

RAPPORT

Hela resan

En etnografisk studie för att skapa förståelse
för komplexiteten av resenärens hela resa



Trafikverket

Postadress: *Röda vägen 1, 781 70 Borlänge

E-post: trafikverket@trafikverket.se

Telefon: 0771-921 921, Texttelefon: 010-123 50 00

Konfidentialitetsnivå: Ej känslig

Dokumenttitel: Hela resan - En etnografisk studie för att skapa förståelse för komplexiteten av resenärens hela resa

Författare: Katarina Graffman, Inculture AB och Karl Bertilsson, Trafikverket

Dokumentdatum: 2023-02-13

Version: 1.2

Kontaktperson: Karl Bertilsson, Trafikverket

Publikationsnummer: 2023:026

ISBN: 978-91-8045-141-3

Omslagsfoto: Maskot, Folio

Innehåll

Sammanfattning	4
1 Inledning	5
1.1 Metod	6
1.1.1 Etnografisk metod	6
1.1.2 Genomförande	7
2 Beskrivning av informanterna och deras upplevelse av bytespunkter.....	7
3 Resultat.....	20
4 Resultat från de korta, kompletterande intervjuerna	35
5 Rekommendationer	38
Utveckla digitala tjänster så de fungerar sömlöst.....	38
Gör det enkelt.....	39
Förgyll vardagen och underlätta vardagens måsten	40
Strunta i valfriheten – se till att det funkar och lyft andra värden	40
Håll vad du lovar.....	41
Referenslista	42

Sammanfattning

Förhoppningen är att fler människor kommer att resa hållbart om det finns effektiva, sömlösa sätt att starta och avsluta sin resa och om bytespunkterna upplevs som mer trygga, både som platser och som funktioner. Och det effektiva och det trygga hänger ihop.

I den här studien var informanterna relativt nöjda med hur delade färdmedel fungerar. Det är de tre personerna från Uppsala som uttrycker störst missnöje, eftersom de upplevt kraftiga störningar i spårtrafiken mellan Uppsala och Stockholm. Om det finns få eller inga alternativ när ett färdmedel har störningar, blir resenärens upplevelse närmast katastrofal. Informanterna i Stockholm har fler alternativ att välja mellan om störningar uppstår.

Resultatet från den etnografiska studien, som fokuserat på resenärerna och deras vardagliga upplevelser av hela resan, visar att det inte är tiden, kostnaderna eller ökad individuell frihet som är viktigast att uppmärksamma. Dessa faktorer är något som mobilitetsaktörer oftast fokuserar på, baserat på resultat från kvantitativa studier, den tids- och effektivitetsparadigm som råder i samhället och den starkt framträdande idén om valfrihet. Att det inte ska vara för dyrt att resa, att delade färdmedel ska gå och komma i tid och att man som resenär ska kunna välja bland flera fungerande alternativ, är hygienfrågor för den som reser. Snarare är det upplevelsen eller avsaknaden av trygghet samt hur digitala hjälpmedel fungerar som är de "vita ytorna". Vita ytor är de sammanhang där det bevisligen finns behov, men där behoven väldigt sällan blir synliga i undersökningar med frågor och svar.

Att resenärerna känner trygghet, det vill säga att de känner att de har inflytande och kontroll över vardagens olika situationer, är avgörande för att få dem att resa mer hållbart. Trygghet inkluderar många olika saker, från det rent platsspecifika, som upplevelsen av en plats där man byter färdmedel, till alla funktioner runt omkring delade färdmedel som orienterar och vägleder resenären – det vill säga främst de digitala hjälpmedlen som finns tillgängliga.

För att följa upp insikterna från den etnografiska studien genomfördes ett antal korta, kompletterande intervjuer, vilket är en metod för att säkerställa relevanta insikter.

1 Inledning

Trafikverket vill bättre förstå hur och varför resenären kombinerar olika, delade färdmedel och hur bytespunkten kan främja ett användande av dessa tjänster. Många resenärer byter färdmedel under sina resor. Hur fungerar bytena? Vad fungerar? Vad fungerar mindre bra?

Konsultföretaget Inculture AB har genomfört studien på uppdrag från Trafikverket.

Genom att studera hur resenärer kombinerar olika, delade färdmedel med en antropologisk metod kan man bättre förstå resenärens grundläggande behov. Att förstå människors reella behov är en förutsättning för att kunna designa så relevanta och användarvänliga tjänster och produkter som möjligt. Det handlar bland annat om att identifiera förväntansgapet, kartlägga kundens resa relaterat till tjänst/företag och relatera detta till befintliga tjänster. Genom metoden kan man dels få insikter för att utveckla befintliga tjänster, dels upptäcka helt nya behov som kan utvecklas till nya tjänster inom området mobilitet som en tjänst.

Mobilitet som en tjänst, även kallat mobility as a service (MaaS) eller kombinerad mobilitet, kan beskrivas som ett koncept där en resenär köper eller prenumererar på en kombination av möjligheter till mobilitet, i stället för eller som komplement till att köpa eller äga egna transportmedel. Resenären kombinerar olika färdmedel som delas med andra, vilket oftast sker med hjälp av en digital plattform.

Insikterna från den etnografiska studien har följts upp med korta, kompletterande intervjuer (så kallade genskjutsintervjuer), för att säkerställa relevanta insikter som genererats i den etnografiska studien. 160 sådana intervjuer gör materialet mer omfattningsrikt och jämförande. Denna metod fångar upp resenärer för kortare strukturerade intervjuer och genomförs i Stockholm, Göteborg och Malmö på flera bytespunkter som järnvägsstationer, mobilitetshubbar, på gatan där elsparkcyklar finns och/eller pendelparkeringar.

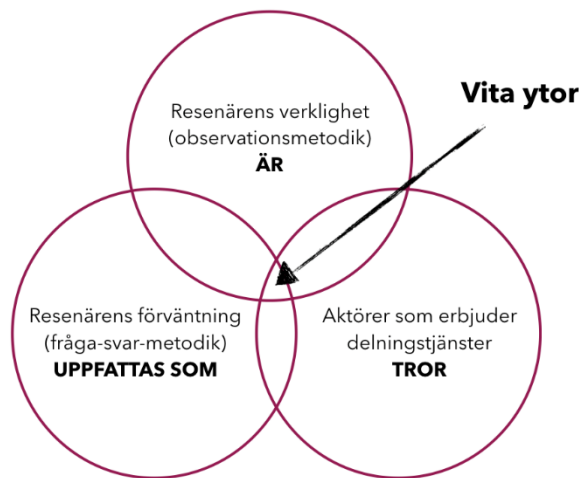
Syfte med studien i dess helhet är att urskilja vilka aktiviteter som har ”pain points” (det vill säga upplevda motstånd/gupp) och var det känns enkelt utifrån resenärens perspektiv – så att man designar bort guppen och stöttar det som funkar och inte tvärtom.

Begreppet ”delade färdmedel” används genomgående i denna rapport, som ett samlingsord för de färdmedel resenärerna använder och som de inte äger själva.

1.1 Metod

Etnografiska observationsstudier görs förutsättningslöst, det vill säga att de inte är hypotesbaserade. Det innebär att det blir möjligt att identifiera de "vita ytor". Frågeställningen är bred och öppen och handlar om att utforska, snarare än att testa ett antal påståenden. Att identifiera vita ytor innebär att ta sig bortanför det människor uttrycker, för att kunna förstå deras beteenden och behov i vardagliga sammanhang. Vita ytor är de sammanhang där det bevisligen finns behov, men där behoven väldigt sällan blir synliga i undersökningar med frågor och svar.

Figur 1: Vita ytor



1.1.1 Etnografisk metod

Den etnografiska metoden är en kvalitativ metod som studerar människor i deras vardagssammanhang och söker en djup förståelse. Metoden används för att få en förståelse för ett antal personers egna erfarenheter av ett fenomen eller en handling. Det vardagliga livet är svårt att redogöra för, eftersom mycket där består av handlingar som vi människor inte är medvetna om att vi utför. Den etnografiska metoden öppnar upp för insikter som det inte går att ställa frågor om, eftersom man helt enkelt inte vet vilka frågor man ska ställa (hypotesoberoende). Metoden ger möjlighet till spontan och ingående interaktion med dem som undersöks. När något sker kan etnografen ställa frågor om det som hänt, vilket genererar en djupare kunskap om beteenden, drivkrafter, känslor och föreställningar.

I analysen gör antropologen generaliseringar kring idéer, värderingar och beteendemönster. Detta innebär att kunna översätta mänskligt beteende och sociala implikationer till lösningar som fungerar i verkliga livet.

Genom att få djupare kunskap om resenärernas liv, före, under och efter en resa, kan man få kunskap om resenärernas sammanhang och vad som påverkar upplevelsen av en bra respektive dålig bytespunkt. Det blir möjligt att hitta glappen mellan resenärernas faktiska upplevelser och

verkligheten. Dessa glapp kan sedan användas för att spegla befintliga tjänsters relevans samt användas i arbetet med att ta fram nya tjänster och produkter.

1.1.2 **Genomförande**

Åtta resenärer har studerats genom deltagande observation, 30 timmar per informant. Observationsstudien har genomförts hemma, på arbetet och på fritidsaktiviteten, men framför allt på resan till eller från dessa platser. Genom att tillbringa tid med informanterna före och efter resan, kan man täcka in så många delar som möjligt av vad som påverkar deras upplevelse av sina resor. Tre av informanterna bor i Uppsala och fem bor i Stockholm.

Informanterna har rekryterats med metoden snöbollsurval/strategiskt urval, det vill säga icke-slumpmässigt urval av personer där man via informanter från tidigare genomförda studier letar sig fram till andra informanter. De personer som rekryterats till den här studien har inledningsvis intervjuats för att identifieras som informanter som kan ge informationsrika beskrivningar av de fenomen projektet syftar till att undersöka. Observationsstudierna har kombinerats med semistrukturerade intervjuer med de åtta informanterna.

Det bör poängteras att i den kvalitativa undersökningen är det inte mängden observationer eller antalet intervjuer som är det intressanta. Det handlar snarare om att ta reda på varför något sker eller inte sker. Syftet är att leta efter förklaringar och att inte nöja sig förrän samma förklaringar börjar upprepas. Då har man nått något som en kvalitativ forskare kallar datamättnad (saturation), det vill säga när det börjar framträda ett återkommande mönster i data: erfarenheter, påståenden och/eller ord återkommer utan att något nytt tillkommer.

2 Beskrivning av informanterna och deras upplevelse av bytespunkter

Nedan följer en kort presentation av informanterna i den här studien – vilka de är, hur de förflyttar sig i sitt vardagliga liv och hur de upplever de bytespunkter som de frekvent rör sig igenom. Informanterna är anonymiserade.

Ingen av de åtta informanterna har någon form av funktionsnedsättning. En funktionsnedsättning gör att en resenär är extra känslig för hinder av olika slag, och myndigheten Trafikanalys bedömer att ungefär en tredjedel av Sveriges befolkning har minst en funktionsnedsättning som påverkar deras vardag (rapport 2019:7).

Kartorna nedan illustrerar informanternas resa från hemmet till arbetet. På kartorna som gäller informanterna i Stockholm visas alternativa sätt att ta sig till arbetet. De olika färgerna symboliserar enbart olika färdmedel, inte specifik sort av färdmedel. På kartorna som gäller informanterna i Uppsala bifogades även en beskrivning av resan, för att framhäva det större avståndet. Eftersom Lotta inte har en och samma resväg var det inte möjligt att visa färdvägen på karta.

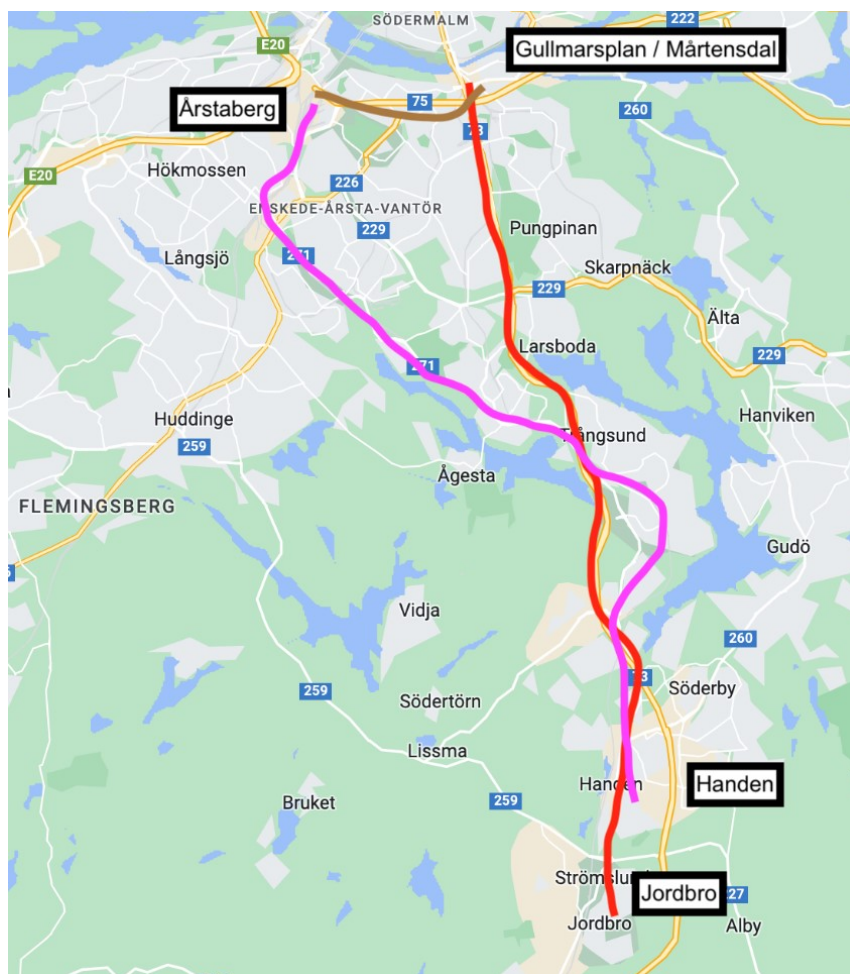
Edoard 40 år

Edoard bor i Jordbro och pendlar till sitt jobb som verksamhetsansvarig på en stiftelse som ligger i Mårtensdal. Han har en sydafrikansk svensk bakgrund. Han är aktiv inom mediaproduktion och rör sig därför över stora delar av Stockholm. Han är sambo med en chilenska, som har en stor familj. Med henne han har ett barn som är 6 år. Sambon har ett barn sedan tidigare. Han har inget körkort och ingen bil, och pendlar inom Stockholm med expressbuss, pendeltåg och tvärbanan.

