

Hur ökar vi tryggheten i Stockholms tunnelbana?



Innehållsförteckning

Hur kan vi öka tryggheten i tunnelbanan?	3
Vad säger forskningen om tryggheten i tunnelbanan?	4
Kommersiella ytor stärker känslan av trygghet i tunnelbanan	5
Ungdomars uppfattning om tunnelbanan – opinionsundersökning	6
Resenärerna uppskattar poliser i tunnelbanan	8
Nattvandrare för ungdomars skull	10
Med internationell erfarenhet	12
Artificiell intelligens förbättrar tryggheten i Docklands spårområde i London.....	13
Röster från undersökningen	15

Rapporten är framtagen av Keolis.

Opinionsundersökningen som presenteras i rapporten
utfördes av Kantar Sifo under april och maj 2022.

Rapporten är tryckt i Stockholm i maj 2022.

Fotograf: Sebastian Lundberg och Keolis.

Hur kan vi öka tryggheten i tunnelbanan?

Trygghet är en av flera centrala faktorer för att få resenärer att välja kollektivtrafik. Det är också något som i hög grad påverkar deras upplevelser av resan. Det finns många aspekter av trygghet som till slut kokar ner till den enskilda resenärens upplevelse av att känna sig trygg. Flera olika faktorer påverkar upplevelsen och därför är det viktigt att arbetet med att öka tryggheten görs brett.

Även om de flesta resenärer, enligt de mätningar som görs regelbundet av SL, känner sig trygga i Stockholms tunnelbana tror jag att det finns många saker som kan göras ännu bättre. För vissa faktorer behöver vi tänka på ett nytt sätt och i andra frågor behöver vi använda ny teknik. Keolis driver kollektivtrafik i femton olika länder och i alla städer är resenärernas trygghet en central fråga. Det betyder att det finns många internationella exempel att dra lärdom av.

I den här rapporten försöker vi belysa trygghetsfrågans många aspekter. Vad säger forskningen, vad säger polisen, vad säger nattvandrare och vad säger de som reser med tunnelbanan? Vi har låtit göra en opinionsundersökning om hur ungdomar upplever tryggheten i kollektivtrafiken i Stockholm. Undersökningen som beskrivs senare i rapporten ger både förväntade och en del mer oväntade svar.

Vilka åtgärder som är viktiga för att öka tryggheten skiljer sig lite beroende på vem man frågar, men det finns också många svar som kommer igen. I de svar som framkommit finns lärdomar som ytterligare kan stärka tryggheten i tunnelbanan.

Undersökningen och intervjuerna pekar tydligt på att närvaro av andra människor i kollektivtrafikmiljön är en viktig trygghetsfaktor. Det gäller oavsett om det är poliser, nattvandrare, tågpersonal eller andra människor



Foto: Anneli Larsson

som rör sig i det offentliga rummet. Resultatet pekar också på att den fysiska miljön påverkar tryggheten, allt från belysning till resenärsinformation och hur den totala offentliga miljön är utformad. Vidare upplevs tryggheten i kollektivtrafiken olika beroende på tidpunkt på dygnet och det är så klart viktigt att trygghetsskapande insatser anpassas över dygnets timmar. När trygghetsinsatser planeras och genomförs är det viktigt att beakta resenärens hela resa från dörr till dörr inklusive olika transportslag såsom buss, tunnelbana, cykel och promenad. Det är när den sammantagna resan är trygg som resenären upplever kollektivtrafiken som säker.

Kvinnor är mer otrygga än män både enligt vår egen undersökning och andras undersökningar. Att veta vilka som är otrygga, vilken tid på dygnet de är det och i vilka miljöer som otrygghet upplevs, är viktig kunskap för att vi ska hitta en långsiktigt hållbar lösning.

Keolis vill med denna rapport ge några intressanta perspektiv på trygghetsfrågan och bjuda in till både intressant läsning och fortsatta diskussioner.

