

**Kollektivtrafik för alla - PM
nya mått och metoder för 2019:8
nationell måluppföljning**

**Kollektivtrafik för alla - PM
nya mått och metoder för 2019:8
nationell måluppföljning**

Trafikanalys

Adress: Rosenlundsgatan 54
118 63 Stockholm

Telefon: 010 414 42 00

Fax: 010 414 42 10

E-post: trafikanalys@trafa.se

Webbadress: www.trafa.se

Ansvarig utgivare: Mattias Viklund

Publiceringsdatum: 2019-10-09

Förord

Denna promemoria redovisar resultatet av Trafikanalys arbete med att utveckla metoden för att följa upp indikatorn "Användbarhet för alla" i den nationella måluppföljningen. Utvecklingsarbetet följde på ett regeringsuppdrag om att kartlägga funktionshinder i kollektivtrafik som redovisades i mars 2019.

Vi tackar för värdefulla synpunkter från alla som deltagit i samtal och på annat sätt bidragit i arbetet. Under genomförandet har Trafikanalys särskilt samrått med Myndigheten för delaktighet, Trafikverket, Konsumentverket, Svensk Kollektivtrafik, och Sveriges Kommuner och Landsting.

Projektledare på Trafikanalys har varit Tom Andersson. Övriga projektdeltagare var Andreas Holmström och Mats Wiklund.

Följande underlagsrapporter har tagits fram inom ramen för utvecklingsarbetet.

- Nationell måluppföljning för kollektivtrafikens användbarhet – förslag på mätinstrument. Trivektor Traffic. PM 2019:95.
- Användbar kollektivtrafik. Teknisk rapport. Kantar Sifo.

Stockholm i oktober 2019.

Krister Sandberg

Biträdande avdelningschef

Innehåll

Förord	3
Sammanfattning	5
1 Syfte och bakgrund	7
1.1 Ett nationellt prioriterat nät	8
1.2 Regional uppföljning	10
1.3 Användbarhetsmätningar	11
1.4 Promemorians struktur.....	12
2 Utgångspunkter och tillvägagångssätt	13
2.1 Två grundperspektiv.....	13
2.2 Verksamhetsuppgifter	15
2.3 Reseundersökningar	16
3 Utvärdering av metoder	19
3.1 Expertbedömningar.....	19
3.2 Webbpanelenkät	20
4 Resandet vid tillgängliga noder	27
4.1 Regionala uppgifter.....	27
4.2 Andra källor.....	29
5 Kvalitet på tillgänglighetsinformation	31
5.1 Konsumentverkets föreskrifter	31
5.2 Regionala förutsättningar.....	32
5.3 Kvalitetsgranskning och mått	33
6 Upplevd användbarhet	35
6.1 Självrapporterade hinder.....	35
6.2 Kvalitetssäkring	36
7 Diskussion	39
8 Referenser	41
Bilaga 1 Brev till regionala aktörer	43
Bilaga 2 Brev till kommuner	45
Bilaga 3 Webbpanelfrågor	46
Bilaga 4 Statistiska analyser	50
Bilaga 5 Granskningsprotokoll	51

Sammanfattning

I promemorian presenteras ett nytt nyckelmått på "Användbarhet för alla", en indikator i den nationella måluppföljningen av de transportpolitiska målen. Indikatorn ska ge en lägesbild av transportsystemets tillgänglighet och användbarhet, med ett särskilt fokus på personer med funktionsnedsättning och kollektivtrafik. Det nya nyckelmåttet involverar tre delmått: (1) *resandet vid tillgängliga noder* (hållplatser och stationer för buss- och spårtrafik), (2) *kvalitet på tillgänglighetsinformation* och (3) *upplevd användbarhet*. Varje delmått följs upp vart tredje år, varje år ett av dem, med hjälp av varierande källor och undersökningar.

Hittills har "Användbarhet för alla" byggts på två huvudsakliga mått: tillgänglighetsanpassning av fordon respektive bytespunkter. Två källor har varit återkommande, dels en databas för regional uppföljning av trafikavtal, FRIDA, dels Trafikverkets årsredovisning av åtgärdade hållplatslägen i det prioriterade nätet. Måtten och källorna har visat sig vara snäva och även förenade med kvalitetsproblem. De avser ett begränsat antal fysiska och tekniska åtgärder, samtidigt som det saknas riktlinjer, system och rutiner för nationell uppföljning och kvalitetskontroll. Dessutom varierar kriterierna för tillgänglighetsanpassning mellan regioner. Ingen hänsyn tas heller till andra viktiga aspekter som information och service. Mot denna bakgrund har Trafikanalys utvecklat nya mått och metoder för nationell måluppföljning.

Med fokus på regional kollektivtrafik

Enligt Lag (2010:1065) om kollektivtrafik har regionala kollektivtrafikmyndigheter ansvaret för att formulera tillgänglighetsmål och åtgärdsplaner för kollektivtrafiken med hänsyn till behov bland personer med funktionsnedsättning. Nationella standarder och vägledningar saknas i denna fråga, vilket har resulterat i betydande regional variation i kriterier, mål och uppföljning. Trafikanalys nationella måluppföljning kommer därför att utgå från dagens varierande regionala förutsättningar, snarare än att definiera och tillämpa en gemensam nationell standard.

Måluppföljningen av "Användbarhet för alla" avgränsas vidare till regional buss- och spårtrafik. Den står för mer än 90 procent av resandet med kollektivtrafik. En fördjupad och breddad måluppföljning som omfattar båt- och flygresandet bland personer med funktionsnedsättning kan komma att göras mindre frekvent, vart tredje eller vart fjärde år.

Resandet vid tillgängliga noder

Det första måttet, *resandet vid tillgängliga noder*, avser noder som uppfyller regionernas egna tillgänglighetskriterier för bytespunkter. Uppgifter om kriterier och andel påstigningar som görs vid tillgängliga noder samlas in från regionala kollektivtrafikmyndigheter, länstrafikförvaltningar och bolag. Uppgifter sammanställs i form av två komponenter: (1a) *antal regioner som har en växande andel tillgängliga noder*, alternativt att regionerna tillämpar *nya högre krav på tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning*, respektive (1b) *antal regioner som har en växande andel påstigningar vid tillgängliga noder*, alternativt tillämpar *nya högre krav*.

Delmåttet beräknas genom att summera de två komponenterna över Sveriges 21 regioner. Summan räknas om till en andel mellan 0 och 100 procent av maximala poäng. Det beräknas

så att ett oförändrat läge i mängden tillgängliga noder, eller påstigningar, resulterar i en svagt negativ trend. En reell minskning räknas som en starkare negativ trend.

Kvalitet på tillgänglighetsinformation

Kvalitet på tillgänglighetsinformation avser den information om tillgängligheten som lämnas på länstrafikens webbsidor. Trafikanalys kommer att regelbundet genomföra kvalitetsgranskningar av denna information med utgångspunkt i gällande regelverk, i första hand Konsumentverkets planerade föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer. Kraven avser information på webbplatser och i mobilapplikationer om framför allt teknisk utrustning på fordon, hållplatser och stationer för rullstolsburna och resenärer med nedsatt syn eller hörsel. Kraven är konkreta och lämpliga som utgångspunkt för måluppföljning. Föreskrifter och krav kan komma att förändras innan Konsumentverket verkställer dem, vilket även gäller Trafikanalys kvalitetsgranskning.

Trafikanalys har utgått från Konsumentverkets förslag till föreskrifter och utvecklat preliminära mer omfattande kvalitetskrav på tillgänglighetsinformation. Dessa kvalitetskrav är av två slag: (2a) statisk information på regionala webbsidor respektive (2b) relevant och aktuell information i regionala reseplanerare och informationstjänster för trafikstörningar och avvikelser. *Kvalitet på tillgänglighetsinformation* består av båda dessa komponenter, där var och en beräknas på basis av systematisk kvalitetsgranskning av 21 webbplatser för kollektivtrafik. Kraven kan komma att revideras med tiden beroende på regel- och teknikutveckling.

Upplevd användbarhet

”Användbarhet för alla” handlar om att resmöjligheterna i kollektivtrafiken är jämlika, att dess utformning och funktion inte hindrar vissa resenärsgupper att nyttja kollektivtrafiken. Personer med funktionsnedsättning reser idag i mindre utsträckning kollektivt och upplever i högre grad hinder när de reser kollektivt. Frågan är om gapet minskar eller inte. Det tredje måttet, *upplevd användbarhet*, avser därför utvecklingen av gapet i resandet och upplevda hinder mellan resenärsgupper, personer med och utan funktionsnedsättning.

Även det tredje delmålet, *upplevd användbarhet*, omfattar två komponenter: (3a) erfarenhet av att undvika resor med kollektivtrafik, respektive (3b) upplevda hinder i kollektivtrafik. I båda fallen utgörs underlaget av enkätundersökningar som riktar sig till allmänheten med frågor om funktionsnedsättning, erfarenheter av kollektivtrafik och upplevda hinder. Relativa skillnader i erfarenheter av att undvika resor och upplevda hinder beräknas för resenärsgupper med och utan funktionsnedsättning, samt för olika regioner. Trafikanalys måluppföljning är om dessa skillnader minskar eller ökar över tid.

Användbarhet för alla

Det slutliga nyckeltalet ”Användbarhet för alla” ges av summan av delmätt och komponenter. Alla delmätt och komponenter väger lika. De kommer var för sig att beskrivas som procentandelar av maximala poäng, varefter de summeras till ett sammanvägt mått på ”Användbarhet för alla”, som även det räknas om till procentandelar, från 0 till 100 procent.

Denna promemoria beskriver främst de metoder och mått som underbygger delmåten. Vissa resultat presenteras i syfte att exemplifiera och illustrera metoder och mått. Kompletta resultat för nyckeltal, delmätt och komponenter presenteras för första gången i Trafikanalys nationella måluppföljning 2020.

1 Syfte och bakgrund

Enligt 3 § i Förordning (2010:186) med instruktion för Trafikanalys ska myndigheten varje år redovisa en uppföljning av de transportpolitiska målen till regeringen. Syftet är att ge en årlig lägesbild av utvecklingen av transportsystemet. Uppföljningen omfattar idag 15 indikatorer som underbyggs med närmare 100 mått.

En av indikatorerna är "Användbarhet för alla". Den ska spegla i vilken mån som transportsystemet är användbart och tryggt för alla, oavsett kön, ålder eller funktionsnedsättning (Trafikanalys, 2019b; Trafikanalys, 2017). Kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättning (PFN) är en central komponent, men inga mått eller mätmetoder har formellt fastslagits för ändamålet.¹

I en översyn över måluppföljningen (Trafikanalys, 2017) hänvisade Trafikanalys till ett förslag till effekt- och resultatmål på transportområdet från Myndigheten för delaktighet (MFD, 2016). Effektmålet var *att personer med funktionsnedsättning har jämlika möjligheter att resa oavsett bostadsort och vart i landet*. Det underbyggdes med tre resultatmått: (1) *att tillgängligheten på fordon, bytespunkter och biljett- och informationssystem ökar*, (2) *att kunskapen om tillgänglighet i kollektivtrafiken ökar*, och (3) *att färre resor med färdtjänsten försenas eller uteblir*.

Inga mått eller metoder har formellt utarbetats med hänsyn till dessa mål. Inte heller har målen följts upp i senare utredningar och handlingsplaner på området. De tre resultatmålen rymmer dock viktiga dimensioner som bör vara vägledande för nationell måluppföljning.

1. Kollektivtrafikens reella tillgänglighet,
2. ansvariga aktörers kunskap på området och
3. färdtjänstens betydelse.

Målet med det aktuella arbetet har varit att utvärdera existerande underlag och potentiellt nya källor till måluppföljning, samt att föreslå mått och mätmetoder i anslutning till dessa som kan omsättas i den nationella måluppföljningen 2020. Vi har avgränsat utvecklingsarbetet till kollektivtrafik. Ett parallellt arbete pågår med att utveckla kunskapsunderlag och statistik om särskilda persontransporter, som färdtjänst. Förutsättningarna för uppföljning av kollektivtrafik respektive färdtjänst skiljer sig så pass att de inledningsvis bör diskuteras och utvärderas separat.

I betänkandet av Styretredningen för funktionshinderspolitiken (SOU 2019:23) finns ett förslag att införa sektorsansvariga myndigheter för genomförandet av politiken, med Trafikverket på transportområdet. Trafikanalys föreslås få ansvar för uppföljning och ska bistå Trafikverket i utvecklingsarbetet av indikatorer.

Även om nya ansvar för uppföljning av funktionshinderpolitiken kan följa på Styretredningen finns det behov att klargöra aktuella problem med Trafikanalys nationella måluppföljning och utveckla nya mått och metoder för denna. Detta arbete kan också tjäna som underlag för en senare och bredare uppföljning av funktionshinderpolitiken på transportområdet.

¹ Förkortningen "PFN" syftar till att underlätta läsning. Den användes för första gången i regeringsuppdraget om kartläggning av funktionshinder i kollektivtrafik (Trafikanalys, 2019a). Den kom då till efter samråd med företrädare för funktionshinderrörelsen och andra organisationer.

I Trafikanalys tidigare måluppföljning har två mått på användbarhet varit återkommande, dels *tillgänglighetsanpassade hållplatser*, dels *tillgänglighetsanpassade fordon*. Det första byggde på Trafikverkets årsredovisningar av antalet åtgärdade busshållplatser och tågstationer i det nationellt prioriterade nätet för kollektivtrafik.² Det andra måttet byggde på uppgifter i FRIDA, en miljö- och fordonsdatabas för regional uppföljning av trafikavtal.³ Med undantag för Region Stockholm används FRIDA av Sveriges alla landsting.

I ett regeringsuppdrag om att kartlägga funktionshinder i kollektivtrafik visade sig dessa mått vara förenade med både begränsningar och kvalitetsbrister (Trafikanalys, 2019a). Efter uppdraget beslutade därför Trafikanalys om att utveckla nya mått och metoder. Denna PM sammanfattar resultatet. Vi inleder med att beskriva nuvarande problem och behov.

1.1 Ett nationellt prioriterat nät

I Trafikverkets förslag till nationell plan 2018–2029 (Trafikverket, 2018), samt underlaget till planen (Trafikverket, 2017), beskrivs ett pågående arbete med ett "Trafikslagsövergripande nationellt prioriterat nät av kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning". Nätet har sitt ursprung i ett regeringsuppdrag 2006 till dåvarande Vägverket och Banverket, ett nationellt handlingsprogram för kollektivtrafikens långsiktiga utveckling. Ett av fem prioriterade områden var "kraftsamling för en tillgänglig kollektivtrafik för funktionshindrade".

Arbetet skall inriktas mot ett prioriterat nätverk, där infrastruktur som stationer m.m. samt fordon, trafik och övrig service är av hög kvalitet och användbar för alla [...] Här skall funktionshindrade och andra människor med särskilda behov kunna resa säkert och tryggt över hela landet [...] Det prioriterade nätet skall vara en utgångspunkt för vidare anpassningsarbete och skall successivt utvidgas [...] arbetet med handikappanpassningen av kollektivtrafiken till år 2010 ges högsta prioritet (Näringsdepartementet, 2006).

Uppdraget slutredovisades 2007 (Vägverket, 2008). Då konstateras att ett prioriterat nät har definierats och att insatser görs, men att nätet inte kommer att vara klart till 2010. Det återstår arbete med att klargöra behov och mål, utarbeta planer och genomföra åtgärder. I maj 2009 redovisar transportmyndigheterna ytterligare ett uppdrag om att delge förteckning och karta över det planerade prioriterade nätet (Banverket och Vägverket, 2009). Redovisningen omfattar även definitioner och kriterier för insatsprioriteringar.

Sedan tio år tillbaka ställs krav på beskrivning av det nationellt prioriterade nätet, dels enligt Förordning (2009:236) om en nationell plan för transportinfrastruktur,

5 § Den nationella planen för transportinfrastruktur ska innefatta en beskrivning av ett för personer med funktionsnedsättning prioriterat nationellt transportnät inom vilket infrastrukturen, stationerna och fordonen ska kunna användas av alla;

dels enligt Förordning (1997:263) om länsplaner för regional transportinfrastruktur,

4 a § Den regionala planen för transportinfrastruktur ska innefatta en beskrivning av ett för personer med funktionsnedsättning prioriterat regionalt transportnät inom vilket infrastrukturen, stationerna och fordonen ska kunna användas av alla. Förordning (2009:239).

