

Kollektivtrafik under pandemin – hur har det fungerat för personer med funktionsnedsättning?

Viktor Johansson
Stefan Johansson
Tommy Hagström

2021-02-22

Sammanfattning

Pandemin tycks ha fått många personer med funktionsnedsättning att helt avstå från resor med kollektiva färdmedel. Andra har minimerat sitt resande så mycket det går. Det kan tyckas vara bra med tanke på de uppmaningar alla medborgare fått från ansvariga myndigheter men priset har för vissa varit mycket högt. Personer i denna undersökning vittnar om inställd vård och begränsningar som gått ut över både fysiskt och psykiskt välbefinnande.

För många personer med funktionsnedsättning har det inte funnits ett val. De har inte kunnat arbeta hemifrån och det har funnits tillfällen då de helt enkelt måste förflytta sig i samhället. För många i denna situation har det inte funnits något alternativ. De har inte tillgång till bil och har heller inga anhöriga eller vänner som har kunnat skjutsa dem. Dessa personer har tvingats använda kollektivtrafiken, ofta med stor oro och rädsla både för att själv bli smitta och för att smitta andra.

En kraftig försämring i kollektivtrafiken kan noteras för personer som har särskilda villkor för att kunna kommunicera. Det har blivit mycket svårare och ofta helt omöjligt att kommunicera med chaufförer. Det har blivit svårare att hitta personal "ute på golvet" som man kan fråga om hjälp. I flera fall är det medpassagerare snarare än representanter för kollektivtrafiken som hjälpt till med att förmedla information.

Särskilda svårigheter har också funnits kopplade till indragna betaltjänster. När chaufförer skulle skyddas från smitta blev det som en följd också omöjligt att "blippa" sitt kort då sådana apparater i vissa fordon bara finns längst fram i bussen. För vissa individer var detta det enda tillgängliga betalsättet och det upphörde utan att de hade nåtts av information om förändringen eller hjälp med hur de istället skulle betala sina resor. När de hänvisades till alternativa betalsätt krävde dessa till exempel tillgång till smart telefon och mobilt BankID, vilket många inte har.

Pandemin har satt fokus på hur många problem i kollektivtrafiken som kan härledas till stark trängsel. I normala tider uppfattas trängsel som ett obehag som man ska försöka hitta strategier för att hantera. Under pandemin förvandlades trängsel till ett dödligt hot. Men pandemin har också blottlagt hur det skulle kunna vara utan trängsel. Flera av deltagarna i undersökningen har noterat hur mycket bättre det har fungerat i kollektivtrafiken när volymen resenärer minskat

Metod

Begripsam har på uppdrag av myndigheten Trafikanalys undersökt hur tillgängligheten i kollektivtrafiken har påverkat personer med funktionsnedsättning under coronapandemin. Undersökningen är rikstäckande och genomfördes mellan november 2020 till och med januari 2021 och har varit möjlig att delta i genom en enkät och intervjuer.

Enkäten för den här undersökningen baserades på de frågor som ställdes i enkäten för rapporten "Personer med funktionsnedsättning och kollektivtrafik" från 2019. Till den här undersökningen har frågor gällande resvanor under pandemin lagts till, det vill säga under tidsramen februari 2020 fram till undersökningens genomförande i februari 2021. Totalt 66 personer har svarat på samtliga frågor i enkäten. För den här undersökningen har även tio intervjuer genomförts för att fördjupa svaren och låta personen tala mer öppet och fritt om det personen upplevt i kollektivtrafiken. Intervjuerna gick att svara på via telefon eller mail, baserat på vad respondenten kände sig mest trygg med. För att ytterligare komplettera bilden har vi intervjuat fem döva personer med hjälp av en intervjuare som själv är teckenspråkig och inhämtat material från Neuroförbundets medlemsenkät.