Bytespunkter:

1. Han tar expressbussen från Jordbro till Gullmarsplan. Därifrån promenerar han till Mårtensdal.
2. Om han missar expressbussen på morgonen får han åka buss till pendelstationen Haninge centrum. Därifrån tar han en kort promenad till pendelstationen Handen.
3. Från Handen reser han till Årstaberget.
4. I Årstaberget byter han till tvärbanan som tar honom till Mårtensdal.

Figur 2: Edoards karta över vardagsresa



Upplevelse av bytespunkter:

- Gullmarsplan: Inget att klaga på. Han upplever stationen som ”straightforward”. Detta kan förklaras av att han endast använder expressbussarna som går på utsidan av stationen. Desto krångligare var det under tiden som Gullmarsplan byggdes om, eftersom det var svårare att hitta bussarna.
- Handen: Bussen från Jordbro stannar i Haninge centrum, ett byte som innebär promenad till pendelstationen Handen. Här upptäcks ett återkommande hinder eftersom SL-appen ”inte tänker att man går så snabbt”, vilket ofta innebär att han måste vänta på pendeltåg, trots att han skulle ha hunnit. En lösning som Edoard hittat på själv är att skriva in respektive station i appen. Här skulle han önska att det gick att ställa in generell promenadhastighet (eller motsvarande) eftersom denna bytespunkt är avgörande för vilka arbetsmöten och förberedelser inför arbeten som är möjliga.
- Årstaberget: Han upplever stationen som trevlig, men problemet är den cykelled som går tvärs över promenaden till tvärbanestationen. Här blåser cyklister förbi i hög fart och han har vid minst ett tillfälle nästan blivit påkörd.

Tid:

Om Edoard tar expressbussen från Jordbro till Gullmarsplan tar det honom 50 minuter från hemmet till arbetet. Det andra alternativet med tre olika färdmedel tar 75 minuter. Alla tider inkluderar tiden för att gå till och från bytespunkterna.

Lotta 38 år

Lotta bor på Kungsholmen, arbetar som konsult och säljare på ett konsultföretag inom ”office recycling” och rör sig mycket mellan olika företag och kunder i Stockholm med närområden. Hon har hemmet som utgångspunkt och är på kontoret någon gång i veckan. Kontoret ligger i centrala Stockholm, på gångavstånd från Lottas hem. Lotta har en säljutbildning i grunden. Hon jobbar mycket, ibland även helger. Hon har en pojkvän i Göteborg som hon hälsar på ungefär var tredje helg, och då åker hon nästan alltid tåg. Hon äger en bil som mestadels står parkerad på en parkeringsplats i Bromma som hon får hyra billigt av en vän. Bilen använder hon när hon ska hälsa på sina föräldrar eller vänner som bor på landet, dit det är krångligt eller omöjligt att ta sig med kollektiva färdmedel. Hon pendlar inom Stockholm med buss, tunnelbana, pendeltåg, elsparkcykel och taxi.

Bytespunkter:

- Hon promenerar hemifrån till Stockholms central. Därifrån åker hon lämplig tunnelbanelinje eller pendeltåg till den kund hon ska besöka.
- Hon promenerar till Rådhuset, Hantverkargatan eller Fridhemsplan. Därifrån tar hon lämplig buss till den kund som hon ska besöka.
- Hon promenerar, tar buss, taxi eller elsparkcykel från tunnelbanestationen eller pendeltågsstationen till slutmålet.

Upplevelse av bytespunkter:

Lotta har blandade upplevelser av sina resor eftersom hon reser väldigt varierat och inte alltid tar samma resväg till en arbetsplats. När hon ska ta bussen från Rådhuset konstaterar hon att den aldrig kommit den tid som SL-appen anger. Det här är något hon återkommer om – just hur tidsangivelser i SL-appen sällan stämmer med när bussarna faktiskt kommer. Eftersom hon går ganska snabbt, (”Jag måste gå bra mycket snabbare än vad alla beräkningar i olika appar baseras på”), stämmer sällan de beräkningar apparna ger. Dessutom tycker hon att det är irriterande att det inte finns någon busskur på den sidan av Scheelegatan där hon oftast hoppar på bussen. Det finns en busskur på andra sidan gatan, men eftersom övergångsstället är en bit bort och det ofta är mycket trafik på Scheelegatan, ställer hon sig inte i den busskuren, inte ens om det regnar.

När hon måste resa med tunnelbana eller pendeltåg försöker hon resa före värsta rusningen på morgonen, även om det betyder att hon får gå upp lite tidigare. Hon promenerar alltid till Stockholms central/T-centralen. Hon irriterar sig på att människor går lite hur som helst inne på Stockholms central, speciellt när det är mycket människor i rörelse. Hon tycker att trängseln i tunnelbanan, på pendeltåget och på perrongerna är obehaglig, sett ur både ett hälsoperspektiv och ett trygghetsperspektiv. På senare tid har det kunnat uppstå onödiga köer, eftersom SL:s biljettläsare inte fungerar som de ska. Ibland väljer hon taxi för att slippa trängseln.

Efter att parkeringar för elsparkcyklar införts tycker hon att det är svårare att hitta en elsparkcykel lätt och smidigt.

Tid:

Eftersom Lotta väldigt sällan genomför samma resa, är det inte möjligt att svara på hur lång tid hennes resor tar.

Martin 36 år

Martin är uppväxt i Oxelösund, men flyttade senare till Uppsala för att studera. Han påbörjade en lärarutbildning inom historia och religion – en utbildning som han aldrig fullföljde. För närvarande bor han i Gränby, i Uppsala. Martin arbetar i Stockholm som administratör på en nationell organisation för ungdomar. Han ser sig själv som en stark föreningsmänniska. Arbetsgivaren är flexibel och ger honom möjligheten till hemmakontor vissa dagar och timmar under veckan. I dagsläget pendlar han 2–4 gånger i veckan Uppsala–Stockholm tur och retur. Martin har pendlat mellan städerna i cirka 9 år. Han äger ingen bil så han rör sig kollektivt dagligen, både vardag och helg.

Martin har en särbo i Stockholm. Där tillbringar han mycket tid, och där övernattar han ibland, vid de tillfällen han inte förlitar sig på spårtrafiken mellan Uppsala och Stockholm, framför allt tidiga morgnar.

Martin anpassar alltid sina arbetstider efter SJ:s snabbtåg, eftersom det annars tar alldeles för lång tid att ta sig till arbetet. När alla bytespunkter klaffar med SJ:s snabbtåg brukar det ta runt 70–80 minuter att ta sig till arbetet, men efter att Mälartåg tagit över delar av SJ:s tågtrafik mellan städerna är det färre SJ-snabbtåg som trafikerar sträckan. Resan har därför blivit mer tidskrävande och med mindre flexibilitet för honom och andra resenärer. Detta är huvudorsaken till varför han "tvingas" sova hemma hos flickvännen med jämna mellanrum.

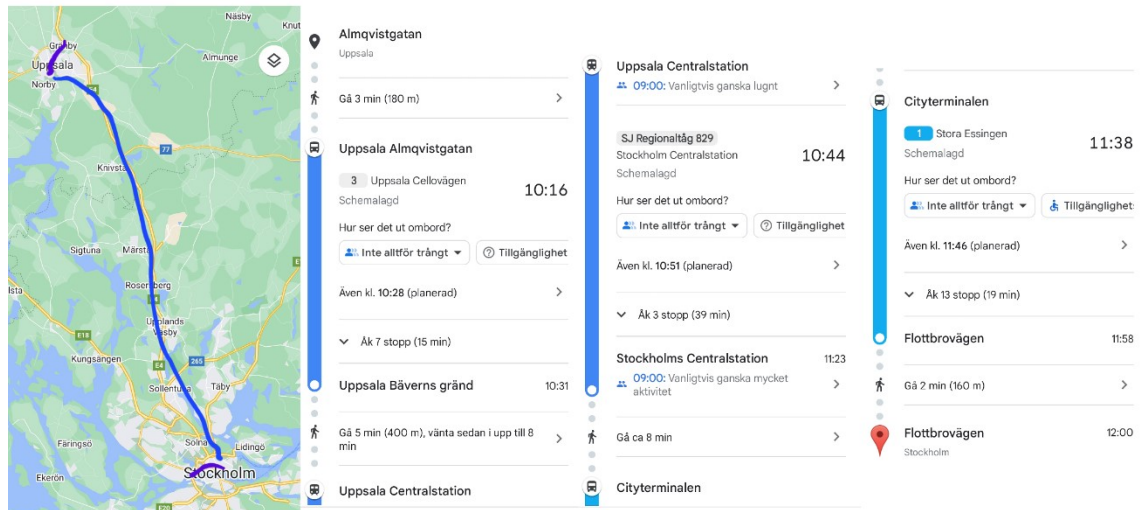
Bytespunkter:

Martin pendlar från Gränby i Uppsala till sitt kontor på Stora Essingen. Han behöver göra tre byten. Hans resväg ser ut så här:

1. Han promenerar hemifrån till busshållplatsen i Gränby. Där tar han bussen till Uppsala centralstation.

2. Han tar pendeltåget (SL) eller regiontåg (SJ och Mälartåg) från Uppsala centralstation till Stockholms central.
3. Han tar bussen från Stockholms central till sitt jobb på Stora Essingen och promenerar sista biten.

Figur 3: Martins karta över vardagsresa



Upplevelse av bytespunkter:

Martin är i allmänhet väldigt nöjd med kommunikationen mellan Gränby och Uppsala C, eftersom det går bussar ungefär var sjätte minut. Han berättar däremot att det ofta uppstår stora störningar på sträckan mellan Uppsala C – Stockholm C. Bytespunkten vid Stockholm C för resan till Stora Essingen är vid uppgången vid Kungsbron, där bussen går ifrån. Martin säger att Uppsalatågen stannar vid olika perronger vid Stockholm C, vilket upplevs vara sämre för hans bussresa, eftersom bussen bara har en busshållplats vid Stockholm C. Utöver detta är Martin nöjd med bytespunkten i sin helhet.

Tid:

Martins resa tar ungefär 1 timme och 50 minuter. Tiden inkluderar att gå till och från bytespunkterna.

Ayla 34 år

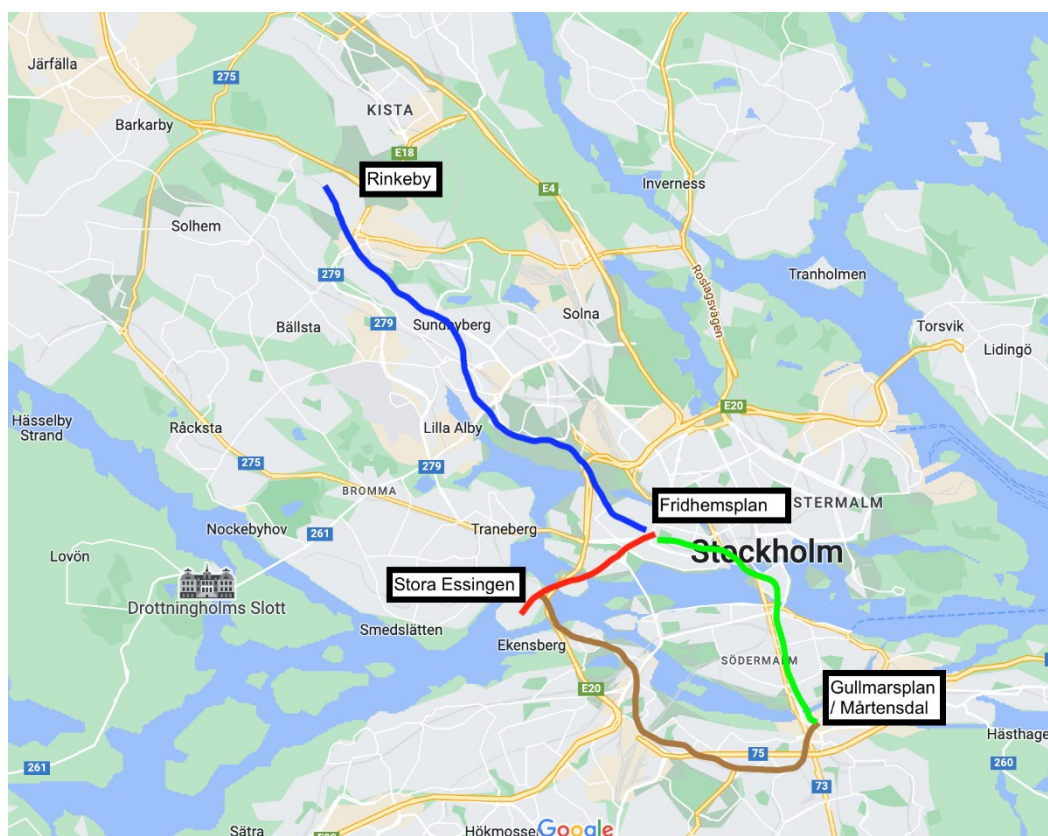
Ayla bor på Stora Essingen och är hitflyttad från Skåne, med thailändsk bakgrund. Hon är projektledare för ett utbildningskoncept för konfliktmedling och konfliktlösning i Mårtensdal, och hon har både en kandidat och en master i statsvetenskap. Hon har körkort, men äger ingen egen bil. Det händer att hon lånar sin brors bil. Han bor i Högdalen. Hon åker främst buss, tvärbana och tunnelbana. Hon har på senare tid undvikit elsparkcyklar med tanke på mobilitetsbegränsningar som tillkommit (som kostar tid och pengar på grund av nya parkeringsregler).

