

A photograph of a person driving a car, with their hands on the steering wheel. The car's interior, including the dashboard and air vents, is visible. In the foreground, a person's hand is holding a red pen over a clipboard with a white sheet of paper. The image has a semi-transparent dark overlay.

ANTROP GOVERNO

# KUNDANALYS FÖRARUTBILDNINGEN

27 juni 2018



---

# INNEHÅLL

- Om uppdraget
  - Inledning
  - Arbetsprocessen
- Kundanalys
  - Kundprofiler
  - Kundresa
  - Insikter och förbättringar
- Designprinciper





A photograph of a paved road winding through a dense forest of tall evergreen trees. The road has a yellow double line down the center and white lines on the sides. The forest is thick with green foliage, and a soft, hazy light filters through the trees in the background. The text "OM UPPDRAGET" is overlaid in the center in a bold, white, sans-serif font, with a short yellow horizontal line above it.

# OM UPPDRAGET





OM UPPDRAGET

# INLEDNING



# BAKGRUND

- Transportstyrelsen och Trafikverket har gemensamt initierat ett projekt som syftar till att ge förslag på hur en helt ny process för förarutbildningen i Sverige kan se ut.
- Det nya utbildningssystemet ska utgå från eleven, ge förutsättningar för ett gynnsamt lärande och skapa säkra förare.
- Som en del av det övergripande uppdraget har man beslutat genomföra en kundanalys för att fånga de behov som finns ute hos målgrupperna.
- Detta uppdrag har genomförts av en projektgrupp bestående av representanter från Transportstyrelsen och Trafikverket med stöd av konsultbolagen Governo och Antrop.





# SYFTE OCH MÅL

## Syfte

Att ur ett kundperspektiv analysera och ge förslag på utveckling till förarutbildningsprocessen

## Mål

- En analys av olika kundgruppers behov med avseende på förarutbildningsprocessen
- En processkartläggning av de olika faser som förarutbildningen består av ur kundsynpunkt
- Förslag på utveckling och förbättring av processen
- Designprinciper





# UTVALDA MÅLGRUPPER

Vid en målgrupps- och prioriterings-workshop som genomfördes med huvudprojektets projektgrupp beslutades att följande fyra målgrupper skulle prioriteras i analysen:

- Ungdomar
- Nyanlända utan körkort
- Riskgruppen
- Nyanlända med körkort

Motiveringen var att man med detta val fångar huvuddelen av samtliga personer i processen, och fångar de personer som upplevs visa ett beteende man ville undersöka vidare i kundanalysen.

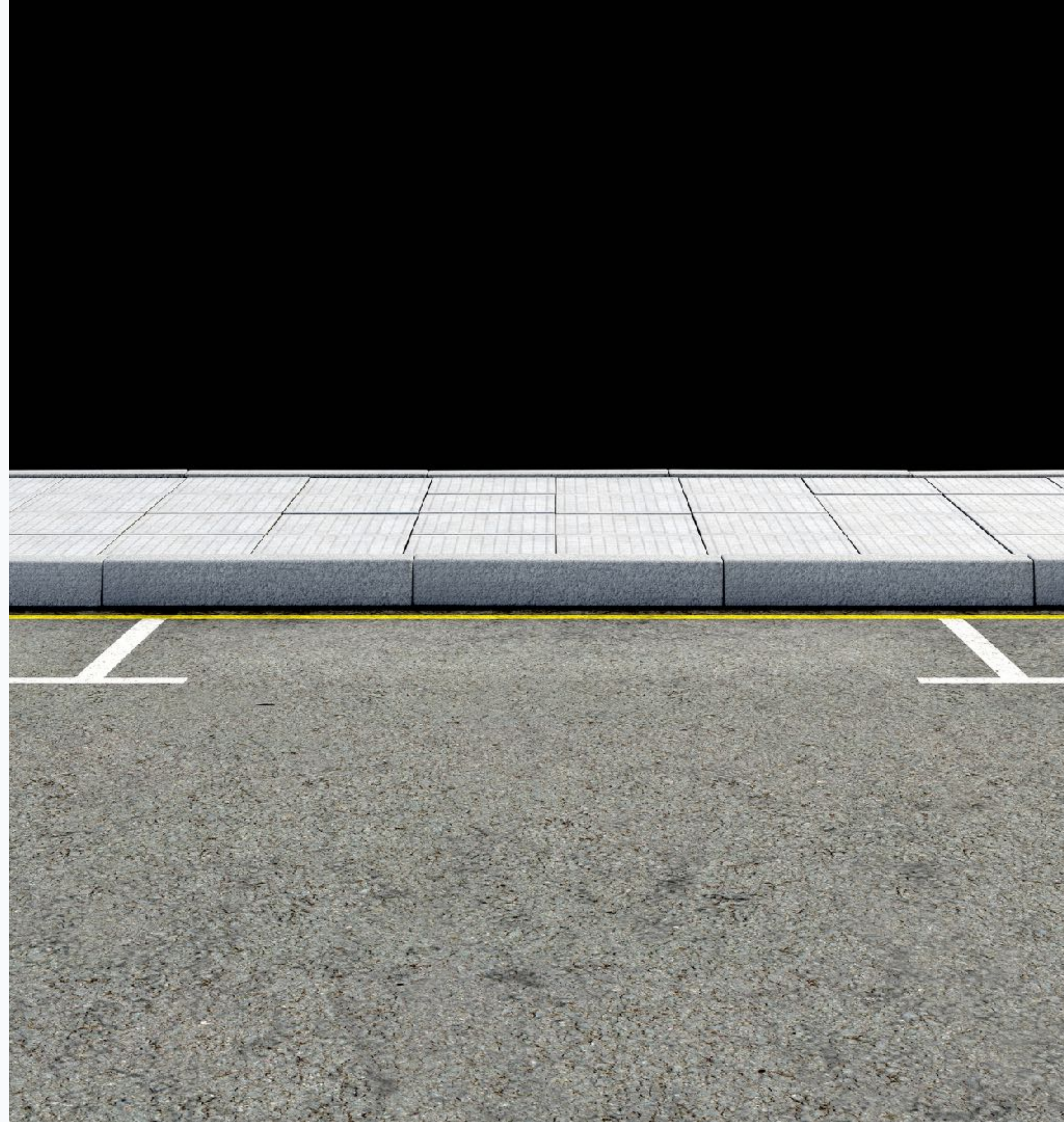




# AVGRÄNSNINGAR

Givet vårt primära fokus på kunden och på tjänstedesignmetodik gjordes följande avgränsningar i uppdragets inledning:

- Ingen kvantitativ analys kommer att bedrivas inom ramen för uppdraget.
- Uppdraget kommer att fokusera på kundernas behov och upplevda utmaningar. Kundanalysen kommer att behöva kombineras med ytterligare analysmaterial med avseende på det interna nuläget för att kunna utgöra ett komplett underlag för förslag till beslut.





