Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

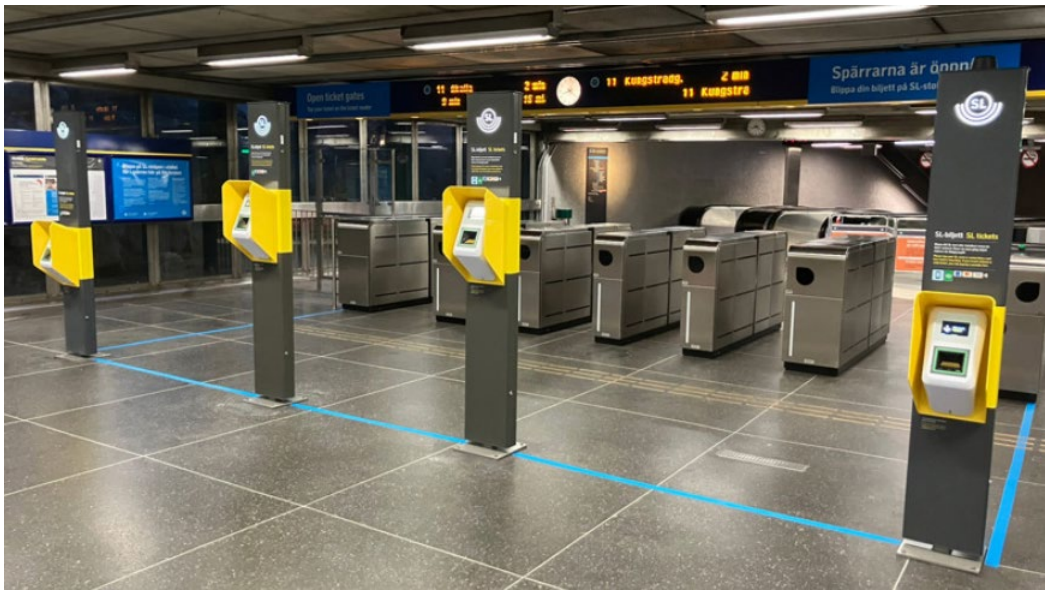
UTVÄRDERING
2026-02-24
Version
1.0

Ärende/Dok. id.
TN 2024-0755
Referens id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Handläggare
Max Lin
Max.Lin@sl.se

Utvärdering - Pilotprojekt spärrfri tunnelbanestation



Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

UTVÄRDERING
2026-02-24
Version
1.0

Ärende/Dok. id.
TN 2024-0755
Referens id.

Infosäk. klass
K1 (Öppen)

Innehållsförteckning

1 SAMMANFATTNING 4
2 BAKGRUND 4
2.1 UPPDRAG 4
2.2 SYFTE OCH MÅL 4
2.3 METODIK 4
2.4 RESURSER 5
2.5 TIDPLAN 5
2.6 TIDIGARE UTREDNINGAR 5
2.7 AVGRÄNSNINGAR I UPPDRAGET 5
3 PILOTSTATION OCH STATIONSUTFORMNING 5
3.1 PILOTSTATION 5
3.2 SPÄRRLINJE 6
3.3 INFORMATIONSUTFORMNING 6
4 OMVÄRLDSANALYS 6
4.1 OMVÄRLDSBEVAKNING 6
4.2 STUDIEBESÖK OSLO 6
5 EKONOMI 8
5.1 INVESTERINGSKOSTNADER 8
5.2 DRIFTKOSTNADER 8
6 INTRESSENTER 8
6.1 INPUT 8
6.2 DRIFT OCH STATIONSPERSONAL 9
6.3 KONTROLLVERKSAMHETEN 9
6.4 TRYGGHETSFUNKTIONER OCH ORDNINGSHÅLLNING 9
6.5 RESENÄRER 9
6.6 TRAFIKUTÖVARENS LEDNINGSGRUPP 9
6.7 INTERNT TRAFIKFÖRVALTNINGEN 9

7 PILOTPROJEKTRESULTAT 10

7.1 INTÄKTER OCH VALIDERING 10

7.2 TRYGGHET 14

7.3 RESENÄRSUPPLEVELSE 15

7.4 STATIONSPERSONALENS UPPLEVELSE 17

7.5 UTLÅTANDE FRÅN EXTERNA INTRESSENTER 18

8 SLUTSATSER 19

Trafikförvaltningen
Trafikavdelningen

1 Sammanfattning

Pilotprojektet med öppen spärrlinje vid Näckrosens tunnelbanestation har gett ett underlag för att förstå hur en öppen spärrlinje påverkar resenärernas upplevelse, effekter på trygghet och effekter på intäkter. Resultaten visar att en spärrfri miljö ökar resenärernas nöjdhet inom områden som tillgänglighet, flöden och upplevelse, utan att försämra trygghetsläget. Utvärderingen visar även att resenärernas valideringsbeteende inledningsvis förändrades, och att det krävs ökade insatser från biljettkontrollanter och annan synlig personal för att påverka och stabilisera beteendet.

De resultat som presenteras i utvärderingen baseras på pilotförsöket vid en tunnelbanestation och utgör därför ett begränsat, men ändå relevant, underlag för fortsatta dialoger kring öppen spärrlinje i tunnelbanan.