Bytespunkter:

1. Hon åker buss hemifrån till Essingetorget. Härifrån promenerar hon till tvärbanan, som hon åker med från Stora Essingen till Mårtensdal.
2. Från Mårtensdal promenerar hon till jobbet på mindre än 5 minuter.
3. Till Fridhemsplan tar hon sig med grön tunnelbanelinje, från Gullmarsplan (om hon åker från jobbet) eller med buss (om hon åker hemifrån).

Denna höst har Ayla haft en del jobb i Husby/Rinkeby. Dit åker hon med blå tunnelbanelinje, också från Fridhemsplan.

Figur 4: Aylas karta över vardagsresa



Upplevelse av bytespunkter:

- Essingetorget: Bytespunkten är superbra för henne eftersom den knyter an till fler kommunikationslinjer i staden, som hon promenerar eller cyklar till. Bussarna från Essingetorget är ofta sena, men de går så pass ofta att hon inte behöver anpassa sig till någon av tidtabellerna.
- Fridhemsplan: Bytespunkten är smidig eftersom det är något som avgår hela tiden, så hon behöver inte kolla några avgångar. Hon väntar max 9 minuter på avresa.

- Mårtensdal: Det är bra med en hållplats nära arbetsplatsen, där det avgår tvärbana (till Stora Essingen) men också bussar som tar henne till specifika platser för umgänge utanför tunnelbanelinjerna.

Aylas mobilitetsmönster speglar sig väl i hennes sätt att leva. De olika färdmedel hon använder anpassas efter hennes livsstil som hon benämner ”casual use”. Hon lever ett flexibelt liv och har få fasta tider att förhålla sig till under dagen. Den flexibla livsstilen ger henne en känsla av upplevd frihet, och hon agerar utifrån den känslan, vilket även inkluderar hennes val av färdmedel.

Tid:

Aylas resa från Stora Essingen till Mårtensdal med buss och tvärbana tar ungefär 35 minuter. Om hon åker med buss till Fridhemsplan och tar tunnelbanan till Gullmarsplan och sedan promenerar till Mårtensdal, tar det ungefär 45 minuter. När hon arbetar i Rinkeby tar hon bussen till Fridhemsplan och sedan tunnelbana till Rinkeby, vilket tar ungefär 40 minuter. Alla tider inkluderar tiden att gå till och från bytespunkterna.

Anna 25 år

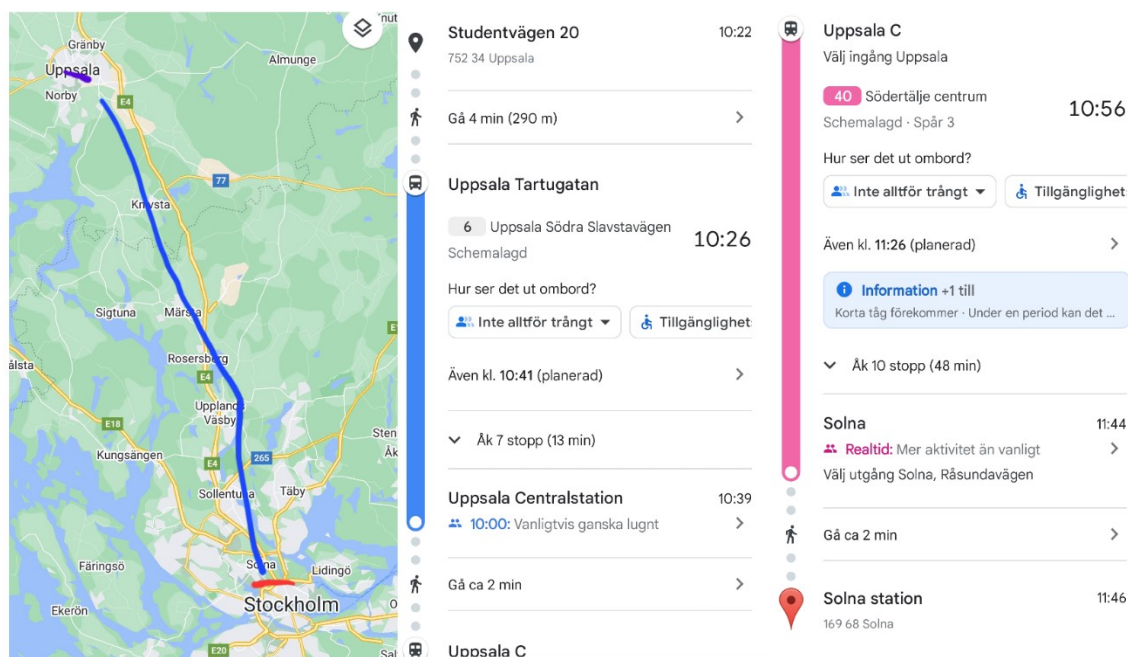
Anna är uppväxt i både Nordafrika och Östersund. När hon fyllde 12 år flyttade familjen till Stockholm. För närvarande studerar hon i Uppsala, och bor i studentområdet Studentvägen. Hon läser en dubbelkandidat, dels media och kommunikation, dels ekonomi. Vid sidan av studierna arbetar hon 50 procent som rekryterare på ett rekryteringsföretag i Stockholm (Solna). Anna pendlar och reser inom UL-trafiken och till sitt arbete, sin pojkvän och familjen i Stockholm. Hon har pendlat mellan städerna under de senaste 5 åren, cirka 2–4 gånger i veckan. Hon reser och pendlar främst under helgdagarna. Hon äger ingen bil.

Bytespunkter:

Anna pendlar från Studentvägen i Uppsala till Solna. Hon har tre bytespunkter till sitt kontor, och hennes resväg ser ut så här:

1. Hon promenerar hemifrån till busshållplatsen Studentstaden och tar sedan bussen till Uppsala centralstation.
2. Hon tar pendeltåget från Uppsala centralstation till Solna station.
3. Hon promenerar från Solna station till sitt kontor.

Figur 5: Annas karta över vardagsresa



Upplevelse av bytespunkter:

Anna upplever att busstrafiken från Studentstaden till Uppsala C fungerar bra; det går tätt med bussar. Däremot upplever hon relativa störningar på SL:s pendeltrafik mellan Uppsala och Solna, framför allt kopplat till att det inte finns fungerande alternativtrafik till Solna om problem uppstår. Utöver detta är det inga större störningar på SL:s pendeltåg till Solna. Från Solna tar hon gångvägen till sitt kontor.

Utöver arbetspendlingen fram och tillbaka till Solna reser hon ofta till vänner och familj i Stockholm och Tyresö. I dessa fall föredrar hon att ta SJ eller Mälartåget till Stockholm C eftersom detta går snabbare. Däremot är nackdelen de större störningar som uppstått, vilket har lett till stor frustration och otrygghet. Vid de tillfällen hon hälsar på sin familj i Tyresö har hon en bytespunkt på Gullmarsplan (buss), men hon har aldrig upplevt några större störningar vid denna bytespunkt. Däremot upplever hon platsen som otrygg på kvällarna. Med det menar hon att platsen luktar illa och är mörk och smutsig, och att det snarare är detta som bidrar till denna känsla av otrygghet än de ”gäng som rör sig i området”.

Tid:

Annas resa tar ungefär 1 timme och 30 minuter. Tiden inkluderar att gå till och från bytespunkterna.

Emelie 24 år

Emelie är uppväxt i Skåne, i en välutbildad och socioekonomisk stark familj. Hon har tidigare bott i Berlin där hon utbildat sig till jazzsångerska. Därefter flyttade hon till Uppsala för att studera humaniora. För

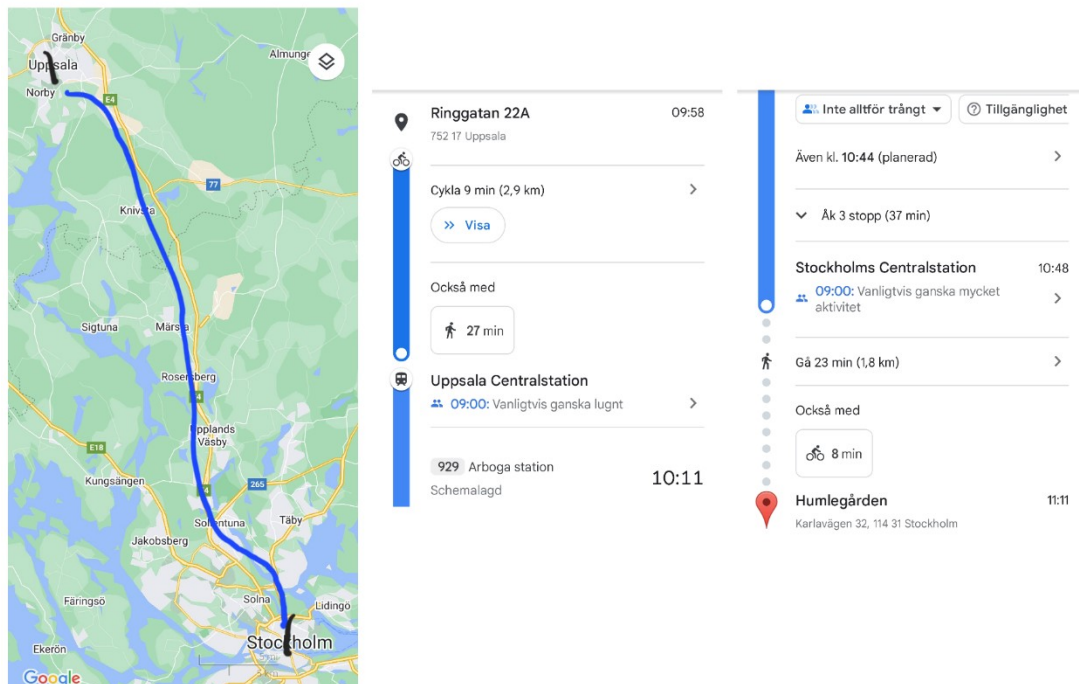
närvarande bor hon i Luthagen i Uppsala. I dag arbetar hon både som journalist på en lokaltidning och som politisk kommunikatör (lobbying) på en PR-byrå i Stockholm. Hon rör sig mellan Stockholm och Uppsala på nästintill daglig basis. Emelie har B-körkort, men äger ingen bil.

Bytespunkter:

Emelie pendlar från Luthagen i Uppsala till Humlegården, Stockholm. Hon har tre bytespunkter på vägen till sitt kontor, i alla fall enligt hur hon själv definierar byte av transportmedel. Cykeln äger hon själv. Hennes resväg ser ut så här:

1. Hon cyklar hemifrån till Uppsala centralstation.
2. Hon tar pendeltåget (SL) eller regiontåget (SJ och Mälartåg) från Uppsala centralstation till Stockholms central.
3. Hon cyklar från Stockholms central till arbetet vid Humlegården.

Figur 6: Emelies karta över vardagsresa



Upplevelse av bytespunkter:

Emelie cyklar två av tre sträckor på väg från hemmet till sitt jobb. Hon definierar själv detta som bytespunkter. Hon har en cykel i Uppsala och en i Stockholm. I allmänhet upplever hon att detta fungerar bra med tillhörande goda möjligheter till cykelparkering. Varken på Uppsala C eller Stockholm C har hon upplevt större trängsel på cykelparkeringarna, utan det finns alltid plats. Däremot upplever hon större störningar i tågtrafiken mellan Uppsala C och Stockholm C, vilket också bidrar till att hon valt cykeln framför annat färdmedel, eftersom hon upplever sig ha mer makt och kontroll över sina resor.

Tid:

Emelies resa tar ungefär 1 timme och 15 minuter från hemmet till arbetsplatsen.

