

Styrelsen	2024-09-19
Handling nr	7.4
Handläggare	Cecilia Wallem
Daterad	2024-09-06
Reviderad	

Till
Styrelsen för Västtrafik AB

Rapport intäktssäkring – test av civila biljettkontroller 2024

Skövde dag som ovan

Lars Backström

Rapport

Test av civila biljettkontroller 2024

2024-09-06

Innehållsförteckning

Bakgrund.....	3
Syfte.....	3
Förberedelser inför testet	4
Omvärldsspaning	4
Urval och utbildning	4
Riskanalys.....	4
Genomförandet och utfall av testet.....	5
Genomförda biljettkontroller	5
Utfärdade tilläggsavgifter	5
Andelen fusk	6
Försäljning av biljetter	7
Arbetsmiljö för kontrollanterna	9
Ombordpersonal.....	10
Resenärernas trygghet och upplevelse.....	11
Allmänhetens reaktioner	13
Summering.....	14

Bakgrund

Västtrafik har sedan många år arbetat med intäktssäkrande åtgärder. Det är känt att öppna system (där inga krav ställs på uppvisande av biljett vid påstigning) underlättar fuskåkning. Hos Västtrafik tillämpas ett öppet system/öppen påstigning på spårvagn och stombuss i Göteborg, men beteendet med påstigning i alla dörrar utan krav att visa biljett har också fått spridning över tid även i övrig trafik.

Även om Västtrafik de senaste åren har minskat andelen trafik med öppen påstigning, sker fortfarande majoriteten av resandet hos Västtrafik i ett öppet system eftersom spårvagn och stombuss står för drygt hälften (51%) av det totala resandet i regionen. Resandet i zon A (Göteborg, Mölndal, Partille och Öckerö), där beteendet påstigning fram är vanligt, står för hela 76% av Västtrafiks totala resande (avser rullande 12 månader t.o.m. maj 2024).

I ett öppet system är frekvent och effektiv biljettkontroll den viktigaste åtgärden för att motverka fuskåkning. Sedan 2017 har Västtrafik strävat efter att utöka biljettkontrollvolymen så att fler resenärer kontrolleras. Biljettkontrollen är en upphandlad verksamhet och Västtrafiks upphandlingar har överprövats i flera omgångar och fått göras om, vilket har försvårat arbetet. Verksamhetsbeslut om kraftfull satsning på utökad biljettkontroll fattades 2019, inför upphandling av nytt avtal. På grund av överprövad upphandling fick verkställandet av beslutet dock skjutas på.

Västtrafik har sedan 1 maj 2023 ett undertecknat och driftsatt avtal för biljettkontroll med QSG Bevakning AB. Avtalet innebär att många fler kontroller kan genomföras än i tidigare avtal. Etableringen av avtalet pågick fram till maj 2024 varefter en avtalsenlig bemanning på 120 kontrollanter har uppnåtts, vilket är fler än någonsin tidigare. I avtalet finns möjlighet att utlösa optioner i framtiden för ytterligare utökning av bemanningen.

Det nya avtalet innebär, förutom kraftigt ökad kontrollvolym, också möjligheter att vidareutveckla eller ta fram helt nya arbetssätt för biljettkontrollen. Ett test av civila biljettkontroller, som ett komplement till uniformerade kontroller, har därför genomförts under perioden februari till augusti 2024.

Syfte

Biljettkontrollens syfte är att få fler att betala genom att proaktivt synas och kontrollera biljetter och att avskräcka från fuskåkning genom att reaktivt utfärda tilläggsavgifter. Syftet med testet av civil biljettkontroll är att utvärdera om metoden bidrar till *ytterligare ökat antal betalande resenärer (minskad andel fusk) och fler utfärdade tilläggsavgifter*, jämfört med vad som uppnås med enbart uniformerad kontroll. Att utfärda tilläggsavgifter är dock inget självändamål för Västtrafik. Målet är att fler ska köpa biljett och betala för sin resa. Tilläggsavgifter är ett verktyg för att åstadkomma det.

I utvärderingen ska hänsyn också tas till effekter på resenärernas trygghet och upplevelse, arbetssituation och arbetsmiljö för kontrollanterna samt påverkan på allmänhetens uppfattning om Västtrafik (som den uttrycks i såväl traditionell media som i sociala medier).

Förberedelser inför testet

Omvärldsspaning

En projektgrupp med deltagande såväl från Västtrafiks biljettkontrollverksamhet som från den upphandlade avtalsparten, genomförde en omvärldsspaning med studiebesök hos kollektivtrafikhuvudmän som arbetar med civila kontroller; Ruter i Oslo, Skånetrafiken och Trafikförvaltningen i Stockholm (SL).