Jan Kilström

VD Keolis Sverige

Vad säger forskningen om tryggheten i tunnelbanan?

Människor i rörelse är det som visat sig mest effektivt för att resenärer ska känna sig trygga i tunnelbanan, det visar nästan all forskning säger Catherine Sundling, forskare på avdelningen för psykologi på Institutionen för samhällsvetenskaper på Södertörns högskola.

Tydlig information, fria siktlinjer, mobiltäckning, butiker och aktiviteter är faktorer som spelar in när forskningen kartlägger trygga miljöer i tunnelbanan. Även renlighet och underhåll gör stor skillnad för att skapa en känsla av trygghet.

– Det blir tydligt att någon är där och tar ansvar och inte lämnar stationen till sitt öde, man märker att det är en närvaro i tunnelbanan. Graffiti och skräp förstärker känslan av otrygghet, säger Catherine Sundling.

Catherine Sundling menar att vad som får resenärer att känna sig trygga i tunnelbanan beror på vem man är. Kön, etnicitet, språk, förkunskap och information spelar in. Även ålder spelar viss roll men studier om ålder relaterat till trygghet är inte samstämmiga vilket gör att det är svårt att dra några klara slutsatser.

– Helst vill man åka tunnelbana med de som följer normen, det är när någon bryter den normen som otrygghet uppstår, fortsätter Catherine.

Enligt de flesta studier känner sig resenärer mer otrygga i tunnelbanan på natten, och då framför allt kvinnor. Det som ökar trygghetskänslan nattetid är bland annat belysning som dels ska vara rätt placerad, dels givetvis fungera. Närvaro av personal ökar trygghetskänslan ytterligare. Utöver personal

är övervakningskameror ett effektivt sätt att få resenärer att känna sig trygga.

Studier har visat att känslan av att det sitter någon bakom kameran är viktig, att det faktiskt finns någon som kan ingripa om något skulle hända. Generellt är människor positiva till övervakningskameror i tunnelbanan.

Information och skyltning bidrar till att stärka trygghetskänslan. Det ska vara tydligt för resenären var man ska gå för att komma rätt. Förvirring och trängsel kan också skapa stor otrygghet. Även resan till och från tunnelbanan, exempelvis byte från buss till tunnelbana och vägen mellan dessa punkter är viktig för tryggheten. Underhåll av rulltrappor och hissar är också faktorer som kommer upp i studier om trygghet.

– Jag gjorde en studie om äldre personer med funktionshinder och jag minns så väl en kvinna som berättade hur orolig hon var för att hissen ner till tunnelbanestationen var trasig. Hon kunde inte sova på hela natten på grund av oro inför hur hon skulle klara resan. Det kan låta lite i jämförelse med annat som kan hända, men allting spelar roll i trygghetsarbete, stort som smått, berättar Catherine.

Catherine Sundling är forskare på avdelningen för psykologi, Södertörns högskola. Hennes primära forskningsområde är miljöpsykologi. Mer specifikt intresserar hon sig för hur trygghet och tillgänglighet kan mätas och förbättras, främst i transportmiljöer samt kognitiva, affektiva och beteendemässiga effekter av visuella stimuli i urbana miljöer.



Kommersiella ytor stärker känslan av trygghet i tunnelbanan

Närvaron av andra människor spelar stor roll för den upplevda tryggheten. När frågan *"Vad skulle få dig att känna dig mer trygg i tunnelbanan?"* ställdes i den opinionsundersökning vi låtit göra svarade hela 50 procent *"att människor rör sig i och kring tunnelbanan skapar trygghet"*.

Ett sätt att minska otryggheten i tunnelbanan är därför att skapa fler ytor där människor rör sig under fler av dygnets timmar. En studie av Hyllie station i Malmö beskriver ett tydligt exempel: *"på dagtid när köpcentrumet Emporia skapar ett stort flöde av människor som rör sig runt stationen upplever ingen av intervjupersonerna sig otrygga. På kvälls- eller nattetid däremot, när det är få människor som rör sig i det offentliga rummet, förändras upplevelsen till det sämre vad gäller trygghet"*.