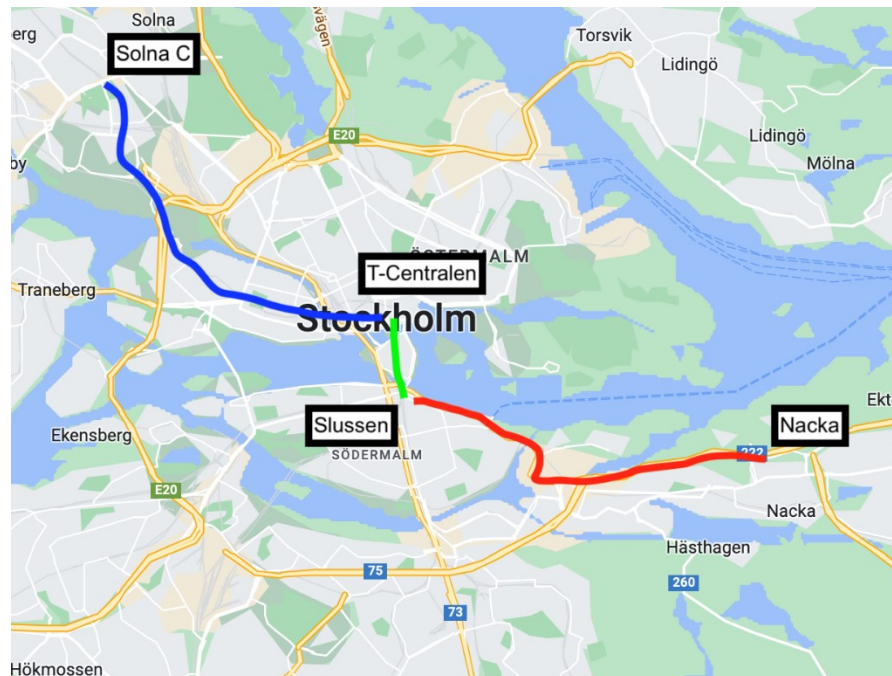
Robert 23 år

Robert bor i Solna och arbetar som elevresurs i Nacka kommun, på samma grundskola som han själv gick i. Han har italiensk-svensk bakgrund. Föräldrarna är skilda ända sedan han var barn. Båda föräldrarna bor i Stockholm. Han har växt upp med sin mamma och sina två systrar. Han är djurgårdare, som resten av familjen, och går på deras hemmamatcher (fotboll) med mamma. Robert har inget körkort, men föräldrarna äger en bil. Han pendlar inom Stockholmsområdet med tunnelbana och buss till Nacka.

Bytespunkter:

1. Han promenerar hemifrån till Solna centrum. Därifrån åker han blå tunnelbanelinje mot Stockholms central.
2. Från Stockholms central åker han med grön eller röd tunnelbanelinje till Slussen.
3. Från Slussen tar han bussen till Nacka. Därifrån promenerar han till jobbet.

Figur 7: Roberts karta över vardagsresa



Upplevelse av bytespunkter:

- Solna C: Han upplever det som en lugn station, och det är aldrig speciellt mycket folk. Platsen är desto mer bevakad av väktare, vilket han antar beror på en otäck rånkidnappning som skedde för två år sedan.

- T-centralen (från blåa till gröna eller röda): Det är alltid mycket folk, som inte "går rätt", alltså inte följer rytmen i rörelsemönstret, vilket skapar irritation och frustration. Här kommer folk från alla håll, och ska åt alla håll, samtidigt. Han upplever stationen som oöverblickbar och dåligt underhållen (rulltrappor slutar fungera etc.).
- Slussen: Bussterminalerna nere i Slussen är bra, och det är tydligt vart bussarna går och från vilka hållplatser de går. Gångbanan med tillhörande trappor är illa konstruerad och det skapas liknande irritation och frustration som vid T-centralen när "folk inte tänker var och hur de ska gå". Lika är det med dörrarna till Slussen-torget. De är illa konstruerade, vilket bäddar för att man krockar med andra resenärer. Han återkommer dock flera gånger till att "Slussen kommer att bli bra".

Tid:

Roberts resa tar ungefär 40 minuter. Alla tider inkluderar tiden att gå till och från bytespunkterna.

Vilmer 20 år

Vilmer bor mestadels hos sin flickvän på Östermalm, men ibland hos sin pappa i Solna. Han studerar ekonomiprogrammet på heltid på Stockholms universitet och jobbar deltid på ett analysföretag som har sitt kontor på Östermalm. Han pendlar inom Stockholm med tunnelbana, buss, elsparkcykel och låncykel. Han lånar bil av sin pappa eller av flickvännens mamma eller pappa, och han gör det så fort han får en möjlighet. Han skulle aldrig kunna tänka sig att ta pendeltåget till Bålsta när han ska träffa en kompis som bor där, utan då lånar han en bil. Pendeltåg och tunnelbana är som natt och dag, menar han. Alla transportmedel som tar honom runt i en central kärna av Stockholm är helt ok att färdas med, men det existerar inte ens i hans tanke att han skulle använda delade färdmedel utanför denna kärna.

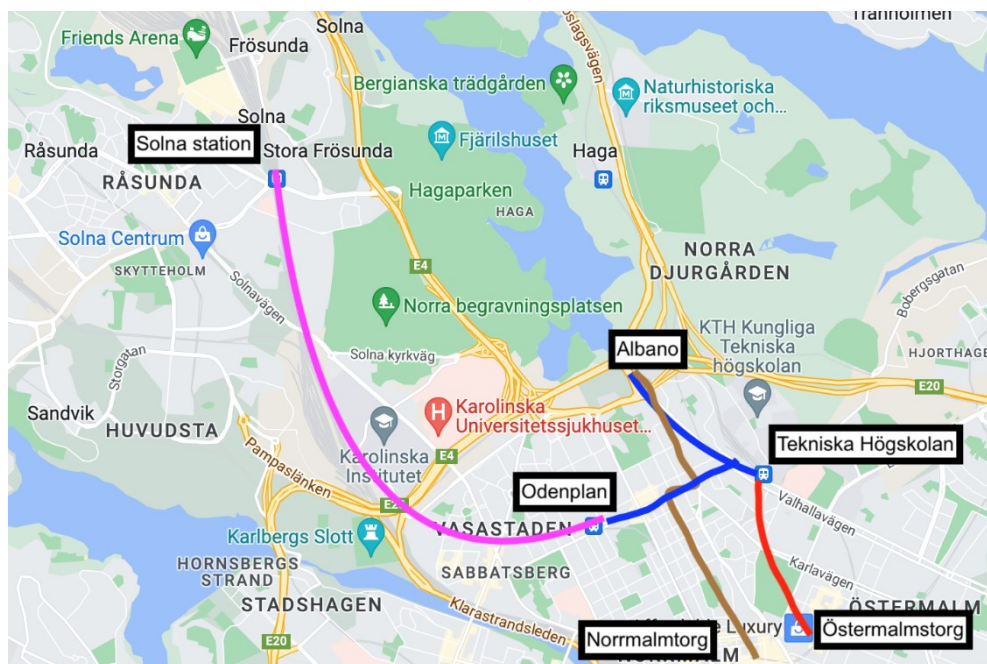
Bytespunkter:

1. Han promenerar till tunnelbanan vid Östermalmstorgs. Därifrån åker han röd tunnelbanelinje till KTH.
2. Från KTH tar han bussen till Campus Albano.
3. Från Campus Albano promenerar han till sin institution.

Om det är fint väder tar han en låncykel (Norrmalms torg, Stockholms stads låncyklar) och cyklar till Campus Albano. Det är ett väldigt billigt sätt att åka på, säger han.

Om han bor hemma hos sin pappa promenerar han till Solna station, tar pendeltåget till Odenplan och därifrån buss till Campus Albano.

Figur 8: Vilmers karta över vardagsresa



Upplevelse av bytespunkter:

Vilmer är väldigt nöjd med hur han kan förflytta sig i centrala Stockholm. Han har inga klagomål, utan tycker allt flyter fint, förutom att SL:s biljettläsare ”allt som oftast inte funkar”. Även om han har två bytespunkter på väg från Östermalmstorg till Albano (SU) har han nästan aldrig upplevt några störningar. Han åker ofta i rusningstid och säger att det är mycket människor, men det är inget som stör honom. Vid ett observationstillfälle när han sovit hos sin pappa tar han pendeln från Solna till Odenplan för att därifrån ta bussen till Albano. ”Ja, om man åker så här kort, bara en station, funkar pendeln”, förklarar han.

Tid:

Vilmers resa från Östermalm till Campus Albano (Stockholms universitet) med tunnelbana och buss tar 20–25 minuter. Om han cyklar han från Norrmalmstorg tar det 15 minuter. Om han åker från pappans bostad i Solna med pendeltåg och buss tar det 45 minuter. Alla tider inkluderar tiden att gå till och från bytespunkterna.

3 Resultat

I det här projektet har den övergripande frågeställningen varit att förutsättningslöst förstå ett antal resenärers **hela resa**. Vad betyder det konkret att göra en studie förutsättningslöst och utan hypoteser?

Den vanligaste metodiken för att få kunskap om resenärerna upplevelser, beteenden och behov är kvantitativa eller kvalitativa studier som bygger på fråga-svar-metodik. Med den metodiken har man ett antal hypoteser som man vill testa eller ett på förhand bestämt frågebatteri. När människor svarar på en fråga, får man en begränsad information – snarare vad en person tänker på för stunden än en kontextuell beskrivning. När resenärer fyller i en enkät får man vissa svar, men svaren stämmer inte överens med hur man agerar i verkligheten. I verkligheten är det faktorer i sammanhanget man befinner sig i som påverkar beteendet. Det betyder att människor ofta säger en sak i en enkät eller i en intervju men agerar på ett annat sätt. Till exempel är det många som svarar att ”de vill” resa mer hållbart, eller att åtminstone andra kommer att resa mer hållbart. Exempelvis i Västtrafiks årliga undersökning Hållplats framgår att 55 procent tror att fler kommer åka hållbart, men bara 27 procent anger att de själva kommer att göra det (2022). Det är lätt att ta reda på människors attityder, men det finns väldigt få bevis för att attityder skulle vara en särskilt bra indikator på hur människor sedan kommer att bete sig.

I den här etnografiska studien som har syftat till att förutsättningslöst förstå resenärens hela resa är det två fenomen som påverkar reseupplevelsen generellt sett som framträtt extra tydligt: dels **upplevelsen av eller avsaknaden av trygghet**, dels hur **digitala hjälpmedel fungerar eller inte fungerar**. Dessa två fenomen hänger tydligt ihop med upplevelsen av olika bytespunkter, något som förklaras nedan. Det har inneburit att resultaten i studien sorterats in under dessa två fenomen, eftersom det troligen är avgörande att förstå och förhålla sig till detta om man vill få människor att faktiskt resa mer hållbart, och inte bara säga att de vill det.

Texten nedan är en generalisering av de insikter vi fått genom observationer och semistrukturerade intervjuer. Det är omöjligt att återge alla informanternas individuella åsikter och kommentarer, och det är inte heller intressant. Det intressanta är att ur ett spretigt kvalitativt material försöka se mönster och samband, likartade värderingar och tendenser.

Trygghet

I Transportstyrelsens undersökning ”Resenärers syn på järnvägsmarknaden” framgår att en trygg stationsmiljö är viktigast för resenärerna när de väntar på att tågen ska gå, men en av fem resenärer uppger att de inte är trygga på stationerna (2021).

Upplevelse av trygghet, eller dess motsats otrygghet, är en känsla och som sådan är den mycket svårdefinierad. Vad är det egentligen som gör att människor upplever otrygghet?

Det är viktigt att förhålla sig till vad människor egentligen svarar på när de får frågor om trygghet i fråga-svar-studier; det är svårt att veta hur de som svarar upplever eller beskriver trygghet respektive otrygghet när de svarar i en enkät. Det är lite samma sak som att fråga människor om de upplever stress på arbetsplatsen, och väldigt många svarar ja men upprinnelsen till att känna stress är svårare att definiera. När någon frågar känner den svarande efter, och nog finns det något som är stressande i ens tillvaro. Människor kan uppleva stress i andra sammanhang i sitt liv än i sitt jobbsammanhang, vilket påverkar hur de svarar i en enkät. Detsamma gäller upplevelsen av trygghet.

En generell otrygghet i dagens samhälle kan således komma till uttryck när människor beskriver upplevelser i sitt vardagliga liv, inte minst i resor med delade färdmedel eller i rörelse på bytespunkter. Människor som upplever att samhället i stort blivit mer otryggt – det kan handla om allt från kriminalitet till vård och skola – ger uttryck för den känslan när de beskriver olika situationer i sitt dagliga liv, även om dessa situationer faktiskt inte är otrygga i realiteten. Den ”upplevda tryggheten” relaterat till mobilitet och delade färdmedel är inte minst starkt påverkad av samtidens medierapporteringar om gängkriminalitet och brottslighet i samhället i stort.

Något som varit tydligt i den här studien är att människor upplever olika former av otrygghet kopplat till kollektivresande och mobilitet. Vi har därför fokuserat på att förstå vad otrygghet egentligen är, varför den uppstår och hur den påverkar människors beslut om vad och hur de väljer att resa.

Hur definieras trygghet?

Det behövs en teoretisk definition av ”trygghet” för att närma sig en förståelse av vad trygghet innebär och hur den påverkar människors beslut om sina resor. Definitionen av vad trygghet är och innebär är lånad från Socialstyrelsen:

”[...] som ett samlingsbegrepp för både fysiska, psykiska och existentiella aspekter på välbefinnande. Trygghet är en av de förutsättningarna för att vi ska orka ta itu med saker. Är vi otrygga går mycket tid och kraft åt att ta hand om de känslor som följer med otrygghet: oro, ångest, rädsla [...]”
(Socialstyrelsen, Dialog Trygghet)

Socialstyrelsen lyfter också fram olika faktorer som är avgörande för att en individ ska känna sig trygg, och en av dem handlar om individens inflytande och kontroll över vardagens olika situationer. Det handlar om hur en individ känner sig bekväm i en situation eller på en plats, om man förstår sin omgivning och kan göra sig förstådd. Upplevd trygghet handlar

om individens relation och tilltro till det externa i form av det fysiska, materiella och immateriella. Men trygghet handlar även om hur en individ hanterar otrygghet. Vilka mekanismer använder hen för att få en fungerande vardag?

