



Utryghed på stationer

September 2019

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1	Baggrund og formål	3
2	Resume	4
3	Anbefalinger	8
4	Utryghedens konsekvenser og strategier	10
5	Personale og butikker	13
6	Overblik, plads og lys	18
7	Bogens omslag betyder noget	23
8	Om undersøgelsen	25
9	Om Passagerpulsen	27

1 Baggrund og formål

1 ud af 4 passagerer har følt sig utrygge på en station i løbet af de seneste 6 måneder. Det viser rapporten Passagerernes oplevelse af tryghed på stationer, som Passagerpulsens har udgivet i september 2019¹ (herefter kaldet den kvantitative undersøgelse). Langt de fleste begrundet deres utryghed med andre passagerers opførsel. Hele 83 procent af passagererne angiver ubehagelig/asocial opførsel fra andre passagerer som en årsag til, at de følte sig utrygge. Men derefter bliver flere fysiske forhold nævnt som værende utryghedsskabende. 'Dårlig belysning' nævnes af 31 procent, 'dårlig vedligehold/rengøring' nævnes af 25 procent, og 'manglende overblik over stationen' nævnes af 11 procent.

Denne kvalitative undersøgelse har til formål at undersøge, hvordan de fysiske forhold påvirker passagerernes oplevelse af tryghed. Rapporten er baseret på tre fokusgruppeinterview på tre forskellige stationer med passagerer, der har forskellig brugsfrekvens, alder og køn. Interviewene er foretaget på de stationer, som passagererne selv benytter, og som nogle af deltagerne har meldt ind til os som værende utrygge.

Formålet med undersøgelsen er at give et indblik i, hvilke forhold der kan medføre en større utryghed i den kollektive transport, hvordan disse forhold påvirker passagererne, og hvilke konsekvenser utrygheden kan have på passagerernes hverdag. Og ikke mindst at give passagererne oplevelser og betragtninger videre til de relevante aktører.

God læselyst.

¹ Passagerernes oplevelse af tryghed på stationer, Passagerpulsens, 2019

2 Resume

Denne kvalitative undersøgelse viser, at der er en række forhold, der har betydning for passagerernes oplevelse af tryghed, og at tryghed kan have betydning for, om passagererne har lyst til at bruge visse stationer, særligt om aftenen, natten og tidligt om morgenen. Oplevelsen af utryghed kan desuden have betydning for, om passagererne har lyst til at rejse alene eller at sende deres børn af sted alene.

”Jeg tager gerne ind over Rådhuspladsen og venter gerne en time på bussen for at undgå Flintholm station.”

Kvinde på Flintholm

”Jeg må selv sige, at jeg går meget sjældent ned på en station efter mørkets frembrud og heller ikke om natten. IKKE ALENE, så skal jeg være sammen med nogle andre! Så på den måde kan man skabe tryghed, hvis man bliver ledsaget af andre.”

Mand på Flintholm

”Det er meget ærgerligt, at jeg ikke kan sende mine børn ud og hjem med tog, fordi jeg føler, at jeg ikke er sikker på, at de kommer hjem.”

Kvinde på Lyngby

Undersøgelsen peger på seks faktorer, som er vigtige for oplevelsen af tryghed på stationen. De bekræftes i vid udstrækning af Passagerpulsens kvantitative rapport ’Passagerernes oplevelse af tryghed på stationerne’.

2.1 Personale

Det mest markante ønske hos deltagerne i undersøgelsen er om mere personale på stationerne. Deltagernes begrundelse varierer både efter station og køn, men alle er enige om, at personale gør dem tryggere.

Argumenterne for, at personale øger følelsen af tryghed, er, at personalet forebygger utryghedsskabende adfærd hos andre passagerer ved deres tilstedeværelse, fordi de observerer, hvad der sker. Man føler, der er nogen, der tager ansvar, og nogen, man kan bede om hjælp, som har mulighed for at gribe ind med det samme.

”Mere personale giver altid en lidt større følelse af tryghed, fordi der er nogen, du kan spørge, og du kan se, at der rent faktisk er nogen hernede, hvis der sker et eller andet, at de kan trykke på en alarmknap eller andet.”

Kvinde på Nørreport

(...) følelsen af, at du ikke er overladt til dig selv, hvis der sker noget. Nu ved jeg godt, at hvert andet menneske har mobiltelefon i dag, så man skal jo nok få ringet efter hjælp, men det er mere den der følelse af, at der rent faktisk er nogen, der kerer sig om, at du skal ud at rejse.”

Kvinde på Nørreport

Dette understøtter den kvantitative undersøgelse, hvor 39 procent af deltagerne svarer, at muligheden for kontakt til personale har stor eller meget stor betydning for deres oplevelse af tryghed.

2.2 Rengøring og vedligehold

Mange af deltagerne i fokusgrupperne påpegede vigtigheden af vedligehold og rengøring. Det skyldes primært, at en beskidt og dårligt vedligeholdt station vidner om, at der ikke er nogen, der tager sig af stationerne, og der altså heller ikke er nogen, der tager sig af dig som passager, hvis du bliver udsat for noget. Derimod vil en ren og pæn station typisk betyde, at passagererne opfører sig ordentligt og selv holder stationen ren. Denne sammenhæng er formuleret i den såkaldte 'broken windows theory'².

Passagerpulsens kvantitative undersøgelse af passagerernes oplevelse af tryghed på stationerne understøtter betydningen af rengøring og vedligeholdelse for trygheden. 25 procent af passagererne, der har følt sig utrygge, peger således på mangelfuld rengøring og dårlig vedligeholdelse som årsag.

”Hvis der var pænere, hvis der ikke var alt det affald, så tror jeg faktisk det ville virke bedre. Det, at der er orden, gør det nok lidt mere trygt. (...) Det er jo det, at det ser ud som om, der ikke er nogen kærlig hånd nogensinde (der tager sig af stationen, red.). Det er den fornemmelse der er.”

Kvinde på Flintholm

”Så er det jo også sådan, at når det ser beskidt ud, og hvad skal man sige, ser forfaldent ud, så fremmer det også en dårlig adfærd. Altså hvis det ser pænt ud, så gør man sig også selv mere umage med at holde det pænt. Lort fremmer mere lort.”

Mand på Lyngby

2.3 Overblik

I alle tre fokusgrupper blev det også nævnt, at manglende overblik over stationen skaber større utryghed. Her er det frygten for, hvad der kan gemme sig bag en søjle, rundt om et hjørne eller i en mørk krog, der skaber utrygheden. Især kvinderne i fokusgrupperne var nervøse for et muligt overfald og ikke mindst for, at det skulle gå ud over deres børn.

”Som kvinde, når man kommer gående ned gennem her, kan du ikke se, om der står nogen bag søjlerne. Det lyder måske en smule paranoidt, men det har man også i baghovedet, når man sender sin teenagepige af sted

² Wilson, James Q. og George L. Kelling. 1982. "Broken Windows". The Atlantic, 1982.

