

Ledningsstaben
Kommunikation

PM
2017-09-14
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Karin Crawford
08-6861582
crawford.karin@gmail.com

Undersökning om seniorers trygghet i kollektivtrafiken

Bakgrund och syfte

Trafikförvaltningen har sedan tidigare kunskap kring vad som skapar trygghet och otrygghet i kollektivtrafiken utifrån olika kvalitativa studier. Men hittills har vi inte vetat hur stora de olika problemen är, och vilka orosmoment som påverkar äldres vilja att resa med kollektivtrafiken mest.

Trafikförvaltningens kommunikationsavdelning har därför anlitat CMA för att genomföra en kvantitativ mätning bland seniorer (60+ åringar) med avseende på deras trygghet i kollektivtrafiken, med fokus på att fånga upp deras upplevelse av oro, rädsla och otrygghet. Studiens fokus ligger på att testa 15 hypoteser om oro/risker som målgruppen kan antas uppleva, och eventuella konsekvenser av dessa för deras resvanor i kollektivtrafiken. Målgruppen för mätningen är personer boende i Stockholms län.

Trafikförvaltningens kommunikation ska bidra till att äldre och personer med funktionsnedsättningar ska känna sig trygga i kollektivtrafiken, så att de vill och vågar åka med den. Undersökningens resultat kommer att användas till att planera kommande kommunikationsinsatser. Den kommer även att spridas internt på Trafikförvaltningen för att lyfta fram problemområden som behöver åtgärdas.

Fakta om undersökningen

Telefonintervjuer kvoterades i fem åldersgrupper: 60-64 år, 65-69 år, 70-74 år, 75-79 år och 80+ år. Antalet intervjuer uppgår till ca 200 per åldersgrupp vilket resulterar i totalt sett 1.008 respondenter.

Respondenterna har en geografisk spridning över länet i linje med liknande studier. Undersökningen har genomförts under perioden vecka 12-15 2017.

Stockholms läns landsting
Trafikförvaltningen
105 73 Stockholm

Leveransadress:
Lindhagensgatan 100
Godsmottagningen
112 51 Stockholm

Telefon: 08-686 16 00
Fax: 08-686 16 06
E-post: registrator.tf@sll.se

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Ledningsstaben
Kommunikation

PM
2017-09-14
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Sammanfattning av resultaten

Otrygghet pga människor som uppför sig störande är den faktor som skapar störst grad av otrygghet, och som i slutändan också kan förväntas ha störst negativ netto-effekt på målgruppens resande i kollektivtrafiken.

Åtgärdsprogram för att öka denna typ av trygghet i trafiksystemet skulle vara att betrakta som prioriterat för målgruppen.

Även om oron för halka är säsongsbetonad så är det viktigt under aktuell säsong och då av stor vikt att SL kan garantera säkra perronger och hållplatser.

Oro med anledning av stress pga mycket folk har stor påverkan på beteendet. Det är emellertid en faktor som individen själv eventuellt kan parera genom att välja bort "rush-hour", förutsatt att man inte måste resa just då.

Oro pga dålig belysning på väg till buss/tåg är något som starkt påverkar dem som känner denna oro (det är dock relativt sett få som upplever detta som ett problemområde).

Resvanor

En av fyra av seniorerna i studien lämnar bostaden för att göra längre resor varje dag – 60-64 åringar gör det i störst utsträckning (44%) medan behovet är tydligt avtagande med stigande ålder (14% för de äldsta, 80+ år).

Resorna företas oftast med kollektivtrafiken (62%) följt av bil (32%). Gruppen 80+ år reser något mindre frekvent avseende både bil och kollektivtrafik, samtidigt som det i denna åldersgrupp är 15% som åker färdtjänst. Användandet av kollektivtrafik är markant vanligare (74%) bland boende i Stockholms kommun och på Lidingö än i andra delar av länet.