Påverkan på individens trygghet innebär också, enligt rapporten ”Tryggare Sverige” (2021), att känna tillit till samhället och myndighetsutövningen, till exempel att skadegörelse åtgärdas, att det är rent och att det finns kompetent personal. Det handlar också om hur samhällsklimatet och medierapporteringen påverkar oss samt individens tro på sig själv och andra när det gäller att förhindra brott och hantera eventuella konsekvenser av att utsättas.

Om man relaterar definitionen av vad trygghet är till resande kan det således handla om en stor variation av faktorer. Trygghet eller otrygghet kan upplevas i ett flertal situationer, vilket beskrivs nedan.

Otrygghet före och efter resan

I Kollektivtrafikbarometern 2021 (Tema trygghet) uppgav 59 procent att det är tryggt att resa med kollektivtrafikbolag. 18 procent uppgav att det är otryggt. Andelen otrygga har ökat under pandemiåren (eftersom oro för smitta påverkat upplevelsen av trygghet). Risken för förseningar anges som den största orsaken till otrygghet. I den här studien har det framkommit att upplevelsen av otrygghet ofta uppstår innan och efter det att man exempelvis gått ombord på tåget, det vill säga det som sker vid bytespunkterna snarare än själva resan.

- Otryggheten kring pendlandet handlar inte om tågresandet i sig, skulle jag säga, utan det handlar snarare om vad som sker innan och efter jag stiger på tåget [...]. När man väl har kommit på tåget så släpper all ångest och oro [...] sällan att man inte kommer fram när tåget väl har avgått. (Emelie)

Det Emelie beskriver gäller alla informanter i den här studien: det är bytespunkterna som är huvudorsaken till känslan av otrygghet. Det handlar om allt som har med färdmedlets störningar att göra (inställda avgångar, förseningar, trängsel ombord, avsaknaden av elsparkcykel/cykel, brist på cykelparkering och så vidare) till hur själva platsen för bytespunkten upplevs (om det är ljust eller mörkt, vilken typ av människor finns på platsen, om det finns någon myndighetsperson, om är man ensam eller tillsammans med någon och så vidare).

Störningar i trafiken, det vill säga inställda, framskjutna eller försenade avgångar, leder ofta till att tåg, tunnelbana, pendeltåg eller bussar blir överfulla – en situation som upplevs skapa panik och ångest.

- Eftersom flertalet avgångar ställs in så blir det trängsel både på stationen och på nästa avgående tåg, vilket skapar en extrem ångestladdad situation ... Ibland är det så illa att man liksom känner hur luften nästan tar slut och man får bara panik! (Anna)

Både Anna, Emelie och Martin menar att den ökade trängseln på tågen till Uppsala har lett till att de ser över möjligheten att börja samåka med bil med arbetskollegor – en tanke de inte har haft innan försämringen.

Hos informanterna som bor i Stockholm och som har kortare resvägar har vi inte noterat samma fundering om att åka bil i stället, utan det handlar snarare om att försöka hitta alternativa färdmedel eller tider för att undvika trängsel och andra störningar.

Vid flera observationstillfällen väljer Lotta att gå och ta en fika när hon ser hur mycket folk det är på tunnelbanan. Vid ett tillfälle sa hon: "Vilken jäkla tur att jag är så pass fri vad gäller mina tider. Stackars dem som inte har samma frihet utan måste stå i den där ångestsveltiga samlingen!". Samtidigt märks hennes uppenbara irritation över att behöva ringa kunden hon är på väg till för att meddela att hon blir en halvtimme sen. Vid ett annat tillfälle muttrade hon när bussen var sen: "Åh, bara man kommer på bussen brukar det funka fint ...".

Edoard stannar hellre på Gullmarsplan och äter en kebab i stället för att ta den överfulla expressbussen hem: "Även om jag längtar hem är det inte värt att stå pressad mot andra människor."

Slutsats:

Det är främst själva bytespunkterna före och efter resan som skapar upplevelsen av otrygghet, inte resorna i sig. Det gäller att vara noga med att veta dels hur man ska ställa frågor om trygghet, dels hur man ska tolka svaren.

"Den individualiserade kollektivtrafiken"

Alla informanter i studien uttrycker att de känner viss otrygghet och oro om de måste resa med delade färdmedel eller passera bytespunkter sent på kvällar och nätter. Vilmer till exempel, undviker att åka tunnelbana till Solna centrum om han varit ute och festat med kompisar inne i Stockholms city och ska bo hos sin pappa. Han tar hellre en Uber eftersom det är otryggt dels på själva tunnelbanan, dels på delar av den sträcka han går från Solna centrum och hemmet. Flera av informanterna säger att de tar taxi eller Uber på kvällen och natten. Robert har en strategi om han åker tunnelbana sent: "På kvällarna tar jag av mig allt av värde, airpods, ringar och andra grejer som någon kan vilja sno. Jag kollar efter grupper om två eller flera, lyssnar efter vad de pratar om, var i vagnen de sätter sig i relation till mig och vilka blickar de ger, och jag är uppmärksam på hur jag besvarar blickarna".

Ayla medger att hennes farhågor om att åka kollektivt på kvällen och natten är mer kopplade till vänners erfarenheter, vad media skriver och hörsägen om vad andra människor råkat ut för. Men hon säger att "otryggheten börjar snarare i andra människors likgiltighet och uteblivet agerande när situationer uppstår som utsätter människor för psykisk och fysisk fara, rasism eller oönskade närmanden". Aylas uppfattning om

offentliga platser är att staten har som uppgift att trygga sina medborgare i utbyte mot att medborgarna sköter sig, det så kallade samhällskontraktet. Detta blir som allra tydligast när hon pratar om "den individualiserade kollektivtrafiken" och med det menar hon att avsaknaden av överordnad auktoritet ute på perrongen, i tunnelbanan, i rulltrappan eller i andra utrymmen i anslutning till det offentliga transportmedlet innebär att "man är helt utlämnad". Med uttrycket "den individualiserade kollektivtrafiken" uttrycker Ayla det som alla informanterna verkar uppleva, nämligen att det finns för få "auktoriteter" (det vill säga personal av något slag som är närvarande) och att det saknas civilkurage hos medpassagerare.

Som motvikt jämför hon med sina upplevelser från resor i Skåne. Där känns resorna mer trygga eftersom "där stannar folk åtminstone upp och säger hej till en". Sedan går hon över till att jämföra med en resa till Husby som vi gjorde tillsammans: "Minns du, den äldre kvinnan i hijab som satt snett mittemot nickade och log som en diskret hälsning. Om något skulle hända skulle det vara lättare att kunna prata med sina medresenärer när man haft någon typ av kontakt med varandra." Det Ayla beskriver har att göra med att människor känner en samhörighet med en annan människa om man hälsar eller nickar mot varandra, även om man inte känner varandra. Den här känslan av samhörighet kan uppstå mellan obekanta men ändå välbekanta andra som vi möter återkommande men som vi inte interagerar med, förutom en igenkännande nick eller ett leende. Speciellt de som alltid pendlar samma sträcka på samma tider kan känna viss samhörighet med obekanta som också reser dessa tider.

Detta är dock vad informanterna känner, inte vad de själva upplevt. I den här studien är det Vilmer och Robert som själva varit utsatta för någon form av stöld, hot eller misshandel. Vilmer har blivit bestulen på sin klocka på ett överfullt tunnelbanetåg. Robert har blivit utsatt för ett rånförsök på tunnelbanestationen Solna centrum.

Slutsats:

Känslan av att vara utlämnad och utan skydd är påtaglig bland resenärerna som reser på kvällen och natten, och tron på andras förmåga och vilja att hjälpa till om något hotfullt uppstår är låg.

Inställda resor och svårigheten att visa sitt missnöje

Eftersom informanterna från Uppsala ofta har upplevt och upplever inställda avgångar, pratade de i huvudsak om detta. Antalet inställda avgångar har lett till en ökad oro, ovisshet och maktlöshet inför den begränsade framförhållning pendlarna ställs inför. De upplever att tågbolagen har en begränsad framförhållning i hur de kommunicerar ut inställda och förändrade avgångar, vilket bland annat leder till en försämrad flexibilitet och trygghet i pendlarnas resvanor och planering. Emelie pendlar nästintill dagligen och beskriver situationen så här:

- [...] ibland, men bara ibland, om man har tur, så får man reda på i god tid att tåget är inställt, men i alldeles för många fall så står man redo på perrongen när man helt plötsligt får reda på att tåget är inställt, detta rubbar hela dagen och det blir liksom helt omöjligt att planera upp sin dag [...]. På måndagar och fredagar är det extra jobbigt då jag har viktiga morgonmöten inne på kontoret, om man missar ett sådant så ligger jag efter [...] jag får hoppa över min lunchrast ... kafferast ... Sen efter avslutad dag eller arbetsvecka så förväntas man ju ta tillvara på sin tid för att återhämta sig men vad händer då? Jo ytterligare ett tåg på vägen hem är inställt ... Man blir så satans begränsad [...] det minsta man kan kräva är väl ändå åtminstone att tågbolagen har lite framförhållning? [...]. Situationen har gått så långt att jag oftast utgår från att ett tåg är inställt, så att man alltid är i så god tid att man "planerar ett tåg i förtid" så att säga [...]. Timmarna för återhämtning blir ju oundvikligen färre. (Emelie)

Likt Emelies utsaga skildrar de andra informanterna i den här studien en liknande bild av frustration och hopplöshet inför den begränsade framförhållningen resenären ställs inför. Vid ett observationstillfälle är den buss Vilmer brukar ta till universitetet inställd utan vidare förklaring. Vilmer försöker leta information om varför bussen ställts in men hittar ingenting, och han utbrister irriterat: "Fan vad tröttsamt det är att de är så jävla dåliga på att förklara varför. Gjorde de det skulle man nog inte bli så jäkla irriterad när det händer."

Anna förklarar att ytterligare ett problem som bidrar till frustrationen är att det sällan finns uppdaterad personal på plats som hade kunnat ingjuta ett sorts lugn över situationen som uppstår. Avsaknaden av personal eldar på den frustration som redan skapats. Under de tillfällen det faktiskt finns personal på plats att tillgå uppmanas resenären att skicka in ett ersättningsärende. Detta upplevs av flera informanter som ett sätt att "skjuta problemet på någon annan", som Lotta uttrycker det. När man lyckas få kontakt med någon "ansvarig" eller kunnig på plats så säger de bara: "Du får skicka iväg ett ersättningsärende på vår hemsida och hoppas på ersättning."

Problemet är att detta inte handlar om ett enstaka ärende någon gång ibland, utan man får nästan rutin på att skicka in dessa ärenden, menar uppsalaresenärerna:

- Om man har tur och får tillbaka en ersättning så väger inte detta upp för allt kaos som skapas runtomkring. För det första så förlorar man dyrbar tid, för det andra tillkommer det även retsamma småkostnader runt omkring, typ en tågbiljett från annat bolag (biljett utöver Movingo- samarbetet), en fralla om magen kurrar och så vidare. (Anna)

Pendlarna pekar på två problem: dels att ersättningen man får tillbaka är alldeles för låg för mödan och besväret som uppstår, dels att processen att

skicka in ett ärende är för komplicerad. Martin har pendlat under en nioårsperiod och han tycker att det är ett stort problem att allt fler resenärer verkar ha slutat skicka in ärenden i samma utsträckning som tidigare. Han menar att detta är ett av få konstruktiva verktyg man har som pendlare för att visa sitt missnöje. Han berättar att fler sätt behövs för att resenären ska få visa sitt missnöje och att tågbolagen då får en mer sanningsenlig bild av hur resenärerna upplever situationen. Även informanterna som reser kortare sträckor poängterar att komplexiteten i att skicka in ett ersättningskrav är så tidskrävande att man "skiter i det", som Vilmer säger: "Summan jag får ut och arbetet jag måste lägga ned på detta är inte värt det". Lotta menar att hon aldrig orkat lägga ned tiden som krävs för att kräva ersättning. Återkommande är frustrationen över att det här är sättet man kan visa sitt missnöje på, och eftersom det är så krångligt orkar många inte begära ersättning, och därmed framförs inte missnöjet.

En annan återkommande frustration hos pendlarna från Uppsala är att spårtrafiken mellan Stockholm och Uppsala hänger på de få spår som finns. Om det skulle uppstå ett signalfel eller något annat problem på sträckan finns det väldigt sällan resealternativ. Anna berättar att om det uppstår ett fel på sträckan finns en stor risk att man blir stående på perrongen eller stationen i flera timmar innan man har löst problemet. Hon återkommer till problematiken kring den begränsade framförhållningen tågbolagen har och berättar att man som pendlare inte har en uppfattning om hur länge man kommer att bli stående, att en inställd eller framskjuten avgång kan bli framflyttad gång på gång. Hon efterfrågar större transparens mellan tågbolagen och pendlarna, så att resenären får större inblick i tågbolagens arbete med att lösa problem, och att man som pendlare får mer informationsunderlag för att kunna ta ett beslut.

Vidare riktar Martin tydlig kritik mot Mälartågen eftersom de, till skillnad från SJ, inte har ersättningstrafik om deras tåg inte går som planerat. Enligt honom är en bärande orsak till att Mälartågens trafik fungerar sämre än SJ:s att deras tåglinjer ofta sträcker sig genom Stockholm och söderöver, vilket skapar en stor problematik eftersom ett problem som uppstår söder om Stockholm påverkar trafiken hela vägen norröver. Martin menar att om kollektivtrafiken enbart färdas norröver eller söderöver skulle det förhindra den dominoeffekt av förseningar eller inställda avgångar vi ser i dag.