2 Bakgrund

2.1 Uppdrag

I Region Stockholms budget för 2024 gavs trafiknämnden i uppdrag att förbereda ett pilotprojekt med en spärrfri tunnelbanestation för genomförande under 2025. Pilotprojektet skulle genomföras på en tunnelbanestation utanför de mest trafikerade och belastade delarna av kollektivtrafiken. Målet var att utreda möjliga konsekvenser för människors resande och påverkan på intäkterna.

2.2 Syfte och mål

Syftet och målet med piloten var att analysera resenärsupplevelse, effekter på trygghet och effekter på intäkter.

2.3 Metodik

Utvärderingen baseras på det genomförda pilotprojektet med spärrfri tunnelbanestation, Näckrosen. Inom ramen för pilotprojektet genomfördes både kvantitativa och kvalitativa för- och eftermätningar. Det genomfördes marknadsundersökningar i form av intervjuer med resenärer och stationspersonal, samt enkätundersökning på stationen. Därtill genomfördes motsvarande för- och eftermätningar av biljettkontroller för att följa utvecklingen av valideringsnivåer under pilotperioden.

Under pilotprojektets gång samlades passagestatistik och valideringsdata in löpande. Dessa datakällor, tillsammans med resultaten från biljettkontrollerna, utgör pilotens intäktseffekter. Metodiken möjliggör en samlad analys av förändringar i resenärsbeteende, valideringsgrad samt resenärs- och trygghetsupplevelse.

2.4 Resurser

Pilotprojektet genomfördes med stöd av flera personalresurser, såsom trafikutövare, stationspersonal, servicevärdar, biljettkontrollanter, trygghetsresurser samt interna resurser hos trafikförvaltningen. Dessa funktioner bidrog med den bemanning som krävdes för att genomföra och följa upp under pilotperioden.

2.5 Tidplan

Pilotprojektet för en spärrfri tunnelbanestation genomfördes under perioden 15 december 2024 till och med 15 december 2025.

2.6 Tidigare utredningar

En tidigare utredning avseende öppen spärrlinje genomfördes 2004 vid Slussens norra uppgång. Den utvärderingen genomfördes i ett system där de nuvarande biljettsystemen saknades helt vilket ger helt olika förutsättningar. Tidigare utredning gav nuvarande pilotprojekt relevant input.

2.7 Avgränsningar i uppdraget

Utredningen omfattar endast Näckrosens tunnelbanestation och dess två entréer. Den inkluderar inte förändringar i tågtrafik, depåer eller angränsande stationer (viss jämförelse kommer att göras mot närliggande stationer). Ekonomiska beräkningar avser endast direkta effekter av pilotprojektet.

3 Pilotstation och stationsutformning

3.1 Pilotstation

Trafikförvaltningen i samråd med trafikutövare genomförde en samlad bedömning av val av lämplig station för genomförande av pilotprojektet. Bedömningen baserades på resenärsflöde, trängsel, lokalisering, påverkan av evenemang, stationsutformning, bussanslutningar samt trygghets- och säkerhetsaspekter. Näckrosens tunnelbanestation med två entréer bedömdes som mest lämplig.

3.2 Spärrlinje

Under pilotprojektet lämnades spärrarna på Näckrosens tunnelbanestation kvar och säkrades i ett öppet läge utan funktioner för köp och validering. Spärrarna behölls i syfte att möjliggöra fortsatt insamling och registrering av passagerarstatistik via spärrsystemet.

Betalstolpar placerades ut i biljetthallarna för köp och validering av biljetter. Validering kunde även genomföras i spärrkiosken vid behov. Vid placering av betalstolpar beaktades tillgänglighet för resenärer.

3.3 Informationsutformning

Trafikförvaltningen säkerställde att informationsskyltar och dekaler om pilotprojektet med spärrfri tunnelbanestation fanns på plats inom stationsområdet inför införandet och under pilotperioden. Skyltningen syftade till att informera resenärer om pilotprojektet samt tydliggöra resenärernas ansvar att inneha och kunna uppvisa giltig biljett vid biljettkontroll i likhet med lokalbanor och vissa pendeltågsstationer. Betalstolpar i biljetthallarna märktes tydligt med information om köp och validering av biljetter innan passage av spärrlinje. Informationsinsatser genomfördes därutöver via sl.se, nyhetsrummet och via lokal media som följde pilotprojektet.

4 Omvärldsanalys

4.1 Omvärldsbevakning

Flera trafiksystem inom SL:s kollektivtrafik är i dag spärrfria, bland annat samtliga lokalbanor och delar av pendeltågstrafiken. Även ett flertal europeiska metrosystem, såsom i Oslo, Berlin, Helsingfors och Köpenhamn tillämpar spärrfrihet. Vid jämförelser med dessa städer har SL:s tunnelbanesystem en mycket hög betalningsandel där cirka 99% reser med giltig biljett medan Oslo och Köpenhamn ligger på mellan 91-98% i betalningsandel. För SL-trafiken som helhet redovisas *årligen Information om resande utan giltig biljett*. Den senaste rapporten, som avsåg år 2024, behandlades av trafiknämnden i april 2025 (TN 2025-0133).