² <https://trafikverket.ineko.se/se/trafikverkets-%C3%A5rsredovisning-2018>

³ www.frida.port.se/hemsidan/default.cfm

Det prioriterade nätet har tagits upp i nationella planer sedan 2010. Med undantag för nationell plan 2010 omfattar de aktuella planerna inga beskrivningar av nätet som sådant, dvs. faktiska mål- och bytespunkter, samt reella tillgänglighetsåtgärder i relation till dessa. I aktuell nationell plan 2018–2029 konstateras att cirka 70 järnvägsstationer och 1 000 busshållplatser återstår.

Under Trafikanalys kartläggning av funktionshinder i kollektivtrafiken ombads Trafikverket att redogöra för det nationellt prioriterade nätet i termer av vad som var åtgärdat var och när, samt aktuella åtgärdsplaner. Det gick dock inte att få fram någon systematisk sammanställning. Trafikverket samlar årligen in uppgifter om antalet åtgärder från regionkontoren, men utan närmare beskrivningar av vad som faktiskt görs och var det görs. Inte heller används några databaser eller register över platser och åtgärder.

Trafikverkets insatser vägleds av två riktlinjer, "Vägar och gators utformning", VGU Krav och Råd (Trafikverket 2015a och 2015b), samt "Utformning av den fysiska miljön på stationer för personer med funktionsnedsättning" (Trafikverket 2015c). För kommunala väghållare finns en VGU-guide som bland annat utgår från krav och råd i Trafikverkets VGU (Sveriges Kommuner och Landsting 2015). Trafikverkets riktlinjer avser krav på vissa fysiska tillgänglighetsåtgärder inom ramen för det egna ansvarsområdet. Att uppfylla dessa resulterar inte i att en hållplats eller en station kan sägas vara tillgänglighetsanpassad i sin helhet.

Med andra ord, tillgänglighetskriterierna för det "prioriterade nätet" såsom det beskrivs idag omfattar bara åtgärder inom ramen för Trafikverkets ansvar. Att enbart rapportera sådana åtgärder är inte i linje med vad det prioriterade nätet avsåg för 10 år sedan. Istället krävs att flera myndigheter och andra aktörer samverkar för att ställa samman underlag om transportsystemets tillgänglighetsanpassning, men där Trafikverket har huvudansvaret för sammanställningen enligt de förordningar som citeras ovan.

Även Trafikverkets redovisning av tillgänglighetsanpassade järnvägsstationer kan förbättras. Det saknas en förteckning över platser och åtgärder. På Trafikverkets webbplats anges exempel på åtgärder för drygt 20 stationer under de senaste fem åren. Flertalet har ingått i de kvalitetsgranskningar som en ideell förening, Resenärsforum, har gjort av landets stationer. Trafikanalys har fått ta del av granskningsprotokollen i sin helhet och sammanställt resultat i en tidigare rapport.⁴ För en närmare bedömning av de 20 stationer som Trafikverket har listat på sin webbplats har Trafikanalys gått igenom granskningsprotokollen igen, varmed vi kunde identifiera 17 av 20 tågstationer. Vi gjorde följande observationer.

- Det saknades mötesplats för ledsagning vid 4 av 16 besök.
- Det saknades talstöd (pratorer) vid 8 av 16 besök.
- Det saknades information i blindskrift vid 7 av 17 besök.
- Det saknades handikaptoalett vid 4 av 17 besök.
- Det saknades anvisningar för felanmälan vid 10 av 17 besök.

Sammanfattningsvis bedömer Trafikanalys att det av två skäl saknas grund för en fortsatt måluppföljning av ett nationellt prioriterat nät som bygger på Trafikverkets åtgärder vid vissa hållplatser på det statliga vägnätet. Dels lever dagens åtgärder inte upp till ursprungliga mål. Dels är de begränsade till Trafikverkets ansvarsområde och ger ingen helhetsbild av kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet för PFN. Dessutom är åtgärdsrapporteringen i sig förenad med brister, eftersom det inte går att veta vad som är gjort var.

⁴ Resenärsforum har delgett grunduppgifter om kvalitetskontroller till Trafikanalys. En närmare diskussion av underlaget finns i Trafikanalys redovisning av regeringsuppdraget om kartläggning av funktionshinder i kollektivtrafiken (Trafikanalys, 2019a).

1.2 Regional uppföljning

Enligt Lag (2010:1065) om kollektivtrafik ska de regionala kollektivtrafikmyndigheterna (RKM) klargöra åtgärdsbehov och tidsplaner för kollektivtrafikens tillgänglighet för PFN i det regionala trafikförsörjningsprogrammet. Programmet ska dessutom inkludera en specifikation av vilka bytespunkter och linjer som ska vara fullt tillgängliga. I förarbetet till lagen, proposition 2009/10:200 "Ny kollektivtrafiklag", klargörs till viss del förändringarna i ansvarsfördelningen som följer med lagen, samt relationerna mellan denna lag och förordningarna om nationell och regionala planer för transportinfrastruktur (sidorna 48–49, 116 och 81, i tur och ordning).

Den regionala kollektivtrafikmyndigheten har ett övergripande ansvar för att verka för att kollektivtrafiken anpassas så att den är tillgänglig och användbar för alla resenärgrupper, inklusive personer med funktionsnedsättning. [...] Myndigheten ska även definiera vilka bytespunkter och linjer i ett prioriterat nät som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer. Det nationella prioriterade nätet [...] bör i detta sammanhang kunna vara en utgångspunkt.

En liknande planering ska även ske enligt 4 a § förordningen (1997:263) om länsplaner [...] Där är det dock fråga om mer långsiktig ekonomisk planering.

[En viktig uppgift för Trafikanalys] blir att granska hur väl arbetet med att göra kollektivtrafiken användbar för personer med funktionsnedsättning utförs.

RKM har alltså ansvaret för planering och uppföljning av åtgärder i regional kollektivtrafik. I korrespondens har Trafikverket uppgett att de numera utgår från regionala prioriteringar för insatser inom det egna ansvarsområdet. Det nationella nätet har med andra ord kommit att definieras av varierande regionala kriterier, snarare än tvärtom.

Under 2018–2019 gick Trafikanalys igenom aktuella trafikförsörjningsprogram och bedömde innehållet (Trafikanalys, 2019a). Det konstaterades en brist på behovsanalyser och att målbilder var begränsade till fysisk tillgänglighet och förekomst av viss teknisk utrustning. Det saknades bredare utvärderingar och mål. Den regionala variationen var stor, men generellt kan ambitionen sägas vara låg med utgångspunkt i de möjliga angreppssätt som nämns i en vägledning på området (Partnersamverkan, 2015).

Kollektivtrafiklagen har inget krav på vad begreppet ["fullt tillgänglig"] ska innehålla. De regionala kollektivtrafikmyndigheterna har att följa befintlig lagstiftning som en lägstanivå [...] Inget hindrar [...] mål [...] som är högre än lagstiftningsnivån [...] detta kan kräva mer av dialog och samarbete, samfinansiering etc. [...] Stor vikt bör läggas vid "hela resan" [...] Det är bra med samordning mellan tillgänglighetsanpassning av fordon och bytespunkt [...] Sammanfattningsvis är det viktigt att prioritera såväl utifrån ett stråk- och effektivitetstänk som att integrera både infrastruktur och fordon i tillgänglighetsplanen.

Flertalet regioner saknar sammanhållna och uppdaterade styrdokument om mål, prioriteringar och status på tillgänglighetsbehov och åtgärder. Vidare är uppföljning mer systematisk och standardiserad för fordon än hållplatser och stationer. Alla RKM, med undantag för Region Stockholm, använder ett gemensamt system för uppföljning av trafikavtal, FRIDA, en miljö- och fordonsdatabas. Trafikutförarna rapporterar in status på fordon som berörs av avtal, även tillgänglighet, dvs. förekomst av rullstolsplats, ramp och audiovisuellt utrop.

Systemet ger dock utrymme för regional variation i avtalshantering, uppföljning och kvalitetskontroller. Även om uppgifter är standardiserade kan det vara oklart om de är fullständiga och vad de egentligen avser. Det finns dessutom osäkerhet kring hur tillgänglighetskriterier

tillämpas i praktiken. Trafikanalys har därför sammantaget bedömt att FRIDA för tillfället inte håller måttet för en nationell måluppföljning.

1.3 Användbarhetsmätningar

I nationell och regional uppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet påtalas inte sällan bristen på systematisk uppföljning och mätning, se exempelvis "KOLL framåt" (Vägverket, 2008), "Hela resan Hela året" (Trafikutskottet, 2013) och regeringsuppdraget om kartläggning av funktionshinder i kollektivtrafik (Trafikanalys, 2019a). För några år sedan tog Trafikanalys därför initiativ till ett nytt mätinstrument under namnet "användbarhetsmätning" i samverkan med andra myndigheter (Trafikanalys, 2016).

Först genomfördes en inventering av krav på kollektivtrafikens användbarhet från funktionshinderorganisationer. Nio funktionsnedsättningar var representerade: *Hörselnedsättning/dövhet*, *Mag-/tarmsjukdom*, *Astma/allergi*, *Rörelsenedsättning*, *Synnedsättning/blindhet*, *Utvecklingsstörning*, *Ängest/oro*, *Dyslexi* och *ADHD*. Drygt ett par hundra krav inkluderades i mätningarna. De avsåg framför allt statiska fysiska och tekniska egenskaper hos hållplatser, stationer och fordon, samt tillgänglighetsinformation på webben.

Kraven fördelades på sju resemoment: *Planering av resa*, *Köp av biljett/resecentrum*, *Byte*, *Station/hållplats*, *Ombordstigning*, *Ombord* och *Avstigning*. Mätningarna innebar observationer inför och under en resa om kraven ifråga var uppfyllda eller inte. De genomfördes 2013–2015, under oktober–november varje år, på fem orter i Sverige, genom totalt 331 observationsresor fördelade på alla trafikslag och några rutter (linjer) per ort.

Resultatet sammanställdes i form av användbarhetsindex 0–100 per trafikslag, resemoment, ort och funktionsnedsättning, samt i ett totalindex. Totalindex varierade mellan 43–48. Vissa mönster är kända från andra studier, exempelvis att spårtrafik får högre värden än buss och färja, och att storstäder ligger högre än mindre orter. Andra resultat avviker från förväntningar, till exempel betydligt högre poäng för resemomentet *Planering av resa*. Information är i andra studier mer påtagliga hinder för PFN (för en översikt, se Trafikanalys, 2019a).

Vissa kvalitetsgranskningar har gjorts av mätmetoden, dock ingen systematisk utvärdering av tillförlitlighet och validitet. Det är exempelvis oklart hur krav förhåller sig till resenärers behov i ett hela-resan-perspektiv, samt vilka som är viktigare och mindre viktiga. Metoden omfattar i första hand statiska och fysiska egenskaper som är enkla att observera. Andra kvalitetsfrågor berörs i liten utsträckning, till exempel avstånd till och mellan hållplatser, underhåll, störningar, trängsel, bemötande och ledsagning. Samstämmigheten mellan bedömare och andra källor behöver utvärderas bättre.

I utredningen om särskilda persontransporter (SOU 2018:58) uttrycks en viss förväntan om att användbarhetsmätningar ska kunna implementeras på bred front för uppföljning. För det krävs inte bara systematisk utvärdering, utan också en bred diskussion av ansvar, mål och resurser för en löpande uppföljning.

Mätmetoden innebar observationer av särskilda åtgärder och hinder för särskilda grupper, istället för att klargöra "användbarhet för alla". Det innebär en risk för en uppföljning som befäster behov av kostsamma åtgärder för särskilda grupper, snarare än att klargöra åtgärdernas användbarhet och nytta för alla. Ytterst kan detta leda till stigmatisering av svagare grupper.

Metoden gjorde heller ingen distinktion mellan samhällets krav och resenärernas behov. En nationell lägesbild av kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet bör ta höjd för det. Det gäller att förstå olika slags gap, gap mellan behov och åtgärder, mellan mål och måluppfyllelse, mellan krav och regelefterlevnad. Dessutom bör hänsyn tas till varierande regionala förutsättningar och möjligheter att tillhandahålla transporttjänster.

Avslutningsvis, användbarhetsmätningarna omfattade fem orter och ett 30-tal trafiklinjer. De externa kostnaderna var cirka 2,5 miljoner kronor. Det tillkom interna arbetsinsatser på flera myndigheter som inte har gått att uppskatta. För nationella representativa mätningar är det rimligt att skala upp antalet mätpunkter och därmed kostnader 50–100 gånger. Med tanke på ovan nämnda begränsningar gör Trafikanalys bedömningen att nationell måluppföljning på området bör vara både bredare och mer effektiv än så.

1.4 Promemorians struktur

I promemorian sammanfattas resultatet av Trafikanalys utveckling av nya mått och metoder för måluppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet. Efter detta inledande kapitel följer ett kapitel om *Utgångspunkter och tillvägagångssätt*. Det beskriver vilka typer av uppgifter och data som kan fungera som underlag för måluppföljningen. Dels verksamhetsuppgifter om riktlinjer och åtgärder från ansvariga myndigheter. Dels enkätundersökningar om funktionsvariationer, resvanor och upplevda hinder till allmänheten och specifika grupper.

I det tredje kapitlet *Utvärdering av metoder* redovisar vi vår utvärdering av två möjliga metoder för att samla in underlag till måluppföljning. Dels expertbedömningar och självskattningar av tillgänglighetsbehov och insatser. Dels en kostnadseffektiv webbpanelenkät. Att låta experter göra generella lägesbedömningar kan vara ett alternativ till att samla in detaljerade uppgifter i komplicerade frågor och problem. Det kan även vara påkallat med kostnadseffektiva enkäter för att möta behovet av svar på mer avgränsade och specifika frågor.

I efterföljande tre kapitel (4–6) presenterar vi de tre delmåten på indikatorn *Användbarhet för alla: Resandet vid tillgängliga noder, Kvalitet på tillgänglighetsinformation* respektive *Upplevd användbarhet*. Varje kapitel redogör för definitioner av mått, vilka uppgifter och data som de bygger på, hur uppgifter och data samlas in, samt hur beräkningar görs. I promemorians sista kapitel sammanfattar vi dagens problem och lösningar med måluppföljningen.

2 Utgångspunkter och tillvägagångssätt

I det här kapitlet beskriver vi utgångspunkter och tillvägagångssättet i utvecklingsarbetet. Med hänsyn till problembilden såsom den har beskrivits i kapitel 1 bör nya mått och metoder ha en större täckning och räckvidd ifråga om grupper, hinder, behov och åtgärder. Samtidigt måste insamling av uppgifter och dataanalyser vara resurseffektiva. En central del av utvecklingsarbetet har därför varit att utvärdera informations- och datakällor.

2.1 Två grundperspektiv

Verksamhetsperspektivet

Med verksamhetsperspektivet avser vi kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet som ansvariga aktörer definierar det. Många aktörer delar på ansvaret, men regionala kollektivtrafikmyndigheter (RKM) har ansvaret för regional målplanering och uppföljning. Regionala kollektivtrafik representerar över 90 procent av kollektivtrafikresorna i Sverige, varför regional styrning och uppföljning är centralt även för nationell måluppföljning.

Regelverk är en viktig faktor som sätter ramarna för aktörernas egen styrning och uppföljning. I Sverige omfattar det i huvudsak krav på isolerade fysiska och tekniska åtgärder, vissa tjänster som ledsagning och allmänna krav på målstyrning, men inga systematiska definitioner eller kriterier avseende kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet. Andra länders regelverk kan vara mer omfattande.

I juli 2019 antog Kanada en ny lag för "tillgängliga transporter för personer med funktionsnedsättning".⁵ Lagen ställer krav på information, service och utformning av fordon och större bytespunkter, stationer och terminaler, för alla trafikslag. Den riktar sig till trafikutförare och infrastrukturförvaltare, men undantar viktiga delar av den regionala kollektivtrafiken. Annan spårtrafik än tåg ingår inte, till exempel tunnelbana. Inte heller ställs krav på busshållplatser. Trots dessa begränsningar i tillämpningar rymmer lagen ett helhetsperspektiv på hinder som sällan kommer till uttryck i regelverk på området:

"hinder kan avse allt, inklusive något fysiskt eller tekniskt, utformning eller attitydfrågor, allt som involverar information eller kommunikation, som är resultatet av regelverk eller praxis, som hindrar fullt och lika deltagande i samhället för personer med en funktionsnedsättning, inklusive nedsatta förmågor av fysisk, psykisk, intellektuell, kognitiv, lärande, kommunikativ eller sensorisk natur, eller annan funktionell begränsning."