(...) Det er jo ikke et stort monster, men der kan stå en fuld mand eller nogle fulde unge drenge eller noget andet, du ikke lige er opmærksom på.”

Kvinde på Nørreport

2.4 Lys

I forlængelse af behovet for bedre overblik på stationerne er bedre belysning også en pointe i sig selv. Udover at lys fjerner mørke kroge, hvor nogen kan stå på lur, kan dårligt lys også skabe en skummel stemning, der er utrygheds-skabende i sig selv. Desuden forbindes defekte lamper også med dårligt vedligehold.

Den kvantitative undersøgelse bekræfter, at lys er vigtigt for oplevelsen af tryghed – både på selve stationen og i de omkringliggende områder og adgangsveje. Næst efter ubehagelig/asocial opførsel fra andre personer er dårlig belysning det forhold, som flest (31 %) angiver som anledning til utryghed på stationen.

”Der er mange lamper, det er jo godt nok. Men desværre er cirka halvdelen af dem ude af drift, og det betyder, at der er mørke steder på stationen. Det gør det altså. Og det kan undre mig meget, at man ikke får de lamper repareret.”

Mand på Flintholm

”Lys, det er rigtig vigtigt, og så behøver der vel ikke så mange penge for at sætte lys der, hvor de er i stykker.”

Kvinde på Flintholm

2.5 Plads

Især på fjerntogsperronen på Nørreport blev plads et vigtigt punkt, da deltagerne i denne fokusgruppe i høj grad frygtede for de mennesker på den lille perron, der potentielt kunne komme til at skubbe én ud foran et tog og forvolde fysisk skade. Her var opfordringen at lave brede perroner med et godt overblik. Østerport bliver flere gange fremhævet som en rar station på grund af god plads.

”Ventetiden mellem at skulle gå herved på perronen og vente på toget, når der er tryk på herved. Det er frygten for, at mine børn ved en fejl skal blive skubbet ned på skinnerne eller falde ned på skinnerne, der er altid rigtig meget tryk på, når der er mange mennesker, der skal ombord på et tog.”

Kvinde på Nørreport

”Jeg tænkte på den samme: Netop Østerport. Den er gennemsigtig på en eller anden måde, man kan se, hvad der foregår, og der er masser af plads og luft.”

Mand på Lyngby

2.6 Kunst og farver

Flere fokusgruppedeltagere oplever de materialer, stationerne og perronerne ofte er bygget i, såsom beton, metal og glas, som noget, der skaber en kold og trist 'stemning'. Modsat dette er kunst noget, der forventeligt skaber glæde og underholder de ventende på perronen og hermed potentielt afværger konflikter. Både en udstilling af balloner ved Kongens Nytorv metrostation og cykeludstillingen på Østerbro station fremhæves som gode eksempler, der forandrer stationen, som noget andet end en vej væk. Også levende planter og rislende vand nævnes som tiltag, der kunne gøre stationen mere tiltalende, og gøre passagererne mere rolige.

”Hvis der er et eller andet, som kan få mennesker til at smile - det kan visse typer af kunst. (...) Hvis der er noget, der kan distrahere folk, og de bliver glade af det, så er det jo også noget, der virker til at dæmpe, uanset hvor påvirket man måtte være (...) det er måske noget, der kan påvirke på en positiv måde. De balloner på Kongens Nytorv metrostation, synes jeg, var helt fantastiske. Jeg rendte rundt og ledte efter dem. (...). Hvis man kan beskæftige folk, mens de er der, med noget andet end grå betonvægge, som i hvert fald ikke opfordrer til glæde”

Kvinde på Flintholm

3 anbefalinger

Resultaterne i dette kvalitative studie peger på en række af de samme punkter som anledning til utryghed hos passagererne som Passagerpulsens kvantitative undersøgelse af passagerernes oplevelse af tryghed på stationer³. Det gælder blandt andet asocial opførsel fra andre passagerer, dårlige muligheder for at komme i kontakt med personale og manglende lys, vedligehold og rengøring.

Undersøgelsen styrker desuden antagelsen om, at utryghed kan medføre, at nogle passagerer fravælger den kollektive transport på grund af utryghed. Flere deltagere fortæller, at de fravælger stationer, de oplever som utrygge, eller at de ikke vil lade deres børn bruge toget på bestemte tidspunkter af døgnet.

Passagerpulsens anbefaler derfor, at man på de enkelte stationer arbejder med følgende forhold for at skabe øget tryghed:

- Gør det nemt at komme i kontakt med personale på alle tider af døgnet. Ideelt set med synligt personale på stationerne. Men er der ikke personale, butikker eller kundeservicecentre, eller er de ikke åbne i hele driftsdøgnet, bør der være en tydelig henvisning til et telefonnummer, hvor man kommer direkte i kontakt med en medarbejder – uden om telefonsluser, mv. – eller en nødhjælpsknap. Man kan for eksempel lade sig inspirere af Tunnelbanen i Stockholm, hvor der i alle tog er henvisninger til et 'tryghedsnummer'. De eksisterende kontaktmuligheder bør desuden tydeliggøres.
- Skab overblik og plads på stationen: Sørg for at skilte, søjler eller lignende ikke begrænser udsigten og øger fornemmelsen af usikkerhed. Dette bør i høj grad være et forhold, som bliver tænkt ind ved ombygning af eksisterende eller etablering af nye stationer.
- Skab mere lys. Der skal etableres belysning, så der ikke er mørke hjørner eller passager på stationen og de omkringliggende områder og adgangsveje. Der bør være stort fokus på at få udskiftet defekte pærer hurtigst muligt.
- Der bør være stort fokus på rengøring og vedligeholdelse, så der altid er rent og pænt på stationen, og så ituslæde ruder og andet hurtigst muligt bliver ordnet. Rengøringen kan eventuelt også ske i løbet af dagen, så passagererne oplever, at der er personale til stede.
- Det skal være nemt at give besked om fejl og mangler via én indgang på tværs af ansvarsområdet. Det skal være tydeligt på stationen, hvor og hvordan passagererne kan få kontakt, hvis de vil melde, at noget er galt eller skal ordnes.
- Der bør arbejdes med at gøre stationerne imødekommende og spændende via for eksempel kunst, installationer eller udstillinger.

³ Passagerernes oplevelse af tryghed på stationer, Passagerpulsens, 2019

- Man bør fortsætte arbejdet for, at der kommer liv på stationerne i form af caféer, butikker, servicetilbud, foreninger, med videre.

4 Utryghedens konsekvenser og strategier

Følelsen af tryghed påvirkes af flere forskellige faktorer. På samme måde kan følelsen af utryghed også håndteres på forskellig vis. Dette indledende afsnit vil belyse, hvordan følelsen af utryghed i den kollektive transport, ifølge passagererne i de afholdte fokusgrupper, har betydning for brugen af den kollektive transport, og hvilke strategier, de benytter, for at komme til at føle sig mere trygge, når de opholder sig på stationerne.