Resultat

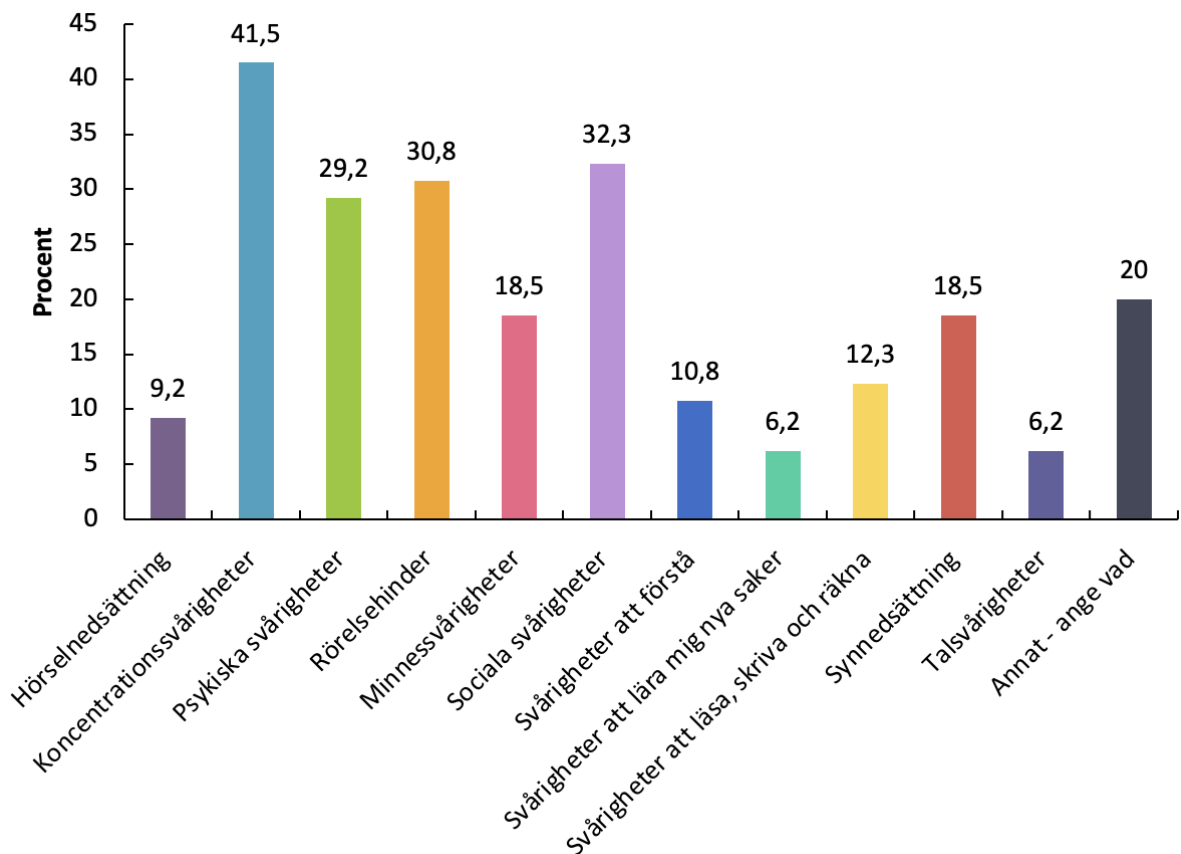
Deltagare

Enkätundersökningen

Totalt svarade 66 personer på vår enkät. Det är lägre än föregående år. Vi har gjort en enkel bortfallsanalys och av den drar vi slutsatsen att många personer med funktionsnedsättning avstått från att använda kollektivtrafik under 2020. Därmed tycker de inte heller att de har så mycket att säga i frågan.

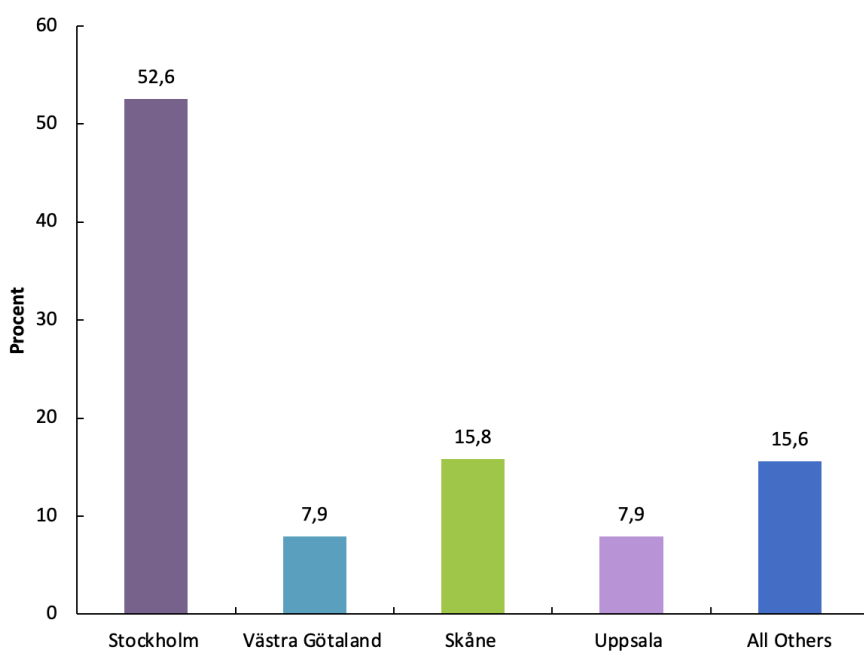
Funktionsnedsättningar

I genomsnitt redovisar deltagarna två olika funktionsnedsättningar och svårigheter. Deltagarna representerar svårigheter inom områdena syn, hörsel, motorik och kognition.



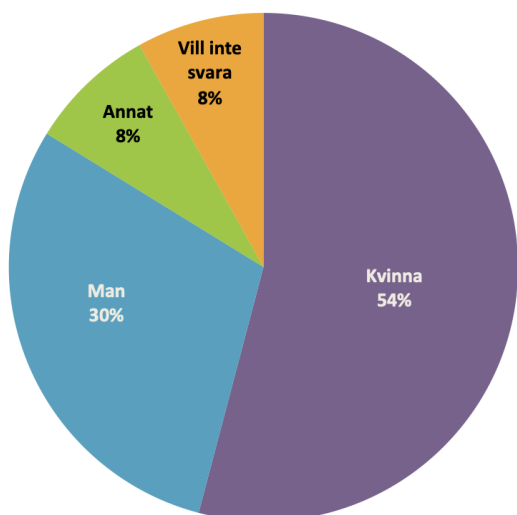
Region

Den region de flesta svarande oftast reser i är region Stockholm. Därefter kommer Skåne, Västra Götaland och Uppland. Övriga regioner har bara ett fåtal svar.



Kön

Flest kvinnor har svarat på enkäten. Det är vår erfarenhet att det ofta blir denna typ av fördelning då kvinnor med funktionsnedsättning tycks mer benägna än män att delta.



Ålder

Flest svarande återfinns i åldersintervallen 25–34 år respektive 55–64 år.

Kategori	Procent
Under 16 år	5
16 - 24 år	8
25 - 34 år	28
35 - 44 år	10
45 - 54 år	13
55 - 64 år	23
65 - 75 år	10
76 år eller äldre	3

Inkomst

Jämfört med befolkningen redovisar deltagarna i enkäten lägre inkomster. Genomsnittet bland svenskar ligger strax över 31 000 kronor per månad. Det är känt från flera av våra andra undersökningar att personer med funktionsnedsättning har mycket låga inkomster.

Kategori	Procent
0 kronor	8
1 - 4 999 kronor	3
5 000 - 9 999 kronor	5
10 000 - 14 999 kronor	28
15 000 - 19 999 kronor	5
20 000 - 24 999 kronor	5
25 000 - 29 999 kronor	5
30 000 - 49 999 kronor	20
50 000 kronor eller mer	3

Fördjupande intervjuer

Som komplement till enkätsvaren har vi kontaktat tio av personerna som deltagit i enkäten för att få fördjupade svar. Dessa personer har fått utveckla och nyansera hur deras kollektivtrafikvanor har påverkats av pandemin. Vi har också intervjuat fem döva personer för att få en bild av hur resandet har fungerat för den gruppen.

Material från Neuroförbundets medlemsenkät

Genom ett samarbete med Neuroförbundet har vi fått ta del av den del av deras medlemsenkät som kunde innehålla svar på frågor om resande under pandemin.

Hur har pandemin påverkat användningen av kollektivtrafik?

Många av de personer som deltagit i undersökningen säger att pandemin påverkat deras resande. Det vanligaste är att de helt eller delvis har avstått från att resa. Många svarar att de minimerat sitt resande till nödvändiga läkarbesök och annat som måste genomföras. Andra har tvingats att fortsätta resa eftersom de inte kan arbeta hemifrån. För många i denna grupp tycks kollektivtrafiken vara enda alternativet och möjligheten att resa tidigare eller senare är små.