Den nya lagen ställer krav på en rad insatser och åtgärder för transportörer som ska följas upp systematiskt.

⁵ Accessible Transportation for Persons with Disabilities Regulations SOR/2019-244: <http://gazette.gc.ca/rp-pr/p2/2019/2019-07-10/html/sor-dors244-eng.html>

- Hur kommunikation med resenärer med funktionsnedsättningar ska gå till.
- Hur personal ska utbildas för att hjälpa resenärer med funktionsnedsättningar.
- Vilken hjälp som ska ges till resenärer med funktionsnedsättningar.
- Hur terminalbyggnader ska göras tillgängliga.
- Hur flygplan, färjor, tåg och bussar ska göras tillgängliga.

Det svenska regelverket är mer begränsat och fragmenterat (Trafikanalys, 2019a). Plan- och bygglagen (PBL), plan- och byggförordningen (PBF), samt Boverkets byggregler och föreskrifter⁶ omfattar krav på fysisk tillgänglighet i byggnader och på allmänna platser. I transportlagstiftning ställs krav på anpassning av fordon och tillhandahållande av viss service som ledsagning. I lagstiftning om infrastrukturplanering och kollektivtrafik ställs generella krav på innehåll i infrastrukturplaner och trafikförsörjningsprogram. Dessutom finns det lagkrav på information till resenärer som även omfattar tillgänglighetsinformation.

Det svenska regelverket innebär osäkra förutsättningar och möjligheter att samla in uppgifter och underlag från myndigheter och branschaktörer (Trafikanalys, 2019a). Krav på uppföljning och rapportering är vaga. Mot den bakgrunden är det viktigt att utvärdera existerande och nya möjliga datakällor för verksamhetsuppföljning. Utgångspunkten har varit lednings- och metodstöd, standarder och vägledningar, till exempel ett metodstöd som har utvecklats inom ramen för ett EU-finansierat FoU-projekt *Methodology for Describing the Accessibility of Transport in Europe* (MEDIATE).⁷

Resenärsperspektivet

Trafikanalys (2019a) kartläggning av funktionshinder i kollektivtrafiken omfattade bland annat en enkät till ett urval ur befolkningen om hinder bland personer med och utan funktionsnedsättningar. Syftet var att jämföra grupper och upplevda hinder, samt utvärdera effekter av upplevda hinder på resandet med kollektivtrafik. Tidigare studier har varit begränsade till specifika grupper med särskilda hinder och behov, som rullstolsburna, allvarligt synskadade och personer med grav hörselnedsättning.

Resultatet visade att hinder för tillgänglighet och användbarhet är av både allmän och särskild karaktär. Exempelvis var bristande möjligheter att få hjälp under en resa, att göra andra resor än rutinemässiga, spontana resor,⁸ och att få information om trafikstörningar de mest utbredda hindren oavsett grupp, vare sig med eller utan funktionsnedsättning.

Otillräcklig service och information innebär vidare en osäkerhet och otrygghet som kan vara skäl nog att avstå från att resa kollektivt, oavsett grupp. Däremot drabbade alla slags hinder, såväl allmänna som särskilda, personer med funktionsnedsättning (PFN) mer än övriga, till exempel bristande teknisk utrustning och utrymme för hjälpmedel. PFN erfar överlag mer hinder än andra resenärsg grupper. Ju fler funktionsnedsättningar, desto fler och större hinder.

Resultatet visade vidare att upplevda hinder är en starkare indikator på resandet än frågorna om en resenär har en funktionsnedsättning eller inte. Det visade att särskilda hinder inte säger allt om funktionshinder i ett hela-resan-perspektiv. Allmänna hinder utgör också högre trösklar för personer med funktionsnedsättning. Funktionshinder har traditionellt betraktats som

⁶ Enkelt avhjälpna hinder (BFS 2013:9 - HIN 3) och Tillgänglighet på allmänna platser (BFS 2011:5 ALM 2).

⁷ <https://cordis.europa.eu/project/rcn/88862/factsheet/en>

⁸ Spontana resor avser både resor som genomförs med kort varsel och resor till platser utanför resenärens vanliga omgivning.

särskilda hinder, medan allmänna hinder snarare uppfattas som kvalitetsbrister i service och information. I ett resenärsperspektiv är skillnaden irrelevant.

Alla hinder för kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet skapar problem, oavsett om de är allmänna eller särskilda. Den relevanta frågan då är vilka hinder som bäst speglar användbarhet för en mångfald av funktionsvariationer? Här är det viktigt att inte på förhand utesluta vissa funktionsnedsättningar eller hinder.

2.2 Verksamhetsuppgifter

Med "verksamhetsuppgifter" menas här underlag om åtgärdsbehov och insatser som kommer från enskilda organisationer med ansvar för styrning och/eller uppföljning på området, dvs. statliga myndigheter, RKM och kommuner. Underlag kan vara av flera slag. Här utskiljs två typer: (1) faktauppgifter och (2) expertbedömningar. Faktauppgifter innebär någon form av systematisk och regelbunden dokumentation av åtgärdsbehov och åtgärdsrapportering som vägleds av regelverk, styrdokument, standarder eller planer. Även expertbedömningar kan vara systematiska, regelbundna och standardiserade, till exempel riskanalyser, men vilar i huvudsak på bedömningar snarare än dokumenterade observationer.

Expertbedömningar

Av allt att döma har ingen svensk aktör hittills låtit utvärdera kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet i form av expertbedömningar, i likhet med vad som görs vid verksamhets- och kvalitetsrevisioner. Det har prövats i extern uppföljning av kommunernas tillgänglighetsarbete (Hallgrimsdottir med flera, 2016), men Trafikanalys har inte hittat några motsvarande exempel på det ifråga om kollektivtrafiken, med undantag för expertgranskningar av enskilda frågor och problem, till exempel styrdokument (Bondemark, 2017). Litteratursökningar har gjorts i VTI:s nationella bibliotekskatalog och det Digitala Vetenskapliga Arkivet (DiVA).

I det aktuella utvecklingsarbetet har möjligheterna utretts att omsätta ett befintligt ledningsstöd för måluppföljning, ett verktyg för självskattning som togs fram i det EU-finansierade projektet *MEDIATE, Methodology for Describing the Accessibility of Transport in Europe* (de Jong och Sweers 2008).

- Trafikanalys lät först översätta formuläret för självskattning från engelska till svenska.
- Därefter fick Trivector i uppdrag att faktagranska översättningen, samt att uppdatera, justera och anpassa frågor och formulär så att det kan riktas till regionala företrädare och resenärer (Wennberg och Smidfelt Rosqvist, 2019).
- Den svenska versionen diskuterades sedan internt på Trafikanalys och externt med företrädare för Trafikverket, Svensk Kollektivtrafik och Myndigheten för delaktighet. Frågan var om enkätverktyget kan användas för regional självskattning.
- Metoden diskuterades även med regionala företrädare i samband med föredrag på konferenser. Sist gjordes ett samråd med SKL om ett enkätutkast.
- Inga pilottester genomfördes. De bedömningar som framkom i Trivectors arbete och efterföljande diskussioner tjänade som underlag för Trafikanalys utvärdering av verktyget. Det presenteras i avsnitt 3.1.

Faktauppgifter

Ett av målen i utvecklingsarbetet har varit en kunskapsförjupning om reella förutsättningar för regional måluppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet. Underlag från regionala företrädare har varit i fokus, men även kommunernas roller har belysts, samt i viss mån även Trafikverket.

- I samband med utvecklingsarbetet sände Konsumentverket ut förslag till föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer, inklusive krav på tillgänglighetsinformation. Det användes som utgångspunkt i Trafikanalys egna förfrågningar till länstrafikförvaltningar och bolag. Frågan ställdes i vilken grad som de har underlag som möjliggör regelefterlevnad på området.
- En förfrågan riktades till regionala trafikförvaltningar och bolag i syfte att inventera befintliga och framtida datakällor av relevans för en nationell uppföljning (Bilaga 1). Frågan var om det fanns databaser, register eller system att tillgå som stöd för att uppfylla kraven på dels trafikförsörjningsprogrammet enligt Lag (2010:1065) om kollektivtrafik, dels tillgänglighetsinformation enligt Konsumentverkets förslag till föreskrifter.⁹
- En förfrågan riktades till kommunala trafikförvaltningar eller motsvarande i landets 21 residensstäder (Bilaga 2) i syfte att undersöka möjligheterna att sammanställa lokala uppgifter för en lägesbild av tillgängligheten vid hållplatser på kommunala gator och vägar.
- En förfrågan riktades till Trafikverket om aktuell verksamhetsplan och redovisning för avdelningen Transportkvalitet med ansvar för uppföljning av tillgänglighetsanpassning inom myndighetens ansvarsområde. Därtill begärde Trafikanalys in styrdokument för Trafikverkets indikatorer på *användbarhet*.
- En utvärdering gjordes av möjligheter att använda befintliga nationella databaser för att integrera tillgänglighetsuppgifter om infrastruktur, fordon och trafik.
 - En genomgång gjordes av Nationell vägdatabas (NVDB) för att utvärdera status på underlaget om hållplatser för måluppföljning.
 - En analys gjordes av data om kollektivtrafikutbudet från Samtrafiken AB för att utvärdera lokala utbudsvariationer, antal avgångar inom ett geografiskt område, och hur det relaterar till geografisk åldersvariation.

2.3 Reseundersökningar

För en helhetsbild av kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet krävs undersökningar som belyser målet om jämlik tillgång till transporter och jämlika möjligheter att resa, dvs. *om PFN erfar större hinder att åka kollektivt än andra, och vad det beror på?* Dessa mål bör inte utan närmare eftertanke reduceras till vissa fysiska och tekniska åtgärder i infrastruktur eller på fordon, till exempel åtgärder i enlighet med vissa krav i vissa regelverk. "Användbarhet för alla" förutsätter ett brett perspektiv på funktionsnedsättningar och hinder.

Ofta utforskas livsvillkoren för PFN genom kvalitativa urval och metoder, till exempel att rikta frågor till medlemmar i brukarorganisationer. Sådana underlag kan tjäna behovsanalyser och

⁹ Konsumentverkets diarienummer i ärendet är 2019/801.

användarstudier, men de är tveksamma för nationell måluppföljning. Det senare kräver någon form av mätning och kvalitetssäkring av "representativitet" och "jämförbarhet", dvs. metoder, urval, frågor, svar och mått som är standardiserade och tillåter jämförelser över tid och rum med ett fåtal nyckeltal.

I Trafikanalys (2019a) kartläggning framkom att frågor om funktionsnedsättning och hinder är sällsynta i resvaneundersökningar. Den nationella resvaneundersökningen (RVU Sverige) omfattar bakgrundsfrågor om nedsatt rörelse-, syn- och hörsel förmåga. Inga frågor ställs om hinder. Företrädare för Region Stockholm, Västra Götaland och Region Skåne har uppgett att ingen fråga ställs i regionala resvaneundersökningar. Däremot ställs en fråga i Kollektivtrafikbarometern, en årlig kvalitetsundersökning av kollektivtrafik som samordnas av Svensk Kollektivtrafik: *Har du någon form av funktionsnedsättning som begränsar dina möjligheter att resa med den allmänna kollektivtrafiken?*

Andelen "ja" varierar mellan 3,5–4 procent under perioden 2010–2018 (Trafikanalys, 2019b). Det är av allt att döma en låg siffra. Utan närmare förklaring kan begreppet "funktionsnedsättning" associeras med stereotyper om handikapp. Frågan rymmer också en huvudfråga med en följdfråga: funktionsnedsättning eller inte, respektive dess konsekvenser. Det försvårar för den svarande och gör svaren svårtolkade. Svaret "Nej" kan innebära flera saker: (1) att den svarande inte har någon funktionsnedsättning, (2) att hen har funktionsnedsättning och kan resa med kollektivtrafik, eller (3) att hen har funktionsnedsättning och aldrig reser med kollektivtrafik. Trots begränsningar är det värdefullt att följa svarsresultatet över tid. Om vi kan anta att befolkningsandelen med funktionsnedsättning är oförändrad så kan förändringar i andelen "ja" tolkas som förändringar i upplevda hinder att åka kollektivt.

När det gäller funktionshinder är Kollektivtrafikbarometern begränsad. Den innehåller en rad frågor om kollektivtrafikens kvalitet, som också visar på upplevda gap mellan PFN och andra grupper. Däremot ingår inga direkta frågor om upplevda hinder. För en måluppföljning av "användbarhet för alla" är sådana av större relevans än att rapportera andel resenärer som uppger sig ha en funktionsnedsättning. Det sista är av intresse för gruppjämförelser, men inte ett lämpligt resultatmått i sig. Det är alltför svårt att tolka förändringar.

I Trafikanalys (2019a) kartläggning gjordes en befolkningsenkät för att identifiera och särskilja effekter av funktionsvariationer och hinder på resandet. Resultatet visade att det fanns effekter av båda slag och att det var möjligt att konstruera ett index för hinder (användbarhet) som har negativa (positiva) effekter på resandet. Det samspelar med alla funktionsvariationer. Enkäten är dock inte lämplig för kontinuerlig måluppföljning av 1 av 15 indikatorer, främst med tanke på kostnaden, närmare 600 000 kronor. Samtidigt är det angeläget att bevaka och följa klyftorna i erfarenheter och upplevelser mellan personer med och utan funktionsnedsättning. Mot denna bakgrund kom det aktuella utvecklingsarbetet att inkludera en utvärdering av en ny kostnads-effektiv webbpanelenkät (Avsnitt 3.2).

3 Utvärdering av metoder

Arbetet med att utveckla måluppföljningen har omfattat två huvudsakliga moment. Dels att utveckla nya metoder för att samla in information om kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättning (PFN). Dels att utveckla nya mått för uppföljning med utgångspunkt i de mest lämpliga metoderna. I det här kapitlet redogör vi för våra utvärderingar av två undersökningsmetoder som alternativa verktyg för att samla in underlag och sammanställa lägesbilder om *Användbarhet för alla*, expertbedömningar och webbpanelenkäter. Det första avser enkäter och formulär för professionella bedömningar av krav- eller måluppfyllelse, kvalitetsfrågor och problem, medan det andra, webbpanelenkäter, handlar om en kostnadseffektiv metod för att samla in enkätsvar.

3.1 Expertbedömningar

I det tidigare regeringsuppdraget om att kartlägga funktionshinder i kollektivtrafik visade det sig svårt att samla in jämförbara underlag från transportmyndigheter och andra organisationer, inte minst uppgifter om kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet som kvalitetsfråga, dvs. i vilken grad som genomförda åtgärder svarade mot behov. I det aktuella arbetet väckte det frågan om det var möjligt att samla in uppgifter genom expertbedömningar, dvs. någon form av standardiserat och kortfattat formulär för självskattning, samt att sammanställa ett sådant underlag till en nationell lägesbild.

Trafikanalys lät först översätta ett formulär på engelska för transportörers självskattning av kollektivtrafikens tillgänglighet för PFN. Formuläret togs fram inom ramen för EU-projektet MEDIANE (de Jong och Sweers, 2008). Formuläret var avsett som ett lednings- och metodstöd för självskattningar och kvalitetsbedömningar av tillgänglighetsbehov och åtgärder. Det omfattar ett tjugotal tematiskt indelade frågor om bland annat ledningsprocesser, brukarnas delaktighet, åtgärder, information, serviceinsatser och verksamhetsuppföljning.

Trivector fick i uppdrag att fackgranska, utveckla och justera formuläret för en svensk publik. Tre versioner utvecklades för att passa tre målgrupper: (1) trafikmyndigheter, (2) funktionshinderrörelsen och (3) allmänheten (Wennberg och Smidfelt Rosqvist, 2019). Tanken var att jämföra hur olika aktörer bedömde behov och insatser på området.