4.1 Tryghed ad omveje

På tværs af fokusgrupperne var en af de strategier, som de fleste deltagere nævnte, at forsøge at undgå den pågældende station ved hjælp af omveje. For nogle deltagere var det primært om aftenen, natten og tidlig morgen, at man ønskede at undgå stationen på grund af mørket og de personer, der befinder sig på stationen i de tidsrum.

”Det er ikke, fordi jeg undgår stationen på visse tidspunkter, kan man sige, men altså jeg vil da hellere foretrække at tage afsted midt på dagen, end jeg ville afsted klokken 5.00-6.00 om morgenen med et S-tog, for der er det mørkt, og der er der nogle af de der specielle typer, som man gerne vil undgå at høre og se”

Mand på Lyngby

Passagerpulsens kvantitative undersøgelse viser også, at passagererne føler sig mest utrygge i tidsrummet mellem klokken 18.00 og 6.00. For andre gjaldt det særlige situationer. Det kunne være, hvis man havde børn eller ekstra bagage med, der kunne afstedkomme, at stationen ikke ville føles tryk nok.

”(...) der har jeg nogle gange taget S-toget til Hovedbanegården for at undgå at komme ned på stationen her (Nørreport Fjerntogsperron), fordi der altid er noget ventetid. Så jeg oplever helt klart også Nørreport som det mest utrygge sted”.

Kvinde på Nørreport

For flere deltagere medfører de omveje, der skal gøre turen med kollektiv transport mere tryk, længere rejse- og ventetider, fordi de for eksempel føler sig nødsaget til at tage en bus, der har en længere rute, lavere hastighed og lavere frekvens.

”Jeg tager gerne ind over Rådhuspladsen og venter gerne en time på bussen for at undgå Flintholm Station”

Kvinde på Flintholm

I nogle tilfælde er der også tale om at undgå utryghedsskabende adfærd fra andre passagerer, hvilket kan resultere i, at man må stå af toget eller bussen eller på anden vis bevæge sig væk fra en ubehagelig situation.

”Jeg plejer at afværgе ubehageligheder, hvis der for eksempel er nogle højro-stede personer, går jeg hen i en anden vogn. Hvis de for eksempel er beru-sede, kan de være voldelige. Så må man stille og roligt gå sin vej”.

Mand på Flintholm

4.2 Rejsemakker eller blive hjemme

I yderste konsekvens betyder utrygheden for nogle passagerer, at de helt undgår den kollektive transport eller at transportere sig i det hele taget, hvis de føler sig utrygge og ikke har nogen at følges med, der ville kunne få dem til at føle sig mere trygge.

”Det har en direkte indflydelse på min brug af DSB. Det er selvfølgelig ved ikke at bruge toget sent om aftenen, hvis jeg er alene”

Kvinde på Lyngby

”Jeg må selv sige, at jeg går meget sjældent ned på en station efter mørkets frembrud og heller ikke om natten. IKKE ALENE, så skal jeg være sammen med nogle andre! Så på den måde kan man skabe tryghed, hvis man bliver ledsaget af andre”.

Mand på Flintholm

4.3 Øjne i nakken

De passagerer, der er tvunget til at bruge den kollektive transport, men som ikke føler sig trygge ved det, fortæller, at de rejser med en konstant bevågenhed og følelse af ikke at være sikker.

”Jeg tænker mig om på en anden måde, er mere årvågen på en anden måde, det er ikke sådan, så man glæder sig til at komme hjem på Lyngby Station, det gør man ikke. (...) I bussen gør jeg det også. Jeg har endda stået af for tidligt, for at undgå det og så ventet på næste afgang”.

Mand på Lyngby

”Vi bruger den jo alligevel hele tiden. Altså, det er vi jo nødt til, fordi der er ikke andre valgmuligheder. Men man er mere *alert*, når man går hernede”.

Kvinde på Nørreport

4.4 En sms til dem derhjemme

En fokusgruppедeltager fortæller, at hun som en strategi til at føle sig mere sikker skriver til dem, der venter hende, at hun er på vej. Hun fortæller dem, hvor hun er, og hvornår hun er fremme. Således har hun en forsikring om, at hvis ikke hun når frem, er der nogen, der kan slå alarm.

”Man prøver jo at se dem an, hvis de er på stoffer, skal man bare væk. Ellers sender jeg en sms og siger, hvor jeg er, og hvornår jeg er hjemme, så er der nogle, der kan reagere, hvis noget går galt. (...) Jeg er her og forventes hjemme der, hvis ikke du hører fra mig, må du godt gøre noget”.

Kvinde på Flintholm

4.5 Gem værdierne

Nogle deltagere beskriver også en frygt for at blive bestjålet eller direkte røvet i forbindelse med rejser i den kollektive transport. En deltager fortæller, at hun bevidst gemmer sin telefon væk og lader som om, hun ikke er i besiddelse af den af frygt for, at nogen skulle kunne finde på at stjæle den i de sene aftentimer i toget.

”Jeg lader være med at tage min telefon frem, for hvis nu der var nogen, der kunne komme og tage den. Den ligger i lommen. Jeg tager nogle forholdsregler, det gør jeg faktisk. Sent om aftenen så stikker jeg den i lommen og lader som om, jeg ikke har nogen mobil”

Kvinde på Lyngby

Andre er mere bange for at efterlade ting på stationen og vælger derfor ikke at lade cykler eller cykellygter blive på stationen, når de rejser videre.

”Jeg tager mine cykellygter af, fordi jeg tit har prøvet at få dem stjålet fra min cykel. Altså hvor de simpelthen bare bliver fjernet fra cyklen, ikke? Så dem tager jeg simpelthen af og putter i min taske og sætter dem på igen, når jeg skal cykle hjem herfra”

Mand på Lyngby

”Jeg lader aldrig min cykel stå hernede om natten, altså det har jeg gjort en gang, og så var den her ikke, så det er så nemt”.

Mand på Lyngby

4.6 Bland dig udenom!

Flere deltagere i fokusgrupperne gav udtryk for, at det ofte var historier og fortællinger om ubehagelige episoder, der lå til baggrund for, at de hellere ville undgå en særlig station. En passager fortæller også, at det er hans erfaring, at man bør ignorere overtrædelser fra andre personer, hvis ikke man ønsker at komme galt af sted.

”Man hører gang på gang om folk, der kommer galt af sted, fordi de irttesætter. For eksempel hvis der er en højroset person, der er beruset, med fødderne oppe på sædet, og man tror, man kan irttesætte de typer. Det skal man lade være med, det kan koste skrammer eller sågar livet”.