A photograph of a paved road winding through a dense forest of tall evergreen trees. The air is misty, and sunlight filters through the canopy in the distance. A yellow banner is overlaid on the bottom left of the image.

OM UPPDRAGET

# ARBETSPROCESSEN



---

# ARBETSSÄTT I PROJEKTET





---

# GENOMFÖRANDE

## Projektstart

Projektet inleddes med ett startmöte med projektets arbetsgrupp, bestående av representanter från Transportstyrelsen och Trafikverket. Tillgänglig dokumentation inventerades och analyserades. Baserat på det genomfördes en workshop med huvudprojektets projektgrupp där målgrupper identifierades och prioriterades.

## Datainsamling och analys

Den huvudsakliga datainsamlingen skedde genom intervjuer på tre orter: Malmö, Luleå och Stockholm. För att säkra att relevanta målgrupper fångades genomfördes ca hälften av intervjuerna i Luleå och hälften i Malmö och Stockholm. Totalt genomfördes 24 intervjuer. Representanter från Trafikverket och Transportstyrelsen observerade många av intervjuerna för att insikter skulle kunna skapas löpande under arbetets gång. Därpå genomfördes en workshop gemensamt i arbetsgruppen där materialet från intervjuerna analyserades och grunderna till kundresan och kundprofilerna skapades. Fasen avslutades med en workshop där insikterna från kundresan mappades mot den interna processen på Transportstyrelsen respektive Trafikverket.

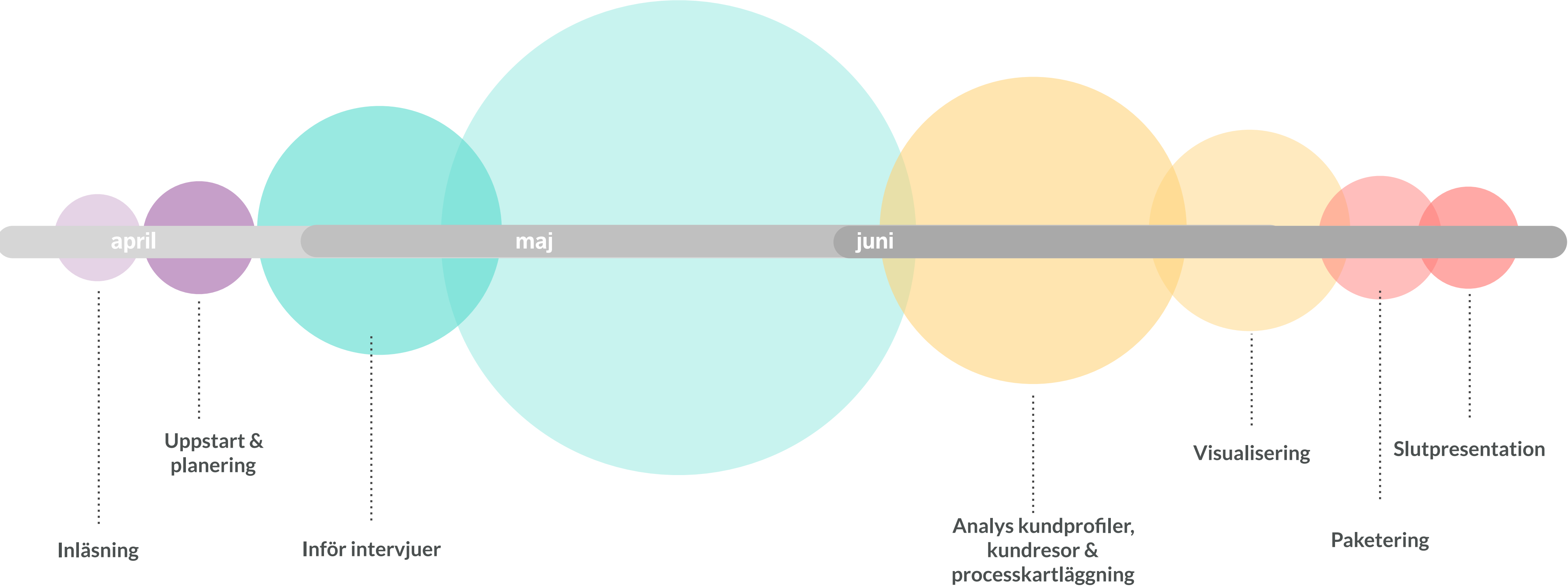
## Dokumentation

I den avslutande fasen av projektet paketerades och visualiserades materialet och presenterades i såväl styrgrupp som arbetsgrupp.





# ÖVERGRIPANDE TIDSPLAN TRAFIKVERKET





A man and a woman are standing on a road, looking at a white car that is being towed by a tow truck. The man is on the left, wearing a grey blazer and dark pants. The woman is on the right, wearing a light-colored sweater and blue jeans. The car is a white hatchback. The background shows a road with trees and a cloudy sky. The text "KUNDANALYS" is overlaid in the center, with a yellow horizontal line above it.

# KUNDANALYS





KUNDANALYS

# KUNDPROFILER



# INTERVJUPERSONER -> 4 KUNDPROFILER

I analysen av intervjuerna framkom ett antal olika beteenden, förutsättningar och attityder som särskilde intervjupersonerna från varandra. Dessa skillnader har vi beskrivit i form av fyra kundprofiler. Tre av profilerna gäller ungdomar och de kundprofilerna går till stor del in i varandra. Särskilt kundprofil C ska ses som en undergrupp till kundprofil B. Förutom deras brist på handledare och att det innebär vissa skillnader hur de kommer in i förarutbildningen så är beteenden och attityder desamma.

Intervjuerna avgränsades till ungdomar 17-24 år och nyanlända, och i stort byggde kundprofilerna vidare på dessa grupper. Det fanns i förväg en hypotes att "nyanlända utan körkort" kunde ses som en egen grupp, men utöver språket var beteenden och upplevelse av förarutbildningen desamma som övriga ungdomar.

- A De med körkort sen tidigare
- B Ungdomar
- C De med brist på handledare
- D De som alltid velat köra bil



