



Vägtjänster i Europa

Intervjuer med vägmyndigheter

Henriette Wallén Warner
Christopher Patten

VTI notat 6-2016

Vägtjänster i Europa

Intervjuer med vägmyndigheter

Henriette Wallén Warner
Christopher Patten

Diarienummer: 2015/0076-7.3

Omslagsbilder: VTI/Hejdlösa Bilder AB, Thinkstock

Tryck: LiU-Tryck, Linköping 2016

Förord

På uppdrag av Trafikverket (TRV) har VTI genomfört en intervjustudie med vägmyndigheter i Europa med fokus på begreppet *vägtjänster*. Kontaktpersoner på TRV har varit Eva Hultgren och Lena Nätterlund.

Henriette Wallén Warner vill, tillsammans med Christopher Patten, rikta ett stort tack till de tjänstemän runt om i Europa som ställt upp på intervjuer och/eller på andra sätt besvarat våra frågor.

Borlänge, februari 2016

Henriette Wallén Warner
Projektledare

Kvalitetsgranskning

Intern peer review har genomförts 3 februari 2016 av Lena Nerhagen. Henriette Wallén Warner har genomfört justeringar av slutligt notatmanus. Forskningschef Åsa Aretun har därefter granskat och godkänt publikationen för publicering 12 februari 2016. De slutsatser och rekommendationer som uttrycks är författarnas egna och speglar inte nödvändigtvis myndigheten VTI:s uppfattning.

Quality review

Internal peer review was performed on 3 February 2016 by Lena Nerhagen. Henriette Wallén Warner has made alterations to the final manuscript of the report. The research director Åsa Aretun examined and approved the report for publication on 12 February 2016. The conclusions and recommendations expressed are the authors' and do not necessarily reflect VTI's opinion as an authority.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	7
Summary	9
1. Bakgrund	11
1.1. VTIs uppdrag	12
2. Metod	13
2.1. Litteratursökning.....	13
2.2. Telefonintervju: Vägtjänster	13
2.2.1. Rekrytering av respondenter	13
2.2.2. Respondenter	13
2.2.3. Genomförande	14
2.2.4. Material.....	14
2.3. Uppföljande telefonintervju: Erbjudanden på väg	14
2.3.1. Rekrytering av respondenter	14
2.3.2. Respondenter	14
2.3.3. Genomförande	14
2.3.4. Material.....	15
3. Resultat	16
3.1. Telefonintervju: Vägtjänster	16
3.1.1. Intervju: Nederländerna	16
3.1.2. Mailsvar	16
3.2. Uppföljande telefonintervju: Erbjudanden på väg	16
3.2.1. Intervju: Nederländerna	16
3.2.2. Intervju: Island.....	17
3.2.3. Intervju: Cypern.....	17
3.2.4. Mailsvar: Anders Svensson, TRV.....	17
4. Diskussion	19
Referenser	20
Bilaga 1: Intervjuguide för vägtjänster	21
Bilaga 2: Road assistance leaflet	23
Bilaga 3: Mailkontakt	25
Bilaga 4: Intervjuguide för erbjudanden på väg	29
Bilaga 5: Mailsvar från Anders Svensson, TRV	31
Bilaga 6: Tjänster från TRVs hemsida	33

Sammanfattning

Vägtjänster i Europa: Intervjuer med vägmyndigheter

av Henriette Wallén Warner (VTI) och Christopher Patten (VTI)

Detta notat är en avrapportering på ett uppdrag från Trafikverket (TRV). Uppdraget avser en kartläggning av hur nationella vägmyndigheter i Europa använder – beskriver, implementerar och följer upp – begreppet *vägtjänster*. Resultaten från en litteratursökning i TRID (Transport Research International Dokumentation; världens största bibliografiska resurs inom transportområdet) i kombination med svar från åtta Europeiska länder (Cypern, Finland, Island, Norge, Luxemburg, Kroatien, Nederländerna och Tyskland) tyder på att man i Europa, precis som i Sverige, tar fram direkta, indirekta och övriga tjänster som behövs men man tjänstifierar dem inte; det vill säga man använder sig inte av begreppet vägtjänster så som det definieras av TRV och man har ingen vägtjänstportfölj.

För att undersöka möjligheten att införa vägtjänster som ett sammanhållande begrepp för de erbjudanden vägmyndigheterna i dagsläget tillhandahåller, genomfördes en uppföljande studie. Resultaten från tre länder (Nederländerna, Cypern och Island) visar att dessa vägmyndigheter nästan uteslutande ansvarar för trafikeringen på väg genom att ge olika trafikantgrupper tillträde till vägar och rastplatser medan resterande direkta, indirekta samt övriga erbjudanden på väg tillhandahålls av andra statliga eller privata aktörer. Den svenska modellen med ett TRV som på nationell nivå ansvarar både för de olika transportslagen och för olika typer av erbjudanden skapar därmed en unik möjlighet att införa begreppet vägtjänster och sedermera beskriva, implementera och utvärdera det inom en och samma myndighet. För att begreppet ska kunna införas och användas på ett enhetligt sätt inom hela TRV krävs dock ett djupgående samordningsarbete.

Summary

Road Services in Europe: Interviews with road authorities

by Henriette Wallén Warner (VTI) and Christopher Patten (VTI)

This paper reports on an assignment commissioned by the Swedish Transport Administration (TRV). The assignment was to map how other national road authorities in Europe use – describe, implement and follow up – on the term and concept of a *road service*. The results from a literature study in TRID (Transport Research International Documentation; the world's largest bibliographic resource in transport) in combination with answers from eight European countries (Cyprus, Finland, Iceland, Norway, Luxemburg, Croatia, the Netherlands and Germany) suggest that in Europe, just like in Sweden, the authorities develop the direct, indirect and other functions needed but the concept of road service is not used.

To examine the possibility of introducing road service as a unifying concept for functions provided by road authorities, a follow-up study was conducted. The results from three countries (the Netherlands, Cyprus and Iceland) show that these road authorities are almost exclusively responsible for the road use by giving different groups of road users access to roads and rest areas while the remaining direct, indirect and other functions are provided by other governmental or private actors. The Swedish model, with TRV that on a national level is responsible both for the different transport modes and for different types of functions, creates a unique possibility to introduce the concept of road service and to describe, implement and evaluate the concept within the same authority. For the concept to be introduced and used in a uniform manner throughout TRV a rigorous amount of internal coordination is, however, required.

