

Pilot Trygghetslinje - Slutrapport



Inledning

Skånetrafiken har på kollektivtrafiknämndens uppdrag genomfört en "Pilot Trygghetslinje" under perioden 2020-11-02—2022-08-31. Härmed överlämnar förvaltningen slutrapporten för den genomförda piloten till kollektivtrafiknämnden.

Sammanfattning och slutsatser

"Pilot Trygghetslinje" har genomförts i syfte att studera effekterna av att ha ett trygghetsnummer dit kunder kan vända sig om man känner sig otrygg i kollektivtrafiken.

Under piloten har förvaltningen undersökt följande frågeställning:

- Har en Trygghetslinje en avgörande betydelse för att höja upplevelsen av trygghet i kollektivtrafiken?
- Finns det på gruppnivå ett uppdämt behov av en Trygghetslinje hos Skånetrafikens kunder?
- Är upprätthållandet av en trygghetslinje ekonomiskt försvarbart i jämförelse med andra trygghetsskapande åtgärder?

Från piloten kan man dra en rad olika slutsatser. De mest relevanta presenteras i denna sammanfattning:

- På övergripande nivå har trygghetslinjen inte bidragit till en ökad känsla av trygghet i kollektivtrafiken. På individuell nivå, hos de som ringt, har trygghetslinjen i vissa fall bidragit till en ökad känsla av trygghet.
- Då antalet samtal till trygghetslinjen varit få, konstateras att tjänsten generellt sett inte är efterfrågad av Skånetrafikens kunder.
- Slår man ut kostnaden för att upprätthålla trygghetslinjen per samtal är trygghetslinjen en mycket dyr åtgärd.

Innehåll

1	Versionshistorik.....	3
2	Inledning och syfte	4
2.1	Bakgrund	4
2.2	Syfte & mål	4
2.3	Vad är Trygghetslinjen?.....	4
2.4	Avgränsningar.....	4
2.5	Tidplan	4
2.6	Projektorganisation	5
3	Projektets genomförande	5
4	Resultat.....	5
4.1	Kostnad.....	5
4.1.1	Bemannings- och utbildningskostnader.....	6
4.1.2	Marknadsföringskostnader	6
4.1.3	Teknikkostnader	7
4.2	Marknadsföring	7
5	Utfall	7
5.1	Inkomna samtal	7
5.2	Kostnad per samtal.....	7
6	Måluppfyllnad	8
6.1	Målet ”ökad trygghet”	8
6.2	Målet ”ökad NKI”	8
6.3	Målet ”medmänsklig insats”	8
7	Utvärdering och slutsatser	8
8	Rekommendationer.....	9

1 Versionshistorik

Version	Datum	Beskrivning	Författare
1.0	2022-09-07	Första versionen	Susanne Jönsson, Jim Nordqvist, Ulf Welin
2.0	2022-10-10	Slutlig version	Susanne Jönsson, Jim Nordqvist, Ulf Welin

2 Inledning och syfte

2.1 Bakgrund

Trygghet är den skånska kollektivtrafiken är en fråga som inte bara är viktig för kollektivtrafiknämnden (KTN) och Skånetrafiken. Även de skånska resenärerna upplever trygghet som viktigt. Både KTN och Skånetrafiken har därför tagit fram olika former av initiativ för trygghetskapande åtgärder. En av dessa åtgärder är den Trygghetslinje som inrättades av KTN under 2020. Linjen har varit i drift sedan den 2 november 2020 och har haft till syfte att möta kunders eventuella behov av att skapa trygghet under deras resa. Trygghetslinjen har under provperioden varit öppen dygnet runt och marknadsförts såväl på alla hållplatser och stationen som i Skånetrafikens infotainmentkanaler ombord.

2.2 Syfte & mål

Den 20 maj 2020 fattade KTN beslut (§46) om att på prov införa ett trygghetsnummer i kollektivtrafiken. I det ursprungliga beslutet skulle utfallet av piloten återrapporteras till nämnden under fjärde kvartalet 2021. Då Covidpandemin reducerade resandet i kollektivtrafiken gjordes bedömningen att de initiala slutsatserna av piloten inte var signifikativa. Piloten förlängdes därför fram till den 31 augusti 2022. Trygghetslinjen är fortfarande i drift, intill dess att KTN fattar beslut om dess avveckling.