Omöjligt att använda kollektivtrafiken och färdtjänsten på grund av medicinska skäl.

Många av de personer som har tillgång till bil berättar att de under pandemin nästan enbart använt sig av bilen för alla typer av transporter. Vissa har regelbundet kunnat få skjuts av anhöriga.

Tar bilen alltid numera. Tillhör riskgrupp och vill inte trängas.

Det går att se att det finns en oro kopplad till att resa med kollektivtrafiken. Personer som redan tidigare har svårt med ångest, tvångs- och katastroftankar etc. berättar att de upplevt det svårt att resa kollektivt.

Vet inte om ytor i passagerarutrymmena desinficeras regelbundet och isf hur ofta. Otryggt att behöva ta i något. Måste nästan alltid duscha och tvätta mig noga när jag kommer hem för att hålla paniken i schack.

I vissa fall har det varit svårt att ändra resmönster och sätt att resa. Många har till exempel inte tillgång till bil. Vissa har periodvis kunnat få skjuts medan andra till exempel försöker gå eller cykla.

Jag började promenera och få skjuts via bil men p.g.a. lång sträcka (1 h enkel väg) så blev jag efter 2 veckor väldigt uttröttad i min hjärntrötthet så jag återgick till buss.

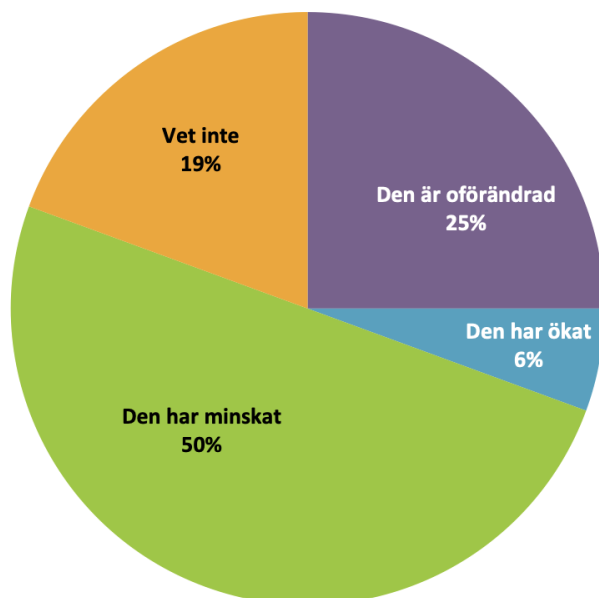
Flera av Neuroförbundets medlemmar rapporterar att de påverkats mycket negativt av pandemin. De tillhör ofta riskgruppen och har därför avstått från kollektiva resor eller känt sig mycket stressade när de tvingats till kollektiva resor.

Känns otroligt läskigt att trängas på bussar o tunnelbanan till o från mitt arbete på 25% Känns som man leker rysk roulett med mitt liv.

Även döva personer tycks ha påverkats mycket av pandemin. Även här handlar det om att de avstått resor eller fått ökade svårigheter till kommunikation under resor.

Trygghet under pandemin

Har din känsla av trygghet påverkats under pandemin?



Flera personer tar upp den ökade otryggheten som kommit som en följd av pandemin. Det som tidigare beskrivits som problem har nu övergått till starkt obehag och stor otrygghet. Det handlar framförallt om att det uppstår många

tillfällen i kollektivtrafiken då man kommer nära andra personer. Otryggheten har också ökat eftersom det inte går att kommunicera med chauffören och för att betalsätt som personen tidigare använt temporärt har stoppats under pandemin.

Om mobilen har laddat ut har jag inte kunnat ringa min mamma och då blir det problem. Man borde få ringa gratis eller så borde det finnas laddare på alla stationer. Vi barn ska inte behöva stå ensam utan mobil på en perrong någonstans vi inte ens vet vart vi är.

Trots de allmänna råden om att undvika trängsel tycks kollektivtrafiken inte ha klarat av att skapa fungerande lösningar. Flera personer tar upp att trängseln har ökat. De försöker anpassa sig genom att till exempel vänta på nästa buss men det har ofta inte hjälpt.

Trots pandemin uppstår trängsel på bussarna, vilket i allra värsta fall har inneburit att jag fått stå, tätt omgiven av främlingar, en hel resa. Själv går jag aldrig på en buss som är så full, men jag kan inte styra hur många som går på efter mig.

Svårt att hålla avstånd och många andra resenärer försöker inte ens. De som använder munskydd håller i stället inte avstånd. Jag mår dåligt av det och vågar inte åka.

Våra fördjupande intervjuer visar också på att flera personer upplever en större trygghet och tillförlitlighet med färdtjänsten under pandemin eftersom användarna har möjlighet att resa själva utan samåkning med andra, vilket vissa har upplevt som en stor otrygghet tidigare. Personerna har tidigare upplevt att det har funnits en viss irritation och i värsta fall en viss fientlighet mot att just de reser med färdtjänsten från andra medresenärer. Att samåkningen tillfälligt har stoppats upplevs som en stor kvalitetshöjning.

En anhörig till en äldre döv person berättar att denna har slutat åka buss under pandemin för att istället åka bil ner till stan för att uträtta ärenden. Men då har ett nytt problem uppstått. Det finns bara ett ställe kvar att parkera bilen som har de gamla parkeringsautomaterna. Den äldre döva personen klarar inte av de nya apparna för att betala. Den anhörige tycker att äldre personer borde ha fått ett kort så att de kunnat parkera gratis under pandemin.

För en medlem i Neuroförbundet har pandemin förhindrat arbete och personen är beredd att sluta sitt arbete hellre än att utsätta sig för risk:

Jag har arbetat hemifrån sedan 11 mars och helt isolerat mig. (...) Om jag skulle tvingas att gå tillbaka till mitt arbete innan det är OK för mig som är riskgrupp så överväger jag att begära tjänstledigt alternativt att säga upp mig eftersom jag inte vill riskera mitt liv. Ingen vet hur sjuk man blir förrän man blir sjuk. Jag åker dessutom färdtjänst till mitt arbete och har framsättesåkning men nu kan man inte sitta fram för smittrisk och då blir det omöjligt för mig att ta mig till mitt arbete.