Mand på Flintholm

5 Personale og butikker

Oplevelsen af tryghed er ofte af meget subjektiv karakter. I fokusgrupperne var der derfor også en stor spredning i oplevelsen af, hvad der var trygt, og hvad der var utrygt. Nogle deltagere ønskede ikke af tage toget alene eller undgik det fuldkomment efter mørkets frembrud, mens andre deltagere slet ikke kunne forstå, hvordan man kunne føle sig utryk på den pågældende station. Fælles for samtlige deltagere var dog den holdning, at mere personale på stationerne ville få dem til at føle sig mere trygge ved at opholde sig på stationen. Dette understøtter den kvantitative undersøgelse, hvor 39 procent af deltagerne svarer, at muligheden for kontakt til personale har stor eller meget stor betydning for deres oplevelse af tryghed.

Dette afsnit vil belyse nogle af grundene til, at personale og andre mennesker er betydningsfulde for passagerernes oplevelse af tryghed på stationen.

5.1 Nogen, der kan handle

I alle 3 fokusgrupper var der en opfattelse af personale som nogen, der kan handle i nødsituationer. Professionelt personale, uanset om der er tale om DSB eller Metroselskabets eget personale, 7-eleven eller politiet, bliver oplevet som en forsikring om, at der er nogen til stede, der ved, hvad der skal gøres i en situation, hvor noget går galt. De opleves som eksperter, der har ansvaret for at handle, når du som kunde og passager bliver udsat for noget, du ikke selv kan håndtere.

”Mere personale giver altid en lidt større følelse af tryghed, fordi der er nogen, du kan spørge, og du kan se, at der rent faktisk er nogen hernede, hvis der sker et eller andet, at de kan trykke på en alarmknap eller noget andet”.

Kvinde på Nørreport

”Jeg synes, det var en god ide, hvis DSB selv stiller personale til rådighed, der patruljerer rundt. Man kunne også bruge et vagtselskab eller lave en aftale med politiet om, at de patruljerer jævnlige.

Mand på Flintholm

Personale, der er fysisk til stede på stationen, fungerer som en direkte kontaktperson og signalerer, at det altid er muligt at få hjælp med det samme, hvis der skulle opstå et behov for det. Omvendt virker det utryghedsskabende, når et telefonnummer til DSB's kundeservicecentral er den eneste mulighed for professionel hjælp. Dette skyldes især, at mange har erfaringer med eller en forventning om lange menuprocesser og køer, der i en nødsituation vil betyde, at man ikke kan komme i kontakt med personalet med det samme. Derfor efterspørger passagererne også et direkte telefonnummer på stationen eller en fysisk knap, der kan sætte én i direkte kontakt med det ansvarlige personale.

Da trygheden også beror på det menneskelige element i kontakten til personalet, foreslår nogle af deltagerne også en visuel kontakt, hvor personalet via overvågning får adgang til at se, hvad der foregår på det sted, hvor kontakten efterspørges.

Det påpeges af flere deltagere, at de fleste er i besiddelse af en telefon, men at den har en iboende fare for at svinge ved strømmangel, dårligt signal eller den førnævnte, lange telefonkø.

”Det skal være meget lettere at komme i kontakt med nogen, når man står på stationen. Man skal ikke stå der, hvis der sker et eller andet, og så skal man svare på sådan nogle spørgsmål der. Det ville være godt, hvis man kunne ringe til nogen”.

Kvinde på Flintholm

”I de gamle billetautomater var der en knap, man kunne trykke på og få fat på en medarbejder. Det er der ikke længere. Jeg ved ikke, om det er fordi, der hele tiden var nogen, der trykkede på den for sjov, at de afskaffede den. Jeg ved godt, at alle har mobiltelefoner, men den kan jo være løbet tør for strøm, så det ville være rart, hvis man kunne få fat på én”.

Mand på Flintholm

Som citatet nedenfor illustrerer, handler det ikke altid om, at man faktisk har brug for det personale, der er til stede. Det, passageren har brug for, er at vide, at der er nogen, der tager ansvar, hvis noget går galt, og at der findes en mulighed for at bede om hjælp, hvis det skulle blive nødvendigt. Utrygheden opstår, når man ikke er sikker på, hvad der sker, *hvis* noget går galt.

” (...) Nogen man kunne spørge om noget, og ikke fordi jeg skal spørge dem om noget, men følelsen af, at du ikke er overladt til dig selv, hvis der sker noget. Nu ved jeg godt, at hvert andet menneske har mobiltelefon i dag, så man skal jo nok få ringet efter hjælp, men det er mere den der følelse af, at der rent faktisk er nogen, der kerer sig om, at du skal ud at rejse. Og at det ikke bliver så upersonligt det hele, for det bliver det meget hurtigt”.

Kvinde på Nørreport

Som nævnt i afsnittet om konsekvenserne for utrygheden finder flere passagerer på alternative ruter eller holder sig helt væk fra den kollektive transport for at undgå utrygheden.

En passager i en af fokusgrupperne fortæller også, at den eneste form for kollektiv transport, han vil bruge efter mørkets frembrud, er bussen. Her fremhæver han den altid tilstedeværende buschauffør som et tryghedsskabende element. Forsikringen om, at der altid er en til stede, der kan tage ansvar og skaffe hjælp, gør, at passageren føler sig mere tryk.

”Hvis jeg kan undgå at opholde mig på stationen om natten, så undgår jeg det. Altså hvis jeg skal køre med offentlige transportmidler aften eller nat, så bliver det med bussen. Fordi der er trods alt en chauffør, der kan tilkalde hjælp. Det virker tryghedsskabende, det mener jeg helt afgjort”.

Mand på Flintholm

5.2 Er der en voksen til stede?

Deltagerne i fokusgrupperne var også enige om, at synligt personale i form af kontrollører og politi- udover at handle i nødsituationer og besvare spørgsmål - har en præventiv effekt på ubehageligheder og ulovligheder. Ved at have personale til stede, der opretholder regler og love, signalerer man også til de mennesker, der er til stede på stationen, at de regler og love, der gælder på stationen, skal tages alvorligt, og at overtrædelser vil få konsekvenser. Passagererne får derfor et indtryk af, at andre passagerer i så fald vil være mindre tilbøjelige til at bryde disse regler.

”Jeg synes, det er rart at se en kontrollør engang imellem, for det indgyder også til, ”jamen okay, vi tager det her med billetterne seriøst”, så hvis de kommer regelmæssigt, så tror jeg, det har en større indflydelse, end hvor der kan gå tre måneder, hvor man ikke ser én. (...). Det er et signal om, at jamen det her, det er en station, her betaler man, og her opfører man sig ordentligt.

Ikke at de går og irettesætter folk, men det har en vis indflydelse, når de kommer gående, ikke? Og de har også mulighed for at tilkalde hjælp, hvis der er uro eller sådan nogle ting og sager”.

Kvinde på Lyngby

”Jeg synes, det er alt for sjældent, der er billetkontrol. (...) Jeg kører 2-3 gange om ugen, men der kan jo gå måneder mellem, man ser dem. Men det kan have en dæmpende effekt på folk. Der er alt for mange, der kører gratis”.