I Stockholm har man gjort på liknande sätt. Genom att förlägga butiker och caféer i anslutning till Öster-

malmstorgs och Vårbergs tunnelbanestationer har man haft för avsikt att öka den typen av närvaro som skapar trygghet och minska det som bidrar till otrygghet. Det är dock inte bara fler människor i rörelse som gör att tryggheten ökar när näringsverksamhet förläggs i anslutning till kollektivtrafiken. Butiksägare har ofta egna övervakningskameror, säkerhetsvakter och andra insatser för att upprätthålla säkerheten för sin verksamhet, vilket bidrar till att skapa en känsla av trygghet även utanför själva butiken.

Genom att ge näringsidkare möjlighet att bedriva verksamhet i anslutning till tunnelbanestationer skapas också förutsättningar för polisen att upparbeta ett samarbete för att öka tryggheten. En företagare har ofta god överblick över sitt närområde, vilket kan bidra till polisens arbete med att öka tryggheten.

Ungdomars uppfattning om tunnelbanan – opinionsundersökning

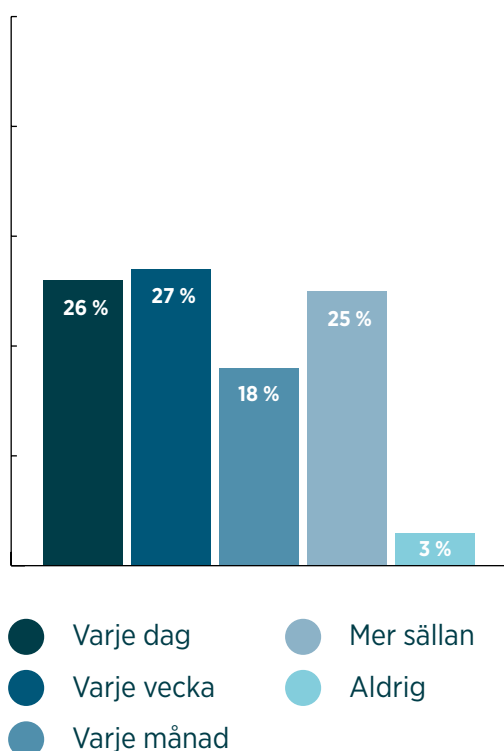
Kantar Sifo har på uppdrag av Keolis gjort en undersökning bland ungdomar mellan 12–25 år om deras upplevelse av trygghet i kollektivtrafiken och tunnelbanan. Totalt har strax över 1 000 ungdomar deltagit i undersökningen som genomfördes under april och maj 2022. Nedan följer viktiga slutsatser från undersökningen.

Fler än hälften åker tunnelbana regelbundet

En fjärdedel av ungdomarna åker tunnelbana varje dag och ytterligare en dryg fjärdedel åker varje vecka. Andelen ökar ju äldre ungdomarna blir och i åldern 20–25 år åker två av tre tunnelbana minst en

gång i veckan. Enbart 3 procent svarar att de aldrig åker tunnelbana. Undersökningen visar ingen skillnad mellan hur ofta kvinnor och män åker tunnelbana.

Hur ofta brukar du åka tunnelbana i Stockholms Lokaltrafik?



Ungdomar är i huvudsak trygga i tunnelbanan

Tre av fyra ungdomar anser att det är ganska eller mycket tryggt att åka tunnelbana. Enbart 3 procent svarar alternativet *”inte alls tryggt”*. Kvinnor upplever sig trygga i lägre grad än män. Skillnaden består i huvudsak av att kvinnor i betydligt högre grad svarar *”ganska tryggt”* och delvis av att de svarar *”ganska otryggt”*.