I sin rapport påpekade Trivector en påtaglig risk för att bedömningar kommer att bero på vilka företrädare som svarar på frågorna. Problem och möjligheter med formulär och enskilda frågor diskuterades sedan internt på Trafikanalys samt externt med företrädare för Trafikverket, Svensk Kollektivtrafik, Myndigheten för delaktighet och SKL.

Kommentarer om oklara frågor och begrepp var återkommande, och att det därmed fanns risk för godtyckliga tolkningar och svar. Möjligheten att klargöra kriterier och begrepp övervägdes, men bedömdes inte meningsfullt. Kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet i ett helaresan-perspektiv är en bred kvalitetsfråga. Frågorna i MEDIANE speglar det. Samtidigt saknas det detaljerade standarder för vad det innebär. Att utveckla och förankra sådana standarder låg inte innanför ramarna för det aktuella utvecklingsarbetet.

Slutsatsen blev att det inte är lämpligt att efterfråga expertbedömningar och självskattningar från länstrafikförvaltningar och bolag. En nationell måluppföljning bör snarare utgå från och lyfta fram den regionala variationen i kriterier, mål och åtgärder, för att på så sätt klargöra hur tillgänglighetsarbetet fungerar i praktiken. Det förtar dock inte behovet av kvalitetsgranskning och revision på området, tvärtom.

Det finns en brist på gemensamma standarder för uppföljning på området. Ansvaret för det vilar på alla berörda aktörer. Utveckling av sådana standarder sker bäst inom ramen för fora för mer långsiktig samverkan och samordning mellan regioner (RKM), till exempel Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) eller Svensk Kollektivtrafik.

3.2 Webbpanelenkät

Idag genomförs inga regelbundna enkäter eller undersökningar av allmänhetens erfarenheter och upplevelser av funktionshinder. Det beror på två saker. Dels uppfattas frågan som smal, trots att funktionsnedsättningar och hinder är utbredda och mångsidiga till sin natur. Dels kan det vara svårt att få vissa grupper med funktionsnedsättning att delta i enkäter. Därtill saknas nationella standarder för mått och mätmetoder på området. Frågor om funktionsnedsättning och hinder är dessutom förenade med stereotyper. Sammantaget försvårar detta uppföljning av funktionshinder på olika samhällsområden, inklusive transportsystemet.

Mot den här bakgrunden har Trafikanalys undersökt möjligheterna till regelbunden uppföljning av allmänhetens erfarenheter och upplevelser genom en webbpanel. Webbpaneler består av en större mängd deltagare som återkommande tillfrågas att svara på digitala enkäter. Det gör dem kostnadseffektiva, men också förenade med flera och svårare metod- och kvalitetsfrågor än enkäter som bygger på slumpmässiga urval (Surveyföreningen, 2014). Webbpanelenkäter innebär en större osäkerhet om hur väl deltagarna speglar befolkningen. Flera faktorer bidrar till osäkerheten: urvalsmetod, att deltagare återkommande svarar på olika enkäter, incitament för deltagande, webben som enda kanal, med mera. Webbpaneler ska alltså inte användas för befolkningsstatistik. I det aktuella fallet är dock det huvudsakliga syftet ett annat, nämligen att jämföra grupper och följa utvecklingen av gruppskillnader över tid.

Utvärderingen innebar att jämföra profilen på respondenter i webbpanelenkäten med Sveriges befolkning, samt med respondentprofiler i befolkningsenkäten (Trafikanalys2019a) och den nationella resvaneundersökningen (RVU Sverige). Vidare jämförde vi svarsmönster på flera frågor som var identiska i webbpanelenkäten och befolkningsenkäten (frågorna 1–13 i Bilaga 3). I webbpanelenkäten ingick dessutom nya unika frågor som var anpassade från verktyget MEDIANE (frågorna 14–16 i Bilaga 3). Syftet var att utvärdera vilka frågor som var bäst lämpade att mäta upplevda hinder i kollektivtrafik. Upplägget på webbpanelenkäten tjänade alltså till att utvärdera dels metoden i sin helhet, dels enskilda frågor.

Trafikanalys upphandlade en webbpanelundersökning i juni 2019. Den genomfördes under juli och augusti 2019. En utförlig metod- och panelbeskrivning finns i en teknisk underlagsrapport (Theorell och Ekblad, 2019). Här följer en mer generell diskussion av datakvalitet i webbpanelundersökningen genom att jämföra resultat från den tidigare befolkningsenkäten.

Demografisk profil

Den grundläggande kvalitetsfrågan om en webbpanel och en webbpanelenkät är i vilken mån som de representerar "målpopulationen", dvs. den population som vi avser att studera. Syftet här är att undersöka attityder hos den svenska allmänheten, Sveriges vuxna befolkning, 18 år och äldre. En webbpanelenkät innebär då urval i två steg, dels deltagare till panelen i sig, dels deltagare till den enskilda enkätundersökningen. För att bedöma datakvalitet är det av vikt att förstå och bedöma demografisk profil på båda dessa urval.

I underlagsrapporten om den aktuella webbpanelen framgår det att panelen omfattar cirka 100 000 deltagare och att undersökningsföretaget eftersträvar en panel som är så representativ som möjligt avseende svenska allmänheten (Theorell och Ekblad 2019). Vissa formella begränsningar framgår, bland annat åldersspannet 18–79 år. Det övre taket på 79 år följer av en låg internetpenetration i högre åldrar. Det är en nackdel vid undersökningar av funktionshinder. Funktionsnedsättningar tilltar med ålder. När äldre personer utesluts underskattar vi förekomsten.

Utöver ålderstaket finns det enligt underlagsrapporten en underrepresentation av grupper som inte talar svenska, personer med lägre utbildning, samt personer med fysiskt arbete. Tillgången till demografisk statistik om panelen i sin helhet är dock begränsad och vi kan bara konstatera att det råder osäkerhet om panelens representativitet i andra avseenden än kön, ålder och hemmavarande region, exempelvis sysselsättning, årsinkomst, utbildning och IT-användning. När det gäller ålder påminner mönstret om andra urvalsundersökningar, med ett lägre deltagande bland yngre, ett högre bland äldre.

För att utvärdera profilen på webbpanelenkäten sammanställdes demografiska uppgifter om flera statistikkällor (Tabell 3.1): Sveriges Officiella Statistik (SOS), den nationella resvaneundersökningen (RVU), befolkningsenkät (BE) i tidigare regeringsuppdrag och den aktuella webbpanelen (WP). Andelar för RVU avser drygt 42 000 respondenter i flera enkätomgångar under perioden 2011–2016. RVU bygger på slumpmässigt urval. Det innebär låg statistisk osäkerhet, i storleksordningen tiondelars procent.¹⁰ BE och WP är enskilda mindre enkäter med 3 436 respektive 1 501 respondenter. För BE ger det en statistisk osäkerhet i storleksordningen någon procent. För WP går det inte att fastställa något enkelt mått på statistisk osäkerhet, eftersom panelen inte bygger på ett slumpmässigt urval.

Tabell 3.1 visar på en överrepresentation av högskoleutbildade i WP i jämförelse med SOS. Dessutom är det fler som uppger att de studerar, har inkomst och körkort. Det är också en lägre andel som har färdtjänstillstånd, konsekvent med att de äldsta grupperna är underrepresenterade, men också konsekvent med att panelen omfattar en högre andel välutbildade, och därmed troligtvis personer med jämförelsevis bättre hälsa. Värt att notera är att andelen med körkort är högre i alla reseundersökningar (RVU, BE och WP) än i folklningen i sin helhet (SOS). Det indikerar att den här typen av undersökningar kanske tilltalar personer som åker bil och generellt reser mer.

Mot denna bakgrund finns det skäl att utgå från att webbpanelen och enskilda webbpanelundersökningar inte speglar Sveriges befolkning fullt ut. Skillnaden kan beskrivas som en lägre representation av samhällsekonomiskt svagare grupper.

¹⁰ Vi avser här standardfelet för en procentandel.

Tabell 3.1. Jämförelser av statistikällor med avseende på demografi. Procentandelar (%) som avser enkätsvar (RVU, BE och WP) är justerade (viktade) för att återspegla Sveriges befolkning ifråga om kön, ålder och region.

Variabler	SOS	RVU	BE	WP
Andel kvinnor	50	50	50	50
Andel 18–40 år	37	36	36	37
Andel i storstadsregion	53	52	53	51
Studerar	8,5	7	10	10
Eftergymnasial utbildning	39	38	43	52
Inkomst ¹	68	Not 2	68	78
Körkort för personbil	78	87	86	91
Färdtjänstillstånd	3,1	0,9	Not 3	1,5

Förkortningar: Sveriges officiella statistik (SOS), Nationella resvaneundersökningen (RVU), befolkningsenkät om kollektivtrafik och funktionshinder i tidigare regeringsuppdrag (BE), aktuell webbpanel (WP).

1. Inkomst av arbete avser andel sysselsatta i SoS, samt svar på frågan om *inkomst från arbete eller företag det senaste halvåret* i befolkningsenkäten (BE) och webbpanelen (WP).
2. Frågan om inkomst i RVU är inte jämförbar med övriga eftersom den inte inkluderar företagare.
3. Frågan om färdtjänst ställdes inte i befolkningsenkäten.

Källor: SOS omfattar uppgifter från SCB:s statistikdatabas om "folkmängd", "studiedeltagande" och "utbildning", samt Trafikanalys publicerade statistik om "fordon" och "färdtjänst". Uppgifterna avser Sveriges befolkning 18 år och äldre, med undantag för "Studerar" och "Eftergymnasial utbildning" som avser personer 18–74 år, samt "Inkomst av arbete" 15–74 år. SOS avser uppgifter för år 2018, med undantag för "studerar" från år 2017. RVU omfattar procentandelar för 42 382 respondenter 18–84 år under 2011–2016; BE 3 436 respondenter 18 år och äldre 2018; samt WP 1 501 respondenter 18–79 år 2019.

Funktionsnedsättningar och hinder

I befolkningsenkäten och efterföljande webbpanelundersökning ställdes fyra identiska frågor om funktionsnedsättning. Resultatet redovisas i Tabell 3.2. Svarmönstret är till stora delar detsamma, även om det också finns signifikanta skillnader. Andelen respondenter med fysisk funktionsnedsättning är högre i befolkningsenkäten (BE), medan andelen med medicinsk funktionsnedsättning är något högre i webbpanelen (WP).

Tabell 3.2. Personer med funktionsnedsättning. Viktade procentandelar i två enkäter (95%-konfidensintervall i parentes).

Funktionsnedsättning	BE	WP
Medicinsk	16 (±1,2)	19
Fysisk	15 (±1,2)	12
Psykisk	12 (±1,2)	13
Kognitiv	6 (±0,8)	5
Minst en av fyra	32 (±1,6)	34
Minst två av fyra	14 (±1,2)	12

Förkortningar: Befolkningsenkät om kollektivtrafik och funktionshinder i tidigare regeringsuppdrag (BE), aktuell webbpanel (WP).

Källor: Trafikanalys befolkningsenkät 2018 (BE) om funktionshinder och kollektivtrafik med 3 436 respondenter, 18 år och äldre, samt aktuell webbpanelundersökning 2019 (WP) med 1 501 respondenter, 18–79 år.

Trots indikationer på jämförbara fördelningar av funktionsnedsättningar pekar andra svars-
mönster på att de inte är helt jämförbara. I de två enkäterna ställdes även frågan om hur ofta
respondenterna åker kollektivt. I BE är det 52 procent som sällan eller aldrig åker kollektivt.¹¹
Det är 49 procent i WP. För personer som inte uppger en funktionsnedsättning är andelen 51
respektive 50 procent. För personer som uppger medicinsk eller fysisk nedsättning är andelen
58 respektive 54 procent, högre i BE än i WP, med obetydliga skillnader mellan de två typerna
av funktionsnedsättningar.

För personer med psykisk eller kognitiv funktionsnedsättning är andelen som sällan eller aldrig
åker kollektivt högre i BE än i WP, 52 respektive 38 procent. I BE är andelen jämförbar med
personer utan funktionsnedsättning, men personer med kognitiv nedsättning särskiljer sig med
en högre andel (59 procent). I WP är den lägre andelen (38 procent) lika stor oavsett psykisk
eller kognitiv funktionsnedsättning. Dessa grupper åker alltså mer kollektivt än personer utan
funktionsnedsättning. Det beror på tre faktorer. Dels är psykisk ohälsa och kognitiva problem
mer utbredda i yngre grupper som i högre grad studerar och åker kollektivt. Dels är deltagarna
i WP i högre grad studerande och högskoleutbildade än i befolkningen. För dessa grupper är
kollektivtrafikens fysiska tillgänglighet högre. Dessutom är effekter av psykiska och kognitiva
funktionsnedsättningar på rörlighet mer varierande och mindre uppenbara än för medicinska
och fysiska funktionsnedsättningar.

Av allt att döma skiljer sig BE och WP inte bara med avseende på demografi, utan effekten av
funktionsnedsättning på resandet är generellt lägre i WP, speciellt för personer med psykisk
och kognitiva nedsättningar. Detta trots att andelen som rapporterar en funktionsnedsättning
är jämförbar i de två undersökningarna, ca en av tre personer. Att funktionsnedsättningar är
"mildare" i WP än i BE märks även i jämförelser av upplevda hinder.

Tabell 3.3. Andel respondenter (%) som instämmer i ett påstående, "ja, ofta eller alltid", fördelat på antalet funktionsnedsättningar (ingen, minst en och fler än en). Andelar är viktade för befolkningsenkät (BE) och aktuell webbpanelundersökning (WP). För BE är standardfelet i storleksordningen 1–2 procent.

Upplevda hinder / Antal funktionsnedsättningar	Befolkningsenkät			Webbpanelenkät		
	Ingen	Minst en	Fler än en	Ingen	Minst en	Fler än en
Det är lätt att göra spontana resor och ändra resplaner.	32	29	19	37	32	26
Det är svårt att ta med bagage och hjälpmedel på resan.	9	21	29	8	14	15
Det är lätt att hitta på tågstationer och bussterminaler	49	39	34	46	37	30
Det är svårt att ta sig till och från hållplatser och perronger.	4	11	16	7	9	11
Det är lätt att förstå tidtabeller och kartor.	53	45	38	57	50	45
Det är svårt att höra utrop eller läsa skyltar.	9	19	24	8	11	18
Det är lätt att röra sig på hållplatser och perronger.	62	51	41	69	50	40

Källor: Trafikanalys befolkningsenkät 2018 (BE) om funktionshinder och kollektivtrafik med 3 436
respondenter, 18 år och äldre, samt aktuell webbpanelundersökning 2019 (WP) med 1 501 respondenter,
18–79 år.

¹¹ Sällan betyder här mindre än gång per månad.

I Tabell 3.3 redogör vi för resultatet av respondenternas bedömningar av sju påståenden om hinder. Påståendena var desamma i BE och WP. I båda undersökningarna innebär funktionsnedsättning en högre andel personer som rapporterar tillgänglighetsproblem. Överlag är dock andelen som uppger problem något lägre i WP. Vidare är gruppskillnaderna större i BE, med undantag för det sista påståendet. Svarmönstret är ännu en bekräftelse på att WP involverar grupper som har lite bättre livsvillkor och upplever mindre problem än befolkningen i stort.

Jämförelser av Tillgänglighetsindex (TI)

Tidigare kartläggning av funktionshinder i kollektivtrafik omfattade en analys av hur upplevda hinder påverkar resandet med kollektivtrafik. Upplevda hinder mättes i BE med bedömningar i likhet med dem i Tabell 3.3. Ett tillgänglighetsindex (TI) konstruerades genom att poängsätta och summera svar på 20 påståenden (10.4 i Trafikanalys, 2019a). Analyser visade att TI var bättre på att förklara resande med kollektivtrafik än självrapporterad funktionsnedsättning. Det fanns tydliga samband mellan funktionsnedsättning och TI, men resandet förklarades betydligt bättre av TI och andra faktorer, som att bo i en storstadsregion (Region Stockholm, Västra Götaland och Skåne), att körkortsinnehav och att studera.

För att utvärdera om samband mellan upplevda hinder och funktionsnedsättning är jämförbara i BE och WP beräknades en kortare version av TI (TI7) med sju påståenden som var identiska i BE och WP (Tabell 3.3). För att underlätta jämförelser normaliserades värdena, dvs. skalning till medelvärdet 0 och standardavvikelsen 1. Gruppstatistik om TI7 för respektive undersökning återges i Tabell 3.4. Skillnader mellan grupper med och utan funktionsnedsättning är i samma storleksordning i båda enkätundersökningarna.