Det vanligaste kollektiva färdmedlet som finns nära bostaden är buss (75%) följt av tunnelbana (39%) och pendeltåg (20%). 80+ år har i lägre utsträckning tillgång till tunnelbana (28%), men är i övrigt i linje med övriga åldersgrupper. 85% av målgruppen definieras som resenärer ("reser med SL minst en gång i månaden").

Ledningsstaben
Kommunikation

PM
2017-09-14
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Beteendet bland resenärerna i kollektivtrafiken

Resenärerna (de som reser med SL minst en gång i månaden) använder buss och tunnelbana relativt sett mest frekvent. Nyttjandet av buss ökar något med stigande ålder medan det viker något för tunnelbana bland 70+ åringar.

Oavsett färdstätt reser det stora flertalet (minst 90%) på vardagar och ca hälften reser på helger, oavsett färdstätt.

Attityd till kollektivtrafiken

I grunden uppvisar målgruppen en positiv attityd till SL: 82 procent är uttalat positiva (5-7 på en 7-gradig skala) och totalt sett 47 procent väljer något av de två högsta betygen (6 eller 7). Endast 7 procent är uttalat negativa. Gillandet för SL ökar med stigande ålder. Andra variationer som kan noteras: t ex kön (män är mer positiva än kvinnor) och icke-resenärer (mindre nöjda än resenärer).

Spontant om otrygghet i kollektivtrafiken

Tre fjärdedelar kan inte spontant nämna något specifikt som får dem att känna sig otrygga i kollektivtrafiken.

Kommentarer i stil med hypotes 12 ("människor som uppför sig på ett störande sätt") i listan nedan nämns av drygt 10 procent men i övrigt handlar det endast om ett fåtal svar som kan knytas till den fördefinierade listan med hypoteser. Bland öppna svar kan noteras t ex oro för hur man ska förhålla sig till tiggare och rädsla för busschaufförer som kör dåligt.

Trafikförvaltningens hypoteser

1. Orolig över att inte få sittplats ombord på bussar och tåg
2. Orolig över att inte få sitta vid hållplatser eller stationer
3. Orolig för inställda bussar och tåg
4. Orolig för långa väntetider eller försenade bussar och tåg
5. Orolig för dålig information, tex vid förseningar
6. Orolig på grund av dålig belysning på väg till hållplatser och stationer
7. Orolig på grund av att hissar och rulltrappor inte ska fungera
8. Rädd för att ramla när du är på bussar och tåg
9. Rädd för att falla från perronger ner på spåren

Ledningsstaben
Kommunikation

PM
2017-09-14
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

10. Rädd för att ramla på grund av snö eller halka på hållplatser och perronger
11. Rädd för att bli rånad i kollektivtrafiken
12. Otrygg på grund av människor som uppför sig på ett störande sätt, t ex är berusade, bråkiga eller påträngande
13. Otrygg för att det känns stressigt när det är mycket folk i rörelse
14. Otrygg för att det känns ödsligt när det är lite folk i rörelse
15. Orolig för att det inte finns tillräckligt med SL-personal eller ordningspersonal i kollektivtrafiken

Genomgång av de 15 hypoteserna

Hypotes 1-5

Efter den spontana frågan, gick intervjuaren igenom de 15 hypoteserna och frågade om detta var något som respondenten kände sig orolig över, och om det i så fall påverkade respondentens sätt att resa.

Graden av oro för frågor kopplade till att inte få sittplats under resan är litet (9%) och finns endast hos ett fåtal gällande oro för sittplats före resan (3%). Oron för inställd trafik, långa väntetider eller dålig information (t ex vid förseningar) återfinns hos fler, ca 20-25%.

Graden av påverkan varierar mellan ca 35-45% av dem som känner oro – den är dock lägre avseende bristande information (24%). Beteendet påverkas oftast på så sätt att man väljer andra tider än man helst skulle vilja resa.

Hypotes 6-10

Cirka 10-15 procent upplever oro eller rädsla för hypoteserna om belysning, hissar/rulltrappor, risk för att ramla före/under resan. Risken att ramla pga snö och halka skapar dock markant högre oro med 34% (noteras bör att studien genomfördes i mars/april, dvs nära vintersäsongen).