Mand på Flintholm

Flere deltagere i fokusgrupperne udtrykte en vis frygt for at irettesætte andre passagerer, der ikke respekterer reglerne på perronen eller i toget. Passagererne frygtede for eksempel at påpege, hvis en medpassager røg på perronen, lavede hærværk på stationen, lagde sine fødder på sæderne i toget eller talte højlydt i telefon i stillekupeen af frygt for, at vedkommende skulle reagere voldeligt. I stedet så de kontrollører og politi som en autoritet, der kunne stoppe disse overtrædelser uden en voldelig konflikt.

Det var ofte ikke overtrædelserne i sig selv, der oplevedes som utryghedsskabende, men i højere grad signalet om, at overtrædelserne kunne foregå uhindret, og en voldelig handling derfor også ville kunne det.

” (...) Kontrollører har jo en autoritet. Hvis du begynder at slå løs på en kontrollør, så koster det noget mere i byretten, end hvis det er almindelige medpassagerer”.

Mand på Flintholm

Også mere grove forbrydelser ses som noget, der kan forebygges gennem mere synlig tilstedeværelse af personale. Da ansatte forventes at have større opmærksomhed grundet deres ansvar, forventes det også, at lommetyve vil være tilbageholdende med at vælge stationer som gerningssted, hvis der i højere grad findes personale på stationerne.

Selv om deltagerne er klar over, at det primært er politiets ansvar at stoppe tyverier, er sondringen, at politiet ikke har tid til at opholde sig på stationer, og at kontrollører i uniform derfor er det næstbedste alternativ.

”Personalet kan afhjælpe noget af det pres, der er heroppe. For Nørreport er et af de steder, hvor der har været flest lommetyverier. Og der er det på daglig basis, og det ved jeg godt, at Politiet tager sig af, men når politiet heller aldrig er herinde, så...”

Kvinde på Nørreport

Citatet nedenfor giver udtryk for nogle af de pointer, der allerede er nævnt, men påpeger også en pointe, som var fremtrædende i alle fokusgrupper. Her blev det nævnt flere gange, at berusede og påvirkede passagerer i høj grad var årsag til utryghed. Dette skyldes ofte den utilregnelighed, påvirkede personer kan være karakteriseret ved. Ligesom mange andre utryghedsskabende elementer er det usikkerheden, der er fremmede for utrygheden.

”Nørreport er et samlingspunkt for mange unge mennesker, der tager videre i byen. De er sikkert søde og rare til daglig, men når de indtager alkohol eller andre ting, så er der tryk på, og der er meget råben og skrigen (...), og det er i og for sig ikke skræmmende, men det er skræmmende, når man står et sted, hvor man skal nå toget, og hvor det faktisk ikke er helt ufarligt at opholde sig. Så ser jeg stort set aldrig noget politi eller personale fra DSB, kun når de står ud eller ind af togene for at få personalet med ombord på togene.”

Kvinde på Nørreport

5.3 Døgnåbne butikker – et sted at søge ly og liv

Både på Flintholm, Lyngby og Nørreport station bliver kiosken fremhævet som noget, der kan hjælpe til at skabe tryghed. Udover tilstedeværelsen af en professionel ansat, der kan tage ansvar, bliver kiosken også nævnt som et sted, hvor man kan søge tilflugt. Et sted, hvor der er sikkert, lys og andre mennesker. Det bliver tilmed nævnt, at der også kan låses indefra, hvis noget skulle gå helt galt. Kiosken fungerer som et *safe space*, hvor man føler sig tryk – modsat den tomme, mørke og kolde perron udenfor. Derfor bliver der også nævnt flere gange, at kioskerne bør have åbent i al den tid, stationen er i drift.

”Hvis 7-eleven havde åbent i hele driftstiden.⁴ Så vidste man jo, at hvis der skete et eller andet, så var der et sted, man kunne søge tilflugt. Hvis der sker et eller andet helt uventet. (...) den kunne man i givet fald låse af indefra, hvis det går helt galt for sig, plus at der er et menneske derinde, der måske kan foretage sig et eller andet. Men de har altså lukketider, der ikke følger S-togenes køretider”.

Mand på Flintholm

Udover 7-eleven fremhæves andre private initiativer så som caféer og blomsterhandlere i stationsområdet som tryghedsskabende. Både caféer og blomsterbutikker har positive konnotationer, der fremmer ’hygge’ og et ønske om at opholde sig på stationen. Hvorimod 7-eleven i højere grad forbindes med ”to-go” og et ønske om at komme hurtigt videre. De ophold, som caféer og

⁴ 7-Eleven på Flintholm station har åbent i hele driftsperioden, men ingen af deltagerne vidste dette.

blomsterbutikker skaber, medfører også et liv på stationen, der er med til at gøre det trygt at opholde sig på stationen.

I denne sammenhæng er det vigtigt at skelne imellem "liv" som i tilstedeværelsen af mennesker og "liv" som et rum med caféer og butikker, hvor folk opholder sig og bruger sin tid. Det førstnævnte indbefatter også ren travlhed med mange mennesker på perronen, der er på vej væk, samt hjemløse og tigere.

Selv om den første version af begrebet "liv" kan være tryghedsskabende for nogle, er den også utryghedsskabende for andre. Den sidstnævnte form for liv, hvor folk bruger deres fritid på stationen, sender derimod et signal om, at det er rart at være på stationen og har en bredere appel end den blotte tilstedeværelse af mennesker.

Et af problemerne ved private initiativer er, at de afhænger af profit og efterspørgsel, hvorfor de ofte ikke vil være åbne i døgnets mørke timer. Det betyder også, at manglen på det liv, der blomstrer om dagen, kan efterlade et endnu større rum af tomhed om natten, hvor butikkerne ligger øde hen og vidner om, at der ikke er andre i nærheden.

" (...) Det er jo godt, at vi har en blomsterhandler, fordi der bliver faktisk lidt positiv stemning af det, vil jeg sige, på plussiden, ikke? Det er en god balance til de hjemløse".

Kvinde på Lyngby

"Problemerne er i ydertidspunkterne, fordi om aftenen er der ikke penge i det mere, så lukker tingene ned. For her på pladsen synes jeg, det fungerer hamrende godt, nu er der lige kommet en cafe derovre (...) og den er lige så stille vokset, for der er faktisk et marked, for de har fået skabt noget, der er rigtig godt, og det, synes jeg også, er en stor kvalitet for pladsen her, men den er bare ikke åben sent om aftenen vel? Og så bliver det pludselig tomt og øde".

Mand på Lyngby

De deltagere i fokusgruppen, der ikke følte sig så utrygge i den kollektive transport som de andre deltagere, havde alle til fælles, at de oplevede travle stationer som tryggere end andre. For disse deltagere var tilstedeværelsen af mange andre mennesker nok til at få dem til at føle sig trygge. Her blev metrostationer også fremhævet flere gange, da de ofte er karakteriseret ved altid at have god belysning, kort ventetid og mennesker på alle tider af døgnet.