4.2 Studiebesök Oslo

Trafikförvaltningen har under 2025 genomfört ett studiebesök hos Ruter som ansvarar för kollektivtrafiken i Oslo för att ta del av deras erfarenheter och

arbetssätt.

Oslos tunnelbanesystem är utformat utan fysiska spärrar. Systemet bygger på att resenärer ska ha giltig biljett vid ombordstigning, antingen via app, periodkort eller andra förköpta biljetter.

Den spärrfria modellen syftar till att skapa god framkomlighet, korta bytestider och en tillgänglig stationsmiljö. Ombord finns valideringsenheter för periodkort och förköpta biljetter. Biljettkontrollerna utgör den primära faktorn för att säkerställa regelefterlevnad och intäkterna.

Intäkterna i Oslos tunnelbana genereras huvudsakligen genom periodbiljetter (likt inom SL-trafiken), vilket ger en stabil intäkt. En stor andel av resenärerna använder månads- eller årskort, vilket minskar beroendet av enskilda biljettköp.

Biljettkontroller genomförs löpande och utan fast mönster, både ombord, vid slumpade stationer och större bytespunkter. I de fall resenärer saknar giltig biljett tas en tilläggsavgift ut. Tilläggsavgiften är 1250 NOK att jämföra med 1850 SEK inom SL-trafiken.

Biljettkontrollerna utförs av särskilt utbildade kontrollanter och väktare som har något utökade befogenheter än motsvarande personal inom SL-trafiken, bland annat vad gäller den lagstadgade möjligheten att hålla kvar en person som saknar giltig biljett i väntan på polis. Arbetet organiseras i koordinerade team, vanligtvis bestående av fem till tio personer vilket är fler än i Stockholm. Kontrollverksamheten bygger på rörlighet och oförutsägbarhet där ett stort antal civilklädda kontrollanter snabbt genomför koordinater kontroller som minskar risken att deras positioner avslöjas via sociala medier för att de som åker utan giltig biljett kan välja annan väg. Metoden bygger på att kontrollanterna ofta arbetar civilklädda och dyker upp oväntat, vilket gör det svårt för resenärer utan giltig biljett att förutse kontrollerna. Detta överraskningsmoment är centralt för att upprätthålla regelefterlevnad i ett system utan fysiska spärrar.

I hela Ruters område (Oslo och Akershus) låg betalningsandelen för samtliga färdmedel (tunnelbana, buss, båt och spårvagn) på 90,6 % under 2025. För tunnelbanan specifikt var betalningsandelen 90,4 % samma år.

5 Ekonomi

5.1 Investeringskostnader

Pilotprojektets huvudsakliga investeringar omfattade:

- Kommunikationsinsatser inför pilotstart
- Marknadsundersökning (före- och undermätning)
- Ny skyltning och valideringspunkter
- Etablering och avetablering av spärrkroppar
- Etablering och avetablering av betalstolpar.

De totala investeringskostnaderna för pilotprojektet uppgick till cirka en miljon kronor.

5.2 Driftkostnader

Driftkostnaderna utgjordes främst av:

- Förstärkt kontrollverksamhet (omfördelning av resurser)
- Underhåll av tekniska system (enligt avtal)
- Förstärkt bemanning av trygghets- och ordningsresurser (omfördelning av resurser).

En risk och nackdel med att omfördela resurser är att bemanningen sker på bekostnad av andra affärsområden, vilket kan påverka dessa verksamheters förutsättningar.

6 Intressenter

6.1 Input

Pilotprojektet involverade flera parter som på olika sätt påverkat genomförandet och utvärderingen. Dessa intressenter bidrog med data, observationer, undersökningar, trygghetsinformation, driftsättning, etablering, avetablering riskanalyser, samt operativa erfarenheter som varit centrala för pilotprojektet och analysen.

6.2 Drift och stationspersonal

Personal på Näckrosen bidrog med löpande observationer, erfarenheter från den dagliga driften och återkoppling kring trygghet, säkerhet och kundservice under pilotperioden.

6.3 Kontrollverksamheten

Biljettkontrollanter och kontrolledning tillhandahöll data om kontrollfrekvens och effekter av synlig kontrollnärvaro. Deras insatser var avgörande för att bedöma hur en spärrfri tunnelbanestation påverkar valideringsgraden och fusk.

6.4 Trygghetsfunktioner och ordningshållning

Trygghets- och ordningsresurser, trygghetscentralen och polis bidrog med statistik och bedömningar av trygghetsläget i och omkring stationen. Detta material har varit viktig för analysen av trygghetsrelaterade konsekvenser.

6.5 Resenärer

Resenärer deltog genom att välja tunnelbana i sin vardag. Men även de resenärer som svarat på enkäter och intervjuer och gav värdefull återkoppling om tillgänglighet, stationsupplevelser, trygghetskänsla, upplevt flöde, personalens tillgänglighet och service.