Graden av påverkan varierar även i denna grupp mellan ca 35-45 procent av dem som känner oro/rädsla – den är dock något högre (52%) för dem som känner oro för dålig belysning på väg till hållplatser och stationer. Påverkan ligger oftast inte i att välja andra restider (undantaget dålig belysning till hållplatser), utan oftare att man helt avstår kollektivresan eller åker på annat sätt.

För flera av dessa hypoteser finns det en tydligt ökande oro med stigande ålder, oftast från 70 eller 75 år och mest märkbart vid 80+ år. Detta gäller framför allt

Ledningsstaben
Kommunikation

PM
2017-09-14
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

oro för att ramla pga halka, att ramla under resan eller att hissar/rulltrappor inte fungerar.

Hypotes11-15

Bland dessa faktorer är det 15-20 procent som upplever oro eller rädsla. Otrygghet pga människor som uppför sig störande ligger dock betydligt högre med 38 procent. Det är ett relativt stabilt utfall avseende ålder.

Oron påverkar beteendet hos ca 45 procent – dock något mer (53%) för dem som ogillar stress resp mindre för dem som oroas av för lite personal. Påverkan ligger oftast i att man väljer andra tider än man helst skulle vilja resa.

Faktorer som skapar mest oro

Otrygghet pga "Människor som uppför sig störande" och rädsla för att "Ramla pga snö eller halka" är de två faktorer som noteras av flest (ca 35%). Därefter följer oro pga "Inställda bussar/tåg" resp "Dålig information, tex vid förseningar", som uppmärksammas av ca 25%.

Orosmoment som påverkar resandet mest

Otrygghet pga "Stressigt med mycket folk i rörelse" och oro pga "Dålig belysning på väg till hållplats/station" är de två faktorer som noteras av flest (drygt 50%) av dem som upplever oro/rädsla. Otrygghet pga "Ödsligt med lite folk i rörelse", rädsla för att "Falla från perrongen" samt oro för "Långa väntetider/ förseningar" och "Inställda bussar/tåg" påverkar ca 45 procent.

Störst nettoeffekt av oro som påverkar resandet

Den samlade effekten skapas genom att kombinera frekvensen av ett orosmoment med dess relativa påverkan på det kollektiva resandet för de individer som känner oro/rädsla.

Otrygghet pga "Människor som uppför sig störande" är den faktor som ger störst negativ nettoeffekt (16%) på kollektivresandet.

Därefter följer ett antal faktorer med ca 10 procent netto-effekt: rädsla för att "Ramla pga snö eller halka", oro pga "Inställda bussar/tåg" resp "Långa väntetider/förseningar" samt otrygghet pga "Ödsligt med lite folk i rörelse" eller

Ledningsstaben
Kommunikation

PM
2017-09-14
Version

Ärende/Dok. id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

”Stressigt med mycket folk i rörelse”, och avslutningsvis rädsla för att bli ”Rånad”.

Variation mellan olika åldersgrupper

Det samlade intrycket är att utfallet totalt sett varierar relativt lite mellan olika åldersgrupper, men det finns undantag där trenden talar för en tydlig ålderseffekt inom ramen för 5-årsintervallen, och då inte sällan från 70-års-åldern:

- Oro/rädsla kopplat till funktionella faktorer som att hissar/rulltrappor inte fungerar, rädsla för att ramla på tåg eller pga halka i kollektivtrafiken ökar märkbart med stigande ålder.
- Det finns också faktorer med omvänd tendens, och då kanske kopplat till att äldre individer i mindre utsträckning har bråttom eller är ute vid tidpunkter då risken för förseningar är relativt sett mindre.

Grupper med olika grad av oro

Individer som känner oro för relativt sett fler faktorer karaktäriseras av att ha stort behov att röra sig utanför bostaden och redan idag vara frekventa resenärer i kollektivtrafiken. Samtidigt påvisar de en lägre grad av gillande av SL.

/