Trängsel

Flera personer tar upp att de hamnat i situationer där trängsel uppstått men också att det funnits en anda av samarbete och att försöka lösa de situationer som uppstår. Det tycks ha varit vanligt att passagerare sprider ut sig och att man försöker lösa situationer som uppstår. Samtidigt är ökad trängsel något som många har upplevt som obehagligt och otryggt.

I pandemin är folk faktiskt duktiga på att sprida ut sig så gott det går. Upplever generellt att folk visar hänsyn på pendlingslinjer, framförallt på morgonen, och håller volymen låg.

Det finns väldigt många som inte visar hänsyn och inte verkar bry sig om att de pågår en pandemi. För mig, som har ångestproblematik och social fobi, blir problemen mycket värre när folk trängs på bussar trots att man ska hålla avstånd.

Och det förekommer att medresenärer inte alls tar hänsyn till hur smittspridningen skulle kunna minskas.

trångt och vill inte hålla avstånd fast det är tomt i vagnen kan dom sätta sig bredvid och hosta

En döv person tar upp de speciella svårigheter som kommer med att inte kunna kommunicera med sina medresenärer.

Men det var konstigt, när jag satt i tunnelbanan så kom det nån och satte sig bredvid mig. Då blev jag arg, man ska inte vara nära varandra, varför satte de sig bredvid mig, jag reste på mig och satte mig på en annan plats. Jag förstår inte... om jag kunde prata skulle jag säga till dem, det är Corona nu! Men jag kan inte kommunicera med dem så jag reser mig och går istället. Eller så sätter jag min väska på sätet bredvid mig.

Döva personer har också upplevt det som extra svårt att kommunicera med chaufförerna. Dessa kan vara stressade och förstår inte alltid att den döva personen försöker kommunicera med hjälp av gester. Istället kan det misstolkas som att den döva personen är upprörd.

Ett problem som flera personer tar upp är trängsel vid på och avstigning. För den som behöver de särskilda så kallade prioriterade sittplatserna så gäller att delta i trängseln för att snabbt kunna ta en sådan i anspråk. Många har stora svårigheter att stå under färd men tycker samtidigt att det är svårt att göra anspråk på en prioriterad sittplats om denna redan är upptagen.

Går på innan jag går av genom samma dörr. Håller inte kö utan blir mer av en trängande klump där enda chansen att få tillgång till prioriterad plats är att delta i trängseln.

För personer i rullstol händer det också att det är svårt att få acceptans för att dessa ska få plats. det är inte säkert att personer som står på denna yta lämnar plats.

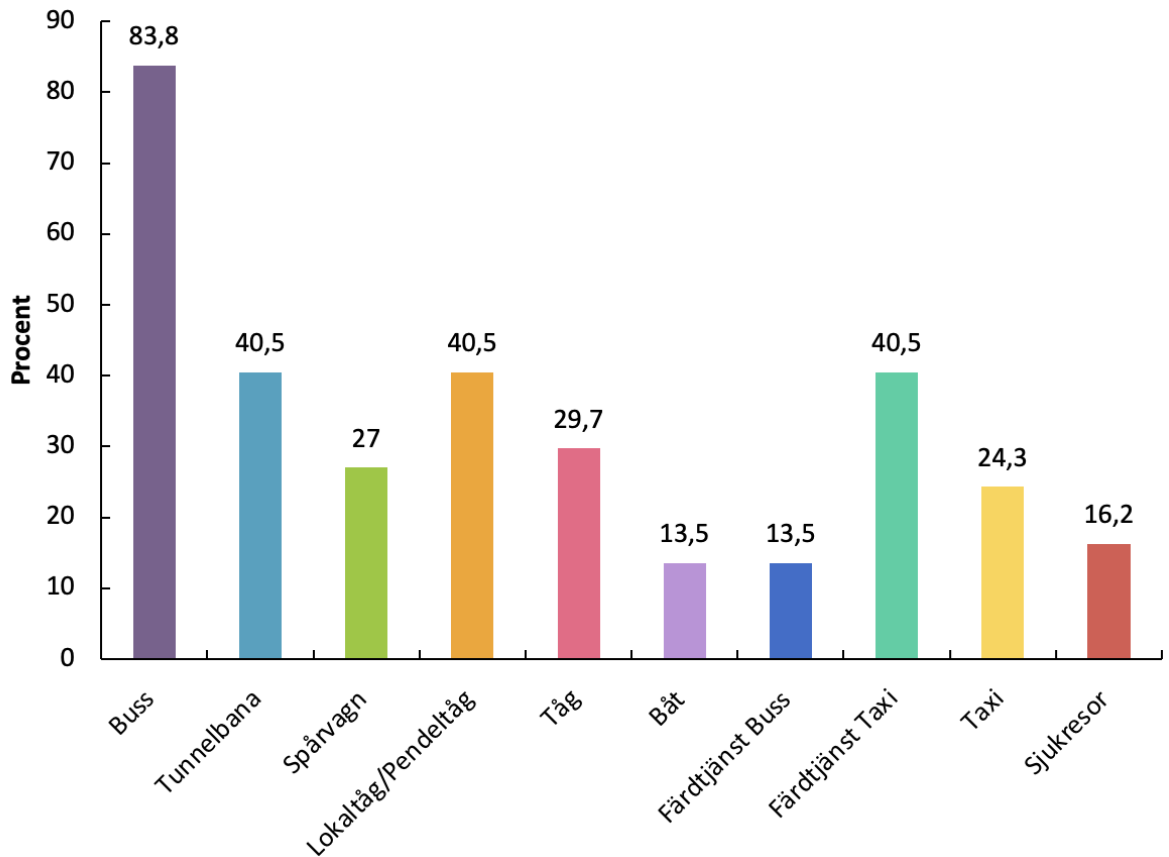
Tar inte hänsyn till plats för rullstolen

Det händer också att personer visar en missriktad välvilja och försöker hjälpa till trots att den rullstolsburna personen inte vill ha hjälp:

Personer som försöker "hjälpa mig" genom att lyfta eller dra i mig och/eller rullstolen fast jag säger nej.

Resvanor och färdstätt

Vilka färdstätt använder du?



Det vanligaste rapporterade färdstättet är buss följt av tunnelbana eller regionala tåg. Många använder också färdtjänst.

Det behövs fler bussar och färre passagerare. Ta bort möjligheten att sitta på alla säten. Ta bort ståplatser. Uppmana människor att inte använda parfym och att låta bli att spela musik som alla tvingas lyssna till.