Slutsats:

Generellt sett är det alldeles för dålig information om störningar och det finns för få kanaler för att framföra sitt missnöje, och den kanal som finns är för komplex.

Valfrihet eller ofrihet

Informanternas upplevda sociala otrygghet har oundvikligen lett till att individen på olika sätt blivit tvungen att hitta olika tekniker och metoder i ett försök att förstärka sin känsla av ökad kontroll, inflytande och riktning (det vill säga orientering). Bortsett från mobilitetsaktörernas begränsade framförhållning i form av framskjutna eller inställda avgångar samt andra störningar, upplevs dessa aktörers misslyckade försök till god kommunikation och interaktion med sina kunder bidra till att upprätthålla det missnöje som i dag råder bland resenärer. Det finns så klart en variation i missnöje, beroende på hur utsatt man är för störningar av olika slag.

Informanterna i den här studien menar att de aktörer som erbjuder olika resealternativ försökt att skapa en "valfrihet" för kunden, men att det inte har lett till den ökade flexibilitet, tillgänglighet, trygghet och mobilitet som reseaktörerna säger sig haft som ambition att skapa. Den ökade valfriheten kan snarare upplevas ha lett till raka motsatsen. Resenärens förväntningar har inte blivit uppfyllda.

Eller så plattas redan etablerade förväntningar till, vilket den nyligen införda begränsningen av antalet elsparkcyklar är ett bra exempel på. Elsparkcyklarna har verkligen tillfört en känsla av valfrihet **och** frihet bland dem som använder dem. Robert beslutade att köpa dagspass i stället för att betala för vad det kostade att köra från A till B med Voi, eftersom dagspass skulle bli billigare. Detta resulterade i "tonårsmässig" körning (race mot varandra, köra allmänt vårdslöst och testa gränser), men också att de kunde njuta av resan på ett annat sätt eftersom de hamnade på Djurgården och kollade på får: "Vi skulle aldrig fått för oss att kolla på får ifall vi behövt åka tunnelbana, byta till buss och sen gå till fåren. Man kan inte ens googla får". För Vilmer, Lotta och Ayla är elsparkcyklarna själva symbolen för "valfrihet", men nu har den valfriheten plötsligt begränsats, vilket så klart ger en negativ upplevelse.

Från att tidigare ha funnits nästan överallt och i mycket större omfattning har antalet elsparkcyklar nu minskat, och cyklarna får endast stå på särskilda parkeringar. Det som händer här, rent beteendemässigt, är att ett beteende som har börjat etableras, tack vare att elsparkcyklarna varit enkla att använda, vilket gäller både mängden cyklar och enkelheten i digitala betalningssystem, plötsligt blir svårare att använda. Valfriheten och friheten begränsas.

Paradoxalt nog upplever flera informanter i den här studien att reseaktörernas strävan efter ökad valfrihet snarare underminerar individens tilltro och tillit till denna "valfrihet". Sett ur resenärernas perspektiv handlar det om att smärtfritt och utan störningar kunna ta sig från punkt A till punkt B utan att behöva fatta flera beslut innan de har kommit fram till resans slutpunkt. Problemet med hur det fungerar i dag är att de olika aktörerna inte delar samma logik i hur man kommunicerar

och interagerar med sina kunder. Detta upplevs skapa en sorts kluvenhet inför individens eget beslutsfattande i hur man väljer att resa och pendla.

Slutsats:

Eftersom alla mobilitetsaktörer som erbjuder resenärskunden valfrihet inte samkommunicerar, upplevs ofta den utlovade valfriheten snarare som otrygghet.

Covid och förändrade beteenden

Covid har påverkat arbetsmarknaden genom att allt fler har möjlighet att arbeta hemifrån, vilket i sin tur har påverkat människors resvanor och beteende. Informanterna i Uppsala menar att tågbolagen upplevs värna om att pendlaren ska ha ökad valfrihet. Däremot upplevs de inte ha hängt med i pendlarnas nya vanor. Anna påpekar att biljettsystemet är ett talande exempel där hon, med många andra, är tvungen att betala närmare 300 kronor per dag för att ta sig fram och tillbaka från kontoret, eftersom det inte finns bättre biljettalternativ om man har hemmakontor några gånger i veckan. Valfriheten upplevs inte hänga med i betalningssystemet.

- Arbetsmarknaden har ju förändrats helt och hållet efter covid och det känns som att tågbolagen inte hänger med i detta [...]. Många har ju möjlighet att ha hemmakontor några gånger i veckan, vilket gör det mindre lönsamt att köpa ett dyrt månadskort eftersom man inte åker dagligen, samtidigt som singelbiljetterna är oerhört dyra. Då borde man ju liksom antingen utöka biljettsystemet till fler alternativ, eller slå ihop alla till ett och samma? (Anna)

Vid ett tillfälle när Anna träffar två kompisar som också pendlar till Stockholm på ett café diskuterar de förändringarna under och efter pandemin. De pratar ganska upphetsat om inställda eller förändrade avgångar och höjda biljettpriser, samtidigt som många fått möjlighet till att arbeta hemifrån. Detta har bidragit till att många de känner stannar hemma fast de kanske gärna skulle vilja åka till sin arbetsplats lite mer än vad de gör. Martin menar att tågbolagen borde ha bättre insyn i vilka typer av samhällsgrupper det faktiskt är som är mer beroende av en fungerande kollektiv- och pendeltrafik.

Informanternas egna erfarenheter av att kunna arbeta hemma någon eller flera dagar i veckan har varit att det är ett tryggare alternativ än att resa kollektivt – vilket gäller speciellt dem som måste resa tidiga morgnar. Detta gäller informanterna från både Uppsala och Stockholm. Men att arbeta hemifrån kan medföra andra konsekvenser, till exempel begränsad social kontakt. Martin säger att han bor ensam och har ett begränsat socialt nätverk, och att det ökade antalet timmar i hemmakontoret oundvikligen har lett till en ökad känsla av isolering. Han berättar att detta har skapat en negativ spiral där steget till att hoppa på tåget in till kontoret inne i Stockholm har blivit allt större: ”En icke-fungerande kollektivtrafik är faktiskt ett folkhälsoproblem där staten borde ta ett större ansvar”.

Det här är något som kunnat konstateras i andra etnografiska studier Inculture genomfört, med fokus på framtidens arbetsplats, bland annat ett forskningsprojekt om Framtidens kontor (Handelshögskolan 2015–2017). Ju mer störningar resandet har, desto större anledning att stanna hemma och arbeta.

Slutsats:

Det finns så klart både positiva och negativa aspekter av att människor arbetar hemifrån, men anledningen till att människor väljer att jobba hemifrån ska ju inte vara att de delade färdmedlen och mobiliteten fungerar så dåligt.

Bilismen som motstånd på gräsrotsnivå

Informanterna Anna, Emelie och Martin i Uppsala återkom till ett tema vid ett flertal tillfällen. De berättar att en någorlunda fungerande vardag bygger på att pendeltrafiken fungerar och att man får tid för återhämtning efter en lång arbetsdag en stund på tåget hem, snarare än att man blir ännu mer stressad när det är störningar i trafiken. Som tidigare påpekats har situationen med en icke fungerande pendeltrafik lett till att man börjat titta på andra resalternativ, i huvudsak att antingen börja samåka med arbetskollaborer eller att köpa en egen begagnad bil.

Anna och Emelie betalar över 2 000 kronor för ett månadskort (Movingo) – ett månadskort som inte håller den flexibilitet som det lovar. Anna och Emelie menar att samåkning inte bara leder till större trygghet och flexibilitet, utan att det också kan bli billigare.

- Det är så satans dyrt. Med tanke på att jag bara pendlar några gånger i veckan så blir det snäppet billigare att köpa singelbiljetter, och det är inte gratis ... Utan att överdriva kostar det mig nästan 300kr tur och retur, och vem tycker att detta ens är rimligt?! [...]. En annan frustrerande grej är ju att singelbiljetten endast är giltig på det tåg du har bokat, och om det tåget är inställt så tvingas man ju köpa en ny biljett, och vem orkar skicka in ett drygt ersättningsärende? Med tanke på detta så köper jag alltid en ombokningsbar biljett, vilket skapar större trygghet men det kostar ju också ännu mer ... (Anna)

Både Anna och Emelie har blivit medlemmar i Facebook-gruppen "Uppsalapendlarna". De berättar att trådar om att bojkotta delade färdmedel genom att börja samåka har börjat dyka upp allt oftare. Deras uppfattning om vad som händer på Facebook-gruppen är att det börjar mobiliseras ett allt starkare motstånd på gräsrotsnivå mot den i dag bristfälliga pendeltrafiken. Det här är inte bara "diskussioner på ett forum, det är något som faktiskt händer", poängterar Anna. I forumet är stämningen så frustrerad över situationen att man bland annat har en plan på att stämna tågbolagen.

Från informanterna som reser kortare sträckor har samma motstånd inte hörts. Att ha bil i Stockholm är både krångligt och dyrt, så det är inte ett alternativ till andra färdmedel. Däremot använder både Lotta och Vilmer bil när de ska resa utanför Stockholm och när det finns en viss risk för störningar. Vilmer tar alltid bil som han lånar av föräldrar eller flickvännens föräldrar. Om han inte kan låna bil ställer han in sin resa. Lotta använder sin egen bil om hon tror att det kan bli störningar i trafiken. Även Ayla använder bil om hon ska uträtta ärenden eller åka någonstans utanför Stockholm, eftersom det är "säkrare och bekvämare".

Slutsats:

Återkommande störningar i olika kollektiva färdmedel kan leda till att bilen blir det självklara alternativet som ersättningsfärdmedel, framför allt för dem som reser lite längre.

Bytespunkten som löser vardagens måsten

Bytespunkter som kan erbjuda fler tjänster är uppskattade. Här kan man handla mat, uträtta något postärende och kanske slinka in på gymmet efter jobbet. Informanterna i den här studien har inte tagit upp det i samtal eller i intervjuer, utan det är något som observerats när vi följt informanterna. Lotta, till exempel, går alltid in på den matbutik hon går förbi från Stockholms central på vägen hem. Ibland handlar hon mer, ibland bara lite frukt. Vilmer passar på att köpa snus eller hämta något paket i Solna centrum när han är på väg någonstans. För Ayla är det viktigt att bytespunkten knyter samman faciliteter och relationer: "Skulle jag inte ha gymmet så nära skulle jag nog aldrig få till träningen", skrattar hon. För Ayla är butiken vid Fridhemsplan viktig för att få ihop vardagen smidigt och för att kunna träffa vänner och familj spontant på något café i närheten av bytespunkten.

Slutsats:

Bytespunkter som erbjuder mer än bara tillgång till olika färdmedel upplevs som positiva och som en trygghet i vardagen.

Digitala hjälpmedel

"En viktig slutsats är att mobilitet som tjänst inte bara är fler tjänster, utan det som ger ökad potential handlar framför allt om samordning, paketering och helhetstänk." Så lyder en av slutsatserna i rapporten "Mobilitetstjänsten EC2B i det bilfria boendet Brf Viva" (2020). Och det konstateras i "Resenärers wayfinding- process i stationsmiljö" att huvuddelen av resenärerna använder sin smarta telefon för att hitta och navigera (Yousefi och Eklind 2021). Detta poängteras även i studien "Smarta bytespunkter" (Kogling 2019): "Människor förlitar sig på sina smarta mobiltelefoner för navigering inom stationerna och använder telefonerna under sin väntetid på stationen."

Mobiltelefonen är förstahandsvalet för majoriteten av resenärerna när de vill söka information, köpa biljetter eller orientera sig. Och bland de yngre är det **bara** mobiltelefonen som används, oberoende av vilken tjänst eller information de behöver för stunden. Detta har konstaterats i ett flertal av konsultföretaget Incultures etnografiska studier av unga i olika sammanhang, på uppdrag av diverse kommersiella medieaktörer och public service-bolag (Graffman företagsägda studier 2008–2022). Men det måste finnas ett **helhetstänk** och det ska fungera **sömlöst** för att tillfredsställa den allt mer kräsna nutidsmänniskan.

Här nedan följer några exempel på problem som uppstått för informanterna under observation:

- UL: Vid ett flertal tillfällen visar informanten att appen ”hackar” när man söker efter en resa i sökfältet – skärmen ”fryser”.
- SJ: När man söker efter resalternativ blir man ibland hänvisad till att åka med något annat bolag, med enkelbiljetter man har möjlighet att boka via SJ-appen. Problemet är att om man som kund tillhör kategorin ”rabatterad” (SL+Mälartåg) finns inte detta som alternativ på SJ-appen, utan man får helt enkelt betala fullpris för vuxen. Detta upplevs frustrerande och missvisande eftersom man kan få en rabatterad biljett om man är inne på ”rätt” app (dvs. SL eller Mälartåg).
- Problemet som uppstår är vilken typ av biljett man som student förväntas köpa när man passerar två olika zoner med två olika biljettsystem. Beroende på vilken app man är inne på är informationen olika, något som upplevs som frustrerande.
- SJ: När en biljett väl är köpt och informanten står vid perrongen visas en bild på tågmodellen i appen, men tåget som står på perrongen är av en annan modell.