Skånetrafiken och Ruter har arbetat länge med civila kontroller. Det märks tydligt på det sätt resenärer visar vana inför deras mix av såväl uniformerade som civila kontroller. I Oslo är mixen 50 % uniformerade och 50% civila och hos Skånetrafiken ca 75% / 25 %. Lärdomar att ta med sig är att uthålligheten är viktig för att vänja resenärerna vid att civila kontroller är en naturlig del av kollektivtrafiken likväl som uniformerade. Skånetrafiken bidrog också med inspiration till nya arbetssätt som handlar om samspel mellan civila och uniformerade kontrollanter för ett effektivt arbete.

Urval och utbildning

Urvalet av kontrollanter som skulle ingå i testet av civila kontroller byggde på frivillighet, där en intresseanmälan lämnades in av intresserade kontrollanter, varefter intervju och bedömning av lämplighet för uppdraget följde.

I förberedelserna ingick också utbildning av kontrollanterna. Där ingick bland annat, att utifrån tänkta scenarier kopplade till civila kontroller öva på service och lågaffektivt bemötande. Teambuildning och kommunikation inom grupperna var också ett viktigt moment i utbildningen.

Risakanalys

Inför testet genomfördes en riskanalys under ledning av Kvalitets- och säkerhetsavdelningen på Västtrafik, i syfte att identifiera risker och förebygga dessa med möjliga åtgärder innan och under testet. I analysen identifierades risker där varje risk bedömdes utifrån sannolikheten att inträffa och hur allvarliga konsekvenser som blir följden. Därefter togs åtgärdsplaner fram i syfte att motverka risken. Åtgärder som identifierades:

- Utbildning och kompetensutveckling i konflikthantering: regelbundna utbildningar för att säkerställa att kontrollanterna är väl förberedda för att hantera alla situationer.
- Utökat stöd: Utvärdera olika lösningar för att ge kontrollanterna i fält snabbt stöd vid hot- och våldshändelser. En åtgärd som vidtagits är att

införa dedikerade väktare som har i uppdrag att rondera i närheten av de civila kontrollanterna.

- Fortsatt god kommunikation: Regelbundna möten och tydliga kommunikationsrutiner för att fånga både kund- och mediehändelser tidigt.

Genomförandet och utfall av testet

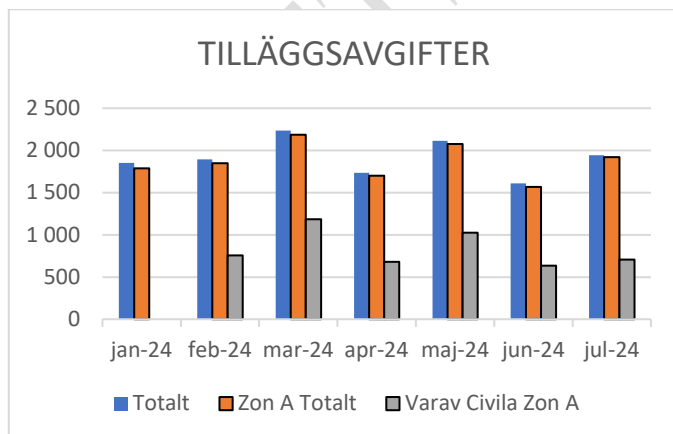
Genomförda biljettkontroller

Under perioden februari – juli 2024 genomfördes totalt ca 2 500 000 biljettkontroller (kontrollerade biljetter) i zon A varav ca 400 000 var civila, vilket motsvarar ca 16 %. Under samma period 2023 genomfördes totalt ca 1 300 000 kontroller. De civila kontrollerna genomfördes av ca 20 kontrollanter medan ca 100 uniformerade kontrollanter gjorde de övriga. Under nära två veckor i april genomfördes inga civila kontroller alls på grund av skyddsstopp.

Föga förvånande kan konstateras att de civila kontrollanterna genomförde något färre kontroller per person i snitt än de uniformerade. Det beror på att civil biljettkontroll är en ny arbetsmetod för kontrollanterna och resenärerna är samtidigt mindre förberedda vid kontrollerna. De civilklädda kontrollanterna träffar i högre grad på resenärer som annars hade hoppat av fordonet när uniformerade dyker upp.

Utfärdade tilläggsavgifter

Totalt skrevs ca 11 300 tilläggsavgifter under perioden februari tom juli varav ca 5000 utfärdades av de civila kontrollanterna.



Figur 1 Utfärdade tilläggsavgifter, januari till maj 2024

Civila kontroller utgjorde ca 16 % av det totala antalet kontroller men stod alltså för nästan hälften (44%) av tilläggsavgifterna. Andelen tilläggsavgifter per kontroll är därmed 0,5 för uniformerade jämfört med 1,5% för civila kontroller. Att tilläggsavgifterna är färre i juni och juli beror främst på att resandet är betydligt lägre jämfört med resten av året.

Testet visar tydligt att avsevärt fler resenärer påträffas utan giltig biljett vid civila kontroller än vid uniformerade och att civila kontroller därmed i högre grad uppfyller syftet att avskräcka från fuskåkning genom att utfärda tilläggsavgifter.