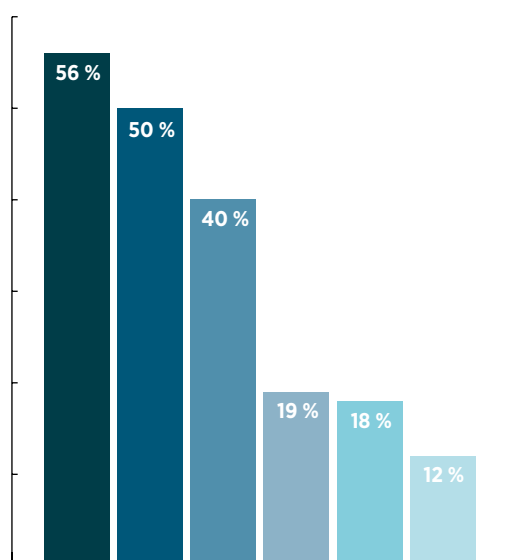
En av fyra undviker ibland tunnelbanan

En av fyra (23 procent) svarar ja på frågan *”Händer det att du undviker att åka tunnelbana i Stockholms Lokaltrafik för att du upplever att det inte är tillräckligt tryggt?”*. Det är betydligt fler kvinnor som svarar ja på frågan än män. Samtidigt är det viktigt att notera att en klar majoritet av ungdomarna svarar nej, 69 procent.

Fler poliser efterfrågas i tunnelbanan

De svarande gavs möjligheten att ge flera svar på frågan: "Vad skulle få dig att känna dig mer trygg i tunnelbanan i Stockholms Lokaltrafik?". Det alternativ som fick flest svar (56 procent) var "ökad närvaro av fler poliser". Andra svarsalternativ som rankades högt var "att fler människor rör sig i och kring tunnelbanan" och "fler övervakningskameror". En av fem svarande ansåg också att fler avgångar skulle öka tryggheten.

Vad skulle få dig att känna dig mer trygg i tunnelbanan i Stockholms Lokaltrafik?



- Ökad närvaro av poliser
- Att fler människor rör sig i och kring tunnelbanan
- Fler övervakningskameror
- Fler avgångar
- Bättre renhållning
- Mer störningsinformation

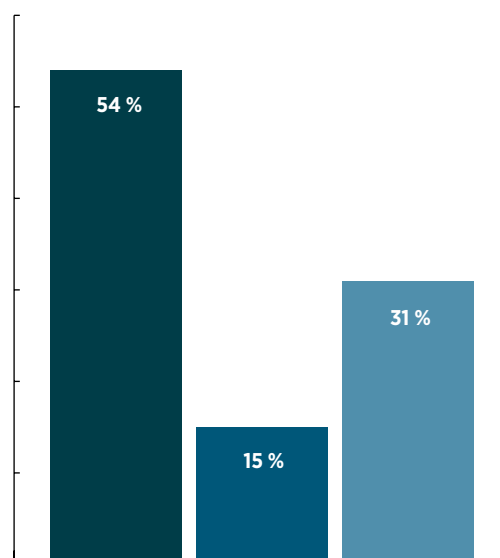
Fler övervakningskameror efterfrågas

På den specifika frågan "Vill du ha fler övervakningskameror i tunnelbanan i Stockholms Lokaltrafik än vad som finns idag?" svarar 54 procent av ungdomarna ja. 15 procent vill inte ha fler övervakningskameror och 31 procent vet inte. Det finns ingen skillnad mellan kvinnor och män i att vilja ha fler kameror, däremot svarar män nej i högre grad än kvinnor.

Blå tunnelbanelinje minst trygg

Blå tunnelbanelinje sticker ut som den minst trygga tunnelbanelinjen. På frågan "I vilken grad upplever du dig trygg på följande tunnelbanelinjer?" svarade 27 procent att de var inte alls trygga eller ganska otrygga. Motsvarande siffror för de andra två tunnelbanelinjerna är 10 procent. Det finns ingen större skillnad mellan män och kvinnor i dessa svar. Viktigt att notera är att cirka 30 procent av de svarande svarar att det inte är någon skillnad mellan linjerna.

