

ANTROP GOVERNO

# PROCESSANALYS

Appendix till Kundanalys Förarutbildningen

27 juni 2018

---

# OM PROCESSANALYSEN

- Inom ramen för projektet genomfördes en processanalys där slutsatserna från kundanalysen ställdes mot den interna processen på Transportstyrelsen respektive Trafikverket.
- Denna delleverans beskriver de möjliga utvecklingsförslag som identifierades i det arbetet.
- De delar i processanalysen som bedömts vara i linje med kundanalysen har sedan lyfts in i denna.
- För att tydliggöra vilken typ av åtgärd som föreslås och vad i processen den är tänkt att påverka har åtgärderna kategoriserats utifrån om det är huvudsakligen en organisations-, styrnings- eller strategifråga.



# ÖVERSIKT

	Börja ta körkort	Övningsköra och plugga	Klara teoriprov och uppkörning	Köra bil
Organisation	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utökad kommunikationssamordning mellan aktörerna</li><li>• Utnyttja samhällsorientering hos kommuner</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablera strategiska forum för kontinuerlig utveckling av processen</li><li>• Tydliggör ansvar för förvaltning och utveckling av processen som helhet.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inga förslag kopplat till fasen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utökad samverkan med polisen</li></ul>
Styrning	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hårdare styrning av handledarutbildning</li><li>• Handledarutbildning som Elearning</li><li>• Ta bort godkännande av handledarskap</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kvalitetssäkring av utbildningsmaterial</li><li>• Striktare uppföljning och hårdare påföljder för trafikskolor</li><li>• Tillgängliggöra data</li><li>• Möjlighet att separera utbildningstillstånd för teori och praktik</li><li>• Utökad fokus på motivationsdesign i utbildningen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utökad provtid för körprov</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bättre utnyttjande av provtiden</li></ul>
Strategi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utökad fokus på stöttning – inte kontroll</li><li>• Livshändelseperspektivet – ta större ansvar för processen som helhet</li></ul>			

---

# ORGANISATION

## **Utökad kommunikationssamordning mellan aktörerna**

För att skapa en tydligare sammanhållen helhet mellan TrV och TS bör samordningsfora med avseende på kommunikation mot målgrupperna etableras. Detta för att säkerställa att kommunikationen är synkad och relevant för målgrupperna.

## **Utnyttja samhällsorientering hos kommuner**

En utmaning som identifierats i arbetet är att myndigheterna inte når vissa samhällsgrupper, exempelvis nyanlända kvinnor. Kommunerna har idag ett ansvar att genomföra samhällsorientering till samtliga nyanlända. Dessa tillfällen skulle kunna utnyttjas för att informera om förarutbildningsprocessen i Sverige.

## **Etablera strategiska forum för kontinuerlig utveckling av processen**

Utvecklingsarbete är inte en process med en början och ett slut. Således behöver forum för den kontinuerliga utvecklingen av processen etableras där beslutsfattare för de centrala intressentorganisationerna ingår.

## **Tydliggör ansvar för förvaltning och utveckling av processen som helhet**

Livshändelsen, att ta körkort, upplevs av kunderna som ett flöde. Det är alltså viktigt att tydliggöra vilken aktör som ansvarar för att förvalta den nya processen eller delar av den och också vem som har ansvar för att bedriva kontinuerligt utvecklingsarbete inom ramen för den.

## **Utökad samverkan med polisen**

Ett upplevt problem med prøvotiden i dagsläget är att polisen i dagsläget inte kontrollerar nya körkortshavare i tillräcklig utsträckning och att prøvotiden således inte får tillräcklig avskräckande effekt. Förslaget innebär således att utöka samverkan med polisen för att analysera på vilket sätt myndigheterna kan stödja varandra i att uppnå ett gott resultat.

---

# STYRNING (1)

## Hårdare styrning av handledarutbildning

Det finns idag upplevda problem såväl med handledarna och den information som ges under handledarutbildningen. En väg att gå är således att vara ännu tydligare i styrningen av handledarutbildningen och att i ännu högre grad tydliggöra vad den ska innehålla.

## Ta bort godkännande av handledarskap

Godkännandet av handledarskap idag sker enbart via kontroll av ålder och längden på körkortsinnehavet. Det godkännandet bör snarare ske via automatkontroll vid ansökningstillfället.