6.6 Trafikutövarens ledningsgrupp

Trafikutövarens ledningsgrupp har varit nyckelpersoner och bidragit till ett väl fungerande samarbete och en tydlig kommunikation. Veckovisa avstämningsmöten har genomförts för att säkerställa fortsatt hög trygghet och säkerhet för stationspersonal och resenärer.

6.7 Internt Trafikförvaltningen

Pilotprojektets genomförande har möjliggjorts genom ett aktivt internt engagemang. Flera funktioner har medverkat i såväl förstudie som etablering och avetablering, däribland affärsförvaltare för bland annat kundservice, betalning och försäljning, kommunikation, press, trygghet och säkerhet, tillgänglighet, biljettkontroll, brand med flera. Detta samlade deltagande tillsammans med sponsor/ledningens stöd har varit en förutsättning för pilotprojektets genomförande.

7 Pilotprojektresultat

7.1 Intäkter och validering

Perioden januari – oktober 2024 och 2025 visar att valideringsgraden minskade från 94,82% till 71,13%, vilket motsvarar en nedgång med 23,69procentenheter. Detta förklaras dels av att merparten åker med periodbiljett där det inte krävs validering av biljetter.

Detta är en avvikelse som är större än vid närliggande stationer i jämförelsen, där förändringarna ligger inom intervallet -0,88% till +3,69%. Förändringen sammanfaller med införandet av öppna spärrar och bedöms därför vara direkt kopplad till pilotprojektet.

Under perioden januari – oktober 2024 registrerades 1 001 722 valideringar, medan motsvarande siffra för 2025 var 666 114, vilket innebär en minskning med 335 608 valideringar. Samtidigt minskade antalet inpassager med 120 019 resor. Skillnaden mellan dessa två minskningar, 215 589 resor, representerar resor som tidigare år validerades men som 2025 passerade utan validering. Detta innebär att ungefär var tredje resa vid Näckrosen inte validerades under perioden.

Detta styrks även av de kvantitativa undersökningar som genomförts på stationen, där cirka 30 procent av resenärerna (bild 1) uppger att de avstår från att validera eftersom de redan innehar en giltig och aktiv biljett.

Brukar du blippa din biljett när du reser från Näckrosen?	Man	Kvinna	16-20 år	21-35 år	36-50 år	51-65 år	66+ år
Ja	65%	71%	57%	64%	67%	73%	78%
Nej	30%	26%	36%	30%	30%	27%	19%
Vet ej	5%	3%	7%	6%	2%	0%	3%
Antal	***81***	***106***	***14***	***64***	***46***	***30***	***32***

Varför brukar du inte blippa din biljett när du reser från Näckrosen?	Man	Kvinna	16-20 år	21-35 år	36-50 år	51-65 år	66+ år
Behövs inte för jag har en giltig biljett	92%	79%	80%	89%	86%	75%	83%
För jag vet inte vad som gäller	8%	7%	20%	11%	7%	0%	0%
Vill inte betala i onödan	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Annat	0%	14%	0%	0%	7%	25%	17%
Vet ej/vill ej svara	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Antal	***24***	***28***	***5***	***19***	***14***	***8***	***6***

Bild 1

Den minskade valideringsgraden påverkar datakvaliteten. Med en valideringsgrad på 71,13% saknas registrering för nästan var tredje resa, vilket påverkat resande-, validerings- samt försäljningsstatistik. Denna påverkan på datakvalitet kan dock genom tillförsel av andra mätsystem hanteras och utvecklas.

Förmätningen som genomfördes 2024 visade att de som reste utan giltig biljett var omkring 1% vid en kontrollnivå på ca 2000 kontroller per månad (se bild 2). Vid pilotprojektets start genomfördes därefter inga riktade kontroller vid Näckrosen utan endast ordinarie ombordkontroller på blå linje utfördes. Syftet med att avvakta med riktade kontroller var att ge resenärerna tid att förstå det nya konceptet samt att skapa förutsättningar för att observera de initiala effekterna av en spärrfri miljö innan kontrollnivån successivt ökades. Under de första månaderna 2025 ökade antalet som reste utan giltig biljett, vilket blev tydligt när kontroller återinfördes i mars. Resor utan giltig biljett hade då stigit till nästan 10%. Under april och maj, med en fortsatt låg kontrollnivå (ca 1000 kontroller/månad), låg antalet som reste utan giltig biljett kvar på en högre nivå runt 8%. Pilotförsöket uppmärksammade en tydlig korrelation mellan synlig personal samt biljettkontroller för att påverka antalet som reste utan giltig biljett.