"For mig er det her med, at der er lys, og der er liv. Metroen gør, at der hele tiden sker noget, og så bliver det mindre utrygt".

Kvinde på Flintholm

6 Overblik, plads og lys

Udover personalet er der også en række fysiske tiltag, der kan være med til at øge trygheden hos passagererne, eller omvendt: gøre det mere utrygt at opholde sig på stationen.

Dette afsnit vil belyse, hvordan fysiske tiltag så som bedre overblik, plads, lys, lyd og udsmykning, kan påvirke passagerernes følelse af tryghed.

6.1 Hvem gemmer sig rundt om hjørnet?

Et element, der gik igen, når deltagerne skulle fortælle, hvad der virkede utrygt ved stationerne, var manglende overblik over stationen, mørke kroge, skarpe hjørner og store søjler eller skilte, der potentielt kunne gemme nogen eller noget bag sig. Deltagerne var enige om, at de foretrækker åbne pladser med mulighed for at se, hvad der foregår omkring dem. Modsat virker smalle tunneller ubehagelige, fordi det gør det svært at skabe sig et overblik eller komme væk.

”Der er blevet sat et par reklameskilte op, der ikke har været her altid, det er med til at give lidt mindre overblik. Jeg kan godt lide, når jeg står på en station, at jeg har overblik. Og så vidt jeg ved, er der blevet sat to nye skilte op, ikke noget information, kun reklamer, der er med til at skabe lidt mindre overblik”.

Mand på Flintholm

”Det er en meget smal tunnel, det er ikke sådan, jeg går og føler mig utryg, men (...) det er ikke et åbent sted, det er et ret lukket sted, hvor du skal ned igennem, og der er sådan meget lukket rundt omkring her også og ikke overskueligt”.

Mand på Lyngby

Som den kvantitative undersøgelse og flere andre studier viser, peger data fra fokusgrupperne på, at der også findes en kønnet forskel i, hvordan passagererne oplever følelsen af tryghed på stationen.

Især kvindelige deltagere udtrykker en frygt for andre mennesker på stationen – ikke mindst på vegne af deres børn. Selv om deltagerne erkender, at frygten ikke altid er rationel, holder den dem stadig tilbage fra at benytte visse dele af den kollektive transport på visse tidspunkter.

Her er overblik et vigtigt element, da frygten består i ikke at vide, hvad der kan være rundt om hjørnet, og hvilke ubehagelige situationer der potentielt kan opstå.

Uvisheden om, hvad der kan ske, hvis man som kvinde går alene gennem en mørk tunnel, langs en høj hæk på bagsiden af stationen eller venter alene på en tom og mørk perron efter mørkets frembrud, gør det utrygt at færdes på stationen, og det kan afholde forældre fra at sende deres børn ud i den kollektive transport.

”Det er meget ærgerligt, at jeg ikke kan sende mine børn ud og hjem med tog, fordi jeg føler, at jeg ikke er sikker på, at de kommer hjem”.

Kvinde på Lyngby

”Som kvinde, når man kommer gående ned gennem her, kan du ikke se, om der står nogen bag søjlerne. Det lyder måske en smule paranoidt, men det har man også i baghovedet, når man sender sin teenagepige af sted. (...) Det er jo ikke et stort sort monster, men der kan stå en fuld mand eller nogle fulde unge drenge eller noget andet, du ikke lige er opmærksom på. Det er ikke fordi, man går og er bange for, at der skal ske dem noget, men det gør man så indirekte alligevel, når man sender dem ned på nogle lidt uvante områder. Ja, man er bange for det, man ikke kan se”.

Kvinde på Nørreport

”Jeg tænkte sådan noget som de der bøgehække. Bøgehække er jo vidunderlige at se på, men når de sådan ligesom afgrænser cykelstativerne, så er det ikke altid så rart at gå derind, fordi så ved man jo ikke, hvem der er deroppe. Man kunne måske save dem lidt ned, som man har gjort her. Så der er synlighed, ikke? Så du kan se igennem. Der synes jeg næsten, de er lidt for høje”

Kvinde på Lyngby

6.2 Giv plads! - Frygten for kanten

Udover frygten for andre mennesker og ubehagelige fornemmelser fandtes der også en frygt for fysisk at komme til skade på grund af de arkitektoniske forhold. Dette gjorde sig især gældende på Nørreports fjerntogsperron, hvor afstanden til skinnerne ikke stemte overens med det antal mennesker, der hver dag bevæger sig forbi hinanden, og de store søjler på stationen. Da stationen er indrettet med store søjler i midten af perronen, bliver passagererne tvunget til at bevæge sig forbi hinanden på et stykke på omkring 120 cm fra søjle til perronkant. Fjerntogsperronen betjener både tog til lufthavnen, Sverige og Jylland og indbefatter derfor ofte store kufferter. Særligt i de travle timer kan det derfor opleves som utrygt at opholde sig på stationen. Især hvis man har børn med.

”Ventetiden mellem at skulle gå herved på perronen og vente på toget, når der er tryk på herved. Det er frygten for, at mine børn ved en fejl skal blive skubbet ned på skinnerne eller falde ned på skinnerne, der er altid rigtig meget tryk på, når der er mange mennesker, der skal ombord på et tog”.

Kvinde på Nørreport

Som eksempler på stationer, der klarede sig godt i forhold til at give plads, blev både Østerport og Københavns Hovedbanegård fremhævet som stationer med god plads.

”Hvis man skal tage en anden station, som er mere sammenlignelig med Nørreport som f.eks. Hovedbanen – på nær, at der er forretninger, som man skal forbi på det spor, som jeg som regel er på – så er der ordentlig plads. Så der føler man sig mere tryk. Her (Nørreport) føler man sig utryk hele vejen

hen ad perronen. På hovedbanegården kan du søge ind i nogle lommer og opnå tryghed og tage tilløb til at løbe igennem de utrygge steder”.

Mand på Nørreport

Hovedbanegården bliver fremhævet som en lidt bedre, travl station, som dog stadig har utrygge områder. Derimod bliver Østerport station nævnt i alle tre fokusgrupper som en station, der er rar at opholde sig på.

Her bliver, udover den gode plads, også nævnt, at der er mindre travlt, bedre omgivelser, frisk luft, en flot stationsbygning med liv og butikker, samt et godt overblik, hvor man kan se hele perronen og de resterende perroner, når man står og venter på sit tog.

”Jeg synes faktisk Østerport Station, den er altid behagelig at være på, fordi man egentlig kan se alle sporene, der er rigtig godt view og meget luft, jeg tror ikke, der er en tanke bag, men det kan jeg bare huske, og så den gamle stationsbygning var også stor og rummelig”.

Kvinde på Lyngby

”Jeg tænkte på den samme, netop Østerport, den er gennemsigtig på en eller anden måde, man kan se, hvad der foregår, og der er masser af plads og luft, sådan så man føler, der er plads og luft”.