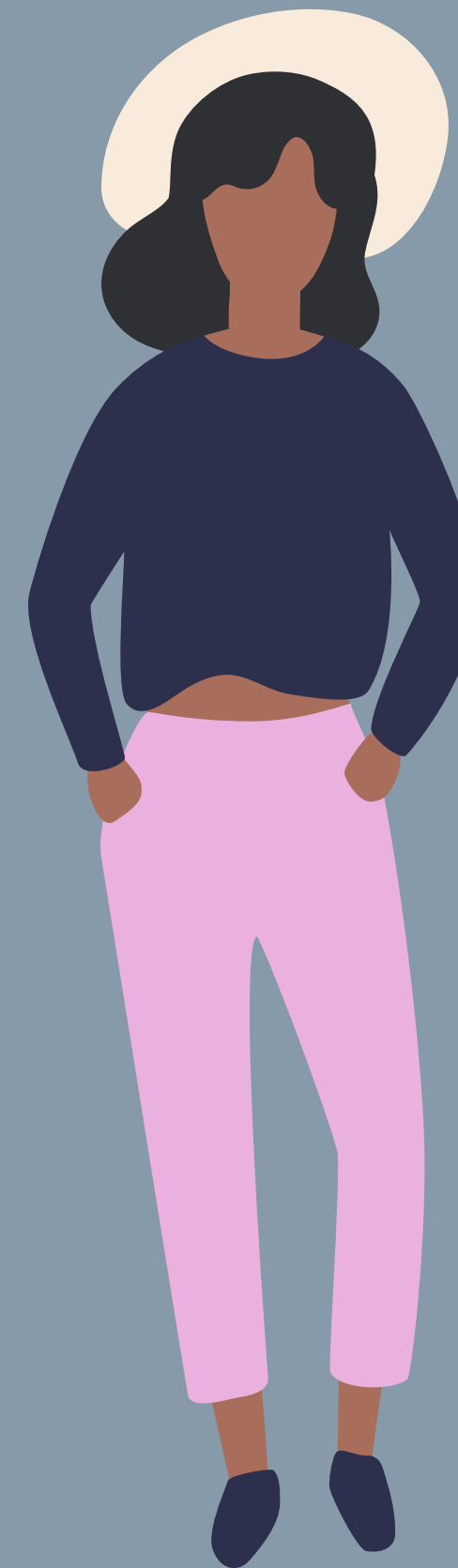
De som har körkort  
sedan tidigare



Ungdomar



Ungdomar med brist på  
handledare



De som alltid velat  
köra bil







# DE MED KÖRKORT SEDAN TIDIGARE

De tar svenskt körkort eftersom det behövs för att få jobb och en enklare vardag.

De har kört bil i sina hemländer, där de menar att man kör på ett annat sätt. Där handlar det mer om att vinna, en stor bil ger fördel, och tar du inte för dig i trafiken så tar det mycket längre tid att komma fram. I Sverige måste man köra enligt regler, och även förlita sig på att andra följer reglerna.

De har svårt med tillgång till handledare. Bekanta har inte haft svenskt körkort tillräckligt länge, och det är dyrt att köra på trafikskola. Men de upplever heller inte att de har problem med körningen utan det är teorin som är svår och särskilt på språket.

De utan studievana kan köra fast på teorin. Det är då inte uppenbart hur de kan göra för att få hjälp (muntligt prov, översättningar av texter på provdatorn) eller hur t ex kan prova att studera på annat sätt.

De kommer in senare i förarutbildningsprocessen eftersom de inte går handledarintroduktionen eller är intresserade av lektioner på trafikskola.

De ser sig själva som bra förare. Det är viktigt att ha kontroll och man ska alltid tänka på regler men också kunna anpassa sig; "Alla kör rätt, om jag kör fel så blir det fel".

## Mängdträning



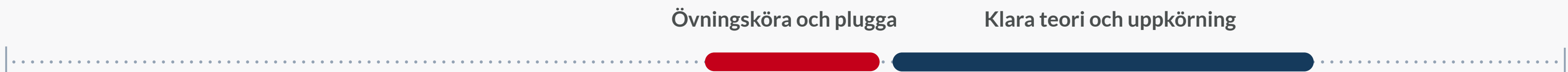
## På trafikskola



## Riskbeteende



## Tid i körkortsprocessen







# UNGDOMAR

De tar körkort för att det innebär frihet, en enklare tillvaro och lättare att få jobb. I glesbygd är det en självklarhet då mycket av vardagsliv och umgänge hänger på biltransport.

De har eller skaffar tillgång till handledare, och kör även på trafikskola. Trafikskolorna beskriver de generellt som mer pedagogiska och att de är noggrannare.

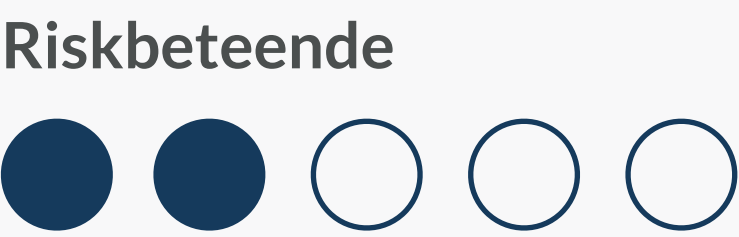
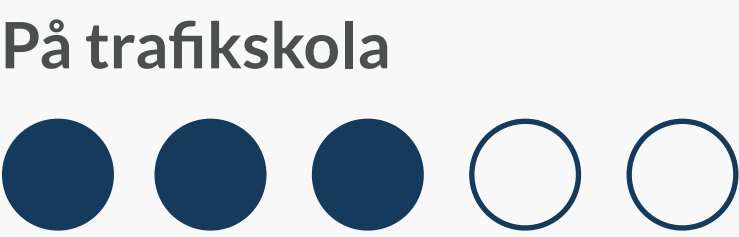
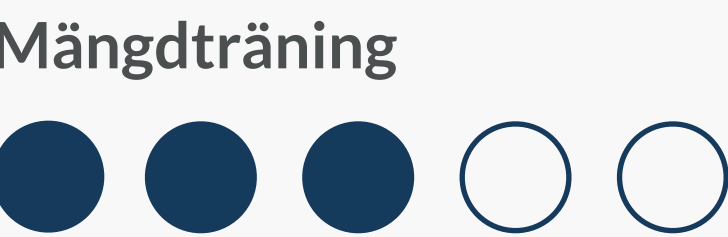
Det finns en allmän förväntan att teorin ska vara svår, men när de väl gör teorin upplever en del den som enkel. Att klara provet verkar handla mycket om generell studievana; ”klarar du att läsa i skolan så klarar du teoriprovet”. De beskriver teorin som lättare att förstå när man har den praktiska körningen att hänga upp den på.

I första hand studerar de med hjälp av appar och webbar. Det är enklare, mer tillgängligt och de får förklaringar om de t ex svarar fel.

Det finns stor spridning i hur de ser på sig själva som förare. Men genomgående är de medvetna om eventuella brister som förare och att de kommer bli bättre med tiden. De ger också intrycket av att vara försiktiga som förare. Det gäller att visa hänsyn och kunna planera i god tid när man kör så lättare kan förutse risker. Ibland behöver man anpassa sig för att andra gör misstag, och då kanske inte själv följa reglerna så att det inte blir någon fara.

De är medvetna om grupptrycket som uppstår med flera personer i bilen och att de då inte kommer köra lika bra. Även om ingen säger något kan man känna av flera personer i bilen, och de flesta vill undvika situationen.

Några av ungdomarna är nyanlända, och det som särskiljer dem är språket vilket gör teorin svårare.