Sammanställning förmätning 2024					
Mån	Mål kontroller (st)	Antal kontroller	Tilläggsavgifter	Vändare/vägrare	Fusk i %
September	2000	1832	0	16	0,87%
Oktober	2000	2021	4	13	0,84%
November	2000	2085	5	22	1,29%
Summa	6000	5938	9	51	1,00%

Sammanställning eftermätning 2025					
Mån	Mål kontroller (st)	Antal kontroler	Tilläggsavgifter	Vändare/vägrare	Fusk i %
Mars	1000	1077	14	92	9,84%
April	1000	791	11	53	8,09%
Maj	1000	1073	22	64	8,01%
Juni	2000	2336	26	82	4,62%
Juli	2000	2009	30	68	4,88%
Augusti	2000	1978	17	72	4,50%
September	2000	2074	25	45	3,38%
Oktober	2000	2810	21	42	2,24%
november	2000	2016	11	38	2,43%
december	500	531	1	1	0,38%
Summa	15500	16695	178	557	4,84%

Bild 2

För att uppfylla pilotprojekt att analysera effekterna av öppna spärrar analyserades resultaten från biljettkontrollerna. Utgångspunkten är den genomsnittliga andelen som reste utan giltig biljett på 4,84% (se bild 2) som uppmättes under 2025 utifrån biljettkontrollstatistik, tillsammans med den totala inpassagen på 936 473 resor vid Näckrosen. Dessa två värden används som referens för att bedöma intäktsbortfallet. För jämförelsens skull kan noteras att förmätningar vid station Näckrosen under slutet av 2024 visade en andel på cirka 1 procent resande utan giltig biljett (se bild 2).

Parameter	**Värde**	**Kommentar**
Total inpassage 2025	936 473	Resande volym vid stationen
Genomsnittlig andel som reste utan giltig biljett (biljettkontroller)	4,84%	Kontrollresultat 2025
Uppskattat andel som reste utan giltig biljett	Ca 45 300 st	936 473 x 0,0484
Genomsnittligt biljettpris	35 kr	Snittpris per resa (43 kr + 26 kr / 2)

Uppskattad intäktsförlust	Ca 1 585 000 kr	45 300 x 35

Bild 3

När kontrollnivån höjdes till ca 2000 kontroller per månad från juni till september sjönk andel som reste utan giltig biljett successivt till omkring 3 - 5%. Den tydligaste förbättringen skedde under oktober och november när kontrollerna kombinerades med ytterligare kundservicevärdar och valideringsinsatser. Detta gav en minskning till cirka 2%. I december, trots reducerad kontrollnivå, låg andelen som reste utan giltig biljett kvar på en låg nivå, vilket tyder på en kvarstående effekt av tidigare insatser.

Resultaten från före- och eftermätningarna visar att en strategi med höga kontrollvolymer är effektiv för att motverka fuskåkning. Utöver kontrollverksamheten står synliga kundservicevärdar för en positiv ökning av de som hade en giltig biljett. En förutsättning och möjlighet är att flytta ut majoriteten av spärrkioskpersonalen till biljetthallen men den dialogen är inte genomförd med leverantörer eller deras arbetstagare.

Trafikförvaltningen anser samtidigt att med mer och ännu tydligare kommunikation kommer fler resenärer att kunna ta till sig information och känna sig trygg i hur man reser. En sådan kommunikationsinsats skulle initialt behöva genomföras tillsammans med återkommande kommunikationsinsatser.

Dagens kostnad för biljettkontrollverksamheten är ca 120 miljoner kronor per år där ca 65% kan härledas till tunnelbanan. En större satsning på öppen spärrlinje skulle kunna innebära en utökad kostnad med upp till 30–40 miljoner kronor per år för att förhindra att andelen som reser utan giltig biljett ökar. I förlängning kan denna utökning bidra till att på totalen minska ytterligare i hela SL systemet tillsammans med mer synlig personal. Viktigt är att troligtvis skulle en sådan omfattande utökning av biljettverksamheten kräva en ny upphandling då nivåerna är utanför frivolymerna i nuvarande biljettkontrollavtal.

Mer synlig personal och uppdraget att fortsatt kunna ta emot kontanter behöver utredas vidare med nya lösningar såsom kontantförsäljningsmaskiner i stället för försäljning i spärrkiosken. Utöver ovanstående behöver lösningar för

säkerhet såsom utrymning, brand, flöden och kundservice fortsatt utredas. Hos SL planeras för ett pilotprojekt kring tekniska hjälpmedel i sekundärspärrarna på utvalda stationer från Q2 2026. Pilotprojektet utgår från uppdrag i Region Stockholms budget om att Se över bemanning (i kollektivtrafiken) utifrån dagens biljettsystem och kundbehov.

Mer synlig personal skulle, tillsammans med nya tekniska system, kunna minska behovet av bemanning i spärrkioskerna, vilket skulle ge en besparing. Storleken på denna potentiella besparing är dock inte fastställd, eftersom uppdragsavtalen för spårburen kollektivtrafik är så kallade produktionsavtal där trafikutövaren får betalt per produktionskilometer (tågutbudskilometer) för att täcka samtliga omkostnader, inklusive personal-, underhålls-, planerings-, städ- och kundservicekostnader.

Trafikförvaltningen har inte tillgång till enskilda personalkategoriers kostnader och större förändringar av bemanningen skulle resultera i förhandlingar med trafikutövarna.

7.2 Trygghet

De inrapporterade trygghetsrelaterade händelserna vid Näckrosen visar att den totala ärendevolymen under 2024 och 2025 ligger på en likvärdig nivå (bild 4). Konceptet öppen spärrlinje har inte på Näckrosen gett någon ökning av incidenter kopplade till trygghet eller ordningsstörningar.