Mand på Lyngby

6.3 Lad der blive lys

Ligesom skarpe hjørner og søjler kan dårlig belysning også bidrage til et dårligt overblik over stationen, når der opstår mørke områder om aftenen og natten, hvor man ikke kan se, hvad der foregår, eller hvad der kan gemme sig i skyggerne. Samtidig har belysningen også en påvirkning på stemningen. Hvor et lyst og åbent rum bidrager til en følelse af tryghed, kan mørke, lukkede områder virke mere utrygge.

”Så bliver det pludselig tomt og øde, og så bliver den her tunnel og områderne hernede og under stationen altså meget mørkt. Og sådanne lukkede hjørner. Og det er der også, når du går op på perronen, så er der sådan en elevatorkasse, som ligesom lukker af, så man ikke kan se noget som helst, og det er jo det, der gør, at man ligesom bliver utryg. Altså hvem sidder og sover her på hjørnet og ja, det er sådan meget lukket og mørkt”

Mand på Lyngby

Især lange, uoplyste stier til stationen kan være utrygge og medføre, at passageren helt undgår den pågældende station, som det er tilfældet med én af passagererne fra fokusgruppen ved Flintholm.

Fokusgruppedeltageren fortæller, at hun er tvunget til at gå ad en mørk sti bagved Flintholm station, hvis hun ikke skal gå en stor omvej. Her skal hun først op af en metaltrappe, der ligger gemt bag metrostationen. Når hun kommer op til stien, er der på den ene side en hæk og metroskinneerne, med cirka 500 meter til nærmeste byggeri. På den anden side af stien ligger der en fabrik og et byggeområde, der er indhegnet med et hærget hønsenetshegn. Der ligger desuden skrald på jorden langs med hegnet, og de få, tilgængelige

facader er dækket af graffiti. Deltageren fortæller også, at flere af de lygtepæle, der skal lyse stien op, ikke virker.

”Der er ikke noget. Der er bare en lang sti, der går ligeud, så er der fabrik og noget byggeri på den ene side, og så er metro på den anden side. Så der er tomt”.

Kvinde på Flintholm



Foto: Thomas Dahl

På stien ved Flintholm opstår de mørke områder, fordi defekte lamper ikke bliver repareret. Den slags bidrager til følelsen af, at der ikke er nogen, der tager sig af stationen og dens passagerer.

”Der er mange lamper, det er jo godt nok. Men desværre er cirka halvdelen af dem ude af drift, og det betyder, at der er mørke steder på stationen. Det gør det altså. Og det kan undre mig meget, at man ikke får de lamper repareret”.

Mand på Flintholm

”Lys, det er rigtig vigtigt, og så behøves der vel ikke så mange penge for at sætte lys der, hvor de er i stykker”.

Kvinde på Flintholm

Passagerpulsens kvantitative undersøgelse af passagerernes oplevelse af tryghed på stationer bekræfter, at lys er vigtigt for oplevelsen af tryghed, både på selve stationen og i de omkringliggende områder og adgangsveje. Næst efter ubehagelig/asocial opførsel fra andre personer er belysning det forhold, som flest (31 %) angiver som anledning til utryghed på stationen.

6.4 Bevar den gode tone

Udover lys kan lyd også have en afgørende indflydelse på stemningen på stationen og dermed oplevelsen af tryghed. På Lyngby station var alle deltagere i fokusgruppen uforstående overfor musikvalget i den nye cykelkælder, der er blevet etableret. Deltagerne beskriver stemningen i den store cykelkælder i industrielt design, hård beton og med høj klassisk musik overalt i kælderens som noget, der minder om en gyserfilm. Deltagerne beskriver det som en ubehagelig oplevelse at gå ned i kælderens, selv i dagtimerne, men fastslår, at det er endnu værre om natten, når man skal derned alene. Her findes også en frygt for, at den høje musik vil kunne overdøve et råb om hjælp ved et overfald, som musikkens stemning indikerer kunne forestå i den ellers velbelyste og velholdte kælder.

”Det værste er, at den nye cykelkælder dernede, den er forfærdelig uhyggelig at være i, faktisk mere uhyggelig end at stå ved 7-Eleven. Det minder faktisk lidt om en gyserfilm, men de spiller også klassisk stræbermusik, så man faktisk, hvis man var i god karma, så bliver man rigtig bange af at være dernede. Så det forstår jeg ikke, når det er nyt [nyopført]”.

Kvinde på Lyngby

”Det er jo også det, hvis man bliver overfaldet hernede (i cykelkælderens), der er jo ikke en sjæl, der kan høre noget på grund af den musik, vel? Altså. Men det er jo for at holde folk væk, at man spiller den der musik, ikke?”

Kvinde på Lyngby

7 Bogens omslag betyder noget

Når det kommer til æstetik, vedligehold og rengøring, er deltagerne i fokusgrupperne mere splittede. Selvom der var forskel på, hvordan deltagerne vægtede vigtigheden af disse forhold, var der dog bred enighed om, at det har en negativ påvirkning på følelsen af tryghed, hvis en station vidner om hærværk, dårlig vedligehold eller manglende rengøring.

Dette afsnit vil beskæftige sig med æstetik, rengøring og vedligeholds betydning for passagerernes følelse af tryghed.

7.1 Losseplads eller station?

En af grundene til, at fokusgruppedeltagerne mente, at rengøring er væsentligt, selvom det ikke direkte handler om liv eller død, er, at manglende rengøring vidner om, at der ikke er nogen, der tager sig af stationen. Efterladt skrald, graffiti på væggene og smadrede elpærer er alle tegn på, at det er længe siden, at nogen har sørget for, at der er ordentligt på stationen. Ligesom manglen på personale efterlader det også et indtryk af, at ingen vil gøre noget, hvis der skulle ske noget ubehageligt.

”Hvis der var pænere, hvis der ikke var alt det affald, så tror jeg faktisk det ville virke bedre. Det, at der er orden, gør det nok lidt mere trygt. (...) Det er jo det, at det ser ud, som om der ikke er nogen kærlig hånd nogensinde (der tager sig af stationen, red.). Det er den fornemmelse, der er.”

Kvinde på Flintholm

Den anden side af samme effekt kan være, at skrald og hærværk også kan signalere til folk, der overvejer at smide skrald eller begå hærværk, at det er en handling, der ikke modsættes på stationen, og de derfor konsekvensfrit kan foretage denne handling. Dermed vil der kunne opstå yderligere tegn på manglende vedligehold, hvilket vil kunne starte en ’ond spiral’.

”Så er det jo også sådan, at nu når det ser beskidt ud og forfaldent ud, så fremmer det også en dårlig adfærd. Altså, hvis det ser pænt ud, så gør man sig også selv mere umage med at holde det pænt. Så lort fremmer mere lort”.