Vill du ha fler övervakningskameror i tunnelbanan i Stockholms Lokaltrafik än vad som finns idag?



- Ja
- Nej
- Vet ej

Resenärerna uppskattar poliser i tunnelbanan

Viktor Adolphson arbetar idag som områdespolis i Trygghetsgruppen på Södermalm i Stockholm och är även yttre befäl inom utryckningsverksamheten på Södermalm. Viktor har arbetat mycket med trygghetsfrågor och beskriver tryggheten ombord på tunnelbanetågen som generellt god och att majoriteten av trygghetsarbetet sker på stationerna och plattformarna, snarare än ombord på tågen.

– De större knutpunkterna där det är mycket människor i rörelse kan upplevas som otrygga under vissa tider på dygnet, men det varierar stort från station till station, säger Viktor Adolphson.

Viktor beskriver att trygghetsupplevelsen på stationerna varierar beroende på om det är dagtid eller kvällstid. På stationer som ligger i nära anslutning till kroglivet är ordningsstörningar mer vanligt förekommande på kvällar och helger.

– Däremot vid Mariatorget och Hornstull är det vanligare med problem som kan uppstå under dagtid, eftersom det vid dessa platser finns en del behandlingsenheter som är kopplade till missbruksvård. Vi försöker stärka upp närvaron under de tider när insatserna behövs mest, berättar Viktor.

Viktor upplever att tryggheten i tunnelbanan har ökat under de senaste tio åren till följd av ökad kamera-bevakning, fler ordningsvakter och högre polisnärvaro. Det har också gjorts insatser med förbättrad belysning för att skapa tryggare offentliga rum. Det viktigaste för att skapa trygghet i tunnelbanan är dock en hög personnärvaro.

– Människor uppskattar närvaron av oss och vi poliser önskar att vi hade haft en ännu större möjlighet att vara på plats och patrullera än vad vi kan idag. Det går inte att enbart bygga bort problemen i tunnelbanan utan det är den mänskliga närvaron som är viktig, menar Viktor.

Ordningsvakter har även stor inverkan på tryggheten i tunnelbanan och kan ingripa mot bland annat berusning och andra ordningsstörningar. Synlighet av poliser, ordningsvakter och annan personal är väsentlig, men även ett kontinuerligt samarbete mellan de olika aktörerna.

– Samverkan med ordningsvakterna har utvecklats under de senaste åren, något vi ser som mycket positivt. I takt med att det blivit fler ordningsvakter stämmer vi av fler saker med varandra nu än tidigare och går igenom ordningsläget inför helgerna, avslutar Viktor.



Nattvandrar för ungdomars skull

Helen Jaktlund har engagerat sig i organisationen Nattvandrarerna sedan starten 1989. Nattvandrarerna började som Farsor och Morsor på stan, med viljan att vara en motkraft till påverkade och onyktra människor. Nattvandrarerna vill visa att det finns nyktra, ansvarsfulla vuxna på stan, som ungdomarna kan prata med och få hjälp av när de är ute på nätterna.

Helen Jaktlund har spenderat många nätter ute på stan de senaste 30 åren. Hon menar att det är på natten som människor känner sig otrygga i tunnelbanan.

– Vi upplever otrygghet på perrongen mest, inte så mycket inne i tågen. Det är mycket tillhåll vid och utanför tunnelbanestationen, det är där man hänger. Oftast hör vi att människor är rädda att gå ut från stationer, speciellt om det bara finns en utgång. Till och med jag som har nattvandrat i så många år kan ha en nyckel i handen när jag går hem från tunnelbanan, för att vara beredd. Men det är väl för att jag har sett så mycket på stan, säger Helen Jaktlund.

Trygghetskänslan varierar beroende på var man befinner sig, oftast känner sig resenärer trygga där det är mycket människor i omlopp, som i city. Åker man längre från city med tunnelbanan blir det succesivt mindre människor på tågen och på stationerna vilket också kan skapa en känsla av otrygghet.