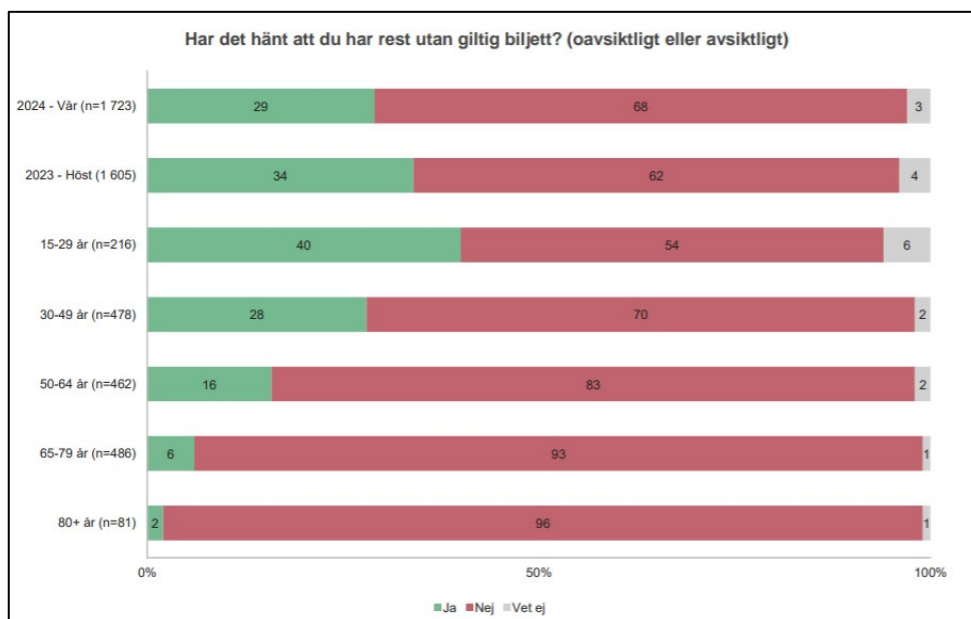
Andelen fusk

Metoden för att bedöma andelen fusk hos Västtrafik baseras på jämförelse av data från två olika datakällor, dels data från det automatiska kundräkningsystemet (KRS), som mäter på- och avstigande i fordonens dörrar, dels data från viseringsdatabasen där data om genomförda biljettkontroller hämtas. Modellen bygger på iakttagelsen att resenärer som inte har biljett låter bli att kliva på, när de ser kontrollanter gå ombord. För att få hög validitet i mätningen krävs ett stort antal biljettkontroller som täcker in de mätpunkter (linje, hållplats, riktning och tid) som modellen använder, och det behöver ske återkommande över tid för att analyser ska bli tillförlitliga. Eftersom det upphandlade avtalet för biljettkontroll nådde full bemanning i maj 2024, uppnås först efter det, den spridning av biljettkontroller (räckvidd och frekvens) som modellens validitet förutsätter. Jämförelser med data från 2023 är därför osäkra. Även om osäkerhet i jämförelser beaktas, så tyder den senaste mätningen på en tydlig trend med minskande andel fusk. Vid jämförelse av kvartal 4, 2023 (ca 10% fusk) med kvartal 1, 2024 (ca 7% fusk) och kvartal 2, 2024 (ca 6 % fusk) syns en nedgång med uppskattningsvis ca 3–4 procentenheter i det öppna systemet (dvs spårvagn och stombuss i zon A).

På frågan ”*Har det hänt att du rest utan giltig biljett (oavsiktligt eller avsiktligt)?*”, svarade 34 % ja i december 2023 medan andelen som svarade ja var 29% när samma fråga ställdes i april-maj 2024, vilket innebär en minskning med 5 procentenheter. Resultaten kan brytas ned på trafikslag och om man i stället tittar på nedbrytningen för spårvagn (öppet system) har andelen som uppger sig ha rest utan giltig biljett minskat med sex procentenheter från 40% i december 2023 till 34% i april-maj 2024.¹

Mätningarna pekar på en tydlig trend med minskande andel fusk under perioden med test av civila biljettkontroller, inklusive den stora publicitet som uppstod kring testet, vilken bedöms ha spelat stor roll. I attitydundersökningen om biljettkontroll har andelen som uppger sig ha rest utan biljett också minskat märkbart mellan december och april-maj. Sambandet med civil biljettkontroll blir särskilt tydligt när den minskande andelen fusk sätts i relation till den ökade biljettförsäljningen i zon A under samma period (sidan 8–10).