Pendeltågen är mysiga och vissa har till och med laddare. Jag tycker de har gjort ett bra jobb i hur de är designade, organiskt, variation mellan sittplatser, helt olika. Jag tycker det är bra att de ropar upp nästa station, då får jag en påminnelse.

Det framgår tydligt av många deltagare att deras resvanor och vardag förändrats i stort. En del av deltagarna har kunnat resa med egen bil men flera personer har fått förlita sig allt mer på färdtjänst eller att få skjuts av en närstående, en del har till och med gått över helt till att åka taxi. Att få skjuts, boka taxi, köra bil eller

färdtjänst har varit möjligt för personerna så länge det gäller kortare avstånd exempelvis inom stadsområden. Men för längre resor har bil för många deltagare inte varit möjligt då de inte vill eller kan köra längre sträckor. Det överlägset mest populära alternativet har då varit att resa med tåg i någon form. Att resa med fjärrtåg har enligt de flesta varit en positiv upplevelse då social distans kunnat uppnås. För vissa har det dock varit svårt att få tag på ledsagare medan andra har fått hjälp av ledsagare.

Vi frågade intervjupersonerna om det är något med deras resvanor som de kommer att ta med sig när restriktionerna hävs. Då framkom det att de som valt bilen och klarat av det även fortsättningsvis kommer att göra det i viss mån då det innebär att personen kan styra över sin egen resa och därmed inte behöver råka ut för trafikstörningar, framförallt i järnvägstrafiken. Överlag resonerade dock de flesta intervjupersoner så att de kommer att återgå till sina ordinarie resmönster när restriktionerna hävs. För vissa av personerna var bussresor en av få tillfällen de kunde se och träffa andra människor, även under pandemin.

Flera personer rapporterar att färdtjänsten fungerat bättre under pandemin. På flera håll i landet tycks systemet med samåkning tillfälligt ha stoppats. Men så har inte varit fallet överallt. En av Neuroförbundet medlemmar har avstått från att söka vård under pandemin. Personen är beroende av sjukresor och färdtjänst och säger:

Jag är fortfarande tvungen att samåka och chauffören (som ju träffar många människor) måste komma alldeles intill mig för att spärra fast rullstolen. Oftast är fordonen utformade så att de är precis nära mig både mot ansiktet och andra delar av kroppen för att de ska komma åt bilens fästordningar. Chaufförerna har inget alls skydd för att inte smitta eller bli smittade.

En annan medlem i Neuroförbundet säger att rädslan för smitta i färdtjänsten inneburit att viktiga aktiviteter inte har blivit av:

Vågar inte åka färdtjänst pga smittorisk. Största nackdelen för min hälsa, att även bli isolerad mot min vilja till ställen jag kunde besökt. Natur etc.

I vissa fall tycks vården ha fattat annorlunda beslut om vilka transportsätt som godkänns. Ett sådant exempel kommer från en medlem i Neuroförbundet, som dels har fått minskade besök men också nekats liggande sjuktransporter.

Regionen har minskat mina besök med vården. Jag nekas liggande transport pga Corona. Jag har svåra smärtor och är sängliggande samt kan ej böja mina ben. Ända tvingas jag åka bil till och från besöket hos vården. Det gör fruktansvärt ont och vårdpersonal skyller på Corona.

Information om resor och biljetter

Flera personer rapporterar att det har varit svårt att hänga med i förändringar av resevillkor, ändrade linjedragningar, indragna turer etc. Det här är svårt även under normala omständigheter men nu har det för många varit ännu svårare. Särskilt problematiskt har det varit att inarbete betalsett, främst att blippa med ett plastkort plötsligt togs bort. För vissa var detta det enda tillgängliga betalsettet.

Bland vanligt förekommande problem är skyltning via displayer inne i fordonen.

Att om det är stopp står det ändå slutstation på skylten fast tvärbanan bara går till Årstaberget och inte till, Sickla och på tunnelbanan står det Akalla fast på tåget står det hallonbergen.

En person tar upp att sl.se har försämrats vad gäller att snabbt hitta trafikstörningar. Tidigare syntes det direkt. Nu får man leta.

I flera regioner nämner intervjupersoner att resenärer ofta lämnas till digitala alternativ för att kunna få uppgifter om resor. Till exempel finns det ibland inga fysiska tidtabeller i pappersformat att förlita sig på. Ibland går det att hitta tidtabeller på nätet men i praktiken är det ofta de digitala tidsangivelserna som gäller, även om dessa ibland inte stämmer. En deltagare märker till exempel hur de digitala skärmarna går efter en tidtabell och inte efter när bussen kommer. När de digitala skärmarna inte fungerar som de ska och det inte finns fysiska tidtabeller på busshållplatsen så lämnas resenären till att få information från exempelvis en applikation eller internet, något som inte är möjligt för alla. Att det mesta av informationen är digital upplevs både positivt och negativt hos intervjupersonerna, en del tycker att det är smidigt för att få snabb information men är samtidigt negativa till att det ofta är den enda informationen då det sällan finns personal som går att fråga. Bristen på personal från trafikföretagen i samband med att busschaufförerna har avskärmats gör att det har blivit svårare att få information genom att fråga personalen. Vissa av intervjupersonerna förlitar sig helt på medresenärer vilket inte alltid fungerar, särskilt inte när det gäller att hålla fysisk distans.

Otydliga eller svårlästa tidtabeller, eller avsaknad av tidtabeller. Ingen information om inställda avgångar. Otydlig eller obefintlig information om hur man skaffar biljett för att resa på de linjer som finns vid hållplatsen. Hållplatser som ligger svåråtkomligt eller är svåra att hitta till. Bristande eller mycket otydlig information om tillfälligt eller nyligen flyttade hållplatser och vart man kommer till närmsta ersättande hållplats.

Flera personer tar upp behovet av ökad tydlighet. Det gäller i princip alla delar av ett kollektivt resande:

Tydlighet. Tydlighet. Tydlighet. Information om hur man kan skaffa biljett, vilka färdmedel/linjer dessa biljetter gäller på och vad det kostar. Tydlig skyltning, kartor som är enkla att tolka när det kommer till vart de olika hållplatserna finns och vilka linjer som går där

En av de döva personerna tar upp svårigheten att uppfatta tillfällig och plötsligt presenterad information. Plötsligt kan till exempel alla passagerare gå av fordonet. Då vet den döva personen inte om det beror på att alla faktiskt ville gå av där eller om det hänt något som tvingat fram att fordonet ska tömmas:

Det går inte, det har hänt och jag förstår inte vad som händer... jag ser bara folk som går av .. det hände en gång i tunnelbanan, jag satt med mobilen och en man knackade mig på axeln, och visade att jag måste gå av, jag förstod inte, och så såg jag att det var tomt så jag gick också av, jag förstår ju inget då, de pratar i högtalarna men jag förstår inte. Det är likadant på bussen, jag förstår inte där heller. Hur ska jag göra i såna situationer?