SL-appen i fokus

För att mer detaljerat förstå hur en digital applikation upplevs studerades användningen av SL-appen, eftersom alla informanter i studien har erfarenhet av den.

Under året har SL genomfört en rad förändringar i biljettförsäljningen, med avveckling av access-kort samt introduktion av ett nytt grönt biljettkort och QR-kodbiljett. SL:s app har blivit mer central för dem som ska köpa en biljett. Hur kommer det sig att SL:s applikation har 2 av 5 stjärnor (2,6 tusen har betygsatt) medan applikationen Res i STHLM har 4 av 5 stjärnor (56 tusen har betygsatt) på App store?

I observationsstudierna såg vi att SL-appen används främst för att söka avgångstider och köpa QR-biljetter. Vid flera tillfällen sökte personen som använde SL-appen vidare på Google Maps eller Res i STHLM för att kunna orientera sig och för att kunna planera sin resa från start till mål, framför allt för att om möjligt undvika fler bytespunkter än nödvändigt. Detta gäller framför allt när informanten skulle resa till en ny plats som det inte

redan fanns kännedom om. När vi frågade specifikt om de kunde visa hur de använder SL-appen visade det sig att flera av dem gick in på Res i STHLM. Förklaringen är troligen att dessa informanter har haft accesskort och därmed bara använt appen för att söka resor och inte för att betala. Tre av informanterna trodde att Res i STHLM var SL-appen! Vilmer säger lite ironiskt: "SL är inte ens bäst på att reseplanera sin egen trafik."

Omdömet om SL-appen generellt är att den fungerar "okej" men att den strular då och då och skulle behöva utvecklas. Några konkreta kommentarer och upplevelser av SL-appen:

- Efter den nya uppdateringen av appen krävs det fler "klick" eller "steg i processen" när man som kund vill använda appens navigationssystem, vilket har lett till att man hellre använder Google Maps eller andra verktyg, till exempel Res i STHLM. Under tidigare uppdateringar krävdes inte lika många "klick", vilket upplevdes som tydligare för resenären.
- Några av informanterna tycker att det är för många "klick" för att kunna köpa en biljett. Det kräver 10–15 "klick" från att öppna appen till att ha genomfört köpet.
- Några tycker det är väldigt smidigt med Swish kopplat till betalning.
- Ett annat störningsmoment som användarna upplever är att appen och interaktionsdesignen är alldeles för mörk. Det blir svårare att orientera sig på appen.
- Vid vissa tillfällen finns det uppdateringar på appen om förseningar eller inställda avgångar. Problemet användarna upplever är att det är alldeles för många "klick" bort eller alldeles för komplicerat att hitta denna information. De som använder appen anser att detta borde framgå supertydligt i appen.
- Samtliga i den här studien har haft problem med att scanna sin QR-kod när de passerar SL:s biljettavläsare.

Att Res i STHLM får så mycket högre omdömen i App Store kan helt enkelt förklaras med dåliga användarerfarenheter av SL-appen. Det förväntas att SL-appen ska fungera smidigt, vilket den inte gör.

Slutsats:

En "officiell" applikation, som SL-appen, medför att användarna har ännu högre förväntningar på funktion än på appar som andra icke-officiella aktörer designat och lanserat. Ju högre förväntningar man har på en funktion, desto större risk att användaren blir besviken.

Vad är en bra digital applikation?

I undersökningen "En tjänstedesignansats för att utveckla innehållet i trafikinformation till resenärer" (Johnson och Anderman 2021) konstateras att resenärer föredrar information som inte är alltför detaljerad bara den tillhandahåller tillräcklig information för att kunna

lösa resenärens omedelbara problem. Resenärerna upplever också att samstämmigheten mellan olika kanaler och reseföretag blir sämre i störda lägen. Vidare: "Framtidens trafikinformationskyltning bör ha en teknik som möjliggör samspel mellan aktörer och kanaler, upplösning och grafik som kan ta höjd för en teknisk utveckling bortanför de krav vi ser att användarna har i dag."

Som tidigare poängterats upplever informanterna att mängden appar med tillhörande olika biljettsystem försvårar kommunikationen och interaktionen mellan olika färdmedel och resenären/kunden. Det behövs ett helhetstänk som saknas i dag.

Naturligtvis vore drömmen att ha **en** app som hänvisar till olika sätt att färdas, och sedan erbjuda betalningssystem till respektive färdmedel, säger Lotta. Hon visar att när hon använder Google Maps får hon flera alternativ för hur hon kan ta sig mellan punkt A och punkt B. "Men sen får jag gå in på respektive app för att kolla restider och köpa biljett". Flera av informanterna nämner Google Maps som ett mycket bra hjälpmedel för att ta reda på vilket färdmedel som är snabbast och smidigast att använda.

Martin plockar upp sin telefon och berättar hur han upplever interaktionsdesignen i form av appar och biljettsystem. Han skrattar till och visar de fem appar han är tvungen att ha nedladdade: UL, SL, SJ, Mälartåg och Movingo. Han ifrågasätter det krångliga biljettsystemet genom att ställa frågan:

- Vem är detta krångliga biljettsystem egentligen skapat för? Och vem har skapat det? Om man tittar rent statistiskt så reser kvinnor mer kollektivt än männen, men det verkar vara män som skapar apparna. Så jag tänker liksom, är inte detta indirekt ett hån och förakt mot alla dessa kvinnor som får samhället att gå runt och stå på fötter?

Samtliga informanter i den här studien delar uppfattningen att rådande app- och biljettsystem är alldeles för komplicerat för användaren, eftersom varje aktör som erbjuder mobilitet upplevs ha sin egen logik i hur man interagerar med kunden. Kunden vill snarare ha trygghet och tydlig, enkel kommunikation framför den i dag breda "valfrihet" kunden ställs inför. Som framgått ovan upplever informanterna att bland annat SL:s navigationsdesign har försämrats markant efter den senaste uppdateringen, där användaren har fått sämre verktyg för att orientera sig mellan olika byten och destinationer. Om kommunikation är otydlig, krånglig och missvisande och bidrar till en förvirring snarare än klarhet, blir effekten i ett längre perspektiv att människor väljer bort kollektiva färdmedel till förmån för bilen.

Slutsats:

Precis som det konstateras i undersökningen "Smarta bytespunkter" (2019) har nya digitala lösningar stor potential att bidra till att göra byten

mellan färdmedel enkla och funktionella, men här krävs en rejäl uppdatering av användarvänligheten.

4 Resultat från de korta, kompletterande intervjuerna

Platser för intervjuer:

- **Göteborg:** Göteborgs central, Drottningtorget (buss/spårvagnshållplats), Nordstan (buss/spårvagnshållplats).
- **Stockholm:** Hornstull (utanför tunnelbana, vid busshållplats), Liljeholmen.
- **Malmö:** Malmö central (övre/nedre station samt busshållplatsen).

Frågor som ställts under intervjuerna:

- När du byter färdmedel/transportsätt, vad är viktigast för dig?
- Finns funktioner/service som du använder i närheten av dina bytespunkter? Vad skapar mervärde för dig på en station?
- Hur skulle du beskriva en riktigt bra resa?
- Har du någon rese-app som du tycker är riktigt bra?

Generella observationer under intervjuerna

Eftersom det är svårt att fånga folk vid andra färdmedel än buss och tåg, är det i huvudsak buss- och tågresenärer som intervjuats. Platsen avgör till stor del hur resenären väljer att svara på frågan (bias). Det blir tågrelaterade svar på stationen och buss- eller spårvagnsrelaterade svar vid hållplatsen.

Upplevt behov i samband med intervjuerna (eftersom intervjuerna hade varselvästar på sig var det många som frågade generella frågor om resande eller om biljetter, avgångar och turistinformation): Det behöver finnas tydlig information vid större bytespunkter såsom centralstationerna, vilket ställer krav på samverkan och sömlöshet mellan aktörer, till exempel fastighetsägare, kommun, reseoperatör och Trafikverket.

När du byter färdmedel/transportsätt, vad är viktigast för dig?

Vanligt förekommande svar på frågan kan summeras till nyckelord som smidighet, sömlöshet och trivsel. Många respondenter lyfter vikten av att kunna planera sin resa och lita på att man hinner med byten och kommer fram i tid. Det ska gå snabbt att resa och byta, men samtidigt ska det finnas marginaler för byte av färdmedel så att man inte behöver stressa. Vissa uttrycker att de tar tidigare avgångar för att inte riskera att missa sitt byte mellan färdmedel. Många är i dagsläget nöjda med trafikinformationen och anser att man kommer fram i tid, men vid störningar upplevs irritation och osäkerhet kring äktheten i informationen.

Vanligt förekommande svar handlar om att kunna hitta, både digitalt och rumsligt. Respondenterna lägger stor vikt vid att kunna hitta information om var nästa färdmedel avgår från vid bytespunkten, vilket är särskilt viktigt vid ombyggnationer. Det ska också vara smidigt och tillgängligt (exempelvis fungerande hissar och rulltrappor), och det ska finnas information om avgångstider, helst redan innan man anlänt till hållplatsläget. Det ska även vara kort avstånd mellan bytena.

Komforten på färdmedlet gav några uttryck för vid Malmö central när de talade om tåg och i något fall buss, samt vid Göteborgs central när de talade om tåg och spårvagn. Väderskydd och bänkar är något som uppskattas vid långa bytestider och vid dåligt väder.

Någon enstaka respondent lyfte trygghet som viktigt, i form av upplevd personlig trygghet i samband med resandet.

Finns funktioner/service som du använder i närheten av dina bytespunkter? Vad skapar mervärde för dig på en station?

Flertalet respondenter svarade att de uppskattar om det finns kiosk eller liknande, så att de kan köpa ett mellanmål eller kaffe, och någon enstaka lyfte möjligheten att kunna fylla på sitt resekort/månadskort. Några svarade även att de använder eller förväntar sig möjligheten att parkera sin cykel, gärna en säker parkering med möjlighet att låsa med ramlås, och gärna med tillgång till cykelpump i nära anslutning.

Några enstaka svarade att de gärna ser tillgång till toalett samt möjlighet att kunna växla pengar, köpa fysisk biljett och hyra cykel. I samband med störningar är det bra om det finns personal att fråga.

Hur skulle du beskriva en riktigt bra resa?

Vanligt förekommande svar handlade om planerbarhet och att komma i tid. Det ska vara enkelt att planera sin resa, man ska kunna lita på att komma fram i tid och resan ska vara problemfri, utan störningar. En bra resa innebär inte stress eller trängsel, och på längre sträckor ska det finnas sittplatser, något som framkom tydligare i närheten av större bytespunkter för pendeltåg och vid spårvagnshållplatser. Vid bytespunkten ska färdmedlen vara synkade och det förväntas finnas gott om avgångar att vänta på, utan för mycket väntetid däremellan. Alltså förväntar sig resenärerna att hela resan ska flyta på.

Några lyfte behovet av väderskydd vid dåligt väder. Några sa att de uppskattar när tågvärdarna har ett trevligt bemötande. Att bytet ska gå smidigt mellan färdmedel innefattar även cykel, och om det är dåligt med parkeringsmöjligheter tar bytet längre tid och det finns risken för störningar under resan.

Har du någon rese-app som du tycker är riktigt bra

Stockholm: I Stockholm används Google Maps i väldigt stor utsträckning av respondenterna (framför allt av de under 30 år). Den ger bättre realtidsinformation än SL:s app som inte alltid visar rätt information, enligt resenärerna. UL:s app är svår att köpa biljett i. Google Maps är även bra för att jämföra färdmedel. Google Maps är även bra att använda när man är i nya städer. Även om SL:s app inte alltid uppfattas som uppdaterad, finns det åsikter om att den är bra eftersom den föreslår flera färdvägar. En respondent tyckte att Skånetrafikens app var bra eftersom den är enkel att använda, eftersom de listat ut vad som behövs i första hand. En respondent lyfte att Hallandstrafikens app var bra eftersom man även kan komma i kontakt med kundtjänst via telefon, även utanför kontorstider. SL och UL hänvisar däremot till en chatt, vilket uppfattas som störigt. En respondent menade att det inte finns någon app som visar möjliga kombinationer av kollektivtrafik, gång, bil och cykel på ett intuitivt sätt.

Malmö: Skånetrafikens app fungerar bra för de flesta. Vissa uppskattar realtidsinformationen och att man kan se på kartan var bussen är. Det är däremot sämre med informationen i samband med störningar. Det är bra att appen själv väljer biljett/zoner utifrån vilka hållplatser man anger. Det hade varit bra om det enkelt gick att resa med biljetten mellan länsgränser/regional kollektivtrafikmyndigheter. Det är bra att kunna lokalisera hållplatser på en karta när man inte känner till namnet på hållplatsen.

Göteborg: Västtrafik-appen uppfattas som bra, och den fungerar bra att planera resan med.

Reflektioner vid intervjuerna

Vid snabba intervjuer är det inte konstigt att det inte kommer fram mer när man frågar om "vad är viktigast för dig". Det är alltid viktigast för en resenär att komma fram i tid. Trygghet innefattas i svaren som en hygienfaktor. Om frågan hade inkluderat ordet trygghet hade respondenterna kunnat nämna utsatthet, hot och våld.

När det gäller funktioner/service vid bytespunkter är tillgång till toalett en hygienfaktor för resenärer, och det är troligen därför toalett bara nämns av några respondenter. Även tillgång till störningsinformation är en hygienfaktor.

Att ha så mycket kontroll som möjligt på sin resa är mycket viktigt. Det är ju kontrollen man ger upp när man väljer delade färdmedel före egen bil. Enkelhet och sömlöshet återkommer som förväntad service, speciellt vid störningar.