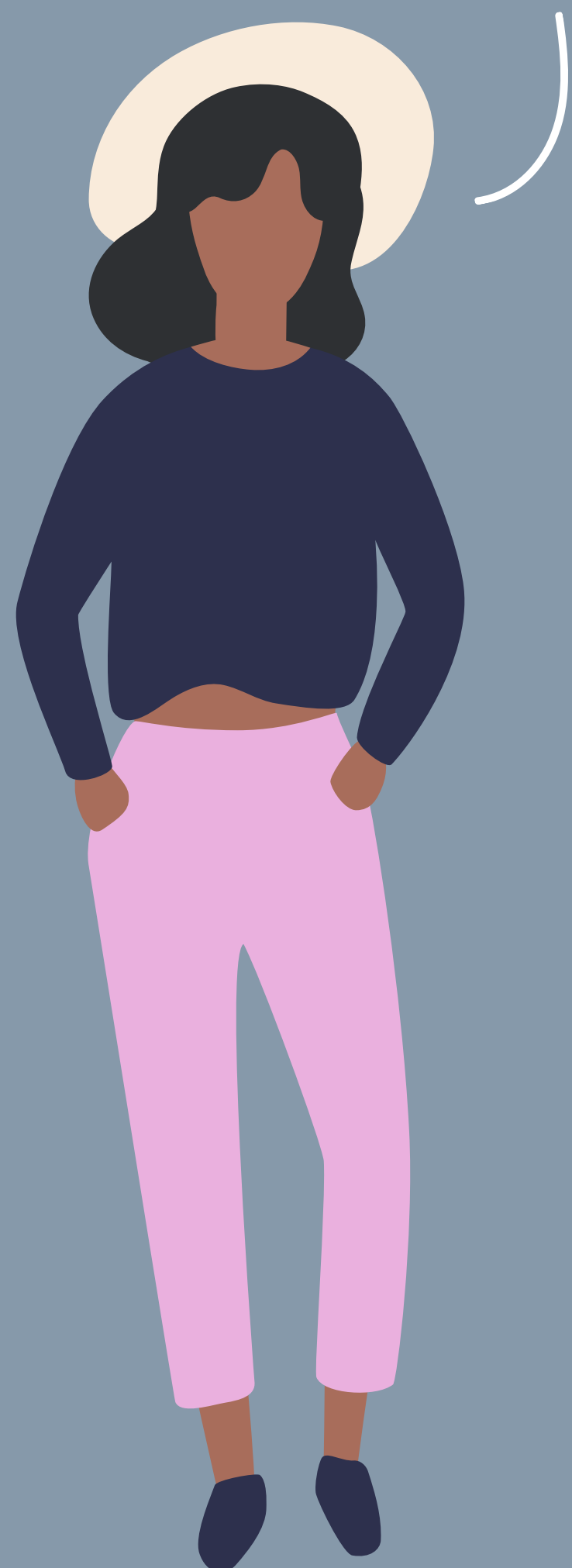


## Tid i körkortsprocessen





”Jag har en kompis i min klass  
som ska ta körkort.  
Han kände handledaren och  
tipsade om att han var bra.”



# UNGDOMAR MED BRIST PÅ HANDLEDARE

En del av ungdomarna har svårt med tillgång till handledare. Av personerna vi träffade så var alla 1:a eller 2:a generations invandrare. De kunde (eller ville) inte köra med sina föräldrar.

Det är vanligt att ta privatlektioner med någon de blivit tipsade om, högst troligen någon de betalade svart även om de inte tänkte på det så. Det var mycket en prisfråga oavsett om de själva eller föräldrarna betalade, men de pratade också om att ”köra privat” som likvärdigt med att köra på trafikskola.

Flera blev besvikna på sin privatlärare och tycker inte att de lärde sig tillräckligt. De börjar då på trafikskola, vilket de beskriver som mycket bättre.

De beskriver sig själva som förare på liknande sätt som övriga ungdomar. De får dock mindre mängdkörning än de med ”riktiga” handledare och har sannolikt svårare med uppkörningen för att de inte är lika säkra.

## Mängdträning



## På trafikskola



## Riskbeteende



## Tid i körkortsprocessen





*”Det påverkar med fler personer i bilen. Man märker det om man är många i bilen eller kör jämte varandra. Man letar efter ställen.”*



# DE SOM ALLTID VELAT KÖRA BIL

Att ta körkort är en självklarhet sen länge. De är måna om att ta det så fort som möjligt, vilket är en inofficiell tävling med kompisarna.

De är intresserade av bilkörningen i sig, inte bara som transport. Det är kul att köra bil, det är kul att pressa bilen och bilkörning är en del av relationen till kompisarna. Flera har även ett intresse av bilar och att meka med dem.

De är sannolikt (relativt) vanligare i glesbygd eftersom bil och körkort är en naturlig del av vardagslivet för de flesta där. Men vi har vid intervjuerna hört om samma körbeteende och attityd från personer i städer.

De har tillgång till handledare, typiskt föräldrar, och kör ofta mycket med dem. Generellt ser de att trafikskolan är bättre på

att lära ut och att körningen hemma ger mängdträning. De kombinerar körning hemma med trafikskola för de vet att de har bättre chans att klara uppkörningen då.

De ser sig själva som bra förare och det är den praktiska övningen som gör det. De är medvetna om att de ibland buskör och inte som på trafikskolan, men de tycker att de har kontroll på riskerna. Som bra förare gäller det att hålla koll på trafiken och ibland anpassa sig och inte bara följa reglerna.

Liksom övriga ungdomar är de medvetna om det blir annorlunda med flera i bilen, men de välkomnar det som roligt. Man kanske letar efter ställen att gasa på eller hejar på om man sitter bredvid.

## Mängdträning



## På trafikskola



## Riskbeteende



## Tid i körkortsprocessen

Övningsköra och plugga

Klara teori och uppkörning







KUNDANALYS

# KUNDRESAN



# EN GENERELL KUNDRESA

I kundresan visar vi hur kunderna tar sig genom förarutbildningsprocessen utifrån deras perspektiv.

Vi har skapat en gemensam eller generell kundresa för samtliga kundprofiler, då vi såg att det gjorde mest nytta för projektet. Det är också i linje med resultaten vi har från intervjuerna; det finns moment då kundprofilerna skiljer sig men det är oftare en liknande resa de går igenom.

Upplevelser och beteenden är oftast inte kopplade till en särskild kundprofil utan utspridda på de olika profilerna.





## BÖRJA TA KÖRKORT



**Körkort sedan tidigare**  
Kör endast själv, under den tid de får

Skaffar  
körkortstillstånd

Måste gå  
handledarutbildning



– Minns inte något från utbildningen

## ÖVNINGSKÖRA OCH PLUGGA



**Utan handledare**  
Får tips om "privat" körlärare.  
Förstår att det finns skillnader  
men inte vilka de är

Kombinerar  
körlektioner på  
trafikskola och köra  
med handledare



– Trafikskola mer pedagogisk än föräldrar  
– På skolan stötar de och ger självförtroende  
– De har struktur och ser saker som inte föräldrar gör



– Det är dyrt med trafikskola  
– Besvikna på "privat" körlärare, och att de inte lär sig något

Tar sig genom  
Risk1



– Den är viktig och man lär sig mycket  
– Filmerna väcker känslor, "jag vill inte dö"  
– För en del nyanlända är det ny kunskap att alkohol inte är tillåtet i trafiken  
– "Jag dricker inte men förstår hur farligt det är med alla andra"



– Långtråkig. "en lärare pratade i 3 timmar..."