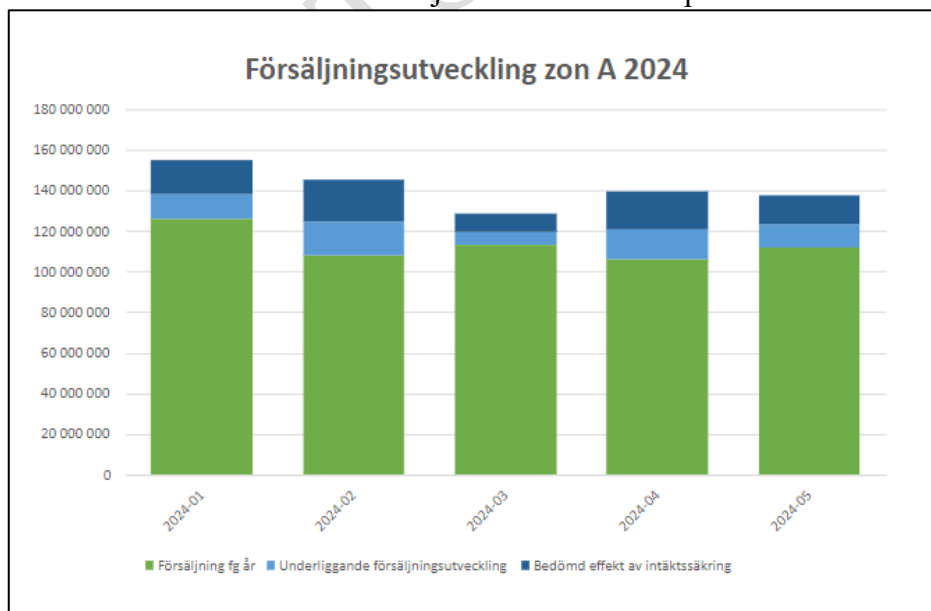
¹ Västtrafiks attitydundersökning om biljettkontroll med ca 2500 svarande bland kunder och allmänhet.



Figur 3 Har det hänt att du rest utan giltig biljett? (attitydundersökning om biljettkontroll)

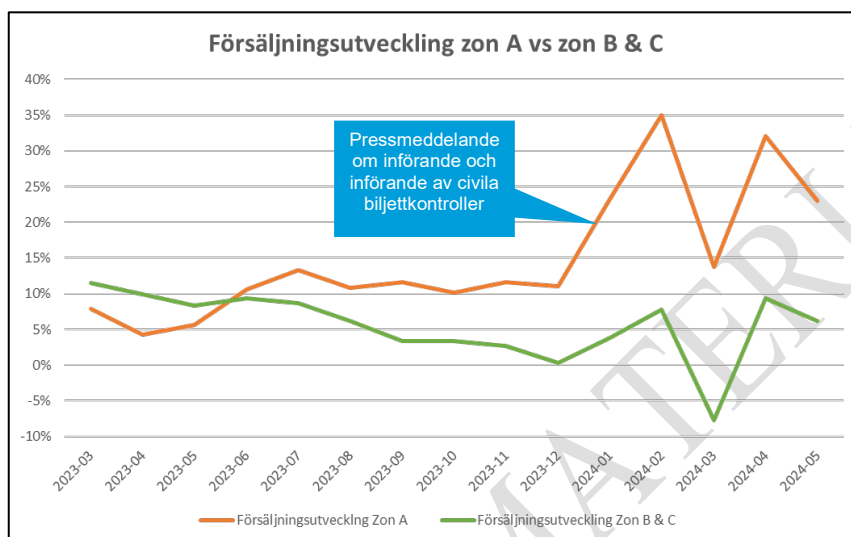
Försäljning av biljetter

Under augusti – december 2023 syntes en underliggande försäljningsökning i zon A (ca 9%): Bedömningen är att den beror dels på omlottzonsförändringen som genomfördes i augusti 2023, dels på de intäktssäkrande åtgärder som genomförts edan under 2023. Möjligheten att urskilja vad som är effekten av civila kontroller försvåras delvis av ovan nämnda jämförelsestörande poster.



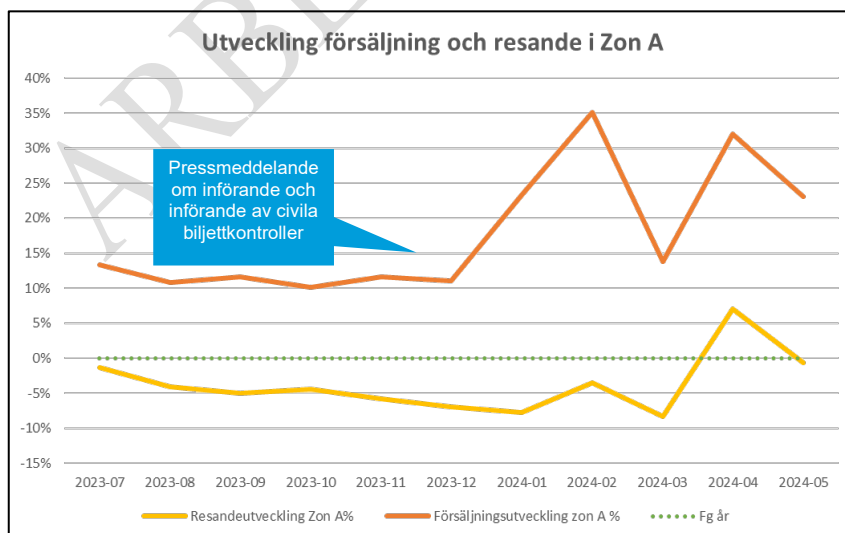
Figur 4 Försäljningsutveckling i zon A 2024