Tabell 3.4. Tillgänglighetsindex (TI7) i befolkningsenkät (BE) och webbpanel (WP) med avseende på funktionsnedsättning. Gruppstatistik efter normalisering för samtliga respondenter i respektive undersökning. Medelvärdet har ett konfidensintervall (95 procent) i storleksordningen $\pm 0,1$.

<i>Funktionsnedsättning</i>	<i>TI7 i befolkningsenkät (BE)</i>		<i>TI7 i webbpanel (WP)</i>	
	<i>Medelvärde</i>	<i>Median</i>	<i>Medelvärde</i>	<i>Median</i>
Ingen	0,13	0,01	0,12	0,14
Psykisk/Kognitiv	-0,18	-0,36	-0,22	-0,25
Medicinsk/Fysisk	-0,32	-0,52	-0,30	-0,34

Källor: Trafikanalys befolkningsenkät 2018 (BE) om funktionshinder och kollektivtrafik med 3 436 respondenter, 18 år och äldre, samt aktuell webbpanelundersökning 2019 (WP) med 1 501 respondenter, 18–79 år.

Förutom dessa generella jämförelser av TI7 mellan de två enkäterna och respondentgrupper har vi även gjort mer detaljerade statistiska analyser av hur TI7 och andra faktorer förklarar resandet med kollektivtrafik. Denna analys presenteras i Bilaga 4. Bilagan omfattar även en redogörelse för en analys av andra frågor om upplevda hinder som inkluderades i webbpanel-enkäten, men inte befolkningsenkäten. Dessa frågor togs från formuläret som var framtaget för expertbedömningar (Avsnitt 3.1, Bilaga 3). Statistiska analyser gjordes av samtliga frågor om upplevda hinder i WP i syfte att utröna om vissa förklarade resandet bättre än andra frågor. Även det analysresultatet redovisas i Bilaga 4.

Sammanfattning

Funktionsnedsättningar innebär en reducerad förmåga av något slag. De tilltar med ålder och innebär generellt sämre förutsättningar till sysselsättning och allmänhälsa. De kan innebära svårigheter att kommunicera och påverka förutsättningarna att medverka i undersökningar av olika slag. Utformningen av en undersökning kan inverka på dessa förutsättningar och utgöra funktionshinder i sig.

Utvärderingen visar att den aktuella webbpanelen avviker i profil från Sveriges befolkning med en större andel studerande, sysselsatta och högre utbildade. Det är med andra ord en socio-ekonomiskt starkare grupp än genomsnittet. Vidare är panelen förenad med ett ålderstak på 79 år. Sammantaget innebär det att webbpanelen har sämre förutsättningar att representera PFN än befolkningsundersökningar.

Trots tillkortakommanden visar utvärderingen att webbpanelen är jämförbar med befolkningsenkäten när det gäller att beskriva hinder för kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet. Även om webbpanelen utgörs av grupper som generellt upplever en något högre tillgänglighet och användbarhet än befolkningen så är variationen mellan respondenter jämförbar mellan undersökningarna.

Slutsatsen är att en webbpanel av det aktuella slaget inte bör användas för representativa undersökningar eller beskrivningar av funktionsvariationer i befolkningen och specifika funktionshinder kopplade till dessa. Däremot kan det vara en kostnadseffektiv metod för att beskriva och följa upp upplevda hinder av allmän karaktär och jämföra dem mellan grupper över tid. Den nationella uppföljningen av de transportpolitiska målen handlar vidare mer om det sistnämnda än det förstnämnda, dvs. att följa upp "användbarhet för alla", snarare än att spegla befolkningens alla varierande förutsättningar i detalj.

4 Resandet vid tillgängliga noder

Vi har pekat på flera kvalitetsbrister med dagens uppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet. Därtill finns mer grundläggande problem, att tillgänglighetsanpassning ofta avser några få och inte alltid tydligt redovisade fysiska eller tekniska egenskaper. Om och hur det underlättar för resenärer och resandet är ofta oklart, dvs. i vilken grad som det är möjligt för alla resenärer att genomföra en resa från en plats till en annan.

Under ett år trafikeras cirka 50 000–70 000 hållplatser och stationer i Sverige med bussar eller spårfordon.¹² Till exempel trafikerades knappt 50 000 hållplatser under vecka 40 2018 enligt uppgifter från Samtrafiken AB. Den ursprungliga planen för det prioriterade nätet för PFN omfattade 3 200 bytespunkter (Banverket och Trafikverket, 2009). I nationell plan 2018–2029 omfattar det prioriterade nätet cirka 1 000 hållplatser och 150 stationer.

Detta illustrerar att kollektivtrafiksystemet rymmer en stor mängd förbindelser mellan platser och att det är oklart i vilken grad som tillgänglighetsåtgärder på enskilda noder resulterar i jämlika resmöjligheter för alla. Kriterier och riktlinjer för att prioritera hållplatser och tågstationer, till exempel fler än 20 påstigande per dag, underlättar målstyrning och planering av insatser, men de ger inte en fullständig bild av hur resandet berörs.

Reseförbindelser definieras av start- och slutpunkter i kollektivtrafiken. De är att betrakta som tillgänglighetsanpassade om alla punkter, fordon, informations- och servicetjänster som ingår i förbindelsen är tillgänglighetsanpassade enligt alla riktlinjer och krav. De senare kan variera mellan regioner och aktörer. Vissa reseförbindelser trafikeras vidare mer än andra, varför de betyder mer för resmöjligheterna med kollektivtrafik totalt sett. I måluppföljning måste hänsyn tas till alla dessa aspekter av målstyrning.

4.1 Regionala uppgifter

För att utveckla måluppföljningen av kollektivtrafikens fysiska tillgänglighet avser Trafikanalys att följa upp *resandet vid tillgängliga noder* i regional buss- och spårtrafik. Delmålet omfattar dels andelen tillgänglighetsanpassade hållplatser och stationer, dels andelen påstigningar vid dessa noder. Eftersom tillgänglighetskriterier varierar mellan regioner är syftet inte att sammanställa uppgifterna till ett gemensamt nationellt mått, utan att främst beskriva om den regionala tillgänglighetsanpassningen ökar över tid. Det motiverar följande frågor som kommer att ställas till RKM eller dess länstrafikförvaltningar/bolag vart tredje år.

¹² Trafikanalys begärde ett utdrag under hösten 2019. Samtrafiken AB levererade utdraget i form av en Excel-fil, en lista på hållplatser och stationer, cirka 70 000. Det har inte gått att fastställa om dessa noder inkluderar platser som inte längre trafikeras. Trafikanalys får även databasutdrag med aktuell trafik för en begränsad period under året. I dessa uppgår antalet hållplatser och stationer till cirka 50 000. För ett helt år ligger antalet trafikerade noder i intervallet 50 000–70 000.

Hur stor andel (%) av era hållplatser och stationer i kollektivtrafik, buss- och spårtrafik, är tillgänglighetsanpassade enligt era egna tillgänglighetskriterier?

Hur stor andel (%) av påstigningarna i kollektivtrafiken sker vid tillgänglighetsanpassade hållplatser och stationer i er region?

Måluppföljningen avgränsas till regional buss- och spårtrafik. Den står för mer än 90 procent av resandet med kollektivtrafik (antal påstigningar). En fördjupad och breddad måluppföljning som även omfattar båt och flyg kan komma att göras mindre frekvent, vart tredje eller vart fjärde år.

För att sammanfatta resandet vid tillgängliga noder sammanställer Trafikanalys regionala svar i form av en enkel sammanräkning av antal regioner som rapporterar en växande andel (1), en oförändrad andel (0,5) respektive en minskad andel (0). Det görs för dels varje delfråga, dels sammantaget för båda frågorna. Varje sammanräkning räknas om till en andel mellan 0 och 1 av maximalt antal. Antal regioner som inte delger uppgifter rapporteras separat.

En första förfrågan om regionala uppgifter gjordes under 2019. Den första delfrågan var inte påtänkt och ingick inte. Den andra delfrågan riktades till företrädare för 16 kollektivtrafikförvaltningar och bolag som ledningen hade pekat ut som kontakter i tidigare korrespondens. Tolv svar inkom. Tre företrädare uppgav att de inte kunde ta fram uppgifterna. Två svarade att databaser är under utveckling som kommer att tillåta det, men att det inte går att göra för närvarande. Ytterligare två svarade att det går att ta fram uppgifterna, men att det innebär arbete som det inte finns tid till.

Fem företrädare delgav efterfrågad uppgift, inklusive tillgänglighetskriterier. Andel påstigningar på tillgänglighetsanpassade hållplatser och stationer varierade mellan 30–83 procent. Variationen beror på såväl omfattningen av tillgänglighetskriterier som av reella insatser. Vissa regioner tillämpar ett fåtal krav på fysisk tillgänglighet. Det resulterar i en jämförelsevis hög andel tillgänglighetsanpassning. Andra ställer mer omfattande och detaljerade krav, med jämförelsevis låg andel som resultat. I praktiken kan alltså en låg andel betyda höga krav och mer omfattande tillgänglighetsinsatser.

Motsägelsefulla resultat av det här slaget kan ge intryck av ett dåligt mått. Vi betonar därför här att avsikten inte är att beskriva någon enhetlig egenskap i kollektivtrafiksystemet. Syftet är att ge en lägesbild av variationen i tillgänglighetskriterier och insatser, om utvecklingen i sin helhet går åt rätt håll vad gäller kunskapsunderlag, kriterier, standardisering och åtgärder. Ny teknik, standarder och högre krav är alltid att betrakta som en positiv utveckling, samtidigt som det temporärt kan innebära att det inte går att jämföra krav- och måluppfyllnad över tid.

Eftersom variationen i svar visade sig betydande var det lämpligt att även inkludera den första och enklare delfrågan ovan, *andel tillgängliga noder*. Därmed tar vi även hänsyn till reella insatser och inte bara resandet i sig. Det sammanvägda delmåttet, *resandet vid tillgängliga noder*, innebär därmed uppföljning av såväl tillgänglighetsanpassning som eventuell tillväxt av resandet till följd av det. Syftet är inte att låta göra öppna jämförelser, utan att summera den regionala utvecklingen. Utgångspunkten är varierande regionala förutsättningar, hur regionala kriterier, insatser och resandet utvecklas från år till år.

Målet är stegvis förbättring av såväl kunskaper som insatser när det gäller kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättning. För en resurseffektiv uppföljning kommer regionala uppgifter om resandet vid tillgängliga noder att efterfrågas vart tredje år. Följande frågor är vägledande för resultatsammanställning och rapportering.

- Hur många regioner kan rapportera *andel tillgängliga hållplatser och stationer*?
- Vilka tillgänglighetskriterier har använts? Har det tillkommit nya?
- Hur många regioner kan rapportera *andel påstigningar vid tillgängliga noder*?
- Hur ser utvecklingen ut över tid?

4.2 Andra källor

Underlag från kommuner

Trafikanalys har riktat en fråga om kommunernas underlag och möjligheter att skapa lägesbilder av tillgängligheten på hållplatser på kommunala vägar och gator (Bilaga 2). Frågan riktades till landets 21 residensstäder, deras trafikkontor och/eller väg- och gatukontor. Totalt inkom nio svar på frågorna. En kommun, Luleå, kunde delge en förteckning över hållplatser i en Excel-fil, inklusive grundfakta och information om aktuella tillgänglighetsbehov och åtgärder. I några fall uppgavs underlag från äldre, manuell och ofullständig inventering. I ett par fall finns också planer på nya inventeringar och databaser. Trafikanalys bedömer dock att kommunernas kunskapshandling är begränsad i denna fråga, med undantag för Luleå, varför de inte heller har system och databaser som kan tjäna nationell måluppföljning.

Framtida nationella källor

I takt med att aktörers datakällor om infrastruktur och trafik utvecklas är det i princip tänkbart att ersätta regionala verksamhetsuppgifter med nationella underlag, till exempel att integrera uppgifter från Nationell vägdata (NVDB) och Samtrafikens databaser om trafikutbudet. NVDB innehåller idag viss information om hållplatser på statliga och kommunala vägar, men är allt för begränsad för att vara användbar för en lägesbild av kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet. I databasen finns geografisk information om hållplatsers positioner, men i övrigt är underlaget magert. Det finns riktlinjer och krav på information om hållplatsernas fysiska och tekniska egenskaper per hållplatsläge, men för närvarande är det bara ett hundratal hållplatslägen i databasen som lever upp till dessa krav.¹³

Nya krav på dataleverantörer till NVDB antogs under 2019, inklusive krav på hållplatsdata på statliga och kommunala vägar och gator (Trafikverket, 2019).¹⁴ Därtill pågår en inventering av hållplatslägen på det statliga stornätet. I framtiden bör NVDB därför vara aktuell som datakälla för måluppföljning, speciellt om den kombineras med andra uppgifter, inte minst trafikutbudet från Samtrafiken AB, men även fordonsuppgifter från FRIDA (se avsnitt 1.2). Det ställer krav på metadata, till exempel om hållplatsers geografiska position och identifikation. Med tanke på utvecklingsbehoven och möjligheterna på området är det önskvärt att Trafikverkets pågående arbete med att föra in fysiska och tekniska egenskaper om hållplatser i NVDB görs så skyndsamt som möjligt.

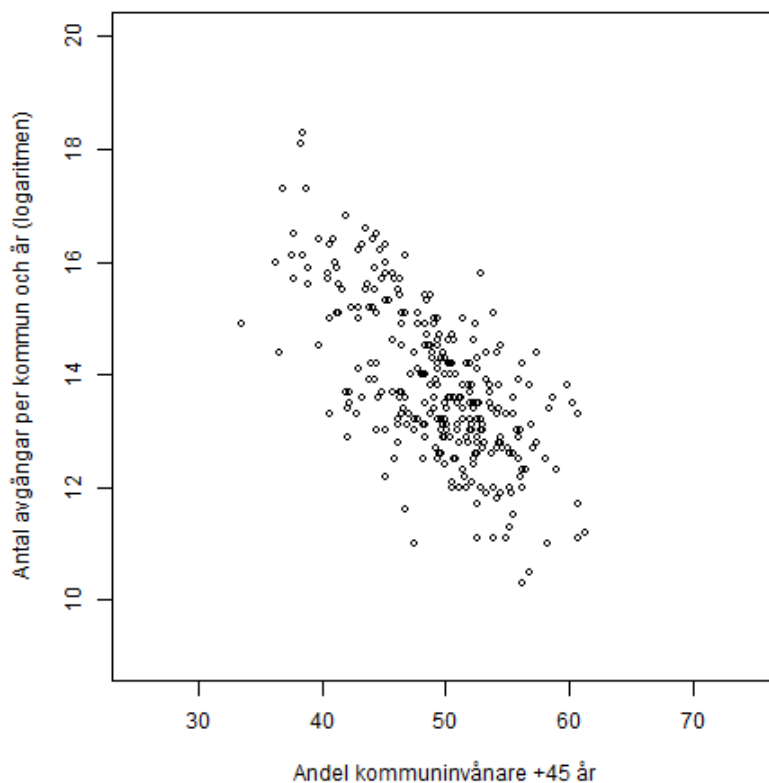
I ett resenärsperspektiv handlar kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet inte bara om infrastruktur och fordon, utan även om trafikutbudet, hur ofta trafiken går och dess pålitlighet. Samtrafiken AB har nationella databaser som tillåter analyser av utbudet, antal avgångar per hållplats och station, med avseende på geografi. I kombination med standardiserade uppgifter

¹³ Trafikanalys har granskat webbversionen av NVDB och gjort utdrag från Lastkajen: www.nvdb.se/sv respektive www.trafikverket.se/lastkajen/.

¹⁴ Trafikverket 2019. Regler vid leverans till NVDB av företeelser. TDOK 2019:0050. Version 2.

om tillgängligheten för enskilda hållplatser och stationer, samt fordonstyper från FRIDA, skulle det i princip vara möjligt att utveckla nationella mått på tillgängliga reseförbindelser.