Väljer digitala  
hjälpmedel för att  
plugga teori



– Appar och webbar som elevcentralen och körkort.nu är bra  
– Där får man beskrivning vad man gjorde fel



– Några använder inte boken alls för att den är så tjock  
– Biblioteket har inte så många exemplar av boken på mitt språk



**Alltid velat köra bil**  
Bokar tidigast möjliga tid efter fyllt 18

Bokar uppkörning



– Många är försiktiga med att berätta vilket datum de ska köra upp



– "Det finns inga tidigare tider"

## KLARA TEORIPROV OCH UPPKÖRNING



**Körkort sedan tidigare**  
Gör flera ggr då teorin är svår  
pg a språket eller att man inte är studievän

Har kul på Risk2



– Nästan alla beskriver den som rolig  
– Värdefullt att konkret få testa riskmoment



– Oroliga att de ska bedömas och då misslyckas. "men så var det ju inte alls"

Gör teoriprovet



– Det finns en allmän förväntan att teorin är svårt  
– "Men klarar du att läsa i skolan så klarar du även teoriprovet"



**Utan handledare**  
Misslyckas oftare för har mindre mängdträning

Misslyckas på  
uppkörningen



– Har inte lärt sig att köra "rätt" vid trafikskola  
– Är nervös eller för osäker vid provtillfälle:

Klarar  
uppkörningen

## KÖRA BIL



**Alltid velat köra bil**  
Prövtiden kommer inte påverka deras köring, särskilt för männen

Kommer köra  
försiktigare under  
prövtiden



– Man tror att man förlorar körkortet för minsta förseelse under prövtiden  
– Stor acceptans för prövtiden. Alla ser att man blir en bättre förare med tid/erfarenhet



– Uppfattar prövtiden som orättvis. "är man dålig förare så är man dålig förare, inte bara för att man är ny"





KUNDANALYS

# INSIKTER OCH FÖRBÄTTRINGAR



## SKAFFA KÖRKORTSTILLSTÅND

Intervjuerna har inte fokuserat på eller fångat upp något kring ansökan om körkortstillstånd. Det har dock kommit fram relevanta interna förslag på hur steget kan utnyttjas för att förbättra förarutbildningen.

Ansökan om körkortstillstånd är ett obligatoriskt moment, och kanske för några personer första myndighetskontakten med korrekt information om körkort.

Här finns möjlighet att fånga upp nyanlända för att antingen vid ansökningstillfället eller senare, ge dem en förståelse för både krav och möjligheter för att ta körkort i Sverige.

Det kan vara introduktion till olika moment och vilka krav som kommer ställas där, eller vilka stöd tex studieovana har möjlighet att få tillgång till.



## INTRO / HANDEDARUTBILDNING

Många är inte medvetna huruvida de gått utbildningen eller inte. De som gått den minns inte något, eller väldigt lite, av den. För de flesta intervjupersoner var det ganska länge sedan de gick introduktionen, men vår tolkning är ändå att den inte har gjort så starkt intryck.

Flera beskriver att den inte gav något. Extra svårt blir det om du inte har kört bil alls och inte förstår det som sägs för du inte kan relatera det till något.

En del som kör med privat handledare tänker på det som motsvarande en trafikskola. De tycker att en bättre handledarutbildning med kunskapskrav behövs för att handledarna ska hålla högre och jämnare kvalitet.

Introduktionsutbildningen skulle kunna genomföras som e-learning, framtagen av Transportstyrelsen. Kvaliteten skulle sannolikt bli högre och det skulle ge bättre kontroll att elever får likvärdig utbildning och inte beroende av vilken trafikskola de valt. Det skulle dock kräva en ny roll av TS och kräva en ändring av lagstiftningen.

*"Jag kommer inte ihåg så mycket av kursen..."*



## KOMBINERA TRAFIKSKOLA OCH PRIVAT

Intervjupersonerna upplever generellt att körningen hemma ger mängdträning och vana. Men det är på trafikskolan man lär sig köra och följer nån slags plan; ”hemma så kör man bara”.

Struktur verkar vara en nyckelfaktor för de som lyckas väl med såväl körning som teori. Trafikskolan hjälper många med struktur för inläringen och särskilt då körningen.

Några personer nämnde även att trafikläraren gav dem självförtroende. De är lugnare, berömmar dem för det de gör bra och ger råd i stället för att bara påpeka vad man gör fel.



*”Dom var duktiga på att uppmuntra på körskolan. Det var inte pappa, han blev lätt stressad...”*

Vi kan höja kvaliteten på handledare och deras motivation genom förbättringar i handledarutbildningen.

Uppmuntra handledare/föräldrar att åka med eleven på trafikskola för att bättre förstå hur de stöttar bäst.

Kan ett häfte eller en digital vägledning ge struktur för hur man ska lägga upp körningen privat?



## RISKUTBILDNING

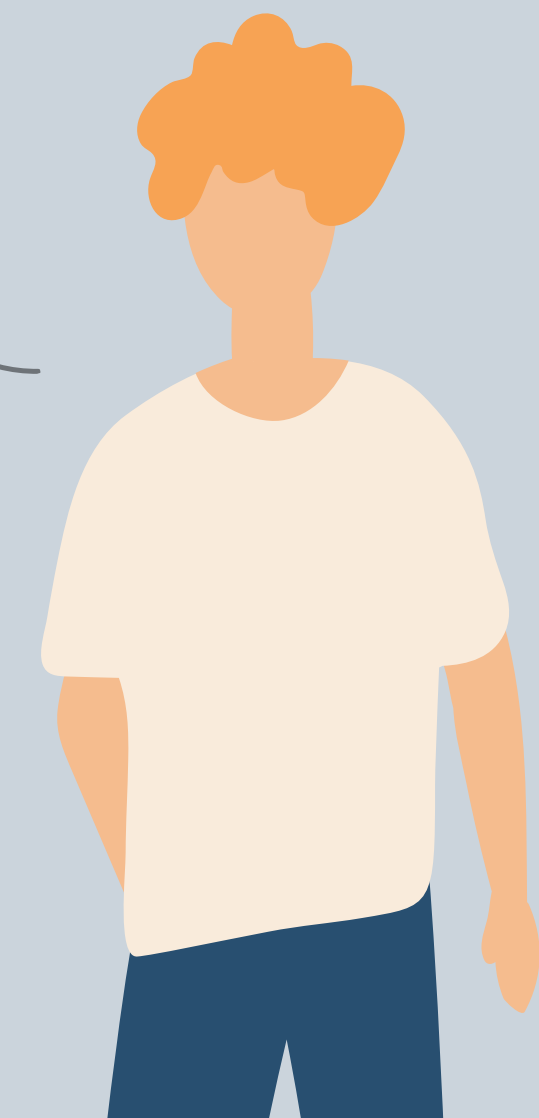
De olika riskmomenten får väldigt olika omdömen. Det typiska omdömet för Risk1 är att den är långtråkig men viktig och att man lär sig mycket. Särskilt filmerna väcker känslor och gör att budskapet om att undvika alkohol och risker verkar gå fram. För en del nyanlända är det ny kunskap att alkohol inte är tillåtet i trafiken medan andra kommenterat "Jag dricker inte men förstår hur farligt det är med alla andra.