Syftet och målen med Trygghetslinjen var enligt beslutet att:

- Verka för ökad trygghet i kollektivtrafiken
- Öka Nöjd Kund Index (NKI)
- Möta en ökad otrygghet i samhället där Skånetrafiken tar sitt ansvar som en samhällsviktig instans och gör en medmänsklig insats.

2.3 Vad är Trygghetslinjen?

Trygghetslinjen är ett särskilt prioriterat telefonnummer dit kollektivtrafikkunder kan ringa när man känner sig otrygg. Linjen har fokus på frågor som berör trygghet och säkerhet i kollektivtrafiken och linjen har bemannats dygnet runt. Eftersom ett samtal om trygghet prioriterats har kunder som använt linjen inte ställts i telefonkö, utan samtalen ha omedelbart besvarats.

2.4 Avgränsningar

- Synkronisering med andra trygghetskapande åtgärder ingår inte som en del av projektet. Slutrapporten omfattar därför endast utfall och slutsatser gällande Trygghetslinjen.

2.5 Tidplan

Piloten startades den 2 november 2020. Innan dess hade Skånetrafiken vidtagit en rad förberedande åtgärder för att kunna ta emot de samtal som förväntades komma in. Provperioden har pågått fram

till den 31 augusti 2022 och därefter har en slutrapport för Trygghetslinjen förberetts. Trygghetslinjen håller fortfarande öppet i väntan på KTN beslut avseende dess framtid.

2.6 Projektorganisation

Trygghetslinjen har skapats genom ett samarbete mellan Skånetrafikens avdelningar för Kundmöte & Trafikinformation (KuTi) samt Serviceresor (SR). Ansvarig chef för genomförande har varit avdelningschefen för Kundmöte & Trafikinformation och linjen har bemannats av personal från båda avdelningarna. Utvärdering av Trygghetslinjen har genomförts av enhetscheferna Susanne Jönsson och Jim Nordqvist (båda KuTi). I rapportens slutliga utformning har ledningsstrateg Ulf Welin deltagit.

3 Projektets genomförande

Inför KTN beslut om införande av Trygghetslinjen genomförde Skånetrafiken en GAP-analys för att beskriva vilka åtgärder förvaltningen behövde vidta för att lansera piloten. Efter beslutet i KTN gick projektet in i en förberedande fas där utformningen av Trygghetslinjen fastställdes. Den 2 november 2020 inleddes genomförandefasen som pågick fram till den 31 augusti 2022. Projektet befinner sig just nu, i september 2022 i en rapportfas.

Den GAP-analys som genomfördes påvisade att ett antal åtgärder behövde genomföras innan en start av Trygghetslinjen skulle kunna vara möjlig. De viktigaste åtgärderna som identifierades var att:

- Utöka bemanningen
- Förstärka personalens kompetens för att kunna ta emot svåra samtal
- Se över rutiner och processer för att kunna ge tydliga svar till inringande kunder
- Etablera kontakt med företagshälsovården för att kunna genomföra debriefing av egen personal.
- Etablera samarbets- och informationskanaler med övriga intressenter. Dessa identifierades som trafikföretagen, 1177, fastighetsägare vid större stationer, myndigheternas larmnummer (112 och 114 14).
- Genomföra en informationskampanj för att medvetandegöra kunderna om att linjen fanns.

Relevanta åtgärder har genomförts inom ramen för respektive område.

4 Resultat

Projektresultatet mäts formellt på de punkter som tas upp under syfte & mål, dvs "verka för ökad trygghet i kollektivtrafiken", "öka NKI" samt "möta en ökad otrygghet i samhället där Skånetrafiken tar sitt ansvar som en samhällsviktig instans och gör en medmänsklig insats". Till syfte & mål har även mätningar av antalet inkomna samtal gjorts, samt en beräkning av kostnaderna för Trygghetslinjen.

4.1 Kostnad

Kostnaderna kan delas in i tre huvudgrupper:

- Bemannings- och utbildningskostnader
- Marknadsföringskostnader
- Teknikkostnader

Den initiala budgeten för projektets genomförande sattes till 2 miljoner kronor. Det totala utfallet för Trygghetslinjen under provperioden uppgår till 7 456 543 kr och fördelar sig enligt följande:

Kostnadspost	Kostnad
Teknik	16 308
Utbildning	525 960
Bemanning	3 618 766
Marknadsföring	3 295 500
Totalt	7 456 543

Tabell 1: Kostnader för genomförande av pilot Trygghetslinjen

Huvudorsaken till att kostnaderna för piloten har överstigit den ursprungliga budgeten är att tidsperioden för genomförandet har sträckts ut från ursprungliga 9 månader till 20 månader. Under den utsträckta pilottiden har även marknadsföringsinsatserna förstärkts.