– Vi får ofta följa ensamma tjejer hela vägen hem, eller åtminstone ringa någon som kan komma och möta upp, fortsätter Helen.

Helen upplever att incidenterna har ändrat karaktär och att det såg annorlunda ut innan mobiltelefoner och tillgång till internet.

– När jag började nattvandra stod alla och hängde runt, oftast utanför tunnelbanestationen eller korvkiosken. Nu är det mer organiserat och planerat, man kommunicerar via mobilerna och våldet är grövre och mer välplanerat. Förr var det mer stökigt och småbråkigt lite överallt, menar Helen.

Det som fungerar bra och är viktigt för tryggheten är synlig personal och närvaro av andra människor såsom trygghetsvårdar, väktare och polis. Det möjliggör också att ungdomar har någon de kan prata med när de reser eller vistas i tunnelbanan på natten.

– Initiativ som SL:s trygghetscentral har varit jättebra och det går väldigt fort att få hjälp. Sen är alla vi som nattvandrar viktiga, som bara är där. Jag vet att det skapar trygghet bland ungdomarna. Ju mer människor som åker tunnelbana desto mer tryggt känns det, säger Helen.

Väldigt ofta tycker Helen att det upplevs tryggt på tunnelbanan idag. En speciell händelse har dock stannat kvar hos henne.

– Jag har en upplevelse från några år sedan som var en väckarklocka för mig. Det var en man som var skadad på tunnelbanan och han blödde ganska mycket. Till slut var det någon som larmade polis och mannen kunde räddas. Men han hade åkt flera statio-

ner innan någon gjorde något åt det. Då kände jag att vi behöver mer civilkurage i samhället. Vi måste våga hjälpa till, vågar man inte ingripa kan man i alla fall ringa väktare, polis eller trygghetsnumret, berättar Helen.

Nattvandrarerna är ett initiativ för att ungdomar ska känna sig trygga på stan. Helen betonar att det är viktigt att Nattvandrarernas närvaro syns och hörs tydligt.

– Vi behöver alltid sponsorer och är glada för allt vi kan få. Det kan vara sponsring av våra jackor som är viktiga ur symbolvärde och gör att vi syns tydligt i natten. Det kan också vara grillfester eller fika till alla ungdomar, det gör stor skillnad i vårt arbete. Vi är glada att företag som Keolis kan hjälpa oss med de delar som betyder mycket för vår verksamhet och möjliggör att den kan fortsätta och finnas till för ungdomar på stan, avslutar Helen.



Med internationell erfarenhet

Keolis är ett globalt kollektivtrafikbolag. Tillsammans med uppdragsgivarna utvecklar Keolis kollektivtrafiken, förenklar vardagen för resenärer och bidrar till ett hållbart resande.

Keolis är ledande inom automatiserade tunnelbanor och spårvägar och har expertis inom ett dussintal olika mobilitetssätt, allt från bussar till tåg och pendelbåtar. Huvudägare är SNCF, franska statsjärnvägen, som äger 70 procent av Keolis Group.

Keolis Group är världsledande inom spårvagnar och koncernen driver idag 16 spårnätverk, inklusive staden Melbourne som har världens största spårnät (29 linjer och över 250 km spår).

Keolis Group har tunnelbaneuppdrag i flera europeiska storstäder, bland annat London och Lyon, där behoven av effektiva och integrerade transportsystem är stora. Tunnelbanan knyter ihop stadskärnan med de tätbefolkade förorterna och andra delar av regionen. Hållbara trafiklösningar som gör vardagen smidigare för invånarna är en förutsättning för att staden ska kunna växa.

Erfarenhet från europeiska huvudstäder

London, en av Europas mest expansiva huvudstäder har 9,5 miljoner invånare. Docklands Light Railway i London, som Keolis ansvarar för, transporterar 124 miljoner passagerare varje år. Tunnelbanenätet omfattar 45 stationer och 6 olika linjer. I detta uppdrag är Keolis partner till Transport for London, TfL, den kommunala myndighet som ansvarar för transporter i London.