Köpa biljetter

Att köpa biljetter har intervjupersoner från flera län upplevt blivit krångligare då de få fysiska biljettkontor eller utplacerade biljettautomater blivit svårare att nå. Tidigare kunde vissa personer ha som rutin att de till exempel förnyar biljetten på ett biljettkontor vilket försäkrar dem om att de gjort rätt samtidigt som biljettköp på nätet är för svårt och osäkert. Detta har blivit mycket svårare och i vissa län saknas den möjligheten nästan helt utan att behöva ta sig ganska långa sträckor eller behöva trängas med många andra människor på en sträcka som de

normalt inte reser på. I många fall lämnas resenärer till digitala lösningar med få möjligheter att kunna köpa biljetter fysiskt.

Digitaliseringen av bokningar av resor, köp av biljetter och till exempel beställningstrafik såsom sjukresor, färdtjänst och enstaka busslinjer upplever vissa personer har lett till begränsningar i deras vardag för att det i många fall krävs en smartphone och Mobilt BankID vilket de inte har. I flera fall har bristen på flexibla betalnings- och bokningslösningar gjort att personer förpassats till att köra bil eller få skjuts med bil vilket har varit en osäker långsiktig lösning då det påverkas av vilka som kan hjälpa en och hur individen mår för dagen eller för den perioden.

Bland de personer som har deltagit i intervjuerna framkom de att många har upplevt svårigheter med att redovisa att de faktiskt har köpt en giltig biljett. Till exempel ombord på SL:s bussar har det inte varit möjligt att redovisa biljetten vid påstigning utan endast när biljettkontrollanter har utfört viseringar. Intervjupersonerna har upplevt biljettkontrollanterna som emellanåt viserar biljetterna är något positivt då personerna slipper vara oroliga över biljetten dem reser på inte skulle vara ogiltig på något sätt, men de såg helst att det bekräftades redan innan de steg ombord.

Bland de intervjupersoner som rest längre sträckor med tåg nämner ett par personer att det har blivit svårare att be personal ombord om hjälp. Exempelvis på SJ:s snabbtåg viserar inte personalen biljetter längre vilket gör att till exempel en synskadad person som inte begärt ledsagning har svårare att få tag på personal som hen kan be om hjälp av. Intervjupersonerna har resonerat på ett liknande sätt kring lösningar på detta och kommit fram till att det vore behjälpligt om det fanns en funktion vid bokning, i appen eller ombord som gjorde att tågvärden kunna tillkallas utan att behöva ta sig igenom tåget. En intervjuperson önskade till exempel att det fanns en funktion i appen som kunde göra tågvärden särskilt uppmärksam på att jag som resenär kan behöva extra assistans.

Ett problem som framkommit av ett par intervjupersoner är bristen på kontinuitet genom de olika trafiksystemen i respektive region och även mellan olika trafikslag inom samma region. För vissa personer är det väldigt viktigt att miljön är förutsägbar och att det därmed finns någon slags standard för var biljetten placeras vid exempelvis tunnelbanespärrar eller ombord på bussar.

Flera av de döva personerna vi intervjuat säger att de gått miste om information om till exempel ändrade betalsätt. I vissa delar av landet har man kunnat fortsätta "blippa" med ett kort. I andra delar har denna möjlighet försvunnit. De

har då inte känt till att de trots att de har pengar i en reskassa har kunnat bli straffade som om de tjuvåkte. det tog tid innan de nåddes av denna information.

På tunnelbanan, busskortet, det är inga problem, på bussen, ibland behövs inte busskort, men jag har ändå i fickan, jag har laddat kortet ändå, för säkerhets skull. Min man sa att ibland kan det komma kontrollanter...det hände honom, och som tur var hade han laddat kortet, ja det kan bli böter ändå! Tur

En döv person har en liknande erfarenhet men där flyttades efter ett tag utrustningen i bussen så att det gick att "blippa" korten även om man gick på i mitten av bussen.

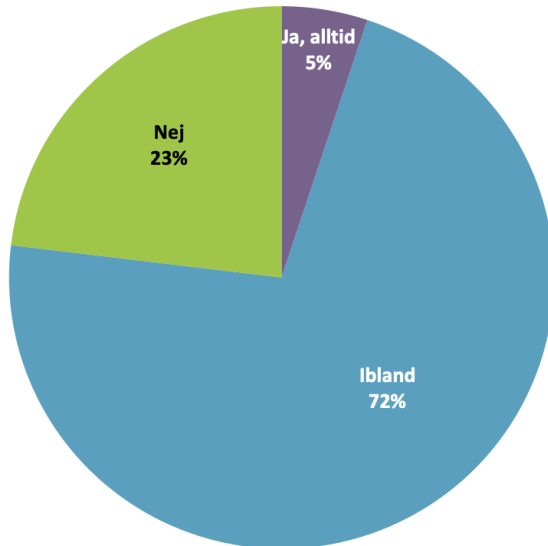
Ja, då... förut... då kunde man betala... men nu gick det inte... nu är det bara en app som gäller... eller på plats på stationen... och då visste jag inget, jag hade inte fått veta något, jag hade missat information eller så hade den gått över huvudet på mig jag vet inte... men då... då fungerade inte kommunikationen... chauffören vägrade försöka prata med mig, så jag bara satte mig och åkte med, sen efteråt när jag kollade förstod jag att man inte får göra så nu, ja det gick ju inte att kommunicera självklart...

Ja, det fanns inte förut... då måste man blippa framme, men nu har de satt blippmaskinen där bak... och då i början hade jag inte fått informationen...

En av de döva personerna tar upp en situation som fungerar bra. personen har ett intyg som berättigar till resa med rabatterat pris. Det brukar fungera fint att bara visa detta intyg när resan köps av en person. Det blir problem när samma resa ska betalas i en automat. En döv äldre person tycker att det fungerar mycket bra i Göteborg. Där får äldre personer åka gratis med kollektivtrafiken under vissa delar dagen när det är få andra som åker.

