrån den information som vägrapportörerna lämnat och även 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 mycket 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.

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" och att man som vägrapportör inte skall dra sig för att ringa. Det är vidare angeläget att rekrytera fler, inte minst bärgare.

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).

Den information som förmedlats till TIC har generellt varit mycket 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



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.

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

Ett stort tack till Er Alla vägrapportörer för ett gott samarbete och vi på TIC i Kristianstad hoppas att Ni hör av er även i fortsättningen.

VI HÖRS....