I syfte att illustrera betydelsen av trafikuppgifter har Trafikanalys låtit analysera geografiska uppgifter om trafikutbudet och relaterat dessa till geografisk åldersfördelning på befolkningen. En hög ålder betraktas här som en proxy för funktionsnedsättning eftersom antalet funktionsnedsättningar tilltar med ålder. Tidtabelluppgifter om hållplatser och stationer, positioner och trafik, kommer från Samtrafiken AB avseende 2017. Dessa har kombinerats med geografiska uppgifter om antalet boende och deras åldersfördelning i små geografiska områden. Figur 4.1 illustrerar hur variablerna samvarierar. *Ju större andel äldre i en kommun, desto färre avgångar.*



Figur 4.1. Antal avgångar med kollektivtrafik per kommun och år 2017 (logaritmerade värden) med avseende på andel kommuninvånare som är 45 år och äldre. Varje punkt representerar en kommun.

Källa: Trafikanalys bearbetning och analys av uppgifter från Samtrafiken AB och geografiska befolkningsuppgifter.

Liksom infrastruktur och fordon påverkar även trafikutbudet kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet. I kommuner med en äldre befolkning, som normalt innebär en befolkning med en större andel funktionsnedsättningar, har vi ett mindre utbud. För en mer komplett lägesbild och bättre helhetsbild skulle trafikutbudet behöva sättas i relation till frågor om tillgänglighet och användbarhet avseende infrastruktur och fordon, till exempel med hjälp av systematiska och standardiserade uppgifter i NVDB och FRIDA. I dag är underlaget långt från fullständigt och förenat med vissa kvalitetsproblem som gör den här typen av uppföljning omöjlig, även om önskvärd i Trafikanalys perspektiv.

5 Kvalitet på tillgänglighetsinformation

I det här kapitlet presenteras metoder och mått för att följa upp "tillgänglighetsinformation" till resenärer. Tillgänglighetsanpassning av kollektivtrafikens infrastruktur och fordon är av främst fysisk och teknisk karaktär. Information och service är dock viktiga faktorer för personer med funktionsnedsättning (PFN). De är svårare att följa upp eftersom legala krav och mätning är än mindre utvecklade än för fysisk tillgänglighet. Vissa tjänster är reglerade, till exempel ledsagning på tågstationer och bussterminaler, men måluppföljning av information och service bör omfatta mer än så.

Alla resenärer har behov av information för att kunna bedöma om det är möjligt att genomföra resor på egen hand och för att hantera problem som kan uppstå under en resa, till exempel trafikstörningar och avvikelser, eller teknisk utrustning som inte fungerar. Behovet är dock än mer uttalat för PFN (Trafikanalys, 2019a). Definitioner av och krav på tillgänglighetsinformation har hittills saknats.

5.1 Konsumentverkets föreskrifter

Konsumentverket tog under 2019 fram ett förslag till "föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer", med stöd av förordning (2015:957) om tillsyn över transportörers informationsskyldighet enligt lagen (2015:953) om kollektivtrafikresenärers rättigheter. Det rymmer i huvudsak krav av två slag, dels på trafikinformation i händelse av avvikelser och störningar i kollektivtrafiken, dels på tillgänglighetsinformation för PFN. I båda fallen handlar det om krav på transportörernas webbplatser och i mobilapplikationer.

Kraven på tillgänglighetsinformation på transportörernas webbplatser är de mest utvecklade och lämpliga som utgångspunkt för måluppföljning. De omfattar 14 punkter med informationskrav. Punkterna finns listade i Bilaga 1. Bilagan består av ett e-postbrev till regionala kollektivtrafikförvaltningar och bolag. I det ställs några frågor om förmågan att ta fram information i enlighet med förslaget till föreskrifter, om de har databaser eller register för det, samt om de även kan få fram aktuell information om underhållsbehov och felanmälningar i dessa frågor.

Flertalet krav avser information om fysiska egenskaper hos eller teknisk utrustning på fordon, hållplatser eller stationer. Målgrupper är i huvudsak personer med nedsatt rörelse-, syn- eller hörsel-förmåga. Grupper med medicinska, psykiska eller kognitiva funktionsnedsättningar, till exempel personer med allergi eller mag- och tarmsjukdomar, berörs marginellt. Trots dessa begränsningar är föreskrifterna viktiga att följa upp i ett kvalitetsperspektiv, dvs. i vilken mån som informationen ifråga finns att tillgå idag och i en form som kan nyttjas för att planera och genomföra en resa.

Förslaget har varit på remiss och förväntas träda i kraft i april 2020. Konsumentverket har till Trafikanalys uppgett att förändringar och justeringar av krav kan bli aktuella innan den slutliga versionen av föreskrifterna fastställs.

5.2 Regionala förutsättningar

För att bedöma förutsättningarna för uppföljning av regional tillgänglighetsinformation riktade vi ett brev med frågor till 16 företrädare för regionala kollektivtrafikförvaltningar och bolag (Bilaga 1). Företrädarna var utsedda av ledningen i tidigare korrespondens. Frågorna syftade till att klargöra förvaltningarnas och bolagens nuvarande möjligheter att delge information som berörs av Konsumentverkets påtänkta föreskrifter. Det är avgörande för nationell uppföljning, att bedöma om regionerna själva anser att kraven är begripliga och meningsfulla, samt att de själva anser sig ha ansvaret för att delge tillgänglighetsinformation.

Trafikanalys fick in elva svar. Variationen i förmågan att ta fram och delge information var stor. Det gäller system, databaser och register, processer och rutiner. Generellt gäller att underlagen är bättre för fordon än infrastruktur, samt bättre för tågstationer än busshållplatser. Förmågan att tillhandahålla tillgänglighetsinformation är vidare bättre för krav som återfinns regelverk och branschstandarder, till exempel VGU³ och "Nordic Bus"¹⁵.

Tillgång till information styrs i hög grad av förvaltningsansvaret. När ansvaret faller på andra aktörer, till exempel förvaltning av tågstationer, kan uppföljning och underlag för enskilda krav saknas helt och hållet. En företrädare uppgav att informationsansvaret gentemot resenärer följer med förvaltningsansvaret, exempelvis Trafikverket eller kommuner när det gäller tågstationer respektive hållplatser på kommunala vägar och gator.

Efter Trafikanalys förfrågan har Konsumentverket klargjort att informationsansvaret ligger på *transportören*, även om de inte äger eller förvaltar infrastruktur och fordon. Det definieras i EU:s olika regelverk om passagerarnas rättigheter och avser den part som ingår ett avtal med konsumenter om en transporttjänst.¹⁶ Eftersom det är länstrafikförvaltningar och bolag som tillhandahåller regionala transporttjänster är det också dem som ska tillhandahålla information om tillgängligheten i regional kollektivtrafik.

Oklarheter om ansvar avsåg vissa enskilda informationskrav och nämndes undantagsvis. Mer generellt besvarade företrädarna Trafikanalys frågor utan reservationer, även om de samtidigt medgav luckor i det befintliga underlaget. Några företrädare uppgav dessutom att de håller på att utveckla nya databaser för bättre framtida uppföljning. Trafikanalys bedömning är därför att det finns en acceptans för en bättre uppföljning, samt att en nationell uppföljning av kvalitet på tillgänglighetsinformation är både önskvärd och möjlig, att det också kan bli till ett stöd för det regionala utvecklingsarbetet.

Sammantaget bedömer Trafikanalys att länstrafikförvaltningar och bolag har eller kommer att kunna ta fram underlag som svarar upp till Konsumentverkets förslag till föreskrifter, samt att de också har ett ansvar för att tillhandahålla tillgänglighetsinformation till resenärer. Därmed finns det också förutsättningar för Trafikanalys att genomföra kvalitetsgranskningar av informationen såsom den delges till resenärer på regionala webbplatser för länstrafik.

¹⁵ Funktionskrav för bussar: www.svenskkollektivtrafik.se/partnersamverkan/modellavtal--kravbilagor/bus-nordic/2019-09-18

¹⁶ I Förordning (EG) 181/2011 om passagerares rättigheter vid busstransport definieras "transportör" som följer: "en fysisk eller juridisk person, som inte är en researrangör, en resebyrå eller en biljettutfärdare, som erbjuder allmänheten transport medelst linjetrafik eller tillfällig trafik". Förordning (EG) 1371/2007 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer innehåller en annan definition: "det järnvägsföretag med vilket resenären har ingått transportavtalet eller ett antal på varandra följande järnvägsföretag som enligt avtalet har skadeståndsansvar". I båda fallen åsyftas den part som tillhandahåller en transporttjänst till en resenär.

5.3 Kvalitetsgranskning och mått

Trafikanalys bedömer att information är en central fråga för kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet för PFN. Att döma av de regionala underlag om dagens tillgänglighetsinformation som vi har tagit del av finns det stora utvecklingsbehov och möjligheter. Mot den bakgrunden definierar Trafikanalys ett andra delmått på "Användbarhet för alla": *Kvalitet på tillgänglighetsinformation*. Delmålet ska inte bara ta hänsyn till om viss information förekommer, utan om den också är integrerad i regionernas reseplanerare och aktuell trafikinformation om avvikelser och störningar.

Vart tredje år avser Trafikanalys att följa upp antalet regioner i Sverige, länstrafikförvaltningar och bolag, som uppfyller en uppsättning kvalitetskrav på tillgänglighetsinformation. Vi utgår från Konsumentverkets kommande föreskrifter, samt justerar, kompletterar och utvecklar dem i ett kvalitetsperspektiv. Det innebär framför allt att granska i vilken mån som information ges i en form som kan nyttjas för att planera resor och hantera avvikande trafik. Vidare inkluderas ett par krav för att vidga målgrupperna.

Under hösten 2019 har Trafikanalys genomfört en första kvalitetsgranskning av 21 regionala webbplatser för kollektivtrafik. I Bilaga 5 återges granskningsprotokollet och en lista på webbsidorna ifråga. De grundläggande informationskraven är hämtade från Konsumentverkets förslag till föreskrifter. Två krav tillkom med hänsyn till informationsbehov bland allergiker och personer med mag- och tarmsjukdomar: *vägledning för allergiker*, samt information om *toaletter på fordon och stationer*. Avslutningsvis delade vi upp sammansatta krav på flera typer av objekt: "fordon, hållplatser och stationer" i separata krav, samt särskilde även krav på olika trafikslag: buss- och spårtrafik. Bearbetningen resulterade i totalt 34 grundkrav på information.

För alla grundkrav omfattar kvalitetsgranskningen fem aspekter: (1) om information i någon form finns att tillgå på en webbplats, (2) om informationen är strukturerad, dvs. samlad på en eller flera webbsidor, (3) om informationen är specifik, dvs. om det är tydligt vilka fordon, hållplatser och stationer som avses, (4) om den finns i reseplaneraren, dvs. integrerad med sökfunktionen för enskilda resor, samt (5) om den också förekommer i trafikinformation om aktuella avvikelser och störningar.

De tre första aspekterna innebär statisk information som återfinns på särskilda sidor om tillgänglighet. De två sistnämnda aspekterna ställer krav på tillgänglighetsinformation i en för resenären användbar form.

För varje krav och aspekt görs en bedömning om kravet är uppfyllt eller inte. Uppfyllelse ger ett poäng. För varje aspekt summeras poängen över alla krav och webbplatser, samt grupperas i statisk respektive användbar information, de två huvudsakliga komponenterna av *Kvalitet på tillgänglighetsinformation*. Summorna räknas om till två andelar av maximalt antal poäng för de två komponenterna.

Höstens granskning visar preliminärt att dagens tillgänglighetsinformation huvudsakligen är allmän och statisk till sin natur, dvs. information i generella ordalag om fysisk tillgänglighet på hållplatser och stationer, samt tekniska hjälpmedel på fordon. Informationen publiceras på särskilda undersidor som riktar sig till rullstolsburna, samt personer med nedsatt syn- och hörselörmåga. Informationen är i liten utsträckning integrerad i e-tjänster för reseplanering och trafikinformation. Fullständiga resultat presenteras i Trafikanalys måluppföljning 2020.

6 Upplevd användbarhet

Målet för funktionshinderpolitiken på transportområdet är "jämlig tillgång" och "jämlika villkor" för personer med och utan funktionsnedsättning, inte minst i kollektivtrafiken. Ett kriterium på "jämlig" är att kollektivtrafiken inte är förenad med systematiska, påtagliga och/eller växande skillnader i erfarenheter och upplevelser av tillgänglighet och användbarhet mellan personer med och utan funktionsnedsättning.

Att åka kollektivt förutsätter olika förmågor, till exempel planeringsförmåga, orienterings- och rörelseförmåga, mental och social förmåga att interagera med såväl människor som teknik, samt toleransförmåga mot kemiska och organiska ämnen. *Funktionshinder* kan då definieras som alla egenskaper i kollektivtrafiksystemet, fysiska, tekniska, sociala och organisatoriska, som reducerar och begränsar resenärernas förmåga att resa på egen hand. Perspektivet är i linje med definitioner i svenska regelverk och internationella konventioner.¹⁷ Det här innebär en bredare syn på funktionshinder än vad som kommer till uttryck i legala krav med fokus på fysisk tillgänglighet på fordon, byggnader, stationer och hållplatser.

För en bred lägesbild av kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet för personer med funktionsnedsättning (PFN) är det nödvändigt att följa upp *upplevd användbarhet*, om olika grupper av resenärer erfar och upplever hinder i kollektivtrafiken i olika grad. Hinder kommer i många former och bör följas upp över tid. Systematiska varaktiga skillnader mellan resenärsgupper, mellan personer med och utan funktionsnedsättning, kan och bör motivera en översyn över behovsanalyser, riktlinjer och åtgärdsplaner på området.

6.1 Självrapporterade hinder

Ingen regelbunden resenärsundersökning omfattar idag frågor om upplevda hinder, inte heller nyanserade frågor om funktionsnedsättningar. Eftersom det är centralt att följa gapet i upplevd användbarhet mellan personer med och utan funktionsnedsättning är en enkät till allmänheten att föredra. Enkätfrågor måste beröra funktionsnedsättningar, hinder och resvanor, men även göra det möjligt att analysera regionala skillnader och hur andra faktorer kan påverka skillnader mellan grupper. En kostnadseffektiv webbpanelenkät är därför att föredra, även om det också ställer krav på bättre kvalitetskontroller än för befolkningsenkäter (jmf. Avsnitt 3.2).

Mot bakgrund av den tidigare befolkningsenkäten (Trafikanalys, 2019a) och den uppföljande och aktuella webbpanelenkäten har några enkätfrågor identifierats som särskilt viktiga för att belysa skillnader i *Upplevd användbarhet* mellan grupper med och utan funktionsnedsättning (jmf. Avsnitt 3.2). I likhet med tidigare delmått urskiljer vi två komponenter: (3a) erfarenhet av att undvika resor med kollektivtrafik, respektive (3b) upplevda hinder i kollektivtrafik. En fråga har visat sig särskilt lämplig att mäta den första komponenten.

Har du någon gång avstått från att resa kollektivt (buss, spårvagn, tunnelbana eller tåg) på grund av att du inte tror att du klarar det på egen hand?

¹⁷ www.socialstyrelsen.se/stod-i-arbetet/funktionshinder/. Jämför även med Kanadas definition av hinder i avsnitt 2.1.

Frågan har ställts i befolkningsenkäten och webbpanelenkäten. I den förstnämnda var det 14 procent som svarade "ja". I webbpanelen var det färre, drygt 7 procent, vilket är i linje med att deltagarna i webbpanelenkäten överlag uttryckte färre hinder och problem. Däremot var den så kallade "relativa risken" att avstå från att resa jämförbar i de två enkäterna, dvs. kvoten av andelarna "Ja" bland personer med respektive utan någon form av funktionsnedsättning. För befolkningsenkäten var kvoten 4,7, och med ett 95 procents konfidensintervall 3,8–5,8, samt bara något lägre för webbpanelenkäten, 4,2, med konfidensintervallet 2,8–6,2. I en framtida webbpanel bör ett större urval göras för att minska detta intervall.

En relativ risk (andelskvot) på 1 betyder att det inte föreligger några gruppskillnader i andelen respondenter som har undvikit att resa med kollektivtrafik i tron om att inte klara det på egen hand. Om kollektivtrafiken ska erbjuda jämlika resmöjligheter för alla ter sig en relativ risk så nära 1 som möjligt som ett önskvärt mål.