1. Bakgrund

Enligt Trafikverkets (TRV) strategidokument TDOK 2010:372 (Svensson, 2014) ska TRV förvalta och utveckla statens väg- och järnvägsnät samt utveckla, införa, förvalta och avveckla tjänster utifrån kundens behov. Tjänster ses i detta sammanhang alltså som en typ av leverans från TRV:s verksamhetsprocesser.

Av detta följer att en vägtjänst är en välpaketerad service eller lösning som TRV erbjuder och levererar till externa kunder.

Baserat på underlag från järnvägssidan, där TRV redan idag erbjuder en rad tjänster, redogör Svensson (2014) för de områden inom vilka TRV ska, eller kan, erbjuda tjänster på väg. Svensson (2014) beskriver dock inte de enskilda tjänsternas innehåll, omfattning, eller lokalisering i detalj. Istället föreslås på en övergripande nivå att tjänsterna ska delas in i *direkta*, *indirekta* och *övriga* tjänster där de direkta tjänsterna till stor del följer TRVs huvudprocesser och de indirekta tjänsterna utgör stöd för de direkta tjänsterna medan övriga tjänster är mer fristående (se figur 1).

DIREKTA TJÄNSTER

- **Trafikering på väg**
TRV erbjuder olika trafikantgrupper (t.ex. fotgängare, cyklister, förare av motorfordon, trafik-organisatörer) tillträde till och användning av de vägar som tillhör staten och förvaltas av TRV.
TRV kan efter särskild prövning även erbjuda tillträde och användning av vägar till fordon inklusive last med speciella egenskaper (t.ex. egenskaper som överträder tekniska normer).
- **Kunskaps- och körprov**
TRV erbjuder prov för alla körkortsbehörigheter och prov inom yrkestrafikområdet på väg.
- **Tillståndstjänster**
TRV erbjuder efter särskild prövning tillstånd för byggnader inom vägområdet, ledningar som korsar väg, tomtutfarter, försäljning vid väg, vägvisning, virkesupplag etc.

INDIREKTA TJÄNSTER

- **Tjänster vid plats**
TRV erbjuder tillträde till och användning av platser längs med det vägnät som tillhör staten och förvaltas av TRV. Exempel på platser är busshållplatser, pendelparkeringar, rastplatser och parkeringsfickor (dock ej lokaler för restaurang, café eller kiosk); plats för kontroll av förare, fordon eller gods; platser för omlastning till och från järnväg (men inte lyft eller omlastningstjänster).
- **Data och information**
TRV erbjuder grundläggande data om väginfrastruktur, trafik och fordon.

ÖVRIGA TJÄNSTER

- **Tjänster till andra infrastrukturförvaltare/väghållare**
TRV erbjuder vägtrafikledning i storstadsområde, uthyrning av ATK-kameror samt möjlighet för andra infrastrukturförvaltare eller väghållare (t.ex. kommuner) att ansluta sin infrastruktur till det statliga vägnätet.
- **Vägassistans**
TRV erbjuder vägassistans i Stockholms- Göteborgs- och Malmöområdet för att bidra till att trafik hinder snabbt röjs och att störningar i trafiken minskas.

Figur 1. TRVs tjänsteutbud på väg (vidareutveckling av Svensson, 2014).

1.1. VTIs uppdrag

Eftersom TRV i dagsläget inte erbjuder några tjänster på väg har VTI fått i uppdrag att kartlägga hur nationella vägmyndigheter i Europa använder – beskriver, implementerar och följer upp – begreppet vägtjänster.

2. Metod

Studien inleddes med en kort litteratursökning följt av en telefonintervju avseende vägtjänster. Resultaten från litteratursökningen och telefonintervjun tydde på att begreppet vägtjänster, så som det definieras av TRV, inte används. En uppföljande studie genomfördes därför för att undersöka möjligheten att införa begreppet vägtjänster som ett sammanhållande begrepp för de erbjudanden de nationella vägmyndigheterna i dagsläget tillhandahåller på väg.

2.1. Litteratursökning

Inledningsvis genomfördes en litteratursökning i TRID (Transport Research International Dokumentation; trid.trb.org) som är världens största bibliografiska resurs inom transportområdet. Sökorden som användes var "road service" och "road service" + "road authority". Inga relevanta dokument hittades.

2.2. Telefonintervju: Vägtjänster

För att erhålla kontaktuppgifter till lämpliga intervjudeltagare på de nationella vägmyndigheterna användes två olika nätverk; EFPA (European Federation of Psychologists' Associations; www.efpa.eu) som är en sammanslutning av Europeiska fackförbund för psykologer och CEDRE (Conférence of European Directors of Roads; www.cedre.fr/home/) som är en sammanslutning av europeiska vägmyndigheter.

2.2.1. Rekrytering av respondenter

Kontakter genom EFPA

Ett mail skickades till EFPA's Standing Committee in Traffic Psychology som består av 17 (inklusive förste författaren av detta notat) Europeiska länders representanter inom trafikpsykologi. I mailet beskrevs uppdraget med intervjuguiden som bilaga och kontaktuppgifter till lämpliga intervjudeltagare efterfrågades. Sju av de 16 representanter som kontaktades besvarade mailet. Av dessa hade fyra inte lyckats identifiera någon lämplig intervjudeltagare (Belgien, Danmark, Frankrike och Italien) två hänvisade vidare till andra personer som författarna kontaktade (Finland och Tyskland) medan en representant på egen hand intervjuade relevanta personer (Kroatien).

Kontakter genom CEDR

Efter kontakt med CEDRs generalsekreterare Steve Philips skickade CEDR mail till alla nationella vägmyndigheter i Europa. I mailet beskrevs uppdraget med intervjuguiden som bilaga och kontaktuppgifter till lämpliga intervjudeltagare efterfrågades. Efter påminnelse via mail erhöles kontaktuppgifter från totalt fem länder (Cypern, Island, Nederländerna, Norge och Luxemburg).