En annan storstad i Europa där Keolis driver tunnelbana är Lyon. Tunnelbanan i Lyon innefattar 4 linjer, inklusive en helautomatiserad linje. Lyons invånare reser i snitt 350 gånger per år med kollektiva färdmedel i Lyons trafiknät, vilket är den högsta siffran för kollektivtrafikresande i Europa. Det ställer höga krav på Keolis att förvalta invånarnas förtroende och fortsätta utveckla tunnelbanan för att möta behovet av effektiva kollektiva färdmedel.





Artificiell intelligens förbättrar tryggheten i Docklands spårområde i London

I Docklands, London, testar Keolis ett nytt system med övervakningskameror. Med hjälp av artificiell intelligens (AI) kan onormala rörelser snabbt identifieras och obehöriga i spårområdet kan upptäckas. När en avvikelse påträffas skickas en larmsignal till ett kontrollcenter och en livevideosändning startar. AI-teknik undersöker händelsen varefter lämpliga åtgärder kan vidtas. Om en människa befinner sig i fara kan kontrollcentret agera snabbt och stanna tågtrafiken. Tack vare tekniken behöver man inte filma alla människor i omlopp utan systemet programmeras för att endast reagera på avvikelser.

Ett sätt att balansera integritet och trygghet kopplat till övervakningskameror är att låta artificiell intelligens delvis göra övervakningen. En AI blir därmed ett filter som gör att människor inte behöver övervakas i normala situationer utan bara när något avvikande inträffar.

Kameror med artificiell intelligens kan även ha flera andra användningsområden som ökar tryggheten i

kollektivtrafiken. Tekniken kan exempelvis användas för att upptäcka tågssurfare, identifiera obehöriga bagage eller analysera vid vilka tidpunkter trängsel ombord uppstår.

Safety Walks i Lyon

Ett annat exempel på hur Keolis arbetar med trygghetsfrågor är ett projekt i Lyon, Frankrike, för att öka tryggheten för kvinnor. Metoden kallas Safety walks och går ut på att kvinnor i olika åldrar promenerar tillsammans för att identifiera på vilka platser och när på dygnet otrygghet uppstår. Inom ramen för Safety Walks försöker Keolis också ta reda på hur och varför vissa områden upplevs som trygga respektive otrygga, det vill säga, identifiera de generella bakomliggande orsakerna. Utifrån resultaten vidtas åtgärder, till exempel översyn av stadsrummet, information och utökad mänsklig närvaro vid de identifierade platserna. Safety Walks möjliggör på ett enkelt och systematiskt sätt att de otrygga platserna blir mer trygga.



Röster från undersökningen

”Mer belysning på platser där man väntar (t.ex. bussterminalen i fruängen)”

”Närvaro av andra, helst polis, ordningsvakter etc, men även andra civila människor. Även bra belysning och öppna ytor.”

”Inte vara ensam”

”Att man inte är själv på perrongen”

”Rörelse, att folk går förbi eller är där”

”Att det finns kameror och en trygghetscentral”

”Närvaro av ordningsvakter eller polis. Att det finns större koll på vad som händer och att de kan förebygga att våld eller liknande förekommer i lokaltrafiken.”

”Snabb och effektiv hantering av stök”

”Personal/Poliser som man kan lita på och vända sig till ifall något skulle hända.”

”Närvaro av vakter, övervakningskameror”

”Närvaro av personer som faktiskt säger till folk som bryter mot reglerna/beter sig störande/kränkande/brottsligt.”

”Polisnärvaro”

”Bättre punktlighet så man inte behöver stå på perrongen och vänta. Det är läskigt där när det blir bråk eller någon kommer och ska ’snacka’”

”Få bort narkotikaförsäljningen och gängen som åker”

”Att det finns många trygghetsvårdar poliser och andra trafikanter samt övervakning.”