Den andra komponenten, *upplevda hinder*, beräknas också som en relativ risk beroende på om resenärer uppger någon form av funktionsnedsättning eller inte. Det finns sju frågor om hinder som förekom i både befolkningsenkäten och webbpanelenkäten (Tabell 3.3). Svaren har sedan poängsatts för att beräkna ett tillgänglighetsindex (TI) per respondent och enkät (jmf. avsnitt 3.2; Trafikanalys, 2019a). Om TI är mindre än noll har en respondent bedömt att flertalet frågor beskriver hinder som är mycket vanligt förekommande i kollektivtrafiken. Den relativa risken för att TI är mindre än noll har till sist beräknats givet att respondenten har en funktionsnedsättning eller inte. Kvoten är 2,5 och 1,8 i befolkningsenkäten respektive webbpanelenkäten, med 95 procents konfidensintervall 2,1–2,9 respektive 1,4–2,5. Även här är målet en kvot så nära 1 som möjligt.

Analysen visar att funktionsnedsättning resulterar i en signifikant relativ risk för att avstå att resa kollektivt respektive att oftare uppleva hinder. Den relativa risken ska vara 1 eller nära 1 om kollektivtrafiken ska vara tillgänglig och användbar *för alla*. Trafikanalys kommer därför att följa relativa risker över tid för att utvärdera om de minskar eller ökar. För ändamålet krävs jämförbara enkätundersökningar och frågor över tid. Det innebär dock inte att alla enkätfrågor som underbygger delmålet och dess komponenter kommer att vara identiska över tid. Nya frågor kan komma att utformas, testas och utvärderas för att löpande förbättra och förfina enkäter om kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet.

6.2 Kvalitetssäkring

Utvärderingen av webbpanelenkäten (avsnitt 3.2) och resultatredovisningen av den ovan visar på potentialen i att använda webbpaneler för uppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet. Webbpanelenkäter är dock per definition förenade med fler osäkerhetsfaktorer och kvalitetsfrågor än befolkningsenkäter, varför kvalitetskontroller måste vara ett kontinuerligt inslag i användningen av webbpaneler.

I likhet med de andra delmåten, *resandet vid tillgängliga noder* och *kvalitet på tillgänglighetsinformation*, ska delmålet *upplevd användbarhet* uppdateras vart tredje år. Det innebär även att en webbpanelenkät genomförs vart tredje år. Urvalet ska då vara så pass stort att det gör det möjligt med regionala jämförelser av erfarenheter av att åka kollektivt och upplevelser av hinder. Vart sjätte år bör dessutom en befolkningsenkät genomföras för att utvärdera resultat från båda enkäterna. Den senare behöver inte ha en lika hög regional upplösning.

Förutom en befolkningsenkät kommer Trafikanalys även att genomföra validering av resultat från webbpanelenkäter genom att jämföra med resultat från andra undersökningar. Det finns många osäkerhetsfaktorer som präglar självrapporterade attityder och beteendemönster. En mängd faktorer kan påverka tolkning av frågor och svar som ges av enskilda personer vid en viss tidpunkt och i en viss miljö. Flera källor bör därför följas upp för validering av resultat från särskilda webbpanel- och befolkningsenkäter.

För validering av enkätresultat kommer Trafikanalys att göra jämförande analyser med resultat från andra undersökningar och forskning, exempelvis den nationella resvaneundersökningen (RVU Sverige) och Kollektivtrafikbarometern. I RVU ställs en fråga om nedsatt rörelseförmåga som tillåter oss att utvärdera hur denna grupperes resvanor förhåller sig till befolkningen i övrigt. I Kollektivtrafikbarometern, en större årlig kvalitetsundersökning av regional kollektivtrafik, ingår vidare en generell bakgrundsfråga om respondenten har en funktionsnedsättning. Det gör det i princip möjligt att jämföra kvalitetsuppfattningar över tid mellan resenärsgupper med och utan funktionsnedsättning. Det bör dock göras med beaktande av de kvalitetsproblem som bakgrundsfrågan är förenad med bakgrundsfrågan (avsnitt 2.3).

Utöver att jämföra nationella undersökningar kommer Trafikanalys att validera enkätresultat om *upplevd användbarhet* genom att bevaka och följa brukarundersökningar, regionala och internationella undersökningar. Det kan handla om allt från medlemsenkäter i organisationer och EU:s attitydundersökningar om kollektivtrafik (Eurobarometern), till forskningsprojekt om funktionsnedsättningar och kollektivtrafik.

7 Diskussion

I enlighet med Förordning (2010:186) med instruktion för Trafikanalys följer myndigheten varje år upp de transportpolitiska målen. En av femton indikatorer är "Användbarhet för alla i transportsystemet" (Trafikanalys, 2019b; Trafikanalys 2017). Indikatorn stödjer både funktions- och hänsynsmål i transportpolitiken, dvs. att transportsystemet skapar tillgänglighet av god kvalitet och användbarhet för alla, att det inte skadar människor och bidrar till miljömål. Som enskild indikator ska "Användbarhet för alla" beskriva i vilken mån som transportsystemet är användbart och tryggt för alla, oavsett kön, ålder eller funktionsnedsättning. Denna PM har redovisat ett utvecklingsarbete med syftet att ta fram nya mått och uppföljningsmetoder med inriktning på grupper med funktionsnedsättning, grupper som till viss del också överlappar med äldre personer som målgrupp.

Två mått har hittills varit återkommande i nationell måluppföljning, dels Trafikverkets årliga rapportering om tillgänglighetsanpassning av hållplatslägen i det så kallade "prioriterade nätet", dels transportörernas rapportering av teknisk utrustning på fordon, dvs. rullstolsplats, ramp och audiovisuell utrop. Dessa mått är dels snäva, dels förenade med kvalitetsproblem. De avser vissa isolerade fysiska och tekniska åtgärder av hållplatslägen, stationer och fordon utan sammanhållen styrning och uppföljning. Information och service i ett resenärsperspektiv utelämnas. Vidare är det missvisande att fortsatt tala om "ett nationellt prioriterat nät". Det existerar i praktiken inte.

Mot denna bakgrund och andra observationer i Trafikanalys (2019a) tidigare kartläggning av funktionshinder i kollektivtrafik inleddes en översyn av indikatorn "Användbarhet för alla", med inriktning på grupper med funktionsnedsättning. Den övergripande slutsatsen är att det idag inte finns några enskilda datakällor och mått som kan göra rättvisa för den mångsidiga mål- och problembild som indikatorn aktualiserar. Funktionsnedsättningar och funktionshinder kommer i många former. Transportlösningar likaså. Trots denna komplexitet talar vi om en av femton indikatorer, varför det inte heller är rimligt att underbygga framtidens måluppföljning på just detta område med allt för många källor och omfattande underlag.

Kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet är en viktig del av transportsystemet, i såväl funktions- som hänsynsperspektiv, varför måtten även fortsättningsvis bör avgränsas på det sättet. Det aktuella utvecklingsarbetet har vidare avgränsats till allmän kollektivtrafik, och inte behandlat särskilda persontransporter som färdtjänst och sjukresor. De senare är givetvis av stor vikt, men kräver andra underlag och metoder för uppföljning. Särskilda persontransporter avser transporttjänster till enskilda personer efter behovsprövning. På Trafikanalys pågår det ett parallellt arbete med statistikutveckling på området (Trafikanalys, 2019c).

Det aktuella arbetet har resulterat i tre delmått på "Användbarhet för alla": (1) *resandet vid tillgängliga noder*, (2) *kvalitet på tillgänglighetsinformation* och (3) *upplevd användbarhet*. Det första avser i vilken grad som hållplatser och stationer är tillgänglighetsanpassade, samt hur stor andel av resandet som sker vid dessa noder. Det andra delmålet tar fasta på behovet av aktuell och relevant tillgänglighetsinformation. Det tredje avser att jämföra erfarenheter och upplevelser av hinder mellan personer med och utan funktionsnedsättning.

Informations- och datakällor för de tre delmåten är i sig av tre slag: (1) verksamhetsuppgifter, (2) kvalitetsgranskningar och (3) enkätundersökningar. Det första inhämtas från förvaltningar

och bolag i den regionala kollektivtrafiken. Underlaget omfattar såväl regionala kriterier som resultat avseende tillgänglighetsanpassning. Det andra underlaget avser Trafikanalys egen kvalitetsgranskning av tillgänglighetsinformation på webbplatser. Det tredje bygger på särskilda enkätundersökningar av upplevd användbarhet.

Att följa upp indikatorn "Användbarhet för alla" med dessa mått och metoder innebär såväl kvalitativa som kvantitativa bedömningar av uppgifter och undersökningsresultat. Samtliga delmått och delmåttens komponenter standardiseras dock som procentandelar av maximal poäng, samt summeras och standardiseras i ett enda nyckeltal. Även det uttrycks som ett procenttal där högre värden innebär bättre "Användbarhet för alla".

Varje delmått uppdateras vart tredje år, ett delmått årligen. De första fullständiga resultaten för delmått och nyckeltal presenteras i den nationella måluppföljningen 2020. Eftersom det är första gången kommer det att krävas viss handpåläggning för att fastställa baslinjer och bastal mot vilka resultat för efterföljande år kan jämföras. Två delmått, *resandet vid tillgängliga noder* och *upplevd användbarhet*, innebär relativa bedömningar av resultat över tid, om det ökar eller minskar i regionerna. Här krävs kompletterande underlag för att fastställa bastal, exempelvis att rådfråga regionerna om utvecklingen de senaste tre åren respektive att analysera resultat från andra enkätundersökningar. För *upplevd användbarhet* är det lämpligt att titta närmare på Kollektivtrafikbarometern och hur kvalitetsuppfattningar har utvecklats sig mellan grupper.

De mått och metoder som har presenterats i denna PM kommer att utvärderas löpande i syfte att förbättra dem. Det handlar om kvalitetskontroller av underlag genom att jämföra olika källor, att kontrollera att myndighetsuppgifter och enkätresultat är konsekventa över källor och olika typer av underlag. På sikt är det önskvärt med nationella riktlinjer och standarder för måluppföljning på området, även gemensamma nationella databaser, till exempel en mer utbyggd och heltäckande nationell vägdatabas (NVDB), kompletterad med motsvarande uppgifter om tågstationer, samt en fullständig och bättre strukturerad fordonsdatabas än dagens (FRIDA). Om sådana underlag förenas med tidtabelldata för landets kollektivtrafik från Samtrafiken AB, möjliggörs detaljerade geografiska analyser av tillgänglighet och användbarhet över tid. Idag är underlagen alltför ofullständiga för att kunna användas för måluppföljning.

Avslutningsvis, denna PM har lagt fokus på mått och metoder som syftar till att mäta hinder i kollektivtrafiksystemet. Flertalet resenärer i transportsystemet använder dock andra färd sätt än kollektivtrafik. De går, cyklar, åker bil eller reser med särskilda persontransporter. Även i dessa övriga delar av transportsystemet är frågor om funktionsnedsättning och hinder av hög relevans, samtidigt som det saknas mått och metoder för såväl statistik som måluppföljning. I framtiden kommer Trafikanalys därför att bredda sitt utvecklingsarbete på området och följa upp "Användbarhet för alla" i transportsystemet i sin helhet.

8 Referenser

Banverket och Vägverket (2009) Uppdrag om redovisning av etapp 1 av det prioriterade nätet för personer med funktionsnedsättning. Utlämnad handling från Regeringskansliet: N2009/5065/IR.

Bondemark, A (2017) Tillgänglighet, rättvisa och kollektivtrafik. K2 WORKING PAPERS. K2.

Hallgrimsdottir, B., Wennberg, H., Svensson, H. och Ståhl, A. (2016) Implementation of accessibility policy in municipal transport planning – Progression and regression in Sweden between 2004 and 2014. *Transport Policy* 49: 196–205.

de Jong, M och Sweers, W. (2008) Self Assessment Tool - Manual. Mediate – Methodology for Describing the Accessibility of Transport in Europe. Project co-funded by the European Commission within the Seventh Framework Programme for Research and Technological Development (FP7).

MFD (2016) Utvärdering och analys av funktionshinderspolitiken 2011–2016. Redovisning av regeringsuppdrag om ett samlat uppföljningssystem för funktionshinderspolitiken. Myndigheten för delaktighet.

Näringsdepartementet (2006) Uppdrag om ett nationellt handlingsprogram för kollektivtrafikens långsiktiga utveckling. Regeringsbeslut 2006-07-20. N2006/5488/TP.

Partnersamverkan (2015) Regionala trafikförsörjningsprogram för hållbar utveckling av kollektivtrafiken - En vägledning och ett verktyg. Partnersamverkan för en förbättrad kollektivtrafik.

Sveriges Kommuner och Landsting och Trafikverket (2015). Vägars och gators utformning i tätort. Kommunal VGU-guide.

Surveyföreningen (2014) Kvalitet i webbpanelundersökningar. ISBN 978-91-637-3193-8.

Theorell, C. och Ekblad, M. (2019) Användbar kollektivtrafik. Teknisk rapport. Kantar Sifo.

Trafikanalys (2016) Kollektivtrafikens användbarhet för personer med funktionsnedsättning - mätningar 2013–2015. Rapport 2016:8.

Trafikanalys (2017) Preciseringsöversyn – indikatorer och uppföljning. PM 2017:1.

Trafikanalys (2019a) Kollektivtrafikens barriärer – kartläggning av hinder i kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Rapport 2019:3.

Trafikanalys (2019b) Uppföljning av de transportpolitiska målen 2019. Rapport 2019:6.

Trafikanalys (2019c). Inventering av datakällor för statistik om särskilda persontransporter. PM 2019:2.

Trafikverket (2015a) Krav för vägars och gators utformning. Dokument 2015:086.

Trafikverket (2015b) Råd för vägars och gators utformning. Dokument 2015:087.

Trafikverket (2015c) Utformning av den fysiska miljön på stationer för personer med funktionsnedsättning. Dokument 2015:237.

Trafikverket (2017) Ett inkluderande samhälle - PM till Nationell plan för transportsystemet 2018–2029. Publikationsnummer: 2017:159.

Trafikverket (2018) Förslag till nationell plan för transportsystemet 2018–2029. Remissversion 2017-08-31. Publikation 2018:058.

Trafikverket (2019) Regler vid leverans till NVDB av företeelser. TDOK 2019:0050. Version 2.

Vägverket (2008) KOLL framåt. Nationellt handlingsprogram för kollektivtrafikens långsiktiga utveckling. Huvudrapport 2007-12-21. Publikation 2008:33.

Wennberg, H och Rosqvist, LS (2019) Nationell måluppföljning för kollektivtrafikens användbarhet – förslag på mätinstrument. Trivector Traffic. PM 2019:95.

Bilaga 1 Brev till regionala aktörer

E-postbrev till företrädare för länstrafikförvaltningar och bolag i Sverige.

Här kommer några frågor avseende era möjligheter till uppföljning av tillgängligheten i regional allmän kollektivtrafik. De handlar om vilka uppgifter som ni har möjlighet att ta fram. Med "möjlighet" avser vi att relevanta och aktuella uppgifter redan existerar och att sammanställningar av fakta eller statistik inte kräver några nya undersökningar.

Även om frågorna kan te sig svåra hoppas vi på korta och raka svar. Det viktiga är att ringa in vad som är möjligt och utesluta det som inte är det.

Utgångspunkten är Lag (2010:1065) om kollektivtrafik, samt Konsumentverkets förslag till nya föreskrifter om information till kollektivtrafikresenärer. De senare är ute på remiss just nu.

Låt oss börja med nuvarande lag om kollektivtrafik. Den säger som bekant att trafikförsörjningsprogrammet ska specificera (1) tidsbestämda mål och åtgärder för tillgänglighetsanpassning, samt (2) vilka bytespunkter och linjer som ska vara fullt tillgängliga för alla resenärer. Angående dessa punkter undrar vi följande.

- Har eller planerar er region idag någon databas eller register där ni lagrar information om planerade och/eller genomförda tillgänglighetsåtgärder i allmän kollektivtrafik, respektive åtgärdsbehov och insatser för bytespunkter?

I så fall, kan ni kort beskriva vilka uppgifter som lagras, eller som är tänkta att lagras?

- Vidare, har er region några kriterier för tillgänglighet avseende "bytespunkter" och "linjer" utöver sedvanliga kriterier som gäller för enskilda fordon, hållplatser och stationer?

I så fall, kan ni kort beskriva tillgänglighetskriterierna för "bytespunkter" och "linjer".