De inrapporterade händelserna som förekommer för år 2024 och 2025 följer samma mönster och bedöms vara relaterade till säsong, resandemängd och enskilda händelser snarare än till förändringen av spärrlinjen.

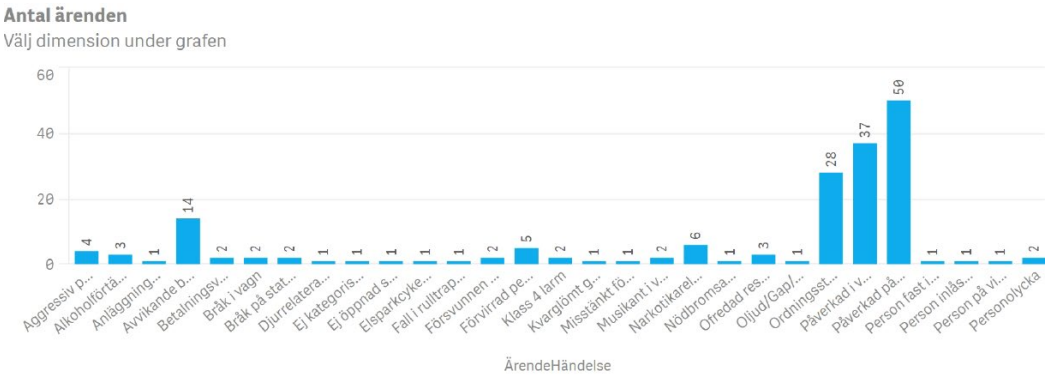


Bild 4 Antal ärenden från SL:s trygghetscentral per kategori, 2024.

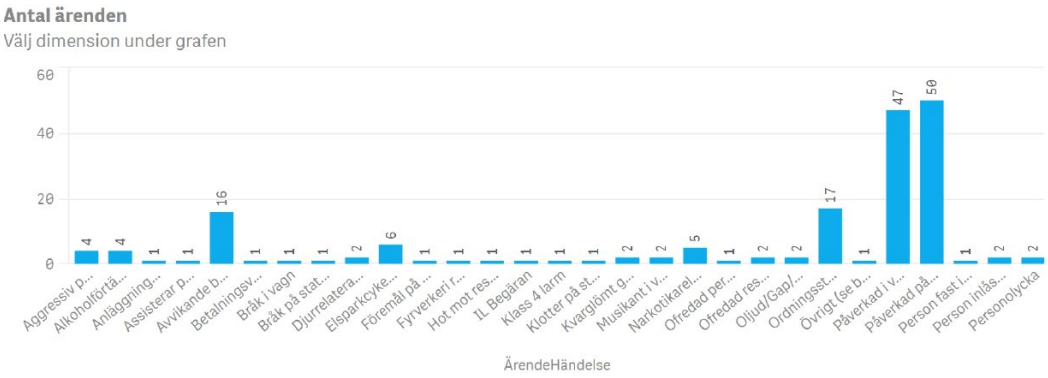


Bild 5 Antal ärenden från SL:s trygghetscentral per kategori, 2025.

Analysen visar att övergången från spärrlinje till öppna spärrar inte har medfört någon negativ påverkan på trygghetsläget vid Näckrosens tunnelbanestation. Incidentnivåerna är stabila mellan jämförelseåren, och pilotprojektet bedöms därför inte ha försämrat tryggheten för vare sig resenärer eller personal.

7.3 Resenärsupplevelse

Förmätningen visade en blandad inställning till hur resenärer upplevde öppna spärrar, där omdömena fördelade sig över hela skalan (se bild 6). Totalt gav 21% betyget ”bra” och 27% betyget ”mycket bra”.

Eftermätningen visar en tydlig förskjutning mot en mer positiv upplevelse av öppna spärrar. Andelen resenärer som gav betyget ”bra” uppgick till 13%, medan 57% gav betyget ”mycket bra”. Samtidigt minskade de negativa omdömena,

vilket tyder på att fler resenärer bildat sig en uppfattning efter att ha upplevt konceptet i praktiken.

I eftermätningen framkommer det även att resenärer upplevde att öppna spärrar underlättade passage genom stationen, särskilt vid hög belastning eller vid resande med barnvagn eller större bagage.

Sammantaget visar jämförelsen att resenärerna i högre grad upplever öppna spärrar som positiva efter pilotperioden.

En återkommande oro gäller dock risken för ökad fuskåkning. Flera resenärer (12%) uttrycker att avsaknaden av spärrar kan uppmuntra fler att resa utan giltig biljett.

Till skillnad från personalen lyfter resenärerna i mindre utsträckning säkerhetsaspekterna kopplade till ordningsstörningar. Vissa uttrycker farhågor om att en spärrfri station kan bli en samlingsplats för grupper som ungdomsgäng, missbrukare eller hemlösa, men sådana tendenser har inte kunnat observeras under pilotperioden.

Resenärerna uttrycker en tydlig preferens för en fysisk spärrlinje framför en ökad omfattning av biljettkontroller, då kontroller upplevs som integritetskränkande och skapar en känsla av misstänkliggörande. Samtidigt beskriver vissa resenärer de befintliga spärrarna som hårda och aggressiva, med klämincidenter som drabbar delvis barn, äldre, ovana resenärer och personer med mycket bagage. Trots ovan gällande spärrar så upplevs spärrar generellt inte som något negativt, utan snarare som en etablerad del av resenärens relation till SL.