Utan de intensifierade intäktssäkrande åtgärderna är bedömningen att försäljningsutvecklingen efter årsskiftet 2024 hade varit densamma som under hösten (augusti – december). Den totala försäljningsökningen för biljetter i Zon A var i genomsnitt 11% under augusti – december 2023. Utvecklingen under januari – maj 2024 var i genomsnitt 25%. Intäktssäkringen bedöms stå för en försäljningsökning om 14% i genomsnitt under januari – maj 2024. Den samlade bedömningen är att intäktssäkringen i zon A ger en försäljningsökning om ca 70 Mnrk under månaderna januari – maj.



Figur 5 Försäljningsutveckling i zon A och zon B och C

Försäljningsutvecklingen för samtliga biljetter i zon B och C under augusti – december 2023 var i genomsnitt 3,2% (zon A 11%). Utvecklingen under januari – maj 2024 var i genomsnitt +3,7% (zon A 25%).



Figur 6 Utveckling av försäljning och resande i zon A

Biljettförsäljningen i zon A har haft en starkare utveckling än resandet bland annat till följd av införande av omlottzoner i augusti 2023. Sedan årsskiftet är försäljningsutvecklingen ytterligare förstärkt, medan resandeutvecklingen är relativt oförändrad. Analysen av försäljningsutvecklingen i zon A i relation till såväl utvecklingen i zon B och C som till resandet ger den samlade bedömningen att intäktssäkrings-arbetet i zon A ger en försäljningsökning om ca 70 Mnkr under månaderna januari – maj. Det handlar om flera intäktssäkringsåtgärder som pågått under perioden; arbete med att öka valideringsgraden på buss, intäktssäkring på tåg, stora kommunikationsinsatser inklusive i press och sociala medier samt mer frekvent och datastyrd biljettkontroll över lag.

Samtidigt kan konstateras att den mest påfallande försäljningsökningen tidsmässigt sammanfaller med testet av civil biljettkontroll och det stora mediala intresse som det föranledde. Därmed får det anses klarlagt att civila kontroller starkt har bidragit till ökad biljettförsäljning under testperioden.

Arbetsmiljö för kontrollanterna

Under hela testet har en tät dialog förts med de som jobbar som civila kontrollanter. Det har varit viktigt under testperioden att prova nya arbetssätt, göra förbättringar och justeringar samt att involvera kontrollanterna i utvecklingsarbetet.

Två anonyma enkäter har skickats ut till de civila kontrollanterna där frågor ställs om deras arbetssituation, den första i april och den andra i augusti. I den första svarade 18 av 20 kontrollanter och i den uppföljande 15 av 20.

Utfallet är väldigt lika i enkäterna som båda visar att en majoritet av de civila kontrollanterna överlag är trygga i sitt arbete. Samtidigt finns det tillfällen när de civila kontrollanterna inte känner sig trygga. I samtal med kontrollanterna och från den anonyma enkäten framkommer att det som främst är viktigt för tryggheten, är gruppens sammansättning och gruppledarens roll. Gruppledare genomför inte själva några kontroller utan har en roll där de är alla kontrollanters ”ögon och öron” och stöttar upp vid tilläggsavgifter eller i andra situationer där det behövs. Dessutom är det viktigt att kontrollanterna får stöttning av ordningsvakter och väktare när så krävs. Bråk och hot som förekommit, främst i början på testet, lyfts också fram som en negativ aspekt. Några lyfter att de känner sig otrygga när deras bild visas och namn publiceras på sociala medier eller websidor. Ett fåtal har på grund av uthängning med bilder på sociala medier blivit igenkända på sin fritid på ett negativt sätt, vilket gjort att de fått valet att gå tillbaka i tjänst som uniformerad kontrollant om de så önskar.

Även de uniformerade kontrollanterna bevarade under augusti månad en enkät där samma fråga ställdes gällande hur trygga de känner sig när de arbetar. Även här är majoriteten av de tillfrågade trygga i sitt arbete men situationer av otrygghet förekommer och mycket är snarlikt med de civila kontrollanternas feedback på otrygga situationer, inte minst är stöttnings av ordningsvakter och väktare viktig när situationen kräver det.