## Handledarutbildning som e-learning

Det är idag skiftande kvalitet på handledarutbildningen och det finns idag frågetecken kring om den har önskad effekt. Ett sätt att säkerställa att samtliga kunder får samma upplevelse och också att effektivisera processen är att erbjuda utbildningen som e-learning istället för genom ett fysiskt utbildningstillfälle.

## Kvalitetssäkring av utbildningsmaterial

I dagsläget har TrV och TS inget ansvar för utbildningsmaterialet både i termer av digitala och tryckta medier. En möjlig väg som skulle innebära en påtaglig förändring av någon av aktörernas uppdrag är att i högre utsträckning ta på sig rollen att kvalitetssäkra utbildningsmaterialet, exempelvis genom stickprov.

## Striktare uppföljning och hårdare påföljder för trafikskolor

Det finns i dagsläget en upplevelse av att möjligheterna för Transportstyrelsen att framgångsrikt följa upp och återkalla tillstånd från oseriösa aktörer är för begränsade. Detta förslag innebär att ge Transportstyrelsen större resurser och mandat att bedriva denna typ av verksamhet för att rensa bort trafikskolor som inte håller måttet.

---

# STYRNING (2)

## Tillgängliggöra data

Transportstyrelsen har idag tillgång till data som är av intresse för kunden. Detta innefattar bland annat resultat av inspektioner och uppföljningar. Genom att tillgängliggöra denna data skulle konsumenten kunna vägledas och aktörer som är oseriösa rensas bort av sig själva. Det ger också aktörerna en morot för att uppfylla kraven.

## Utökat fokus på motivationsdesign i utbildningen

I dagsläget har man inte från de huvudsakliga aktörernas håll ett ansvar för utbildningen. I det fall man väljer att ta på sig den rollen så är ett förslag att i större grad använda sig av motivationsdesign i utbildningen. Detta kan innebära att ställa krav på utbildningsaktörerna att i större grad användas sig av dessa metodiker.

## Möjlighet att separera utbildningstillstånd för teori och praktik

Det finns idag en stor efterfrågan på och ett stort behov av teoriutbildning. Detta gäller inte minst minoritetsspråkgrupper. I dagsläget är det dock förbjudet att bedriva utbildningsverksamhet för enbart teori eller enbart praktik. Förslagsvis tas denna restriktion bort.

## Utökad provtid på körprov

En upplevd utmaning med provtillfället i dagsläget är att man enbart hinner med att göra stickprov av elevens kunskapsnivå. Ett förslag är således att utöka provtiden så att en djupare förståelse för var eleven befinner sig kunskapsmässigt kan skapas.

## Bättre utnyttjande av prøvotiden

I andra länder har man valt att laborera med prøvotiden för att skapa bästa möjliga effekt. Detta kan exempelvis innebära att man de första två åren inte får köra på kvällstid etc. Ett förslag är således att utveckla detta med fokus på största möjliga trafiksäkerhet. Samtidigt har förslag framförts på att alla ska ha prøvotid oavsett om du har körkort för ett annat trafikslag sen tidigare.

---

# STRATEGI

## Utökat fokus på stöttning - inte kontroll

Fokus i processen idag är att de huvudsakliga myndighetsaktörerna ägnar sig åt kontrollverksamhet. Trafikverket genomför de konkreta provtillfällena och Transportstyrelsen styr processen med hjälp av riktlinjer och kontroller. En möjlig utveckling av processen är att aktörerna i högre grad fokuserar på att stötta utbildningsaktörerna för att de i sin tur bättre ska kunna stötta eleverna på deras väg mot att bli trafiksäkra förare. Detta skulle konkret kunna innebära framtagande av vägledningar och guider som stöttar trafikskolorna att göra rätt.

## Livshändelseperspektivet

Processen *Att ta körkort* är i nuläget uppdelad mellan två myndigheter och ansvaret i de olika delarna är således också uppdelad. Om man väljer att se processen som en sammanhängande helhet och i högre utsträckning samorganiserar myndigheterna finns stora möjligheter till effektivitetsvinster och kundnytta. I och med detta skulle man alltså ta ett större ansvar för processen som helhet.

---

# SAMMANFATTANDE REFLEKTIONER

- Förslagen är av varierande storlek och komplexitet.
- I det fall Trafikverket är intresserade av att fördjupa och kvalitetssäkra ett eller flera av förslagen bör fler iterationer genomföras såväl internt som med kunderna.
- En prioritering mellan förslagen bör också ske.

