

MÅLING AF INDSATSER – KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPI)

En af Vejdirektoratets overordnede strategiske målsætninger er, at sætte trafikanten i centrum.

Det er et mål at kunne måle på dels hvordan fremkommeligheden på vores veje er, og dels hvor tilfredse trafikanterne er med Vejdirektoratets service og ydelser på vejene.

For at kunne måle fremkommeligheden er der opstillet KPI'er (Key Performance Indicators) for hvad det er vigtigt at vide om trafikken for at skabe viden om fremkommeligheden og informere om den.

Det er også et mål, at der skabes basis for at kunne måle på trafikanttilfredsheden. Også her opstilles KPI'er, som en del af den samlede måling af effekten af Vejdirektoratets strategi.

Dette oplæg fokuserer på arbejdet med at opstille KPI'er (Key Performance indicators) for de to områder. KPI'erne for fremkommelighed er tekniske og hardcore målinger, modsat KPI'erne for trafikanttilfredshed hvor det er mere bløde elementer der måles på.

KPI'er skal supplere de øvrige trafikant- og brugerundersøgelser som Vejdirektoratet gennemfører. KPI'erne skal tilrettes de overordnede strategiske mål, samt de igangsatte indsatser.

De kan f.eks. omfatte:

- Tilfredshed med fremkommelighed på statsvejnettet. Her måles oplevet fremkommelighed
- Tilfredshed med Vejdirektoratets information om planlagte aktiviteter, der kan påvirke rejsetiden inden rejsen, f.eks. artikler i lokalblade, information på trafikken.dk mv.
- Tilfredshed med Vejdirektoratets information under rejsen, f.eks. via faste og variable skilte, afmærkning, løbende trafikmeldinger via TMC, radioer mv.
- Tilfredshed med afmærkning af vejarbejder og information om disse.

KPI'er måler ændringer i "performance", her måling af effekten af indsatserne i forbindelse med, at sætte trafikanterne i centrum.

At definere hvad en KPI er

- KPI'er hjælper organisationer med at forstå, hvor godt de klarer sig i forhold til deres strategiske mål og målsætninger. I den bredeste forstand, kan en KPI defineres som de vigtigste oplysninger, der gør det muligt for organisationer eller deres interessenter at forstå, om organisationen er på rette spor eller ej.

- KPI'er kan reducere organisationens ydeevne til et lille antal nøgleindikatorer for performance i organisationen. For eksempel, når du går til din læge kan han måle blodtryk, kolesteroltal, puls og din body mass index som centrale indikatorer for dit helbred. KPI'er forsøger at gøre det samme i organisationer.
- I praksis er begrebet KPI løst defineret. For mange beskriver det enhver form for måledata og effektivitetsmålinger der anvendes til at måle virksomhedens performance.
- Når der udarbejdes KPI'er er det vigtigt at:
 - Fokuserer på målet
 - Keep it simpel
 - Sikker brugbarhed

Grunden til at vi måler performance i organisationer er et ønske om at vide om vi er "på rette vej" og efterlever strategi og mål. De vigtigste årsager til at måle performance er:

- At lære og forbedre
- At rapportere og demonstrere efterlevelse af mål, både internt og eksternt

Den første er den vigtigste og den andet er noget, organisationer bare er nødt til at gøre. Måling for læring og forbedring er den mest naturlige form for hjælp KPI'er kan give:

- Målingen giver et billede af hvor vi er i vores daglige performance
- Målingen giver information til ledelsen, om vi er på rette vej
- Målingen er med til at udfordre strategiske antagelser

Det er desuden vigtigt, at man ikke kun kobler KPI'erne til strategi m.v., efter at man har formuleret KPI'erne, men at man også laver en strategisk kobling, når man har målt, i hvor høj grad man har levet op til KPI'erne

KPI'er skal altså have en begrundelse og en måleenhed

Hvilke KPI'er har vi valgt

I første omgang har Vejdirektoratet valgt at udarbejde KPI'er for:

- Fremkommelighed på statsvejene og
- Trafikanternes tilfredshed med:
 - Trafikale forhold
 - Trafikinformation



Måling af Fremkommelighed

Der er sat KPI-er op for målingen af Fremkommelighed. Se nedenstående figur.

| Målsætning | KPI | Rapporteringsfrekvens |
|--|--|---|
| 1:Øget fremkommelighed på vejene | Antal timer eller dage på vejen uden væsentlige forsinkelser, hvor væsentlige defineres som f.eks. mindst 80 % af den forventede hastighed | I starten årligt; med øgede data gerne månedligt |
| 2:Pålidelige rejsetider | Variation i rejsetider målt som forholdet mellem den "normale" rejsetid og den "vørste" rejsetid, man kommer ud for på den strækning. | Begyndende månedligt på udvalgte pendlerstrækninger. Senere flere strækninger baseret på øgede GPS data eller egentlige rejsetidsmålinger. *) |
| 3:Samfundsmæssig opgørelse af øget fremkommelighed | Forsinkelsesarbejde opgjort som rejsetid længere end idealrejsetid gange antallet af køretøjer pr. km. | I starten årligt; med øgede data gerne månedligt |

*)Gennemføres ikke i 2012 og næppe i 2013

Ad.1:Det beskrives positivt hvor mange steder og over hvor lang tid, der er god fremkommelighed for den enkelte trafikant. Der skelnes dog ikke mellem "store" og "halvstore" problemer, hvad angår trængslens størrelse eller antallet af trafikanter, den berører. Med de nuværende GPS-data kan målet for en vejstrækning opgøres som en gennemsnitsbetragtning over fx et år for "typiske hverdage".