Incidentrapporteringen följs kontinuerligt för samtliga kontrollanter. Arbetsmiljön är viktig och varje incident tas på allvar. Sett till de ca 400 000 kontroller som utförts från februari tom juli så är antalet incidenter förhållandevis få.²

Den allvarligaste typen av incidenter ur ett arbetsmiljöperspektiv kategoriseras som ”våld mot tjänsteperson” och ”hot mot tjänsteperson”. Exempel på incidenter som faller under kategorin ”våld mot tjänsteperson” kan vara putting och annat fysiskt våld gentemot kontrollanten och ”hot mot tjänsteman” är verbalt hot som anmäls. För perioden februari-juli har det, för de civila kontrollanterna, förekommit 26 fall av våld mot tjänsteperson och 18 fall av hot mot tjänsteperson på 400 000 kontroller.³

Fredag den 19 april utlyste Transportarbetareförbundet ett skyddsstopp riktat mot QSG Bevakning och de civila biljettkontrollanterna. Orsaken till skyddsstoppet var oro för de civila kontrollanternas arbetsmiljö. QSG Bevakning kontaktade Arbetsmiljöverket för en opartisk granskning och den 26 april hävde Arbetsmiljöverket skyddsstoppet med motiveringen: *”Arbetsmiljöverket beslutar att inte meddela något förbud eller föreläggande enligt 7 kap.7 § arbetsmiljölagen. Skäl för vårt beslut: Vi bedömer att det inte finns skäl att meddela något förbud eller föreläggande.”* I samband med skyddsstoppet lämnade Transportarbetareförbundet in en framställan om arbetsmiljöåtgärd enligt arbetsmiljölagen kap 6:6a som sammanfattat handlar om att utvärdera rutinerna för riskbedömning av hot- och våldssituationer samt tillse att samtliga biljettkontrollanter får snabbare hjälp i en hot- och våldssituation. En åtgärd som vidtagits är att Västtrafik tillsammans med QSG har infört dedikerade väktare som har i uppdrag att rondera i närheten av de civila kontrollanterna.

Sammantaget kan konstateras att antalet inträffade incidenter under testet är lågt i förhållande till antalet genomförda kontroller. Varje sådant fall analyseras dock noga i syfte att utveckla arbetssätten kontinuerligt för att minska risken för liknande händelser. Den genomförda enkäten visar att de flesta av de som jobbat som civila kontrollanter under testet över lag är trygga och trivs med sitt uppdrag eftersom de ser att de gör skillnad mot fuskåkning och att fler resenärer har giltiga biljetter. Två tredjedelar av de tillfrågade uppgav också att de vill fortsätta som civila kontrollanter om arbetssättet blir en permanent metod.

Ombordpersonal

Västtrafiks avdelning för biljettkontroll samverkar på arbetsplatsträffar (APT) och ledarträffar med samtliga trafikföretag och förde redan tidigt dialog gällande test av civila kontroller. I fortsatta samverkansmöten med förare och dialoger på APT:er är responsen över lag positiv. Efter 4 månader ställdes frågan till Keolis, Transdev och Göteborgs Spårvägar, som kör större delen av trafiken i zon A, om hur de upplever civila kontroller. Nedanstående citat illustrerar deras samlade upplevelse.

² Se BILAGA 1

³ Se BILAGA 1

- ”Jag har bara hört goda saker om era civila kontrollanter från våra förare. Precis som de uniformerade, är det en uppskattad åtgärd för att få bukt med fuskåkning” (citat från Keolis).
- ”Om civila kontrollanter hör jag bara att de är effektiva och gör skillnad bland resenärerna så vi uppskattar att de fortsätter med uppdraget.” (citat från Transdev).
- ”Våra förare har i stort varit mycket nöjda och de känner sig trygga med kontrollanterna ombord. Vi har tipsat tillbaka vikten av att visa föraren att de är ombord samt informera föraren vid ev. händelser ombord. Men det har bara skett i undantagsfall. Kontrollanterna har ett lugnt och positivt tillvägagångssätt som förarna känner sig trygga med. Vi är otroligt nöjda med den civila biljettkontrollen och förarna framför allt. De vill att resenärerna betalar sin resa så det är lika för alla. Vi hoppas det blir en fortsättning! (citat från Göteborgs Spårvägar).

Responserna på civila kontroller är sammantaget positiv från förare och trafikföretag. Alla de tre bolagen med mest trafik i Göteborg uppger att deras förare är nöjda och känner sig trygga med de civila kontrollanterna ombord.