Risk2 är däremot rolig OCH värdefull. Många beskriver starka minnen av olika moment och att det gav mycket att få prova på vad det verkligen innebar med t ex halka och olika hastighet. Ett fåtal var nervösa inför Risk2 och att det skulle vara ett test där de skulle bedömas och eventuellt misslyckas.

Risk1 kan vidareutvecklas till att bli mer interaktiv. Den exakta formen får provas fram, men man kan tänka sig att ta stöd av VR-simulering eller i en mer analog form "fylleglasögon" för att få prova hur man påverkas av alkohol/droger och vilka effekter det får.

Kanske innebär det att Risk2 utökas med delar från Risk1, men här ligger en utmaning i att inte göra Risk2 dyrare.

*"Det va skitroligt..."*





## DIGITALA HJÄLPMEDEL

De huvudsakliga vägarna för att tillgodogöra sig teorin är appar och webbar. De får svar på frågor som de inte kan, och de kan öva när de vill.

- [Körkort.nu/elevcentralen](https://korkort.nu/elevcentralen), [teori-prov.se](https://teori-prov.se), köpta frågor på [korkortononline.se](https://korkortononline.se)
- Ett fåtal nämner även youtube-filmer

Det finns generellt ingen insikt eller reflektion hos intervjupersonerna vem som står bakom tjänsterna, men några nämner just STR:s appar och webbar som bra.

En del tycker att boken och appen är ett bra komplement. Bland ungdomar verkar boken användas i större utsträckning av studievana personer.

En person tyckte det var fel att tjänsterna kostar pengar, och att det borde finnas en officiell app som är gratis.

En app/webb från TrV/TS skulle kunna kvalitetssäkra innehållet, men riskerar också att minska incitamentet för privata aktörer att ta fram digitala lösningar.



*"Jag använder bara appen..."*

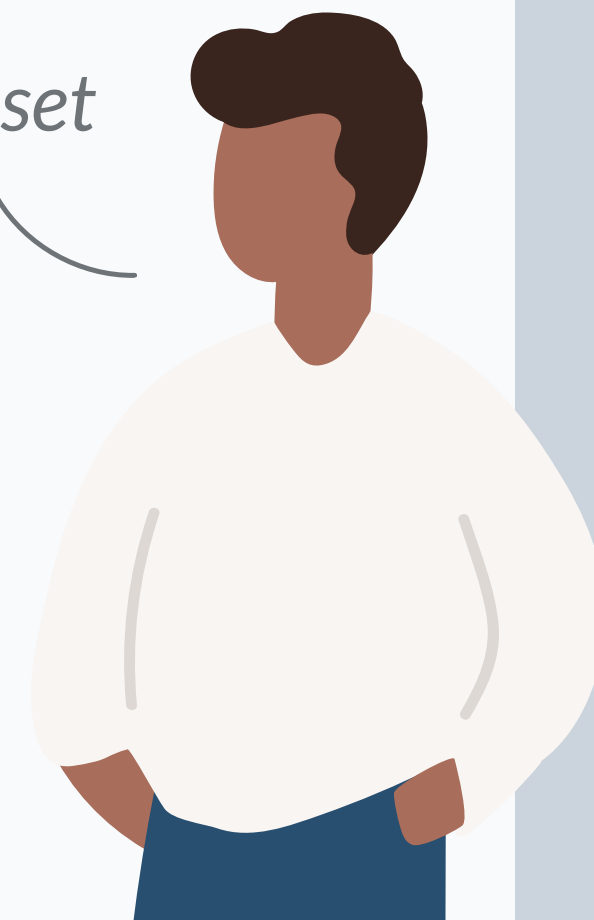


## TEORI OCH SPRÅK

Det finns en allmän förväntan att teorin ska vara svår, och de flesta upplever den också som svår. Några, särskilt studievana, blir i stället överraskade att det var enklare än de trodde.

Icke studievana, och då särskilt nyanlända riskerar att fastna med teoriproven och hittar/förstår inte någon ny metod för att klara det. Språket är en del av svårigheten för dem (särskilt om provet inte kan göras på deras språk), men det verkar även vara kopplat till allmän studieovana.

*"Jag blir nervös bara jag ser huset  
(Trafikverket)..."*



Fånga upp personer som misslyckas på teoriproven, och stödja dem med alternativa vägar, såsom muntliga prov. Här behövs kanske särskilt stöd för nyanlända då brist på körkort (och särskilt i glesbygd) får stora konsekvenser för deras chans att få jobb och komma in i samhället.

Se över tillståndsprocesser och regelverk för förarutbildning, så öppnar för lagliga verksamheter att bedriva enbart teoriutbildning. Det skulle hjälpa till att möta ett stort befintligt behov av hjälp med teori på egna språket.



## MILJÖHÄNSYN

Det var blandade attityder och kommentarer angående intervjupersonernas miljöhänsyn när de kör.

Flertalet personer beskriver miljö utifrån det de lärt sig i teorin, vilket man kan tolka som att utbildningen har effekt. De lyfter typiskt vikten av att motorbromsa eller köra på hög växel. De gör också kopplingen mellan ekonomi och miljö, alltså att köra miljövänligt sparar bränsle och pengar.

Just kostnadsbesparingen ”det är dyrt att tanka” lyfts fram även av de som inte säger sig ta någon särskild miljöhänsyn.

*”Det är bra att motorbromsa...”*



Inga som identifierats i kundanalysen.



## KOLL PÅ PROCESSEN

Intervjupersonerna tycker generellt att de vet tillräckligt vad som gäller eller ska hända under tiden de tar körkort. Känner man någon med körkort så får man reda på det via dem. Detta gäller särskilt i glesbygd där körkort och bil är en viktig del av vardagslivet.

Några har nämnt att de inte hade koll på processen före de började med körkortet, men de har inte upplevt det som något problem. Man har fått reda på det man behöver längs vägen. Ungdomar förlitar sig på det de hör av kompisar och här finns en risk att hörsägen blir sanning, t ex var det är svårt att köra upp eller vad som gäller för provtiden.

Däremot har flera kommenterat körkortet som svårare eller att det tagit längre tid än förväntat; "trodde det bara var att köra"

Det finns redan nu idéer om att skapa en guide/ tjänst för att tydliggöra personers progress i förarutbildningen och "var de är i kedjan". Kundanalysen har inte fångat upp några särskilda behov kring detta.