Stationer och hållplatser

Upplever du problem med stationer?



De vanligaste problemen relaterade till stationer handlar om informationsbrister av olika slag. Även att orientera sig på en station kan vara problematiskt, särskilt under tillfälliga ombyggnationer.

Svårt att läsa information svårt att hitta på stora stationer. Brukar ibland fråga SL värd om jag hittar någon

En synpunkt från en person som använder appar och en smart telefon handlar om att de digitala lösningarna kan sakna viktig information:

Google maps visar sällan vägen till rätt ingång om det finns flera. Jag kan inte heller se var de olika spåren finns, t.ex. var ligger spår 4.

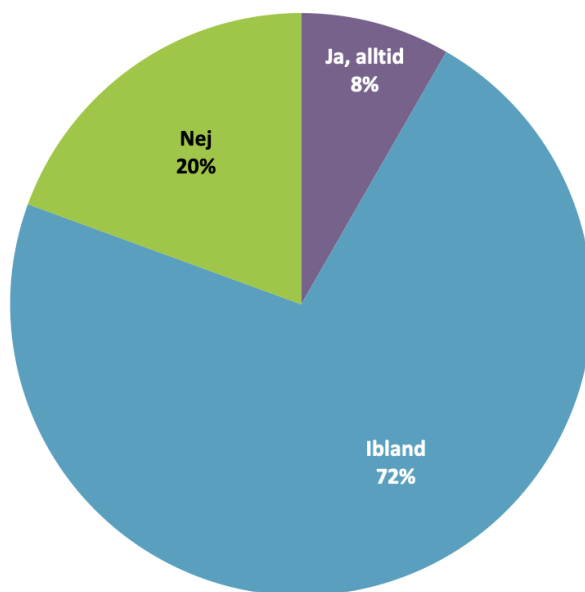
En person som har svårt med social interaktion tycker tydlig skyltning, automater och pandemin har gjort resandet enklare:

De är logiska att följa och enkla att förstå. De involverar inga känslor och jag behöver inte prata med folk då det inte är en konduktör som pratar med mig på tunnelbanan. Detta har blivit ännu skönare under pandemin eftersom man bara kan gå på bussen nu utan att prata med busschauffören.

Liknande tankar återfinns hos en annan person som tycker att stationer och hållplatser har blivit bättre i att hjälpa till med orientering. Dessutom skapar ett minskat antal resande en lugnare atmosfär.

Tydliga, överskådliga kartor. På många ställen, med tydliga markeringar för vart man är och tydliga riktmärken så att man förstår vilket håll som är vilket på kartan. Det är lättare på stationer nu med corona, eftersom det är mindre folk, och folk håller mer avstånd - det blir mycket mindre överväldigande och mindre intryck, vilket gör det lättare att få en överblick och inte bli så överväldigad av att väja för andra resenärer som kommer emot en, komma bort sig i folkmassor eller bli så hjärntrött.

Upplever du problem med hållplatser?



Rullstolsburna personer rapporterar att det är relativt vanligt med svårigheter att komma av och på bussar. Det kan ha att göra med att avståndet från en perrong/trottoar till bussen blir för stort eller att det inte går att förstå var man ska vänta för att smidigt komma på bussen. Rullstolsburna personer tar också upp att det kan vara svårt att läsa på anslagstavlor och skyltar och att orsaken till det är att olika föremål placeras så att avståndet blir för långt.

Då jag sitter i rullstol, så är det svårt ibland (tydligen) för busschaufförer att köra nära hållplatsen så man kan gå av ordentligt

När tidtabellen sitter bakom bänken. Kan inte komma tillräckligt nära då. Om utropen inte fungerar.

Flera personer tar upp problem relaterade till informationssystemen. De har svårt att klara av de nya informationskanalerna med appar och webbsidor.

Röriga ställen med information som inte finns mer än i appar i telefoner som alla förväntas kunna hantera.

Av de personer som intervjuades som hade någon form av synnedsättning kom det fram att det skiljer sig mycket i utformningen av olika stationer i form av bland annat synstråk och punktmarkeringar. Ett exempel är i Stockholm där stationerna Stockholm City och Stockholm Odenplan skiljer sig åt i form av placering av punktmarkeringar på plattformen. Vid Odenplan är det möjligt att känna var varje dörrpar är placerat medan det inte går vid Stockholm City vilket gör Odenplan till ett bättre alternativ för att resa. Det skapar dock en del problem för de som måste använda buss med ökad trängsel som följd för att kunna ta sig till Odenplan för att fullfölja sin resa, detta är något som blivit än mer påtagligt under pandemin men som även nämnts innan av intervjupersonerna i olika sammanhang.

Även utformningen av busshållplatser kan skapa problem. Det går inte alltid att förstå om det finns en logik i hur exempelvis hållplatser är numrerade eller varifrån bussar kommer eller åker.

Jag tycker busssystemet är väldigt ologiskt jämfört med tunnelbanan. Jag tycker det är förvirrande eftersom jag är ny i busstrafiken och därför inte vet vilka bussar som går vart. Har ibland letat efter busstationer men har inte haft ork att lära mig detta moderna system och istället fått använda det gamla hederliga färdsettet, nämligen att gå till fots hem istället. Svårt att veta vilka bussar som går vart och från vilken station. Det tar sån tid att hitta så tillslut ger man upp.

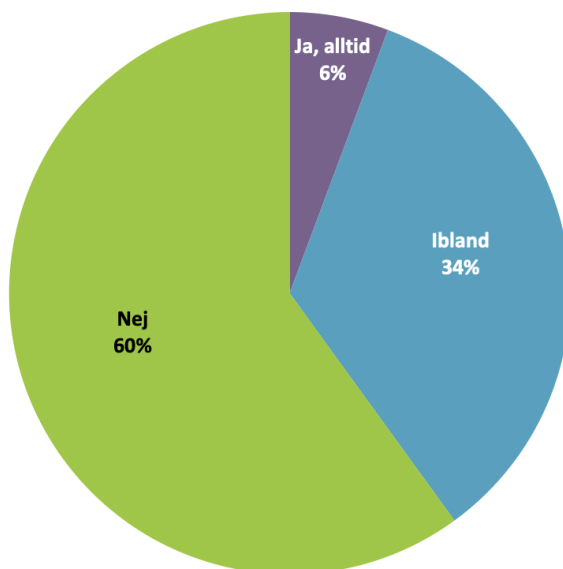
Hur hittar jag till hållplatsen? På Google maps måste jag växla till satellitbild för att se exakt var hållplatsen ligger. En hållplats där bussen går åt ena hållet ligger inte alltid exakt mitt emot hållplatsen där bussen går åt andra hållet.