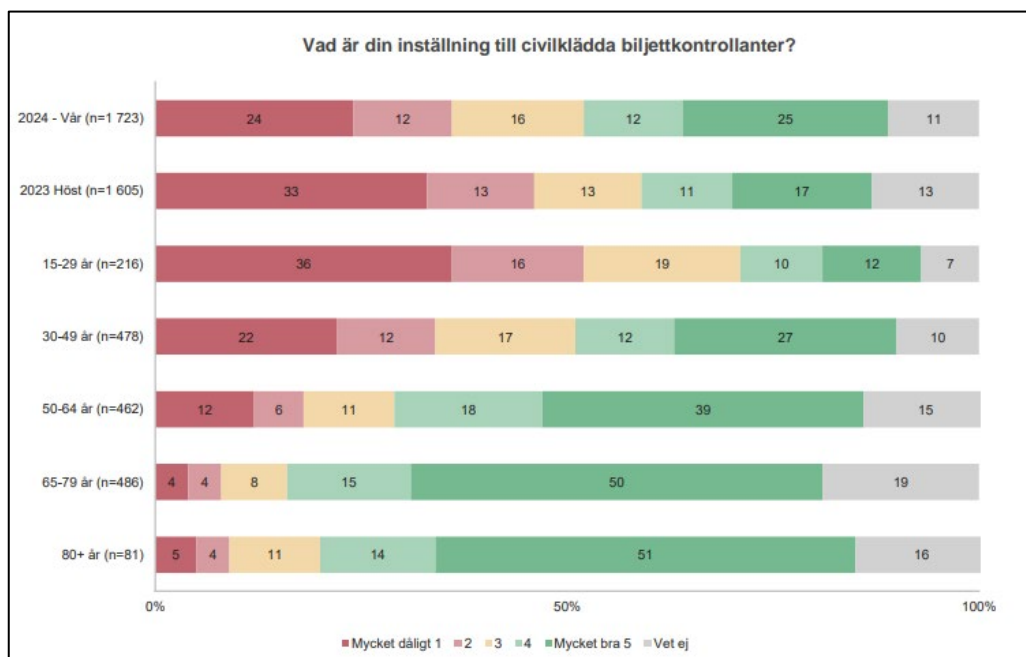
Resenärernas trygghet och upplevelse

Västtrafik har sedan 1997 genomfört återkommande attitydundersökningar kring kundernas inställning och upplevelse av biljettkontrollen. På senare år görs undersökningen två gånger om året. Huvudmålgrupp för undersökningen är personer som rest med Västtrafik den senaste månaden och som känner till att det genomförs biljettkontroller. Totalt per undersökningsgenomgång samlas minst 1600 enkätsvar in från huvudmålgruppen och ca 1100 enkätsvar bland övriga respondenter. I december 2023, innan testet med civila kontroller startade, genomfördes den årligen återkommande attitydundersökningen. Den följdes sedan upp fyra månader in i testet, med en ny undersökning under april - maj 2024. I båda dessa fanns frågor om civila kontroller. Undersökningarna visar att:

- Andelen kunder som sammanlagt har inställningen ”mycket dåligt” eller ”dåligt” (betyg 1 och 2) minskade från 46% i december 2023 till 36% i maj 2024. En minskning med 10 procentenheter.
- Andelen positiva eller neutrala kunder med inställningen ”mycket bra”, ”bra” eller ”neutralt” (betyg 3, 4 och 5) ökade sammantaget under samma period från 47% till 56%, en ökning med 9 procentenheter.
- Mer än dubbelt så många svarade våren 2024 ”bra/mycket bra” på frågan om vad inställningen är till civila kontroller, jämfört med i december 2023, vilket motsvarar en ökning med 11 procentenheter.

- Det är de yngre åldersgrupperna som är mest negativa till civil biljettkontroll, medan personer över 50 år är mer positiva, vilket även speglar attityden till biljettkontroll över lag.

En sannolik utveckling är att ju längre tid civila kontrollanter är en del av biljettkontrollen, desto fler kommer att se dem som en naturlig del av verksamheten.



Figur 8 Inställning till civilklädda kontrollanter

Kundsypunkter

Under perioden februari-maj kom det in totalt 1814 synpunkter till Västtrafiks kundservice om biljettkontroll, varav 204 handlade om civila kontroller specifikt. Av dessa 204 var 17 synpunkter (8%) positiva och handlar om att resenärer som vill berömma hur bra de blivit bemötta av de civila kontrollanterna eller att det är bra att Västtrafik infört civila kontroller för att få bukt med fuskåkning. Att så stor andel som 8% av synpunkterna är positiva är ovanligt, normalt utgör andelen positiva synpunkter som inkommer ca 2%. Antalet negativa synpunkter är ungefär på den nivå de brukar vara för frågor som får stort medialt genomslag. Det är också tydligt att de har minskat sedan starten av testet. Därmed följer det också det vanliga mönstret för frågor som blir mediala. Mycket aktivitet i början men sedan lugnar det ner sig. Och nu är det på liknande nivå igen, som det var för synpunkter om biljettkontroll under 2023.

Så här långt kan konstateras att den uppmätta attityden till civil biljettkontroll har blivit mer positiv från mätningen i december 2023 (innan testet) och mätningen i april-maj 2024. Vad gäller kundsypunkter var en större andel positiva än vad som är vanligt. Andelen negativa synpunkter var högre i början som förväntat,

men har sedan landat ner på samma nivå som synpunkter på biljettkontroll i allmänhet låg på under 2023.

Allmänhetens reaktioner

Traditionella medier

Mellan 18 december 2023 och 3 juli 2024 gjordes 528 publiceringar totalt som berör Västtrafiks biljettkontroll. Publiceringarna handlar nästan uteslutande om testet med civila biljettkontroller. Det var en stor fråga under vintern och våren där det ämnet var den dominerande kategorin i media i flera månader, men efter rapporteringen kring skyddsstoppet har frågan ebbat ut och i maj låg biljettkontrollen på sjunde plats bland rapporterade ämnen.