Det finns olika vägar att gå för en sådan tjänst, och man skulle behöva utreda vidare om fokus ska ligga på att (1) förstå processen eller (2) på den personliga utvecklingen som förare.

*"Man bara vet..."*





## DE SOM ALLTID VELAT KÖRA BIL

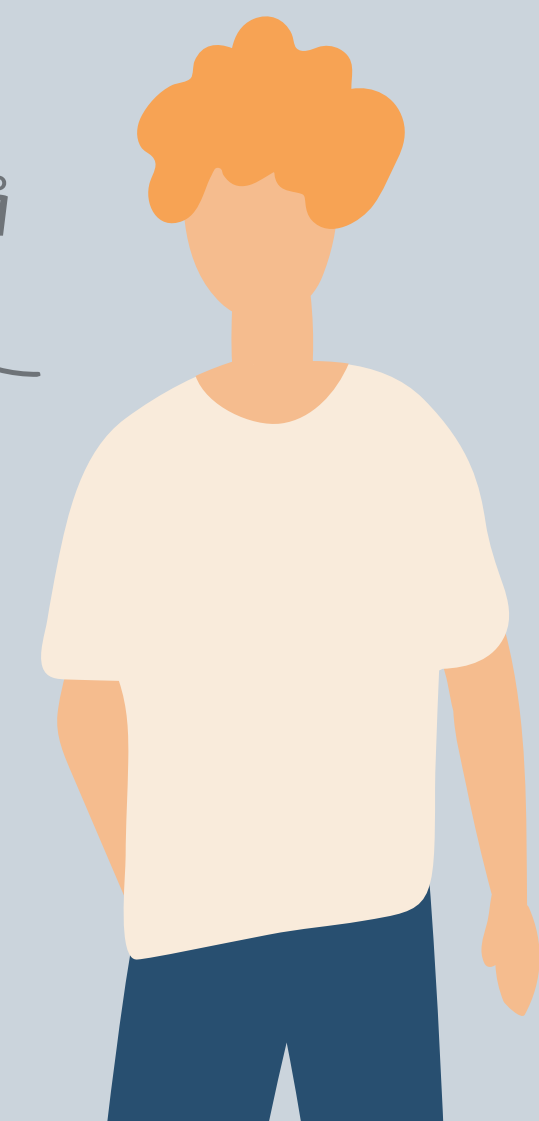
De som alltid velat köra bil uppvisar ett tydligt riskbeteende i trafiken. De sticker också ut vad gäller prøvotiden då de inte ser att den kommer att påverka deras körning. De ser en väldigt liten risk att "åka fast", vilket de har gemensamt med de som redan har körkort.

Det är en utmaning att nå och påverka deras beteenden i mer trafiksäker riktning. Det finns förvisso moment i förarutbildningen som påverkar dem på liknande sätt som övriga grupper; filmer i Risk1 väcker känslor, och de upplever att körning på trafikskola gör dem till säkrare förare. Risk2 är rolig men det verkar osäkert om den har någon avskräckande effekt på gruppen. Det behövs troligen åtgärder även utanför förarutbildningen för att påverka dem.

Öka känslan av att polisen är närvarande. Det kan vara att synas i sociala medier där ungdomarna finns, och bygga vidare på det arbete som redan görs idag där polisen öppet berättar om pågående och kommande trafikkontroller.

Tala till plånboken. Kommuniera snittkostnaden för personer som tvingas ta om körkortet. Böter, riskmoment, körlektioner, provtillfällen kan tillsammans innebära väsentliga kostnader.

*"Prövotiden känns ganska onödig. Om man kör för fort så kör man väl ändå för fort"*