Ad.2:Undersøgelser har vist at trafikanter oplever variationen i rejsetid som et større problem end selve rejsetidsforsinkelsen. Variationen i rejsetid er et udtryk for, hvor lang tid trafikanten skal sætte af til sin rejse. Er variationen stor må trafikanten nødvendigvis indlægge en stor "buffer" for at være sikker på at nå frem til tiden. Beregnes for udvalgte pendlerstrækninger for typiske hverdage. Et mål kan være forholdet i rejsetiden i gennemsnit for en bestemt time på en typisk hverdag og den rejsetid som fx kun forekommer én ud af 20 dage (en 95 % fraktil).

Ad.3:Samfundsmæssig opgørelse af fremkommelighed Indeholder både en trafikal og en samfundsøkonomisk parameter og vurderes derfor god i forhold til den politiske målgruppe. Målet tager både hensyn til problemets størrelse og til antallet af trafikanter det berører. Rejsetiderne vil kunne fås fra GPS, mens antalstællinger kræver enten øgede tællinger eller "intelligente" generaliseringer af eksisterende tællemateriale.



Måling af trafikant tilfredshed

Processen i dette arbejde har resulteret i en første måling her i efteråret 2012 som vil udgøre Base-Line for de fremtidige målinger

De to områder måles med forskellige metoder.

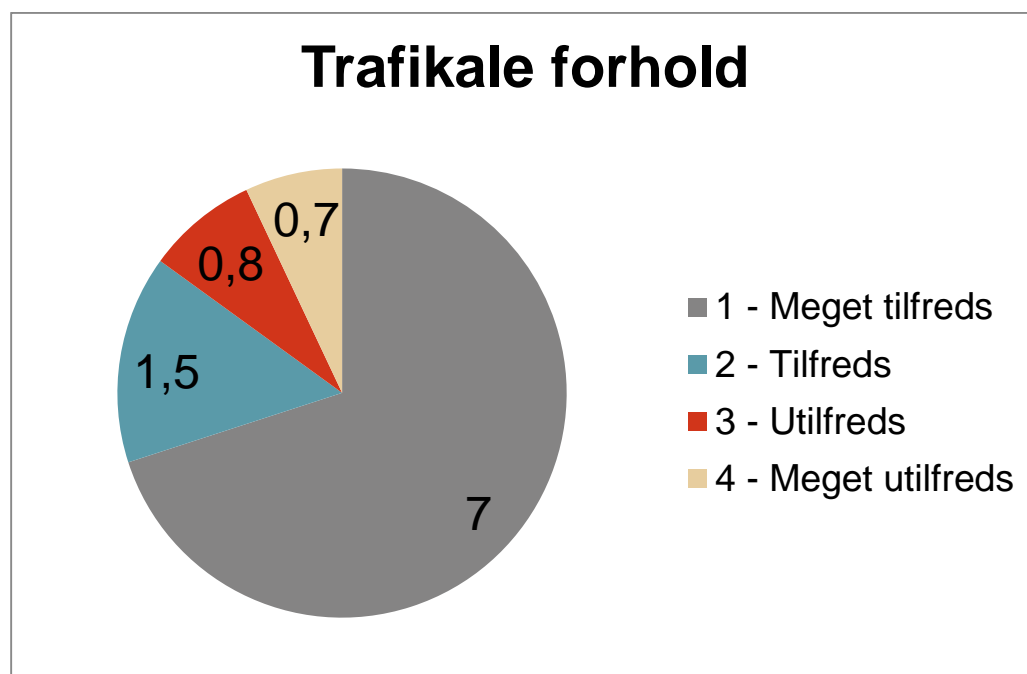
Målingen af de trafikale forhold gennemføres ved en undersøgelse via spørgeskema hvor svarene på de udvalgte spørgsmål efterfølgende vægtes. De vil tilsammen give den vægtede tilfredshedsprocenten for de valgte KPI'er.

Målingen for trafikinformation gennemføres som fokusgruppeinterview og resultaterne derfra vægtes og vil tilsammen give tilfredshedsprocenten for de valgte KPI'er..

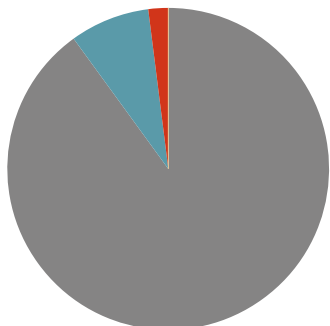
Det er så planen, at alle i VD informeres om hvilke spørgsmål eller områder der er med i tilfredshedsmålingen. Det er så muligt for medarbejderne at påvirke næste års målinger, via øget indsats, kreativitet og ekstra god service. Tilfredshedsmålingerne gentages i 2013 og vil årligt blive målt, så VD kan udgive et tilfredshedsbarometer for trafikanttilfredsheden.

Hvordan afrapporterer vi målingerne

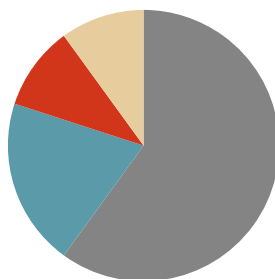
Eksempel på afrapportering af KPI'er, Trafikale forhold



Vejens tilstand



Skiltning og afmærkning



Køreoplevelse