5 Rekommendationer

Utveckla digitala tjänster så de fungerar sömlöst

Affärsmodellen som präglar vår samtid och som nutidsmänniskan efterfrågar mest, är att övergången mellan olika tjänster, varor, rum och platser ska fungera så sömlöst som möjligt. När tekniken utvecklas och digitala tjänster och fysiska objekt allt mer binds samman, har det blivit allt enklare för resenären att röra sig fritt mellan olika operativsystem, programvaror och plattformar. Mycket av den flytande konsumtionslogiken baseras på sömlösa digitala system. Sammansmältningen av det fysiska och det digitala har gjort att människor förväntar sig en interaktivitet som är hundra procentig (Graffman och Östberg 2018).

En konsekvens av detta är att tålamodet för avbrott eller olika typer av hinder minskar, vilket är extra påtagligt i yngre generationer. Om man använder en app för att beställa en tjänst, till exempel hemkörning av mat, vill man inte bli störd av telefonsamtal om vägbeskrivning eller liknande – det ska gå sömlöst mellan beställningen i appen och leveransen av varan eller tjänsten. Den explosiva utvecklingen i konsumtionskulturen av applikationer som ska hjälpa och underlätta människors liv i alla möjliga sammanhang påverkar inställningen till appar generellt sett – kraven är högre.

Det handlar alltså inte längre om ”mer användarvänliga” applikationer; det handlar om applikationer som fungerar helt sömlöst. Det här påverkar ju självklart hur man upplever existerande ”rese-appar”. Där användarna för ett antal år sedan accepterade mindre användarvänliga app-funktioner har kraven på användarupplevelsen nu ökat rejält. Appar för att planera resor och köpa biljetter kan inte bytas ut mot alternativ; användarna är tvungna att använda de appar mobilitetsaktörerna erbjuder. Men upplevelsen av dåliga funktioner påverkar självklart upplevelsen av bytespunkter. Bytespunkter är en funktion, inte bara en plats, och som sådan är den tätt sammankopplad med upplevelsen av hur digitala hjälpmedel fungerar.

I rapporten ”Framtidens kollektiva mobilitet – nästa steg för hållbart resande” som tagits fram av Rådslaget för hållbar omstart (2022) står det att läsa:

”Vi behöver också tillvarata potentialen i den nya teknik och de nya tjänster som kommer med hopp om en mer hållbara framtid. Vi står på randen till ett smartare, mer uppkopplat och självkörande transportsystem. Men teknikutveckling utan tydlig riktning riskerar att förstärka underliggande problem snarare än att lösa dem.” (s. 4)

Det som är absolut mest framträdande i den här studien är hur bristfälliga mobilitetsaktörernas digitala tjänster är när det gäller användarvänlighet.

Gör det enkelt

Egentligen är det lätt att få människor att ändra beteenden och/eller uppleva nöjdhet. Men ändå är det så svårt i praktiken. Vad beror det på?

Att något är enkelt reagerar människor intuitivt positivt på; enkelhet är långt mer kraftfullt än kvalitet, pris och/eller tidsaspekter. Att något är enkelt gör människor nöjda och skapar tillfredsställelse, men det som är krångligt får motsatt effekt.

Ett stort misstag är att tro att det är så väldigt mycket som ska till för att ändra människors beteende eller inställning. Väldigt mycket av det människor gör i sitt vardagliga liv är inget de medvetet reflekterar över. Väldigt många handlingar och beslut görs på ren rutin, av gammal vana, eller för att det är enkelt (Ravaisson 2002, Duhigg 2013, Graybiel & Smith 2014).

Många är nog bekanta med att människan har två tanke-system som styr beteenden och tankar – ett snabbt och ett mer långsamt. Det första kan beskrivas som vår magkänsla, och det är intuitivt, omedvetet och emotionellt. Det andra är medvetet, mer krävande och till synes mer rationellt. Vårt snabba system reagerar alltid före vårt långsamma (Kahneman 2013).

I dagens samhälle överskattas människors långsamma, medvetna och eftertänksamma system. Det beror dels på att det är det enda system människor upplever konkret, dels på att rådande paradig sedan upplysningstiden är förnuftkulturens paradig. Detta innebär att det görs en strikt uppdelning mellan förnuft och känsla (Graffman, Lindblad och Östberg 2020).

Att få människor att ändra vanor handlar delvis om att rikta mer uppmärksamhet och fokus mot människors snabba system och göra alla användarupplevelser så enkla och sömlösa som det bara går. Här är exemplet med elsparkcyklar intressant. Ett beteende etablerades hyfsat snabbt tack vare mängden cyklar och användarvänliga appar. Men vad händer när enkelheten försämras? Hur påverkas beteendet? Hur etablerat måste ett beteende vara för att stå emot motstånd?

Att det ska vara enkelt är även slutsatsen i observationsstudien ”Resenärens wayfinding-process i stationsmiljö. En observationsstudie i Stockholm City”, som omfattade 800 resenärer: ”Därför är det vitalt att Trafikverket strukturerar och utformar stationer och trafikinformation på ett enhetligt sätt som gör det lätt för resenärer att förstå, använda och känna igen oavsett vilken station eller situation den befinner sig i” (Yousefi och Eklind, s. 64, 2021).

Förgyll vardagen och underlätta vardagens måsten

”Transporten” till och från vissa bytespunkter upplevs olika. Vissa sträckor blir dagens motion, eller dagens möjlighet att lyssna på eller läsa en bok, att ringa, att gå en omväg och träffa en vän eller familjemedlem, att träna eller att handla. Delar av resan blir sociala, kulturella och/eller hälsosamma utrymmen i vardagens stressade schema. Att inte förstå dessa utrymmen utan fokusera på att tidseffektivisera resenärernas alla separata resemoment kan innebära att resenärerna inte tar till sig nya innovationer eller mobilitetslösningar.

Det finns aspekter av människors vardagliga resenärsliv som blivit en ”guldkant” i tillvaron. Människor vill inte förlora dessa stunder, även om de säger i en enkätundersökning att de skulle vilja ha effektiva mobilitetslösningar från hemmet till resans mål.

Strunta i valfriheten – se till att det funkar och lyft andra värden

Idéer om individuell frihet och valfrihet är den rådande diskursen bland aktörer inom kollektiv trafik och andra delade mobilitetstjänster. Den här idén om individualism och individuell valfrihet är något som tolkas av samtiden som något väldigt positivt, och idén har blivit så självklar att i stort sett allt som erbjuds människan – eller för att använda ett begrepp som bättre passar inom idén om individuell valfrihet: kunden – filtreras genom denna idé.

Men att kunna välja ett tillräckligt antal avgångar eller olika alternativ är en hygienfråga för dem som reser kollektivt. Det är knappast diskursen om valfrihet som kommer att få den inbitne bilisten att välja kollektiva alternativ. Bilen, om något, symboliserar individuell frihet.

I rapporten ”Framtidens kollektiva mobilitet – nästa steg för hållbart resande” som tagits fram av Rådslaget för hållbar omstart (2022) står det att läsa:

”Pandemin visade oss att samhället, ställt inför en stor utmaning, har förmåga att finna nya lösningar. Låt oss använda den insikten för att utveckla framtidens kollektiva mobilitet på sätt som både bidrar till ökad **individuell frihet** och till ett samhälle som är långsiktigt hållbart.” (s.3)

Vidare:

”Vi menar att framtidens kollektiva mobilitet bör ses som en **frihetsreform**. Med utgångspunkt i kommande decenniers krav och förutsättningar behöver **valfriheten** sättas i centrum på sätt som ger människor ökade möjligheter till tillgänglighet som är hållbar.” (s. 8)

Sluta prata om individuell frihet och valfrihet i alla lägen. Det är snarare värden som prisnivå, att hitta flera ”guldkanter i vardagen” eller enkelhet som kommer att göra att fler väljer att åka hållbart.

”När det hänvisas till livsstil inom reklam, media och politik bygger det på idén om vår fria vilja. Att det finns en medvetenhet om att valen är många, och att det kan vara svårt för individen att veta vad som är det rätta valet framkommer genom de många försöken att tillhandahålla vägledning, genom webbsidor, litteratur eller öppna telefonlinjer. I dessa sammanhang diskuteras inte vilka möjligheter individen har att göra självständiga val. Det förs inte någon diskussion om att människors val begränsas av samhällets strukturer och att människor har olika förutsättningar välja beroende på vilka resurser de har.” (Sonneryd och Ugglå, s.13, 2011).

Håll vad du lovar

Människors toleransnivå när det gäller enstaka fel och brister i en upplevelse, produkt eller servicetjänst är ofta högre än man tror – så länge de anser sig få den upplevelse de förväntade sig i ett större perspektiv.

Det kan däremot vara direkt farligt för en organisation, en myndighet eller ett företag att utge sig för att vara något som de sedan inte kan uppfylla. Ett varumärke är förväntningar, om det så handlar om ett par nya sneakers från Adidas eller en bussresa med SL. Starka varumärken lovar vad de håller, och de tar ansvar för den tjänst som kunden betalat för. Mindre starka varumärken försöker hålla vad de lovar. Men i praktiken lyckas de allt för sällan uppfylla förväntningarna eller sitt ansvar gentemot kunden.

Upplevt värde är kundernas eller resenärernas känsla av den upplevelse de faktiskt får, oavsett deras egna förmågor. Att tala om individuell frihet och valfrihet och sedan inte kunna uppfylla förväntningarna skapar en känsla misstro, missnöje och otrygghet. Att ta ansvar och leverera det som ger en tillfredsställande och meningsfull känsla leder till både förändrade beteenden och lönsamhet på sikt, både för individen och för samhället.

Förstå resenärens behov före, under och efter resan

Den sista rekommendationen handlar om det övergripande behovet av att förstå resenärernas hela resa. I de korta, kompletterande intervjuer som genomförts i den här studien framgår att aspekter som har att göra med det som händer före och efter resan är något respondenterna spontant nämner. Detta visar tydligt på vikten av att förstå resenärernas behov före och efter resan – något som enskilda mobilitetsaktörer inte alltid är så angelägna om. Här kan en aktör som Trafikverket spela en viktig roll, inte minst när resenären reser över olika regioner och län där aktörer har olika resekulturer och olika sätt att arbeta internt.

Referenslista

”Dialog trygghet” (2012) Socialstyrelsen.

https://www.socialstyrelsen.se/globalassets/sharepoint-dokument/artikelkatalog/ovrigt/sid51-65_trygghet.pdf

Duhigg, Charles (2013), *The Power of Habit*. Random House Books.

”Framtidens kollektiva mobilitet – nästa steg för hållbart resande” (2022), Rådslaget för hållbar omstart.

Graffman, Katarina och Östberg, Jacob (2018), Vi är vad vi köper. Konsumtionskulturen är här för att stanna. Mondial.

Graffman, Katarina, Emma Lindblad och Jacob Östberg (2020), *På spaning efter den tid som kommer. Bubblor, skam och andra fenomen*. Polaris.

Graybiel, Ann M. och Kyle S. Smith (2014), ”Good Habits, Bad Habits”. *Scientific American* June 2014.

”Hållplats 2022. En undersökning av resvanor och attityder.” (2022) Västtrafik.

https://www.vasttrafik.se/globalassets/media/dokument/vasttrafik-2035/vt_hallplats_2022_ny.pdf

Johnson, Mikael och Eva-Karin Anderman (2021), ”En tjänstedesignansats för att utveckla innehållet i trafikinformation till resenärer”

https://fudinfo.trafikverket.se/fudinfoexternwebb/Publikationer/Publikationer_004601_004700/Publikation_004602/Slutrapport%2020210331%20Trafikinformation_.pdf

Kahneman, Daniel (2013), *Thinking Fast and Slow*. Farrar, Straus and Giroux

Koglin, Till (2019), Smarta bytespunkter - En studie av hur digitalisering kan påverka bytespunkters tillgänglighet. Rapport, K2.

”Kollektivtrafikbarometern 2021. Tema trygghet.”

<https://www.svenskkollektivtrafik.se/globalassets/svenskkollektivtrafik/dokument/aktuellt-och-debatt/publikationer/kollektivtrafikbarometern-2021-tema-trygghet-2022-03-15.pdf>

”Kollektivtrafikens barriärer – kartläggning av hinder i kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning.” (2019)

Trafikanalys, Rapport 2019:3.

https://www.trafa.se/globalassets/rapporter/2019/rapport-2019_3-kollektivtrafikens-barriarer.pdf

”Mobilitetstjänsten EC2B i det bilfria boendet Brf Viva. Erfarenheter från de första 12 månaderna.” (2020), Trivector.

Ravaisson, Félix (2008 (1838)), *Of Habit*, Bloomsbury Publishing.

”Resenärernas syn på järnvägsmarknaden 2021.” (2021), Transportstyrelsen.

https://www.transportstyrelsen.se/globalassets/global/publikationer-och-rapporter/marknadsovervakning/resenarers-syn-pa-jarnvagsmarknaden_2021.pdf

Yousefi, Katajon och Klara Eklund (2021), "Resenärens wayfindings process i stationsmiljö. En observationsstudie i Stockholm City". Examensarbete, KTH, Skolan för arkitektur och samhällsbyggnad. <http://kth.diva-portal.org/smash/get/diva2:1580057/FULLTEXT01.pdf>

Sonneryd, Linda & Ylva Uggla (2011), *(O)möjliga Livsstilar*. Studentlitteratur, Lund.

"Tryggare Sverige" (2021). Rapport 2021:2.