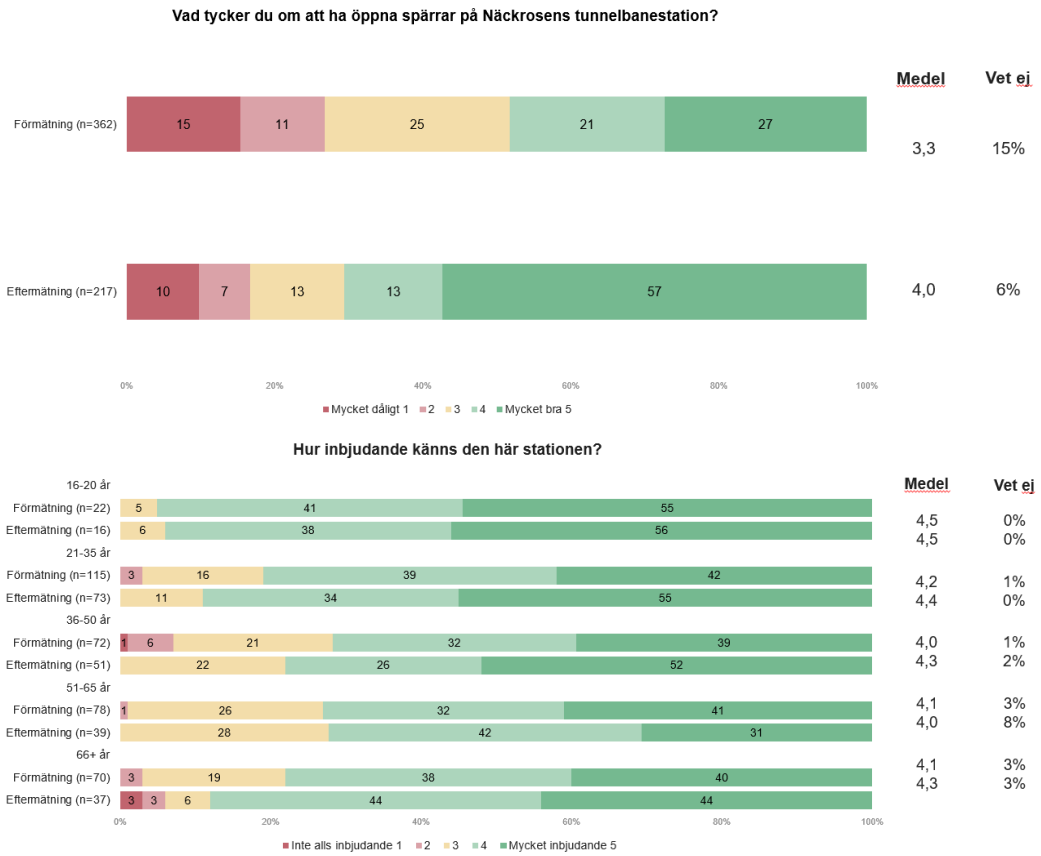


Bild 6

7.4 Stationspersonalens upplevelse

Personalen beskriver att avsaknaden av spärrar innebär att både personer och föremål lättare kan ta sig in i stationsmiljön och ner till plattformarna, vilket är en fördel för resande med bagage. Samtidigt lyfts även risken för att berusade eller påverkade individer kan skada sig själva eller andra, exempelvis genom fall i rulltrapporna eller ner på spårområdet.

Personalen framhåller att spärrar inte helt kan förhindra sådana händelser, men att de fungerar som ett ”farthinder” som ger tid att samverka med Trygghets-centralen och väktare innan en situation eskalerar.

Det bör noteras att de scenarier som beskrivs ovan inte inträffat under pilotperi-oden, utan bygger på tidigare erfarenheter. Trots detta uttrycker personalen en

känsla och en upplevelse av att de verktyg som finns för att upprätthålla trygghet och ordning har försvagats.

Ur personalens perspektiv påverkas även arbetsrollen av den spärrfria miljön. De upplever minskad kontroll över vilka personer och föremål som passerar ner till plattformen, samt en minskad resenärskontakt, vilket upplevs som en förlust i ett yrke med tydlig serviceinriktning. Endast ett fåtal medarbetare har valt att arbeta ute i biljetthallen under pilotperioden, något som i eventuella framtida försök behöver vara arbetssättet, vilket också uppfattats positivt av resenärerna. Både personal och resenärer anser att det finns en *grupp* individer som vill resa utan giltig biljett eller reducerad biljett när man inte har rätt till det och kommer att försöka göra det oavsett spärrlinjens utformning. Viktigt att poängtera är att många av de som fick tilläggsavgift av biljettkontrollen var att de reste med reducerad biljett när de inte hade rätt till det. Gemensamt tror personal och resenärer att resandet utan giltig biljett kan komma att öka vid en öppen spärrlinje jämfört med en vanlig traditionell spärrlinjePersonal och resenärer anser att informationen om pilotprojektet varit tydlig och tillräcklig. Den stora majoriteten förstår vad som gäller och att man som resenär behöver ha en giltig biljett för att passera spärrlinjen.