Direktkontakt

Mail skickades även direkt till den nationella vägmyndigheten i Danmark utan att svar erhöles.

2.2.2. Respondenter

Totalt genomfördes en intervju med en tjänsteman på den nationella vägmyndigheten i Nederländerna. Dessutom genomförde Kroatiens representant i EFPA's Standing Committee in Traffic Psychology på egen hand en intervju med relevanta personer medan tjänstemän från Cypern, Finland, Island, Norge, Tyskland och Luxemburg skickade skriftliga svar.

2.2.3. Genomförande

Genom EFPA eller CEDR fick samtliga respondenter via mail information om uppdraget samt en kopia av intervjuguiden där även begreppet vägtjänster definierades.

Intervjuaren och respondenten från Nederländerna kom överens om en tid då intervjun kunde genomföras. Själva intervjun genomfördes sedan på engelska via telefon och hela intervjun spelades in samtidigt som intervjuaren gjorde kortare anteckningar direkt i intervjuguiden. Materialet analyserades utifrån anteckningarna och ljudinspelningarna men inspelningarna transkriberades aldrig i sin helhet.

Övriga sju respondenter (inklusive Kroatien) skickade skriftliga svar via mail till huvudförfattaren.

2.2.4. Material

Intervjuguide med fokus på begreppet vägtjänster togs fram i samarbete med Eva Hultgren och Lena Nätterlund på TRV. Den består av frågor om huruvida begreppet vägtjänster används och hur det i så fall beskrivs, implementeras och följs upp samt vem som ansvarar för de olika delarna. För att se intervjuguiden i sin helhet samt ett exempel på den svenska vägtjänsten ”Vägassistans” se Bilaga 1-2.

2.3. Uppföljande telefonintervju: Erbjudanden på väg

2.3.1. Rekrytering av respondenter

Ett uppföljande mail skickades ut till de sju vägmyndigheter (Cypern, Finland, Island, Norge, Nederländerna, Tyskland och Luxemburg) som besvarat den första förfrågan. Eftersom det inte var Kroatiens vägmyndighet, utan landets representant i EFPA's Standing Committée in Traffic Psychology som på egen hand intervjuat relevanta personer togs ingen ytterligare kontakt med detta land.

Efter upprepade kontakter ställde sig tjänstemän från tre vägmyndigheter (Cypern, Island och Luxemburg) positiva till att delta. Från Tyskland meddelades att ansvaret låg på de olika delstaternas vägmyndigheter och att det därför var omöjligt att erhålla ett enhetligt svar på nationell nivå. För de kvarvarande länderna (Finland, Luxemburg och Norge) lyckades ingen kontakt upprättas inom projektets tidsram.

Slutligen kontaktades även Anders Svensson (författare av TRVs strategidokument TDOK 2010:372) via mail och telefon.

2.3.2. Respondenter

Tre intervjuer genomfördes med tjänstemän på de nationella vägmyndigheterna på Cypern och Island samt i Nederländerna.

Dessutom besvarade Anders Svensson på TRV förfrågan via mail.

2.3.3. Genomförande

Samtliga respondenter fick via mail information om uppdraget samt en kopia av intervjuguiden där de erbjudanden som identifierats av TRV listades.

Intervjuaren och respondenterna från Cypern, Island och Nederländerna kom överens om en tid då intervjuerna kunde genomföras. Själva intervjuerna genomfördes sedan på engelska via telefon och hela intervjuerna spelades in samtidigt som intervjuaren gjorde kortare anteckningar direkt i intervjuguiden. Materialet analyserades utifrån anteckningarna och ljudinspelningarna men inspelningarna transkriberades aldrig i sin helhet.

Anders Svensson på TRV skickade ett skriftligt svar via mail till huvudförfattaren.

2.3.4. Material

En ny intervjuguide med fokus på erbjudanden på väg togs fram i samarbete med Eva Hultgren och Lena Nätterlund på TRV. Den består av en beskrivning av de direkta, indirekta och övriga erbjudanden TRV har identifierat för väg. Därefter följer ett antal frågor om vilka erbjudanden vägmyndigheterna och andra aktörer har, hur dessa erbjudanden beskrivs samt vem som ansvarar för denna beskrivning, samordning och uppföljning. För att se intervjuguiden i sin helhet se Bilaga 4.

3. Resultat

3.1. Telefonintervju: Vägtjänster

3.1.1. Intervju: Nederländerna

Henk Jan de Haan på avdelningen på *Rijkswaterstaat (RWS)* intervjuades.

Hans van Saan
Rijkswaterstaat International Affairs
Koningskade 4 | 2596AA Den Haag | The Netherlands
T: +31 88 79 82 238
E: hans.van.saan@rws.nl
www.rijkswaterstaat.nl/en

I Nederländerna delas ansvaret för vägtrafiken mellan flera olika myndigheter där *Rijkswaterstaat (RWS)* ansvarar för exempelvis byggandet och underhållet av vägar, broar o.s.v. medan *Rijksdienst voor het Wegverkeer, (RDW)* ansvarar för exempelvis kunskaps- och körprov samt fordonsregistret. Slutligen ansvarar olika privata aktörer för exempelvis rastplatser.

Vidare finns i Nederländerna flera av de företeelser som i TRVs strategidokument TDOK 2010:372 (Svensson, 2014) beskrivs som exempel på direkta, indirekt och övriga tjänster men myndigheternas strategi är att försöka hitta lösningar på de problem som uppstår och de tänker inte i termer av tjänstifisering.

3.1.2. Mailsvar

Av de tjänstemän som besvarade frågan skriftligt meddelade tre (Cypern, Finland och Norge) att de inte har begreppet vägtjänster så som det definieras av TRV medan en (Tyskland) meddelade att de inte har någon kontaktperson i ämnet vilket de själva trodde berodde på att de inte har begreppet vägtjänster. Två av tjänstemännen (Luxemburg och Kroatien) beskrev tjänsterna men inte själva begreppet medan en (Island) beskrev en variant av begreppet med underhåll kopplat till trafikflöden. Se Bilaga 3.