4.1.1 Bemannings- och utbildningskostnader

För att kunna bemanna Trygghetslinjen dygnet runt har kompletterande rekrytering och utbildning genomförts. Eftersom bemanningen för linjen påverkas av Arbetsmiljöverkets Författningssamling (AFS 2015:4 "Organisatorisk och social arbetsmiljö" och AFS 1997:7 "Första hjälpen vid krisstöd") har ensamarbete inte varit tillåtet.

Trygghetslinjens öppettider kräver minst 6 heltidstjänster per dag för att motsvara arbetsmiljölagens krav, vilket gör att personalkostnaderna blir omfattande.

Totalt sett uppgår kostnaderna för personal och utbildning under piloten till 4 144 726 kr.

4.1.2 Marknadsföringskostnader

Marknadsföringen har genomförts i fem etappen:

Etapp	Datum	Frekvens	Kanal	Kostnad
Lansering	2/11—31/12 2020	November: Dagligen December: 4 d/v	Infotainment	636 500 kr
Period 1	1/3—30/4 2021	Mars: Dagligen första veckan, därefter 3 d/v. April: 2 d/v	Infotainment	424 000 kr
Period 2	1/9—31/10 2021	Dagligen	Infotainment	990 000 kr
Period 3	1/11—31/12 2021	4d/v	Infotainment	510 000 kr
Period 4	1/6—31/8 2022	Varje fredag	Infotainment	150 000 kr
Hållplatskampanj	1/10 2021—30/6 2022		Hållplatser och stationer	585 000 kr

Tabell 2: Marknadsföringskostnader

Den totala kostnaden för marknadsföringen av Trygghetslinjen uppgår till 3 295 500 kr.

4.1.3 Teknikkostnader

För att kunna ta emot samtal på ett dedikerat nummer har Skånetrafikens telefonsystem genomgått marginella uppdateringar. Kostnaderna för dessa åtgärder uppgår till 16 308 kr.

4.2 Marknadsföring

Som tabell 2 ovan visar har Trygghetslinjen marknadsförts i olika etapper. Förvaltningens ursprungliga inriktning var att endast göra reklam för linjen i Infotainment på fordonen. Efter en första avrapportering till KTN menade nämnden att det magra utfallet kunde vara beroende på bristen av marknadsföring på stationer och hållplatser. Förvaltningen genomförde då en riktad åtgärd där anslag sattes upp på samtliga stationer och samtliga ca 5 000 hållplatser. Skånetrafiken har även satt upp anslag och dekaler på fordonen.

Infotainment är Skånetrafikens digitala marknadsföringskanal ombord på våra fordon. En dags marknadsföring av Trygghetslinjen i Infotainment beräknas ge 65 000–70 000 visningar. Totalt sett beräknas antalet visningar i Infotainment uppgå till nästan 13 000 000 unika visningar.

5 Utfall

5.1 Inkomna samtal

Totalt sett har det inkommit 593 samtal på trygghetsnumret. Av de samtalen är 514 felringningar medan endast 79 samtal var ärenden till Trygghetslinjen. De samtal som klassificeras som felringningar handlar oftast om att man vill komma snabbare fram till kundtjänst. Ytterligare en stor kategori av felringningar är personer som vill komma till Transportstyrelsen. Huvuddelen av de 79 samtal som är avsedda för Trygghetslinjen inkommer på vardagar under dagtid. Kvällar, nätter och helger är däremot inte särskilt belastade av samtal.

Av de samtal som kommit in har hälften av samtalen gjorts från en buss. 94% av alla samtal är från personer som befinner sig på en buss eller på en hållplats. Huvuddelen av samtalen har gällt otrygghet och 16% av samtalen har utgjort något som kan bedömas som verkligt hotfulla situationer.

Antalet inkomna samtal har varit konstant över tid. Ökade marknadsföringsinsatser har inte bidragit till ett ökat antal samtal. En normalmånad inkommer det fyra samtal till Trygghetslinjen.