Mand på Lyngby

7.2 Tis i tunnelen og tarvelige toiletter

Især på Lyngby station var der utilfredshed med toiletforhold og den offentlige urinering, som manglen på offentlige toiletter medfører. Både at overvære handlingen og at lugte sporene efter den er med til at gøre stationen til et mindre attraktivt sted at opholde sig.

På stationen var der to offentlige toiletter, hvoraf det ene var ude af drift. Begge toiletter er placeret ved hovedindgangen til stationen. Ved bagindgangen, hvor flere opholder sig og indtager alkohol, er der til gengæld intet toilet, hvilket afstedkommer, at der bliver urineret opad cykelstativer og i tunnelen til perronen i stedet.

”Der er også tit nogen, der står og for eksempel tisser op ad væggene og sådan nogle ting. Det, synes jeg bare, i det hele taget er med til at gøre stationen sådan uattraktiv”

Mand på Lyngby

”Der er heller ikke nogen toiletter, ja det er der jo, men det bruger de jo ikke, og ellers er de ude af drift eller et eller andet”

Kvinde på Lyngby

7.3 Rengøringspersonalet – hverdagens helte

Rengøringspersonalet spiller også en rolle i sig selv, da de ligesom kontrollører, politi og 7-elevenansatte fungerer som synligt personale på perronen. En deltager fortæller, at det for hende er trygt og hyggeligt, når hun skal med toget i de tidlige og mørke morgentimer, at have rengøringspersonalet gående. Personalet indgår også som kendte ansigter, da det er de samme, der gør rent hver gang. Ved at hilse på personalet opnår passageren en form for forhold til rengøringspersonalet, hvilket også øger forsikringen om, at de ville være tilbøjelige til at gribe ind, hvis noget skulle gå galt.

”Der har jeg haft stor glæde af at gå og sige godmorgen til dem, der går og gør rent. Altså fordi de er der tidligt om morgenen, og de går der jo og er der og er synlige, og det, tror jeg da, betyder meget. Altså, det betyder noget for mig i hvert fald. For det første syntes jeg, det var hyggeligt. Det var den samme, der gik der hver dag. Sådan noget, tror jeg, det kunne man godt være obs på, at det er en god ting.”

Kvinde på Lyngby

En mandlig fokusgruppedeltager på Nørreport station foreslår også, at man kunne have rengøringspersonalet gående på de tidspunkter, hvor der er mange mennesker, selvom dette besværliggør personalets arbejde. Dette ønske skal ses i lyset af, at det utryghedsskabende element på Nørreport i høj grad er den store mængde af mennesker i myldretiden samt frygten for tyveri, hvorfor et synligt personale kunne øge trygheden ved at agere ansvarspersoner.

”Jeg har lige læst et sted, at man sender personalet ud at gøre rent i togene, mens det kører. På samme måde kunne man måske sende nogen ned og gøre rent og samle op i myldretiden. For umiddelbart giver det ikke mening, men som en tryghedsskabende ting giver det mening”.

Mand på Nørreport

8 Om undersøgelsen

8.1 Fokusgrupper

For at gøre det nemmere at sætte ord på de fysiske forhold, der kan bidrage til utryghed, blev passagerne indledningsvist bedt om at indsende eksempler på utrygge områder på stationer. Efterfølgende inviterede vi til forskellige fokusgrupper på tre af de indsendte områder; Nørreport stations Fjerntogsperron, Flintholm Station og Lyngby Station.

Til de individuelle fokusgrupper var kønsfordelingen som følger:

Station	Dato	Kvinder	Mænd
Nørreport	24-06-2019	1	1
Flintholm	27-06-2019	3	3
Lyngby	01-07-2019	2	2

8.2 Interviewguide til fokusgrupper

Introduktion (2 min)

Baggrunden for dette interview er, at vi i Passagerpuls ønsker at belyse passagerernes oplevelse af tryghed på stationerne. Der findes derfor ingen forkerte svar, ligesom det også er okay ikke at have et svar. Vi ønsker udelukkende at høre jeres umiddelbare oplevelser og tanker.

Vi har forberedt nogle spørgsmål, men holder interviewet åbent. Så vi kan sagtens tage det i en anden retning, hvis der er noget, I synes er vigtigere at tale om – så længe det stadig er indenfor emnet.

Vi optager interviewet, men I vil forblive anonyme.

Deltageren, der har indmeldt stationen, giver en kort beskrivelse af, hvorfor vedkommende finder stationen utryg.

Oplevelse (10 min)

1 Hvordan oplever du ... station?

2 Hvordan vil du beskrive stemningen her?

3 Hvad fremprovokerer den følelse/stemning? Hvilke fysiske forhold spiller ind?

4 Hvad kan gøre dig utryg her?

Betydning og konsekvenser (5 min)

1 Hvordan **påvirker** den **utryghed** din **brug** af **stationen**?

2 Hvordan **påvirker** det din brug af **kollektiv transport** generelt?

Andre erfaringer (10 min)

1 Er der **stationer**, hvor du **føler** dig **mere tryk** end her?

2 Hvad **fungerer bedre** på disse stationer? Hvilke **fysiske forskelle** er der?

3 **Hvad** får dig til at føle dig **mere tryk der**? Hvilke **fysiske forhold** spiller ind?

Forbedring (10 min)

1 **Hvad** kunne få dig til at føle dig **mere tryk på ... station**? Hvilke **fysiske forandringer** kunne gøre en forskel?

2 **Hvad kan selskaberne** gøre for, at der bliver mere trygt? Hvilke **fysiske forandringer** kunne gøre en forskel?

3 **Hvad kan passagererne** gøre, for at der bliver mere trygt?

Afrunding (3 min)

1 Stationer og stoppesteder er en essentiel del af den kollektive transport. Har du nogen **forslag** til, hvordan **stationerne** i højere grad kan **blive** steder, hvor man har **lyst** til at **opholde sig**?

2 Vi har været godt omkring **tryghed på stationer**. Er der noget, vi ikke har været inde på, som er **vigtigt at få med**?

Tak for jeres tid, og tusind tak for hjælpen!

9 Om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- Passagerernes oplevelse af tryk på stationerne (september 2019)
- Passagerernes oplevelse af information ved busforsinkelser (juli 2019)
- Passagerernes tilfredshed med og ønsker til Rejseplanen (juli 2019)
- Responstid – test af selskabernes sms-tjeneste (juli 2019)
- Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)
- Danskernes holdning til klima- og miljøvenlig transport (marts 2019)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (december 2018)
- Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2018)
- Information om togselskabernes rejsetidsgarantier (november 2018)
- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2018)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i Metroen (august 2018)
- Ansvar for og årsager til togforsinkelser (august 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro, juli 2018

Du kan se endnu flere af de undersøgelser, vi har lavet, på vores hjemmeside passagerpulsen.taenk.dk/undersogelser

Redaktion

Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Laura Kirch Kirkegaard

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Casper Frøkjær Juul

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsrådgiver: Astrid Grunert Rantorp

Foto: Anette Sønderby Madsen

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk

Web: passagerpulsen.taenk.dk