3.2. Uppföljande telefonintervju: Erbjudanden på väg

3.2.1. Intervju: Nederländerna

Louis Hendriks på *Rijkswaterstaat (RWS)* intervjuades.

Rijkswaterstaat National Traffic Management
P.O. Box 2232 | 3500 GE Utrecht | The Netherlands
T: +31 65 13 83 365
E: louis.hendriks@rws.nl
www.rijkswaterstaat.nl/en

I intervjun bekräftades att ansvaret för vägtrafiken delas mellan olika myndigheter (se 3.1.1. ovan) där *Rijkswaterstaat* framför allt ansvarar för trafikeringen på väg genom att ge olika trafikantgrupper tillträde till vägarna. Eftersom ansvaret för vägtrafiken delas mellan olika myndigheter både nationellt och regionalt finns inget helhetsgrepp.

Rijkswaterstaat ansvarar även för två unika erbjudanden inom vägtrafikområdet; *The innovation desk* och *The new vehicle test lab*. På *The innovation desk* ges forskare, studenter, privata företag etc. möjlighet att testa och utveckla sina innovationer på realtidsinformation om exempelvis trafikflöden; medan man på *The new vehicle test lab* testar nya typer av fordon innan de tillåts i Nederländsk trafik. Dessa tester syftar exempelvis till att ge räddningstjänsten information om hur de bäst agerar i olika

sammanhang – så som då personer klämts fast i en elbil där strömförande kablar i fordonets väggar gör det riskfyllt att såga av taket.

3.2.2. Intervju: Island

Einar Pálsson på *Icelandic Road and Coastal Administration (IRCA)* intervjuades.

Einar Pálsson
Vegagerðin / Icelandic Road and Coastal Administration (IRCA)
Borgartúni 5-7 | 105 Reykjavík
T: +354 522-1102 | +354 894-3623
E: ainar.palsson@vegagerdin.is
www.vegagerdin.is

På Island ansvarar vägmyndigheten nästan uteslutande för trafikeringen på väg genom att ge olika trafikantgrupper tillträde till vägar och rastplatser (se figur 1). Underhållet av vägar kopplas dels till trafikflödet på vägarna och dels till hur viktig vägen är som förbindelselänk mellan olika delar av landet. På vägmyndighetens hemsida samt via deras kundtelefon kan allmänheten få information om vägnas skick. Polisen ansvarar för kunskaps- och förarprov samt vissa tillståndstjänster. Utbudet av indirekta och övriga erbjudanden på väg är mycket begränsat.

3.2.3. Intervju: Cypern

Alexis Avgoustis på *Ministry of Transport* intervjuades.

Alexis A. Avgoustis
Ministry of Transport, Communications & Works
Public Works Department | Transport Planning Section
165 Strovolos Avenue, Nicosia, 2048 - CYPRUS
T: +357-22-80 66 45
E: aavgoustis@pwd.mcw.gov.cy
www.mcw.gov.cy/pwd

På Cypern ansvarar vägmyndigheten nästan uteslutande för trafikeringen på väg genom att ge olika trafikantgrupper tillträde till vägar och rastplatser (se figur 1). Information sprids via vägmyndighetens hemsida, sociala medier och appar. Andra myndigheter ansvarar för kunskaps- och förarprov medan utbudet av indirekta och övriga erbjudanden är mycket begränsat.

3.2.4. Mailsvar: Anders Svensson, TRV

Anders Svensson, författare till TRVs strategidokument TDOK 2010:372, bekräftade att TRV i dagsläget tillhandhåller direkta erbjudanden på väg (trafikering på väg, kunskap- och körprov, tillståndstjänster), indirekta erbjudanden (tjänster vid plats, data och information) samt övriga erbjudanden (tjänster till andra infrastrukturförvaltare/ väghållare, väg assistans) i enlighet med figur 1 ovan. Både direkta och indirekta erbjudanden tillhandahålls dock även av andra aktörer. Exempelvis tillhandahåller både kommuner och privata aktörer vägar (kommunala och enskilda) öppna för allmänheten och kommuner tillhandahåller även tjänster vid plats i form av busshållplatser och parkeringsplatser.

Information om TRVs erbjudanden finns både på TRVs hemsida (www.trafikverket.se) och i form av informationsbroschyrer. De funktioner som på TRVs hemsida erbjuds under fliken ”Tjänster” (se Bilaga 6) motsvarar dock inte de tjänster som definieras i TRVs strategidokument TDOK 2010:372 och därefter använts i detta notat. Vidare delas ansvaret för att beskriva och informera om vad TRV erbjuder mellan olika avdelningar och central samordning förekommer inte alltid. I de fall samordning

förekommer följer ansvaret för detta av TRVs arbetsordning. Uppföljning av kundernas nöjdhet med hur erbjudandena beskrivs och hur dessa beskrivningar sprids följs inom vissa områden upp kontinuerligt medan det inom andra områden görs uppföljningar i samband med att särskilda behov uppstår.

4. Diskussion

Eftersom TRV i dagsläget inte erbjuder några tjänster på väg var VTI:s uppdrag att kartlägga hur nationella vägmyndigheter i Europa använder – beskriver, implementerar och följer upp – begreppet vägtjänster.

Trots stora problem att hitta lämpliga intervjudeltagare svarade till slut åtta länder (Cypern, Finland, Island, Norge, Luxemburg, Kroatien, Nederländerna, Tyskland) på förfrågan om vägtjänster. Av dessa uppgav fem länder (Cypern, Finland, Norge, Nederländerna) uttryckligen att de inte använder sig av begreppet medan man i Tyskland var något mer osäker. I svaren från Luxemburg och Kroatien beskrevs tjänsterna men inte själva begreppet medan svaret från Island beskrev några av de direkta tjänsterna i kombination med en alternativ definition kopplat till trafikflöde. Att begreppet vägtjänster inte är väl utbrett (om det över huvud taget existerar) i Europa styrks även av det faktum att inga relevanta dokument hittades vid en litteratursökning i TRID (Transport Research International Dokumentation) som är världens största bibliografiska resurs inom transportområdet. Sammanslaget tyder resultaten alltså på att man i Europa, precis som i Sverige, tar fram de direkta, indirekta och övriga tjänster som behövs men man tjänstifierar dem inte; dvs. man använder sig inte av begreppet vägtjänster så som det definieras av TRV och man har ingen vägtjänstportfölj.