Tonaliteten i rapporteringen har varit till största delen neutral. Mellan december-mars var andelen negativ publicitet ungefär lika stor som den positiva. Under april var publiciteten som mest negativ, när nyheten om skyddsstopp fick stort utrymme i media och även hamnade i riksmidia. Efter att Västtrafik bemötte frågan blev den rapporteringen mer neutral. I maj var tonaliteten omvänd och som mest positiv, efter nyheten om det hävda skyddsstoppet.

Sammantaget bedömer Västtrafiks presstjänst att Västtrafik har kommit bra ut i frågan. Det har också uttryckts stöd för metoden med civila kontroller på debattsidor, i insändare och i mediernas kommentarsfält.

Sociala medier

Fokus för Västtrafiks *egna* sociala mediekkanaler har under första halvan av 2024 varit att fler ska förstå hur kollektivtrafiken finansieras och varför det är viktigt att man betalar för sig. Dessutom har kommunikation om biljettkontrollen och i synnerhet de civila kontrollerna, handlat att öka förståelsen för biljettkontrollens roll och människorna som är bakom rollen - människorna som gör jobbet. Till exempel så har Västtrafik publicerat filmer på temat "Lär känna din biljettkontrollant".

Det finns inga fullständiga siffror på hur många *externa* inlägg som publicerades i sociala medier, men analysen har identifierat ca 3 100 inlägg med fokus på testet med civila kontroller, som publicerades mellan 18 december 2023 och 31 mars 2024. De fick stor spridning och hälften av inläggen var av negativ karaktär. Andelen kritiska inlägg under den perioden var störst på X, Flashback och Reddit⁴ medan den var mer balanserad på Facebook. Det beror på att det är de traditionella mediernas konton på sociala medier, främst Facebook, som bidrar med flest antal kommentarer, delningar och/eller reaktioner under perioden. Att de traditionella medierna är mer neutrala avspeglas i deras sociala medieinlägg. I sociala medier är tonaliteten hittills mer negativ kring Västtrafik än i traditionella medier. Sedan i maj ingår sociala medier i den månatliga medieanalysen och

⁴ Reddit; social medieplattform för nyheter, diskussioner, och artiklar mm.

analysen för maj visar att biljettkontrollen inte var en stor fråga i sociala medier under maj månad.

I samband med att testet med civila kontroller påbörjades startades ett antal externa sociala mediekkanaler och en webbsida som hänger ut kontrollanternas. Där publiceras beskrivningar och diskussioner om hur man bäst undviker biljettkontroller och tilläggsavgifter men också bildpublicering av de civila kontrollanternas. Det är också en hel del desinformation som förekommer i dialogerna. Med hjälp av den upphandlade juristfirman har Västtrafik hittills lyckats stoppa en av webbsidorna. Ansträngningarna att stoppa den typen av publiceringar fortsätter med handlingsutrymmet rent juridiskt är begränsat.

Sammantaget blir summeringen kring uppmärksamhet i media att den totalt sett varit stor kring civila biljettkontroller i traditionella medier såväl som i sociala medier. Uppmärksamheten var störst och mest negativ i början av testet samt i samband med det fackliga skyddsstopet i april. Därefter har uppmärksamheten, och den andel av den som är negativ, minskat. I sociala medier är tonaliteten överlag mer negativ än i traditionella medier, men även där minskade aktiviteten under maj månad

Summering

Testets syfte var att utvärdera huruvida metoden bidrar till ytterligare ökat antal betalande resenärer och fler utfärdade tilläggsavgifter jämfört vad som uppnås med enbart uniformerad kontroll. Den data som Västtrafik under testets period samlat in, analyserat och jämfört med jämförbara data innan testet, och som redovisas i rapporten, visar tydligt på att civila biljettkontroller spelat en väsentlig roll i den minskade andel fuskåkning och ökade försäljning som uppnått. Att precisera effekten på biljettintäkterna med större noggrannhet är svårt eftersom det under perioden gjorts andra intäktssäkrande aktiviteter, vilket också nämns i rapporten.

Attityden till civil biljettkontroll förbättrats från undersökningen som gjordes hösten 2023, innan testet, i jämförelse med undersökningen som genomfördes under tiden testet pågår. De negativa attityderna har minskat och de positiva har ökat.”

Slutligen visar också rapporten att det kontinuerliga förbättringsarbete som Västtrafik bedriver tillsammans med QSG Bevakning AB i syfte att åstadkomma trygghet bland kontrollanternas, har haft god effekt och att incidenterna, i relation till antalet kontroller, varit få.

Slutsats

Mot bakgrund av ovanstående avser bolaget att integrera civila biljettkontroller i sin kontrollverksamhet som en del i det fortsatta arbetet med intäktssäkring.

Bilaga: Statistik incidenter