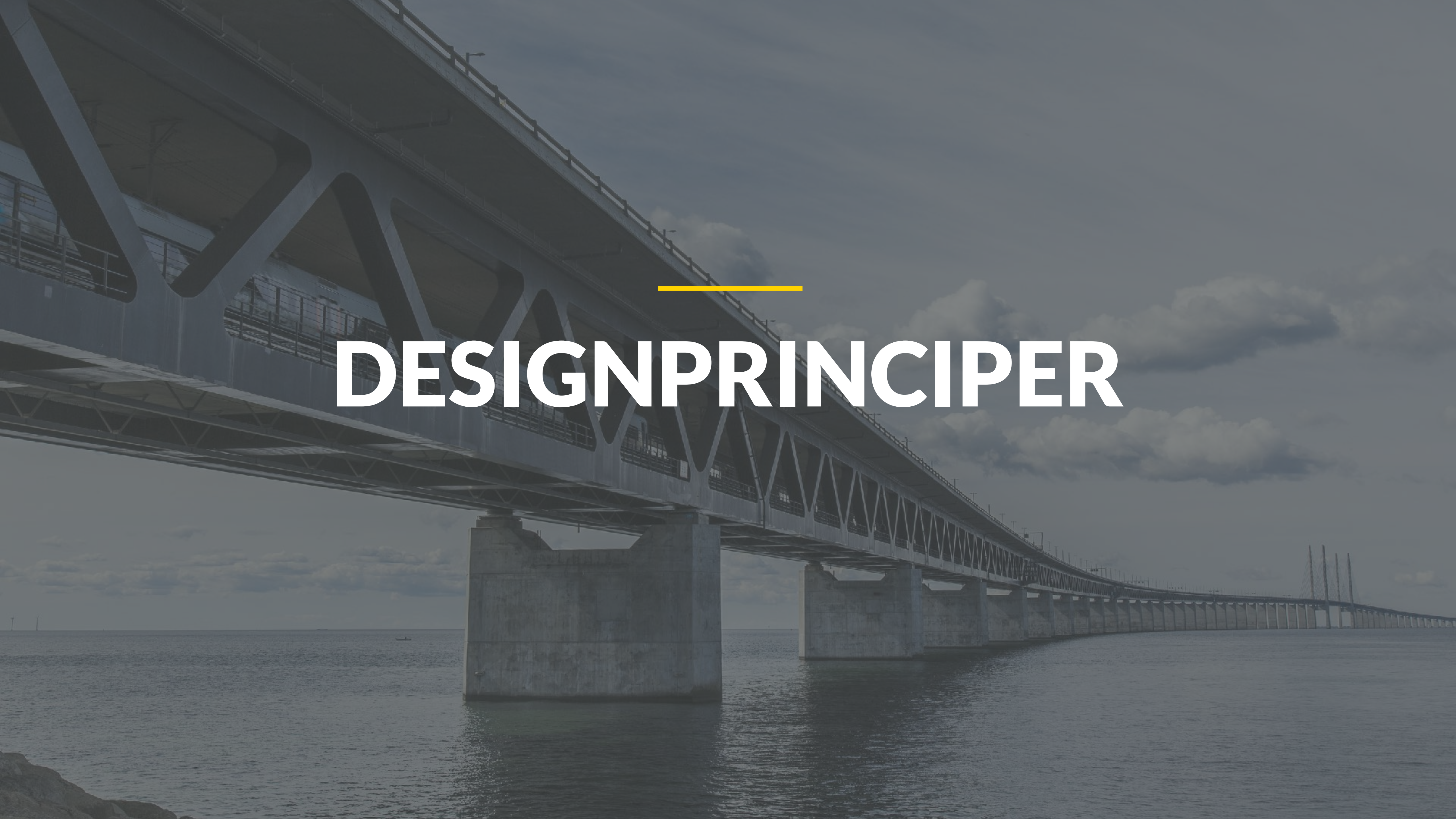


## KOSTNADEN

I princip alla intervjupersoner pratade i någon form om att det är dyrt att ta körkort. Det verkade inte påverka deras vilja att ta körkort men det praktiska genomförandet, t ex ”måste jobba under sommaren först för att få ihop pengar”. Även när föräldrarna betalade så var de flesta måna om att hålla ner kostnaden. Det är framförallt körlektionerna som nämns som dyra, även om ett fåtal nämnde Risk2/obligatoriska moment.

Några reagerar på den höga kostnaden som att den gör det orättvist; alla har inte möjlighet att ta körkort.



A wide-angle photograph of a long, multi-span bridge crossing a body of water. The bridge features a complex steel truss structure supported by large concrete piers. The sky is filled with soft, white clouds, and the water reflects the bridge's structure. The overall tone is slightly desaturated, giving it a professional, architectural feel.

# DESIGNPRINCIPER



---

# DESIGNPRINCIPER

- Underlätta lärande med struktur
- Kombinera praktisk övning med teori
- Var öppen med vad som ger bäst resultat
- Tillgängliggör för alla
- Fånga upp och ge stöd när det behövs



# UNDERLÄTTA LÄRANDE MED STRUKTUR



# UNDERLÄTTA LÄRANDE MED STRUKTUR

## MOTIVERING

De som lyckas bra i förarutbildningen har struktur. Andra uppskattar den struktur för lärandet som trafikskolan ger, t ex med de 16 momenten och upplägget för körlektioner.

Givet att TrV/TS tar ett utökat ansvar/intresse för olika utbildningsmomenten, kommer det vara viktigt att förse struktur.

## EXEMPEL AKTIVITETER

Förbättringar av handledarutbildning, oavsett om det blir e-learning eller häften som delas ut som stöd till handledare.

Om TrV/TS förser enhetligt och kvalitetssäkrat teoriinnehåll t ex i gratis portal eller app.



**KOMBINERA PRAKTISK ÖVNING  
MED TEORI**



# KOMBINERA PRAKTISK ÖVNING MED TEORI

## MOTIVERING

Det var väldigt tydligt i intervjuerna; praktiken ger teorin mening, och något att hänga upp kunskapen på. Risk2 ger t ex mycket och är väldigt uppskattad; ”jag förstod bättre efter att ha gjort det”.

Att kombinera ingår redan i dagens modellen/process. Bygg vidare på det.

## EXEMPEL AKTIVITETER

Fortsätt göra teorin och körningen samtidigt.

Utveckla Risk1 till en mer interaktiv form.



**VAR ÖPPEN MED VAD SOM GER  
BÄST RESULTAT**



# VAR ÖPPEN MED VAD SOM GER BÄST RESULTAT

## MOTIVERING

Trafikverket har erfarenhet och statistik för vad som funkar bäst. Då kan man ta ställning och vara vägledande på goda grunder.

TS har data kring trafikskolorna och den är intressant för de som ska ta körkort. Exempel: Hur många lyckas t ex på olika trafikskolor, vad är snittkostnaden för elever, finns det anmärkningar.

## EXEMPEL AKTIVITETER

Ge råd. Exempel: Öva grunderna starta, växla, styra före trafikskola, annars blir det dyrt. Låt handledare/förälder åka med en gång på trafikskola.

Var öppen med data och förse API så andra kan bygga t ex konsumentvägledning utifrån det.



**TILLGÄNGLIGGÖR FÖR ALLA**



# TILLGÄNGLIGGÖR FÖR ALLA

## MOTIVERING

Oavsett förutsättningar ska du ha samma möjligheter att klara processen. Ett annat modersmål ska inte begränsa dig från att köra. Kundanalysen visar tydligt att språk utgör en stor utmaning särskilt för den grupp som inte har svenska som modersmål.

Detta gäller såväl i de praktiska momenten som i de teoretiska men den största utmaningen vilar i att tillgodogöra sig och visa att man har kunskaper i teorin.

## EXEMPEL AKTIVITETER

Kvalitetssäkra de översättningar som finns, t ex med representanter från målgrupperna.

Fortsätt utöka testmomenten med fler språk.

Skapa möjlighet för andra aktörer än trafikskolor att bedriva laglig utbildning.

Gör handledarna bättre och förse dem med stöd (även om det konkurrerar med trafikskolor).



**FÅNGA UPP OCH GE STÖD NÄR  
DET BEHÖVS**



# FÅNGA UPP OCH GE STÖD NÄR DET BEHÖVS

## MOTIVERING

Processen idag bygger i stort på att du har tillgång till handledare, svenska som modersmål och inga funktionshinder. Kundanalysen visar på att det är upp till var och en att ta eget ansvar för att få särskilt stöd och att det också i viss mån brister i systematik.

Det finns stora möjligheter att agera mer proaktivt för att fånga upp kunder som har särskilda behov och sätta in stödåtgärder. Detta skulle potentiellt också kunna leda till effektivitetsvinster då dessa personer i nuläget kan befinna sig i systemet under en väldigt lång period.

## EXEMPEL AKTIVITETER

Bygg in mekanismer, såväl tekniska som processmässiga, för att fånga upp personer som misslyckas med flera uppkörningar eller teoriprov.

Visa empati och alternativa vägar fram för dem, t ex olika sätt att studera och examineras.

Fånga upp nyanlända redan vid körkortstillstånd för att att kommunicera krav och förutsättningar för att ta körkort.

Genomför en översyn av hur behovsgrupper hanteras i processen och skapa en tydlig systematik i hanteringen av dessa.



---

# TACK SÅ LÄNGE!

Vi ser fram mot att ses igen

## Kontakt:

 Rosenlundsgatan 36 B, 118 53 Stockholm  
 076 626 33 77  
 [jessica.cronheim@antrop.se](mailto:jessica.cronheim@antrop.se)

 Repslagargatan 17 B, 118 46 Stockholm  
 073 691 99 46  
 [olof.junesjo@governo.se](mailto:olof.junesjo@governo.se)

## Följ oss:

 [facebook.com/antropab](https://facebook.com/antropab)  
 [#antropab](https://twitter.com/antropab)  
 [www.antrop.se](http://www.antrop.se)

 [facebook.com/governo](https://facebook.com/governo)  
 [www.governo.se](http://www.governo.se)