För att undersöka möjligheten att införa vägtjänster som ett sammanhållande begrepp för de erbjudanden vägmyndigheterna i dagsläget tillhandahåller på väg genomfördes en uppföljande studie med tre länder (Nederländerna, Cypern, Island). Av dessa tre länder uppgav samtliga att de nästan uteslutande ansvarar för trafikeringen på väg genom att ge olika trafikantgrupper tillträde till vägar och rastplatser. Resterande direkta erbjudanden, indirekta erbjudanden samt övriga erbjudanden på väg tillhandahålls av andra statliga eller privata aktörer. I vissa fall (Tyskland) delas dessutom ansvaret för trafikeringen på väg mellan olika regionala myndigheter. Den svenska modellen med ett TRV som på nationell nivå ansvarar både för de olika transportslagen och för olika typer av erbjudanden tycks således vara en ganska ovanlig företeelse.

Den svenska modellen skapar därmed en unik möjlighet att införa begreppet vägtjänster och sedermera beskriva, implementera och utvärdera det inom en och samma myndighet. De erbjudanden som i dagsläget beskrivs på TRVs hemsida under fliken ”Tjänster” motsvarar dock inte de tjänster som definieras i TRVs strategidokument TDOK 2010:372. Vidare delar olika avdelningar ansvaret för att beskriva och informera om TRVs erbjudanden och central samordning förekommer inte alltid. Slutligen sker inom vissa områden utvärderingar regelbundet medan det inom andra områden enbart sker i samband med att särskilda behov uppstår. Detta tyder på att det krävs ett djupgående samordningsarbete för att begreppet vägtjänster ska kunna införas och användas på ett enhetligt sätt inom hela TRV – och då inte minst i gränssnittet med myndighetens externa kunder.

Referenser

Svensson, A. (2014). Strategi för Trafikverkets tjänsteutbud, kapacitetstilldelning och prissättning. TDOK 2010:372 version 2. Trafikverket

Bilaga 1: Intervjuguide för vägtjänster

I work for the Swedish National Road and Transport Research Institute (VTI), which is the equivalent of the British TRL (**change depending on county**). On behalf of the Swedish Transport Administration I'm doing an inventory of *Road Services* provided by road authorities all around Europe.

A *Road Service* is defined as a well-specified package of services and/or solutions provided by the Swedish Transport Administration (the Swedish road authority) for private and public road users and/or other government agencies. *Road Services* is divided into three different types of services; Direct services (e.g. tests for driving licenses for all different types of vehicles), Indirect services (e.g. rest areas – see description below) and Other services (e.g. road assistance – see attached leaflet); and can be with or without a fee.

For example:

Road Service: Rest Area

A Rest Area is defined as a place for pause and rest along the roads, which can then be further divided into small, medium, large and extended for professional use.

The minimum requirements for these sizes could for example be:

Small:	3 car parking lots, 2 pick-nick tables, 1 basic toilet.
Medium:	5 car parking lots, 3 pick-nick tables, 2 toilets with running water
Large:	10 car parking lots, 2 truck parking lots, 5 pick-nick tables, , 3 toilets with running water
Extended	10 parking lots, 3 truck parking lots, 5 pick-nick tables, 2 tables with shelter, 3 toilets with running water, 1 shower, sewage emptying facility

Questions:

1. Do you have this concept of *Road Services* in your country?
If no, ask if they have any plans for introducing Road Services => **Thank you for participating**
If yes => 2
2. How have you defined the concept of *Road Services*?
3. What different kinds of *Road Services* do you have?
4. How have you implemented the concept of *Road Services*
 - within your own organization?
 - with private road users?
 - with public road users
 - with other government agencies?
5. Who is responsible for the concept of *Road Services* (e.g. updating the definitions and not the service providers per se)?
6. How have you evaluated the concept of *Road Services*?

Thank you for participating

Road Assistance



Costs rise rapidly for a stationary vehicle that is causing long queues. The socio-economic cost of a stationary vehicle that blocks a single lane during peak hours on a major approach road is estimated at SEK 5 000 per minute. Fast and efficient action by the Road Assistance saves significant funds for society, completely free of charge for the affected motorist.

The Swedish Transport Administration has traffic management centres that monitor traffic. If a car comes to a standstill on the road or if some other obstacle needs to be removed, the traffic management centre contacts the Road Assistance, which either removes the obstacle or offers rapid assistance to start the vehicle. The faster this takes place the less risk there is of serious follow-on accidents.

Specially designed assistance vehicles

The Road Assistance travels to the location of an incident to protect road users if there is a stationary vehicle and also to warn approaching vehicles in order to avoid serious follow-on accidents. Assistance vehicles are specially built and have equipment that enables them to offer fuel, de-icing measures, minor repairs, and help starting a vehicle. The Road Assistance drivers are trained to offer first aid if necessary and vehicles are equipped with a defibrillator for use in the event of a cardiac arrest. The rear of assistance vehicles is fitted with a large warning sign and TMA protection, a cushion that can cope with a rear-end collision up to 70 km/h.

Assistance vehicles are in direct contact with the police via their radio system.

Eight of ten vehicles can after assistance leave the scene without help. If this is not possible, then a breakdown lorry is contacted to remove the vehicle to a place where it cannot disrupt traffic. This service is free of charge for the vehicle owner. The vehicle owner is then responsible for removing the vehicle from this location.

Warns and prevents accidents

The Road Assistans also helps prevent accidents when urgent operating or maintenance measures are required. The assistance team travels to the location in order to warn road users and protect personnel that are carrying out these measures. The Road Assistance also works with the following tasks:

- Protects road users at road accidents and warns about standing vehicles
- Removes obstacles from the road
- Patrols the road network
- Closes roads or tunnels ahead of planned operation and maintenance measures

Successful collaboration

In the main Swedish cities, the Swedish Transport Administration often collaborates with the local authorities in these activities, which are supervised from the Swedish Transport Administration's traffic management centre. The Road Assistance units currently operate in Göteborg and Stockholm.