Nu över till Konsumentverkets förslag till föreskrifter. De omfattar bland annat 14 punkter med drygt 20 krav på tillgänglighetsinformation på webben. Vi listar dem som följer.

Det ska finnas information om...

1. vilken typ av fordon som trafikerar vilken sträcka och när
2. utrymme för rullstolsplatser ombord på fordonet
3. fordonet har låggolv
4. det finns ramper på fordonet
5. i vilken mån audiovisuella utrop finns tillgängligt
 - a. ombord på fordonet,
 - b. på hållplatser och
 - c. på stationer
6. tillgång till hissar på stationer
7. öppettider på stationer
8. möjlighet till ledsagning på stationer

9. ledstråk

- a. på hållplatser och
- b. på stationer

10. prator

- a. på hållplatser och
- b. på stationer

11. i vilken mån punktskrift finns tillgänglig

- a. ombord på fordonet,
- b. på hållplatser och
- c. på stationer

12. i vilken mån hörslina finns tillgänglig

- a. ombord på fordonet,
- b. på hållplatser och
- c. på stationer

13. dörrautomatik på stationer

14. nivåskillnad

- a. på hållplatser och
- b. på stationer.

Det finns inga närmare definitioner av begreppen, utan vi får tills vidare förlita oss på egna tolkningar.

För varje informationskrav (1–14) och delkrav (a, b och c) undrar vi följande.

- Har ni möjlighet att sammanställa fakta och/eller statistik som ger en lägesbild av objektet och funktionen ifråga?
- Har ni möjlighet att göra det från befintliga och aktuella register och/eller databaser?
- Har ni möjlighet att även få fram information om aktuella felanmälningar och underhållsbehov för objektet och funktionen ifråga?

Bilaga 2 Brev till kommuner

E-postbrev till företrädare för kommunala trafik-, väg- och gatukontor i Sveriges

21 residensstäder: Falun, Gävle, Göteborg, Halmstad, Härnösand, Jönköping, Kalmar, Karlskrona, Karlstad, Linköping, Luleå, Malmö, Nyköping, Stockholm, Umeå, Uppsala, Visby (Gotland), Västerås, Växjö, Örebro och Östersund.

Vi har en fråga om kommunens riktlinjer och uppföljning av kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning. Vi tänker här på alla slags åtgärdsbehov och insatser för tillgänglighet till och på gångvägar och gatukorsningar i anslutning till hållplatser, bussterminaler och tågstationer, exempelvis:

- Markytors kvalitet
- Bredd och höjdskillnader
- Placering av bänkar (rastplatser), stolpar, soptunnor, med mera
- Taktila stråk och ytor
- Lutningar
- Tvärfall
- Underhåll – rutiner
- Utformning av gatukorsningar
- Trottoarkanter
- Trafiksignaler
- Taktila varningsytor vid gatukorsningar
- Reglering av trafikintensitet

Frågan är alltså hur kommunens riktlinjer ser ut på området och hur uppföljningen av dessa går till?

I fall det finns lokala riktlinjer eller uppföljningsrapporter tar vi tacksamt mot dem.

Bilaga 3 Webbpanelfrågor

Frågeformulär för en webbpanelenkät om resandet med kollektivtrafik och upplevda hinder.

Information om kön, ålder och län hämtas från panelen.

1. Hur många dagar de senaste sju dagarna har du åkt kollektivt (buss, spårvagn, tunnelbana eller tåg)?
 - a) 0
 - b) 1
 - c) 2
 - d) 3
 - e) 4
 - f) 5
 - g) 6
 - h) 7
 - i) Vet ej
2. Hur ofta åker du vanligtvis kollektivt (buss, spårvagn, tunnelbana eller tåg)?
 - a) Dagligen eller nästan varje dag
 - b) Någon eller några dagar i veckan
 - c) Någon eller några dagar i månaden
 - d) Mer sällan
 - e) Aldrig
 - f) Vet ej
3. Har du någon gång avstått från att resa kollektivt (buss, spårvagn, tunnelbana eller tåg) på grund av att du inte tror att du klarar det på egen hand?
 - a) Ja
 - b) Nej
 - c) Vet ej
4. Har du körkort för personbil?
 - a) Ja
 - b) Nej
 - c) Vet ej

5. Har du färdtjänstillstånd?
 - a. Ja
 - b. Nej
 - c. Vet ej
6. Har du under det senaste halvåret haft inkomst från arbete eller företag?
 - a. Ja
 - b. Nej
 - c. Vet ej
7. Studerar du?
 - a) Ja
 - b) Nej
 - c) Vet ej
8. Har du examen från högskola eller universitet?
 - a) Ja
 - b) Nej
 - c) Vet ej
9. Har du nedsatt **fysisk hälsa** som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel allergier, astma, diabetes, reumatism eller mag- och tarmbesvär?
 - a) Ja
 - b) Nej
 - c) Vet ej
10. Har du någon **fysisk nedsättning** som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel nedsatt rörelse-, syn- eller hörsel-förmåga?
 - a) Ja
 - b) Nej
 - c) Vet ej
11. Har du nedsatt **psykisk hälsa** som är varaktig och försvårar din vardag, till exempel stress, oro, ångest eller depression?
 - a) Ja
 - b) Nej
 - c) Vet ej
12. Har du problem med språk eller siffror, koncentration eller minne, som är varaktiga och försvårar din vardag, till exempel afasi, dyslexi, ADHD eller demens?
 - a. Ja
 - b. Nej
 - c. Vet ej

13. Här följer 7 påståenden om att åka kollektivt. Vare sig du åker kollektivt eller inte, vänligen bedöm varje påstående utifrån din erfarenhet.

Skala: "Ja, ofta eller alltid", "Ja, ibland, men ibland inte", "Nej, sällan eller aldrig", "Ingen åsikt/saknar erfarenhet" eller "Vet ej"

- a) Det är lätt att göra spontana resor och ändra resplaner.
- b) Det är svårt att ta med saker på resan.
- c) Det är lätt att hitta på tågstationer och bussterminaler.
- d) Det är svårt att ta sig till och från hållplatser och perronger.
- e) Det är lätt att förstå tidtabeller och kartor.
- f) Det är svårt att höra utrop eller läsa skyltar.
- g) Det är lätt att röra sig på hållplatser och perronger.

14. Här följer ytterligare 6 påståenden om att åka kollektivt. Vare sig du åker kollektivt eller inte, vänligen bedöm varje påstående utifrån dina erfarenheter av **lokal- och länstrafiken i din kommun eller ditt län**.

Skala: "Ja, ofta eller alltid", "Ja, ibland, men ibland inte", "Nej, sällan eller aldrig", "Ingen åsikt/saknar erfarenhet" eller "Vet ej"

- a) Det är enkelt att planera hela resan, även när jag måste byta linjer och färdmedel.
- b) Jag har svårt att nå viktiga resmål, till exempel arbetsplats, skola, sjukhus eller köpcentrum.
- c) Det är enkelt att få aktuell information om hållplatser, byten och tider innan resan.
- d) Det är svårt att få aktuell information om trafikstörningar innan resan.
- e) Det är enkelt att få tillgång till personlig service innan resan.
- f) Det är svårt att förstå biljettsystemet, hur jag kan köpa och validera biljetter.

15. Här följer ytterligare 4 påståenden om att åka kollektivt. Vare sig du åker kollektivt eller inte, vänligen bedöm varje påstående utifrån dina erfarenheter av **lokal- och länstrafiken i din kommun eller ditt län**.

Skala: "Ja, ofta eller alltid", "Ja, ibland, men ibland inte", "Nej, sällan eller aldrig", "Ingen åsikt/saknar erfarenhet" eller "Vet ej"

- a) Det är enkelt att ta sig till och från hållplatser och stationer när det är barmark.
- b) Det är enkelt att ta sig till och från hållplatser och stationer även på vintern, eftersom vinterunderhållet av gångvägar, hållplatser och plattformar är god.
- c) Hållplatser och stationer är utformade så att det är enkelt att göra byten mellan linjer och färdmedel

- d) Hjälpmedel och faciliteter fungerar som de ska på hållplatser och stationer, till exempel information, utrop, ramper, rulltrappor, hissar, dörrar och toaletter.

16. Här följer 8 avslutande påståenden om att åka kollektivt. Vare sig du åker kollektivt eller inte, vänligen bedöm varje påstående utifrån dina erfarenheter av **lokal- och länstrafiken i din kommun eller ditt län**.

Skala: "Ja, ofta eller alltid", "Ja, ibland, men ibland inte", "Nej, sällan eller aldrig", "Ingen åsikt/saknar erfarenhet" eller "Vet ej".

- a) Alla färdmedel och fordon är utformade så att det är enkelt att göra byten.
- b) Det är svårt att ta sig ombord på och stiga av fordon.
- c) Jag får en plats som jag önskar ombord.
- d) Det är enkelt att få aktuell information om hållplatser, byten och tider under en resa.
- e) Det är svårt att få aktuell information om trafikstörningar under en resa.
- f) Det är enkelt att få tillgång till personlig service under en resa.
- g) Hjälpmedel och teknik fungerar som de ska på fordon, till exempel information, utrop, stoppsignaler, ramper och dörrar.
- h) Jag känner ingen stress eller oro för trängsel, tempo och okända människor.

Bilaga 4 Statistiska analyser

I den här bilagan presenteras resultat av statistiska analyser av hur frågor om upplevda hinder i Trafikanalys befolkningsenkät och aktuella webbpanelenkät förklarar resandet med kollektivtrafik bland respondenterna. Analysen bygger på tre beräkningar av Tillgänglighetsindex (TI). I dessa tre fall beräknas TI genom att poängsätta och summera poängen för sju enkätfrågor där respondenten bedömer om olika typer av hinder i kollektivtrafiken är vanliga eller inte.

I den aktuella analysen användes sju frågor/påståenden som fanns med i Trafikanalys tidigare befolkningsenkät (Trafikanalys, 2019a) och den aktuella webbpanelenkäten (Tabell 3.3). För en beskrivning av hur poängsättning och beräkning av TI går till, se avsnitt 10.4 i Trafikanalys (2019a). Utöver dessa sju påståenden har Trafikanalys också identifierat sju påståenden i den nya webbpanelenkäten som visade sig på särskilt starka samband med varandra. En lista på dem följer här. En alternativ TI7 (ALT TI7) beräknades för dessa.

- i. Det är lätt att göra spontana resor och ändra resplaner.*
- ii. Det är enkelt att planera hela resan, även när jag måste byta linjer och färdmedel.*
- iii. Det är enkelt att ta sig till och från hållplatser och stationer även på vintern, eftersom vinterunderhållet av gångvägar, hållplatser och plattformar är god.*
- iv. Hållplatser och stationer är utformade så att det är enkelt att göra byten mellan linjer och färdmedel.*
- v. Hjälpmedel och faciliteter fungerar som de ska på hållplatser och stationer, till exempel information, utrop, ramper, rulltrappor, hissar, dörrar och toaletter.*
- vi. Alla färdmedel och fordon är utformade så att det är enkelt att göra byten.*
- vii. Det är enkelt att få aktuell information om hållplatser, byten och tider under en resa.*

Med hjälp av resultat från befolkningsenkät och webbpanelenkät gjordes statistiska analyser av hur olika faktorer påverkar resandet med kollektivtrafik, dvs. sambandet mellan upplevda hinder och resandet. Sannolikheten för att resa minst någon gång per månad analyserades med avseende på kön, ålder, storstadslän, inkomst, högskoleexamen, studerande, körkortsinnehav, upplevda hinder (TI7), medicinsk/fysisk funktionsnedsättning, samt psykisk/kognitiv funktionsnedsättning. Upplevda hinder (TI7) kodades som en faktor, dvs. personer som låg under (1) respektive över (0) medianen. Analysresultat återges i Tabell B4.1.

Analysen visar att TI7 är en lika stark faktor som storstadslän, båda med en marginaleffekt på ca 20 procent. Det innebär att boende i storstadslän ökar sannolikheten att åka kollektivt med 20 procent, medan TI7 minskar den med 20 procent. Effekten av ALT TI7 är ännu starkare, ca 30 procent, i samma storleksordning som att studera eller att ha körkort. Både körkort och ALT TI7 minskar sannolikheten att åka kollektivt med 30 procent. Att studera ökar den med 30 procent. Sammantaget visar analysen på signifikanta och robusta effekter av (ALT) TI7.

Bilaga 5 Granskningsprotokoll

Bilagan består av ett protokoll för Trafikanalys kvalitetsgranskning av tillgänglighetsinformation i kollektivtrafik. Protokollet är ett stöd för en tänkt granskare. Det kan vara internt eller externt rekryterad personal.

Om granskningsuppgiften

Uppgiften är att söka efter och anteckna förekomst av information om "tillgänglighetsåtgärder" på 21 regionala hemsidor för kollektivtrafik (länstrafiksidor). "Tillgänglighetsåtgärder" avser funktions- och handikappanpassningar av kollektivtrafikens fordon, hållplatser och stationer för resenärer som har någon typ av funktionsnedsättning. Uppgiften är att registrera förekomst av information om enskilda åtgärder för varje hemsida.

Tillgänglighetsåtgärder som ingår i granskningen (nyckelord i fet stil)

Utrymme för rullstol på bussar	Punktskrift på spårfordon
Utrymme för rullstol på spårfordon	Punktskrift på hållplatser
Bussar med ramp	Punktskrift på stationer
Spårfordon med ramp	Hörslinga på bussar
Bussar med lågolv	Hörslinga på spårfordon
Spårfordon med lågolv	Hörslinga på hållplatser
Audiovisuella utrop på bussar	Hörslinga på stationer
Audiovisuella utrop på spårfordon	Automatiska dörrar på stationer
Audiovisuella utrop på hållplatser	Höjd/nivåskillnad vid hållplatser
Audiovisuella utrop på stationer	Höjd/nivåskillnad vid stationer
Hiss på stationer	Tillgänglighet på busslinjer
Ledsagning på stationer	Tillgänglighet på spårlinjer
Ledstråk på hållplatser	Toalett på bussar
Ledstråk på stationer	Toalett på spårfordon
Prator på hållplatser	Toalett på stationer
Prator på stationer	Allergi eller allergiker på bussar
Punktskrift på bussar	Allergi eller allergiker på spårfordon

Inledande översiktlig granskning av hemsidan

Först görs noteringar om hemsidans övergripande struktur.

- 1) Genomgång av rubriker på huvudsidan, stora som små, samt kontroll av länkar eller ingångar som kan tänkas beröra "tillgänglighet", "funktionshinder", "handikapp" eller "funktionsnedsättning". I så fall, registrering av länkar till dessa
- 2) Sökning på generella nyckelord: "tillgänglighet", "handikapp", "funktionsnedsättning" med hjälp av sökfunktionen på hemsidan. Kontroll och notering av eventuella sidor som riktar sig mot personer med funktionsnedsättning. Registrering av länkar.

Noteringar av förekomst av åtgärdsinformation

För varje hemsida och tillgänglighetsåtgärd bedöms om och i vilken form som information finns att tillgå. Det görs genom att bedöma dess kvalitet på fem nivåer.

1. Finns det någon åtgärdsinformation överhuvudtaget på hemsidan?
För att verifiera det används sökfunktionen med nyckelordet för åtgärden ifråga. Vidare kontrolleras identifierade informationssidor.
2. Är åtgärdsinformation *strukturerad* på en eller flera undersidor? Här antecknas vilken åtgärdsinformation som förekommer på vilka undersidor.
3. Är åtgärdsinformationen specifik? Här antecknas om åtgärdsinformation är specificerad med avseende på enskilda fordonstyper, hållplatser, stationer, buss- eller tåglinjer.
4. Finns åtgärdsinformation i reseplanerare? Reseplaneraren testas genom att ange några slumpmässiga resor, varefter förekomst av åtgärdsinformation noteras.
5. Finns åtgärdsinformation under aktuell trafikinformation? Här noteras om information finns att tillgå på undersidor om aktuella trafikavvikelser och störningar.

Trafikanalys är en kunskapsmyndighet för transportpolitiken. Vi analyserar och utvärderar föreslagna och genomförda åtgärder inom transportpolitiken. Vi ansvarar även för officiell statistik inom områdena transporter och kommunikationer. Trafikanalys bildades 2010 och har huvudkontor i Stockholm samt kontor i Östersund.