5.2 Kostnad per samtal

Genom att fördela kostnaden för pilot Trygghetslinjen på antalet samtal som inkommit kan man få fram en kostnad per samtal för att upprätthålla tjänsten. Kostnaden per samtal under pilotperioden har uppgått till 94 386 kr.

6 Måluppfyllnad

Skånetrafiken har efter utvärdering konstaterat att måluppfyllnaden för piloten varierar.

Mål	Bedömd måluppfyllnad
Verka för ökad trygghet i kollektivtrafiken	Delvis uppnått
Öka Nöjd Kund Index (NKI)	Ej uppnått
Möta en ökad otrygghet i samhället där Skånetrafiken tar sitt ansvar som en samhällsviktig instans och gör en medmänsklig insats.	Delvis uppnått

Tabell 3: Måluppfyllnad

6.1 Målet "ökad trygghet"

Med anledning av det mycket låga antalet samtal som inkommit till Trygghetslinjen drar Skånetrafiken slutsatsen att den generella känslan av trygghet i kollektivtrafiken hög. Samtidigt är det förmodligen så att de personer som fått hjälp av personalen i Trygghetslinjen upplevt en verklig förbättring av tryggheten i den situation de befunnit sig i. Med anledning av att Trygghetslinjen trots allt gjort skillnad i enstaka fall sätter förvaltningen måluppfyllnaden till "delvis uppnått".

6.2 Målet "ökat NKI"

Skånetrafiken kan efter genomgång av kollektivtrafikbarometern (Kolbar) inte se att Trygghetslinjen i sig har påverkat NKI. För kunderna är trygghetsfrågorna kopplade till andra värden är Trygghetslinjen. Förvaltningen sätter därför måluppfyllnaden till "ej uppnått".

6.3 Målet "medmänsklig insats"

Med hänvisning till slutsatserna i punkt 6.1 sätts måluppfyllnaden för målet "medmänsklig insats" till "delvis uppnått".

7 Utvärdering och slutsatser

Skånetrafiken kan efter utvärdering av piloten dra följande slutsatser:

- Efter en provperiod på 22 månader ser Skånetrafiken ett lågt behov av en Trygghetslinje. Insatserna som gjorts har inte haft någon påverkan på den allmänna känslan av trygghet i kollektivtrafiken.
- Den informationskampanj som genomförts är en av de största någonsin. Trots en hög synlighet under en lång tidsperiod har antalet kunder som kontaktat linjen varit lågt. Skånetrafiken drar därför slutsatsen att den otrygghet som kunder eventuellt upplever inte löses av en Trygghetslinje.

- 60 % av de frågor som inkommer till Trygghetslinjen kan hanteras i ordinarie verksamhet. Trygghetslinjen tillför alltså i allt väsentligt ingen utökad möjlighet att kontakta Skånetrafiken.
- Det finns exempel på att Trygghetslinjen haft en negativ påverkan på situationer där personer varit utsatta för fara. I akuta situationer ska kunder ringa 112 och att i stället ringa Trygghetslinjen fördröjer en polisinsats i det mest akuta skedet.
- Trygghetslinjen har inte resurser att motverka en hotfull situation utan endast för att ta emot samtal om att en sådan situation uppstått. Det leder till att inringande kunder tappar förtroendet för Skånetrafiken eftersom vi inte kan erbjuda hjälp på plats. En sådan förmåga kräver ytterligare resurser i form av ordningsvakter, väktare, trygghetsvårdare eller annan patrullerande personal som snabbt kan vara på plats. Med tanke på Skånes geografiska utbredning bedöms sådana resurser behöva vara omfattande och därmed mycket kostnadsdrivande.
- Kostnaden för att ta emot ett samtal till Trygghetslinjen uppgår till nästan 93 400 kr. Det ska jämföras med ett normalt samtal till kundtjänst som kostar 2 kr.

8 Rekommendationer

Förvaltningen drar slutsatsen att den effekt som Trygghetslinjen fått inte motsvarar den satsning i pengar, mantimmar och marknadsföring som genomförs. Skånetrafiken genomför parallellt med Trygghetslinjen flera andra aktiviteter gällande trygghet. De erfarenheter som dragits under pilot Trygghetslinjen kan med fördel lyftas över till dessa aktiviteter.

Sammantaget rekommenderar förvaltningen att Trygghetslinjen avslutas.