Bilaga 3: Mailkontakt

Uttalad avsaknad av begreppet vägtjänster

Cypern

Dear Dr. Warren,

I am writing in regards to your email below to CEDR Directors and would like to inform you on behalf of Ms Mallouppa, Director of the Cyprus Public Works Department that we don't have *Road Services* at PWD as they are defined in the questionnaire. We do have maintenance units/patrols during working hours monitoring the road network, mainly the motorway network, but due to the short distances we have not created Rest Areas/Service Areas along the motorways yet. However, 2-3 yrs ago we completed a study to create service areas in a similar manner like most EU Member States but due to the economic crisis we postponed its implementation.

Direct services as they are mentioned for tests for driving licenses are done by another Department of our Ministry, the Road Transport Department.

The subject is of great interest to us and we would like to see the results of the VTI survey/study when they are available.

Kind regards,

Alexis

Alexis A. Avgoustis | Executive Engineer
Ministry of Transport, Communications & Works
Public Works Department | Transport Planning Section
165 Strovolos Avenue, Nicosia, 2048 - CYPRUS
Phon: +357-22-806645
Mob: +357-22-498935
E-mail: aavgoustis@pwd.mcw.gov.cy
www.mcw.gov.cy/pwd

Finland

Dear Henriette,

In Finland we don't have the concept of "road services" in the way you describe them in Sweden. We do have rest areas along the roads which are owned and maintained by the road authorities (Finnish Transport Agency and the regional road authorities).

But eg. driving licenses are not organized at all in the road authorities in Finland. There is a separate Finnish Transport Safety Agency that takes care of the licenses.

The same applies to road assistance. In Finland it does not belong to the road authorities.

Kind regards,

Tuomas Österman

Tuomas Österman
Finnish Transport Agency
PB 33, 00521 Helsinki
Opastinsilta 12 A, 00520 Helsinki
Phone: +358 295 34 3630
Mobile: +358 40 584 1118
Email: tuomas.osterman@liikennevirasto.fi
www.liikennevirasto.fi

Norge

Dear Henriette Wallen Warner,

We have considered your request for information, and a colleague of mine has been in contact with you regarding your enquiry*.

The NPRA does not apply a "Road Services system" or a common platform where we gather client/road user information. Should you find something of interest in other road administrations, we would be happy to see the result of your study.

Best regards

Marit Due Langaas

Marit Due Langaas

Director of International Activities

Norwegian Public Roads Administration

8142 Dep, 0033 OSLO

Brynsengfarete 6A, OSLO

Phone: +47 22073262

Mobile: +47 90530801

E-mail: <mailto:marit.langaas@vegvesen.no>

* Telefonkontakt med Ingrid för att klargöra vad som menades med begreppet "Road Service".

Ingrid M Heggebø Lutnaes

Stab, Trafikant- og kjøretøyavdelingen

Statens vegvesen Vegdirektoratet

8142 Dep, 0033 OSLO

Brynsengfarete 6A, OSLO

Phone: +47 22073286

Mobile: +47 95132255

E-mail: ingrid.lutnaes@vegvesen.no

Misstänkt avsaknad av begreppet vägtjänster

Tyskland

Dear Henriette,

Sorry for answering late, but I forwarded your request throughout BAST. In the end I got it back finding no one feeling responsible for it. This possibly is due to the fact that we do not have any definition or concept for Road Service as you have. Sorry.

Best regards,

Simone

Dr. Simone Klipp

Referat U4 – Fahrausbildung, Kraftfahrerrehabilitation

Bundesanstalt für Straßenwesen (BAST)

Brüderstraße 53, 51427 Bergisch Gladbach

Telefon 02204 43-444, Telefax 02204 43-147

klipp@bast.de, www.bast.de

Beskrivning av tjänsterna men inte av begreppet vägtjänster enligt TRV's definition

Luxemburg

Dear Ms Wallen Warner, dear Mr Phillips,

I got your mail from M. Simon, deputy head of the luxemburgish NRA and I may give you some information about road services provided by the NRA in Luxembourg:

1) Trunk and rural roads

- No direct services foreseen, law enforcement realised by Police on places chosen by them
- Indirect services only on several trunk roads. These were built years ago, depending on the location and the available space. Rest areas may go from 1 to 10 parkings lots and may also be equipped with pick-nick tables. There are no restrooms.
- Road assistance is not provided by NRA, but ACL (Automobile Club Luxembourg) may called on for technical help on a vehicule.

2) Highway

- No direct services foreseen, law enforcement realised by Police on places chosen by them
- Indirect services are available at service stations, in principle 1 per highway and direction. Distance in between around 30-40km. These are equipped with parking lots, restaurants, pick-nick tables, etc.
- Road assistance is provided on highway as follows:

=> CITA (department of NRA cf. www.cita.lu) supervises the highways and informs drivers of incidents (coordination with Police and fire department)

=> NRA provides 24h/24 road assistance for securing accidents and installing redirections

=> Police intervenes and organises helps in-situ

=> ACL/private wreckers provide 24h/24 vehicule assistance

=> Fire fighters/ambulance intervene in case of medical help

Hopefully these explanations help on your survey.

Best regards,

Paul Mangen

Paul Mangen

E-mail: paul.mangen@pch.etat.lu

Kroatien

Dear Henriette,

I asked some colleagues in national services for help and there is contact addresses for questions about Rest Areas.