Undersökningen visar dock på att det finns viss osäkerhet kring vad som gäller vid validering av periodbiljett, huruvida man som resenär förväntas att ”blippa” eller inte när man redan har en giltig och aktiv biljett. Många resenärer väljer att validera ändå för att vara på den säkra sidan.

Trafikförvaltningen anser att med mer och ännu tydligare kommunikation kommer fler resenärer att kunna ta till sig information och känna sig trygg i hur man reser.

7.5 Utlåtande från externa intressenter

Områdespolisen i Solna har uppfattningen att gärningspersoner kan söka tillflykt ned i tunnelbanan oavsett om spärrarna är öppna eller stängda.

Ur ett polisiärt perspektiv fyller spärrarna ändå en funktion. Polisens personal står stundtals innanför spärrlinjen och kontrollerar individer som plankar. Även om plankning inte är ett prioriterat ärende leder dessa beteenden återkommande till att personer kan identifieras och misstänkas för annan brottslighet.

Spärrar skapar därmed bättre förutsättningar för ett effektivt operativt arbete.

I polisens dagliga arbete är gruppen huvudsakligen verksam vid Mall of Scandinavia, Hallonbergen och Rissne. På dessa platser anses öppna spärrar vara direkt olämpliga, då det skulle försvåra det operativa arbetet och minska möjligheterna att identifiera personer med koppling till kriminalitet.

Pilotprojektet på Näckrosen har inte påverkat det polisiära arbetet i någon nämnvärd omfattning. Sammanfattningsvis bedömer områdespolisen att spärrar fyller en funktion speciellt på större stationer.

Pilotprojektet har väckt ett medialt intresse (bland annat på grund av stölder vid närliggande matbutiker utanför SL:s verksamhetsområde) och samhälleligt intresse som inneburit att rapportering och frågor om pilotprojektet löpande har hanterats av trafikförvaltningen under testperioden.

8 Slutsatser

Pilotprojektet vid Näckrosen har gett ett underlag för att förstå hur en öppen spärrlinje påverkar resenärernas upplevelse, effekter på trygghet och effekter på intäkter. Resultaten visar att en spärrfri miljö förändrar resenärers valideringsbeteende, vilket i sin tur påverkar både intäktsnivåer och kvaliteten i den statistik som används för planering och uppföljning. Flera av dessa aspekter går att hantera genom olika aktiviteter eller nya tekniska system. Dessa har inte utretts utan pilotförsöket fokuserade på att använda befintliga system och personal för att se hur en öppen spärrlinje påverkade människors beteenden.

Öppna spärrar ger tydliga vinster i tillgänglighet, flöde och resenärsupplevelse, utan att försämra trygghetsläget. Samtidigt medför de betydande utmaningar kring intäktsrisk, datakvalitet och behovet av starkare biljettkontrollverksamhet. Personalens upplevelse av minskad kontroll och polisens operativa behov väger också tungt.

Analysen av biljettkontroller visar att nivån av resa utan giltig biljett är starkt kopplad till kontrollintensiteten. När mängden kontroller utökades sjönk antalet som reste utan giltig biljett. Detta visar att en modell som bygger på höga kontrollvolymer kan medföra lägre fusknivåer, men innebär samtidigt att vissa

resenärer upplever fler biljettkontroller som delvis integritetskränkande.

Resenärernas upplevelser av den öppna spärrlinjen är mer positiva än negativa när det gäller framkomlighet, flöde och tillgänglighet. Stationen upplevs som mer välkomnande och mindre stressande, särskilt för resenärer med barnvagn, bagage eller andra särskilda mobilitetsbehov. Samtidigt uttrycks en oro för ett ökat fuskåkande och viss osäkerhet kring validering av periodbiljetter. Personalens upplevelser skiljer sig delvis från resenärernas och fokuserar mer på minskad kontroll över flöden, en upplevelse av försvagade verktyg för trygghetsarbete samt en förändrad operativ roll med mindre resenärskontakt. Vid eventuellt framtida försök krävs att spärrkioskpersonalen lämnar spärrkiosken och möter resenärerna där de befinner sig.

Trygghetstatistik visar att antalet rapporterade incidenter vid Näckrosen mellan åren och övergången till öppna spärrar inte medfört någon mätbar negativ påverkan på tryggheten. Samtidigt påpekar områdespolisen att spärrar fyller en funktion i det operativa arbetet på större och mer brottsutsatta stationer, där öppna spärrar bedöms som olämpliga.

De resultat som presenteras i utvärderingen avser pilotförsöket vid Näckrosen och utgör därmed ett begränsat, men ändå relevant, underlag för vägvalet i framtiden kring öppen spärrlinje. Slutsatserna ger stöd för vidare bedömning av hur en motsvarande modell skulle kunna påverka SL:s varumärke, ekonomiska förutsättningar och operativa kapacitet vid en eventuell implementering i större omfattning inom tunnelbanesystemet.