1. Croatian Roads Ltd.

Company for managing, constructing and maintaining the state road network

spokesman: Tamara Pajić: Tamara.Pajic@hrvatske-ceste.hr

2. Croatian Motorways Maintenance and Toll Payment Ltd.

Limited Liability Company for Operation, Construction and Maintenance of Motorways

spokesman: Andrea Haleuš: andrea.haleus@hac-onc.hr

Colleagues from Croatian automobile club gave me the answers to other questions:

1. Yes, but in a way that operators provide some of the services, by themselves or via franchise, and our association, Croatian autoclub / Hrvatski autoklub and other agencies and government base inspection are conducting safety and quality controlling e.g. mobile consumer protection.
2. Our concept of road services is based from the focus of the driver, road user, more over mobile consumer.
3. Road side assistance, expert supervision of the drivers licence system, expert supervision of the technical inspections of the road vehicles, many programs of the mobile consumer protection, like EuroTest, EuroTAP EuroRAP. We are also Declarative and active members of many actions and programmes for better roads safety, and as well in many educational programmes in our country (Decade of action, make road safe, pilot HeERO eCall etc). We advocate and support sustainable development and increasing the quality of life in cities, and therefore we are active in alternative solutions, and ecology promoting initiatives, programmes and projects (Make cars green, Mobile 2020 etc).
4. We are organised as an umbrella organization of local automobile club umbrella organization of local automobile club, actions are mapped to the local community via clubs

Best regards,

Dubravka Svilar *

* Kroatiens representant i EFPA's Standing Committee in Traffic Psychology.

Island

1. Yes we do have Road Services and as we define the term it applies to the road service level.
2. We provide road services based on traffic volume. Roads are categorized into summer/winter services and then into service levels based on their average yearly/winter day traffic volume, and the importance functionality of the road in question.
3. For many years we had direct Road Services targeted for heavy transport compliance (road carrying capacity), driver's rest compliance and fuel tax compliance. Two years ago this function went to another agency.
Direct road services would also be our provision of winter maintenance services.
For indirect services we provide rest areas with parking lots, pick-nick tables and road/travelservice information. Some rest areas have bins but we have until this date not provided toilet facilities. This could though change in the foreseeable future. We provide weather and road conditions information to road users.
We do not provide road assistance with specialized vehicles.
4. We base the level of service on the above mentioned service levels, where each level has a set of functions. These functions get funding based on the available budget.
5. The Service department within the Road Authority.

Gunnar Gunnarsson

E-mail: gunnar.gunnarsson@vegagerdin.is

Bilaga 4: Intervjuguide för erbjödanden på väg

The Swedish Transport Administration (STA) has defined the following functions:

Direct

- Road use
*STA offers different road user groups (e.g. pedestrians, cyclists, motor vehicle drivers and transport organisations) access and use of the state road network as administered by the STA (i.e. not municipal road networks).
The STA can also provide special exemption to vehicles and their loads that require access to the road network (due to e.g. technical specifications and load exceedance).*
- Theoretical and practical driving tests
STA provides tests for all driver's licence categories for private and professional drivers.
- Permissions and authorisation functions
STA provides, subject to individual examination, for special authorisation or permission regarding the road area such as buildings, signs, private access roads, roadside vending and temporary timber storage sites.

Indirect

- Onsite functions
STA provides access to and use of sites throughout the road network administered by the STA. Examples of which are bus stops, commuter parking, police inspections sites (vehicles and drivers), loading areas for railway-road links (but not lifts etc.), laybys and roadside parking sites. This does not include road side restaurants, cafes and kiosks.
- Data and information
STA provides basic road-infrastructure, traffic and vehicle data.

Miscellaneous

- Functions to other infrastructure administrators and road network owners (e.g. municipal).
STA provides traffic management in bigger (Swedish) cities, rents out speed cameras (to the police) as well as providing a possibility for other road network owners to physically connected to the state road network.
- Road assistance (towing functions)
STA provides a road assistance function in the Stockholm, Gothenburg and Malmö areas to facilitate the quick removal of e.g. vehicle breakdowns, to reduce traffic flow disruptions.

Questions

- 1a. Which of the following functions described above are provided by your agency/administration/authority?
- 1b. Does your organisation provide any additional functions other than those mentioned above?
- 1c. Area any of these functions provided by other agents?

2. How do you describe and inform [road users] of the functions content, characteristics and quality:
 - to private road users?
 - to businesses?
 - to other agencies/authorities?

3. Who is responsible for how you describe and inform [road users] of functions intended for:
 - private road users?
 - businesses?
 - other agencies/authorities?

- 4a. Is there central coordination for how you describe and inform [road users] of the functions provided?
- 4b. If yes, who is responsible?

5. How do you evaluate customer satisfaction with how you describe and inform [road users] of the functions provided for:
 - private road users?
 - businesses?
 - other agencies/authorities?

6. Who is responsible for evaluating customer satisfaction with how you describe and inform [road users] of functions provided for:
 - private road users?
 - businesses?
 - other agencies/authorities?

7. Other comments?

THANK YOU FOR YOUR PARTICIPATION!

Bilaga 5: Mailsvar från Anders Svensson, TRV

- 1a. Vilka av de erbjudanden som beskrivs ovan tillhandahåller er myndighet?
Trafikverket erbjuder tillträde till vägar som förvaltas av Trafikverket, kunskaps- och körprov, tillståndstjänster, tjänster vid plats (t.ex. busshållplatser, rastplatser), data och information, vägassistans samt tjänster till andra infrastrukturförvaltare/väghållare (t.ex. ATK-kameror).
- 1b. Tillhandahåller ni något ytterligare än det som beskrivs ovan?
Nej (inte om man håller sig till vägområdet). Ytterligare områden i övrigt framgår av Trafikverkets strategi för tjänsteutbud.
- 1c. Tillhandahålls något av detta även av alt. enbart av andra aktörer?
Delar av detta erbjuds eller kan erbjudas även av andra aktörer. Det finns kommunala och enskilda vägar, som således har andra väghållare än staten. Enskilda vägar som är öppna för allmänheten kan få bidrag av staten. Tjänster vid plats kan även tillhandahållas av andra. T.ex. kan sådana tjänster erbjudas vid allmän platsmark, tomtmark eller med vägrätt som grund. Tjänster som busshållplatser erbjuds främst av kommuner, medan exempelvis parkeringsplatser kan erbjudas av både kommuner och andra. Trafikverket erbjuder data och information. Sådan information kan även erbjudas av andra aktörer också.
2. Hur beskriver och informerar ni om erbjudandenas innehåll och egenskaper (exempelvis kvalitet):
- mot privatpersoner?
 - mot företag?
 - mot andra myndigheter?
- Information finns övergripande om vägnätet på Trafikverkets hemsida. Därtill finns möjlighet att beställa väginformationskartor (avseende Sverige, län och Trafikverkets regioner), vidare finns information om tidtabeller för färjetrafiken. Information ges även genom lokal skyltning utmed vägnätet.*
- Körkort: Information ges på Trafikverkets hemsida samt i form av informationsmaterial.*
- Tillståndstjänster: Information om exempelvis vägvisning och beställningsformulär finns på Trafikverkets hemsida.*
- Tjänster vid plats: Information om rastplatser finns på Trafikverkets hemsida samt rastplatskarta som kan beställas. Vidare finns information lokalt vid rastplatser. Information om parkeringsplatser, parkerings-/rastfickor ges genom lokal skyltning.*
- Data och information: Information om väginfrastruktur, trafik och fordon finns på Trafikverkets hemsida, t.ex. i form av "Läget i trafiken".*
- Tjänster till andra infrastrukturförvaltare/väghållare: Information om trafiksäkerhetskameror finns på Trafikverkets hemsida, vidare finns lokal information utmed vägnätet.*
- Vägassistans: Information finns på Trafikverkets hemsida, informationsbroschyr kan beställas.*
3. Vem ansvarar för hur ni beskriver och informerar om erbjudandena avsett för:
- privatpersoner?
 - företag?
 - andra myndigheter?
- Körkort: Förarprov (och Transportstyrelsen)*
- Data och information: VO Underhåll.*

- 4a. Finns det en central samordning för hur ni beskriver och informerar om de olika erbjudandena?
Nej. Inom vissa områden förekommer samordning, men inte för alla.
- 4b. Vem är i så fall ansvarig för denna samordning?
Ansvariet för detta följer av Trafikverkets arbetsordning och hur ansvaret fördelar sig i organisationen mellan olika verksamhetsområden och centrala funktioner mm.
5. Hur följer ni upp kundernas nöjdhet med hur ni beskriver och informerar om erbjudandet till:
- privatpersoner?
- företag?
- andra myndigheter?
Det varierar. Inom vissa områden följs verksamheten upp mer kontinuerligt, inom andra utifrån ad hoc. När det gäller kundundersökningar inom dessa områden så genomförs de ofta på ad hoc basis.
6. Vem ansvarar för hur ni följer upp kundernas nöjdhet med hur ni beskriver och informerar om erbjudandena till:
- privatpersoner?
- företag?
- andra myndigheter?
7. Övriga kommentarer

Bilaga 6: Tjänster från TRVs hemsida

The screenshot shows the Trafikverket website with the 'Tjänster' (Services) menu highlighted. The website header includes the Trafikverket logo and navigation links for Languages, Talande webb, Teckenspråk, Lättläst, Logga in, and Sök. The main navigation bar contains links for Nära dig, Körkort, Resa och trafik, Tjänster, Om oss, and För dig i branschen. The 'Tjänster' menu is expanded, showing three columns of service categories:

- Alla från A-Ö**
 - Anmäl skador och brister
 - Misstankar - korruption, mutor, jäv
 - Skadestånd
 - Skada på väganordning, SPVA
 - Solkurvor på spår
 - Vägrapportör
 - Ansök om...
 - Behörighet
 - Bidrag
 - Kapacitet
 - Tillstånd
 - Data
 - Databaser, system och API
 - Geodata**
 - PSI - använda data och information
 - SPA - data om vägtransportsystemet
 - Trafikinformation i realtid
 - Väg- och järnvägsdata
 - Öppna data
- Hyr nätkapacitetstjänster**
 - Fiber till glesbygd och landsbygd
 - Inplacering i master
 - Våra kapacitetstjänster
- Publikationer och styrande dokument**
 - Biblioteket
 - Foreskrifter
 - Forfattningssamlingar
 - Grafisk profil
 - Styrande dokument
 - Trafikverkets webbutik
- System och verktyg**
 - Förvaltning och underhåll
 - Prognos-, analys- och kalkylverktyg
 - Projekthantering
 - Trafik
- Trafiktjänster**
 - Laget i trafiken
 - Sveriges vägar på karta
 - TMC - Traffic Message Channel
 - Trafiken.nu
 - Väderinformation WIS
 - Vägrafik- och hastighetsdata
- Utbildningar**
 - AMA Anläggning
 - Arbete på järnväg
 - Arbete på väg
 - Kemikaliehantering
 - Planläggningsprocessen
 - Projekthantering
 - Riskhantering i investeringsprocessen
 - Trafikverksskolans utbildningar
 - Transportsystem för alla
 - Transportdispenser

On the right side of the page, there are two prominent buttons: 'Lediga jobb' (Open positions) and 'Körkortspröv' (Driving license test).

VTI, Statens väg- och transportforskningsinstitut, är ett oberoende och internationellt framstående forskningsinstitut inom transportsektorn. Huvuduppgiften är att bedriva forskning och utveckling kring infrastruktur, trafik och transporter. Kvalitetssystemet och miljöledningssystemet är ISO-certifierat enligt ISO 9001 respektive 14001. Vissa provningsmetoder är dessutom ackrediterade av Swedac. VTI har omkring 200 medarbetare och finns i Linköping (huvudkontor), Stockholm, Göteborg, Borlänge och Lund.

The Swedish National Road and Transport Research Institute (VTI), is an independent and internationally prominent research institute in the transport sector. Its principal task is to conduct research and development related to infrastructure, traffic and transport. The institute holds the quality management systems certificate ISO 9001 and the environmental management systems certificate ISO 14001. Some of its test methods are also certified by Swedac. VTI has about 200 employees and is located in Linköping (head office), Stockholm, Gothenburg, Borlänge and Lund.

HEAD OFFICE
LINKÖPING
SE-581 95 LINKÖPING
PHONE +46 (0)13-20 40 00

STOCKHOLM
Box 55685
SE-102 15 STOCKHOLM
PHONE +46 (0)8-555 770 20

GOTHENBURG
Box 8072
SE-402 78 GOTHENBURG
PHONE +46 (0)31-750 26 00

BORLÄNGE
Box 920
SE-781 29 BORLÄNGE
PHONE +46 (0)243-44 68 60

LUND
Medicon Village AB
SE-223 81 LUND
PHONE +46 (0)46-540 75 00