Svårt att veta när bussar ska komma eftersom all information har tagits bort från väntplatserna. Alla förväntas ha app i telefonen och kunna använda den. Där många bussar möts är det svårt att förstå var olika bussar kommer in och hur lång tid det är mellan byten. Allmänt rörigt och för mycket människor.

Flera personer tar upp bristen på regnskydd och även skydd mot väder och vind. De upplever att de ofta tvingas att frysa och att det problemet ökar om det blir förseningar.

Personal

Upplever du problem med personal inom kollektivtrafiken?



Personalen får både ris och ros. Under pandemin har det blivit svårare att kommunicera med personal, särskilt busschaufförer. Överlag är det busschaufförer som får kritik och ibland personal i spärrar/biljettkontroller.

Flera personer tar upp vad som kan beskrivas som en bristande förståelse för att en funktionsnedsättning kan kräva extra insatser.

Nästan ingen busschaufför på stadsbussar har fällt ut rampen när jag bett om det. De säger antingen att den är ur funktion eller inte fungerar. Nu under pandemin har jag varit med om en tågvärd som ställt sig precis intill och försökt dra upp mig när jag skulle gå på fast jag

uttryckligen sagt innan att jag inte behöver hjälp. Hade varit mycket smidigare om jag fått gå på själv och jag vill att personalen håller avstånd (såvida jag inte faktiskt behöver hjälp)

Ibland förstår de inte att jag behöver lite extra tid och har bråttom att köra iväg. Då blir jag stressad och kan tappa balansen och ramla eller bli utåtagerande.

Det finns också många exempel på ett bra samspel mellan resenär och personal. Resenärerna anser det är viktigt att personalen lyssnar på och anpassar sig till de behov som finns. När det fungerar uppstår ett bra samspel:

Bäst är den personal som lyssnar och tar till sig när jag säger om jag vill ha hjälp eller inte - hjälper mig om jag ber om det och annars låter bli och håller avstånd.

De ger bra information, är vänliga och hjälpsamma. En del skojar till det i sina små hälsningar, eller kommer med omtänksamma påminnelser.

En person noterar att behovet av interaktion med personal kan minska om exempelvis informationssystemen fungerar bra.

Jag tycker det är bra att jag inte behöver ta kontakt lika ofta nu då utropen fungerar.

I de fördjupande intervjuerna har personerna fått resonera kring konsekvenserna av att till exempel kontakten med bussförare i vissa fall försvunnit. Det har framkommit att dessa personer, framförallt synskadade, har behövt förlita sig väldigt mycket på att höra efter hur pass mycket folk och trängsel det är alternativt hoppas på att någon kan berätta det för dem. Att hitta en ledig plats med avstånd till andra resenärer har också varit svårt då busschauffören har haft färre möjligheter att kunna gå ut i bussen och vara till hjälp.

Även samspelet med en chaufför i form av ögonkontakt kan vara problematisk:

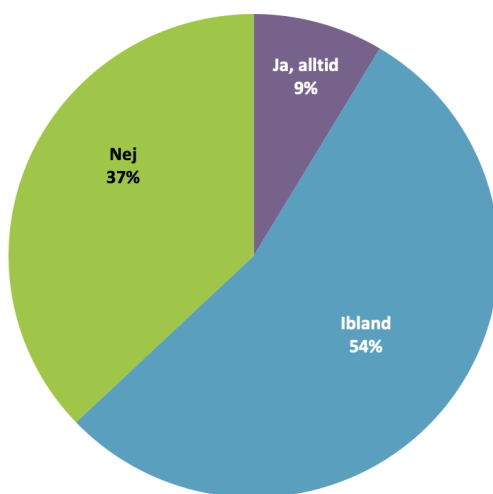
Ibland kör bussen förbi utan att stanna om man inte gör tecken. Men jag hinner inte se om det är rätt buss, jag behöver mer tid för att känna igen bussen o göra tecken.

Detta samspel skulle kunna underlättas av väl fungerande informationssystem. Exempelvis skulle en förvarning om vilka bussar som är på ingång göra det lättare att förbereda en påstigning.

Bra om det finns skärm med realtider så man ser precis om hur många minuter bussen kommer. Då kan jag förbereda mig.

Medresenärer

Upplever du problem med medpassagerare i kollektivtrafiken?



Bland personer med synskada som använt sig av buss som färdmedel sedan påstigning förbjöds fram så har det framkommit att allt fler blivit beroende av medresenärernas hjälp för att hitta en plats där det går att hålla avstånd till andra resenärer. Detta var något vissa busschaufförer kunde hjälpa till med tidigare men som blivit svårare i takt med att busschaufförerna skärmas av från resenärerna. I flera fall fungerar det bra förutsatt att personen med synnedsättning bad om hjälp.

Flera personer som intervjuades hade tidigare innan pandemin började haft en del problem med medresenärer i färdtjänsten i de fall samåkning tillämpades. Ofta fungerade det bra men en del personer som de har beskrivit det själva "inte har ett synligt handikapp" kände sig ofta ifrågasatta och i enstaka fall även verbalt trakasserade av andra medresenärer.

Flera personer tar upp att de tycker det har fungerat ganska bra med att resenärer håller avstånd. Det är många som försöker göra rätt. De noterar också att många varit vänliga och försökt hantera de situationer som uppstått.

Jag vill gärna sitta längst fram där man ser chauffören och vägen. Den borde vara reserverad för funktionshindrade. Ibland är det en kille som har mer autism än jag som reser med samma buss. Han behöver den platsen mer än jag. Därför ska jag lämna platsen till honom om han går på. Det var vi bestämt.

Men medresenärer är också en källa till problem. Ett vanligt problem är ljud från medresenärer. De kan handla om att medresenärer talar för högt i telefonen, spelar musik eller startar bråk.

Högljuddhet, framförallt genom att lyssna på musik/videos utan hörlurar, eller mycket högljudda samtal som stör hela bussen. Medresenärer som argumenterar eller bråkar med personalen på kollektivtrafiken är dock allra jobbigast.

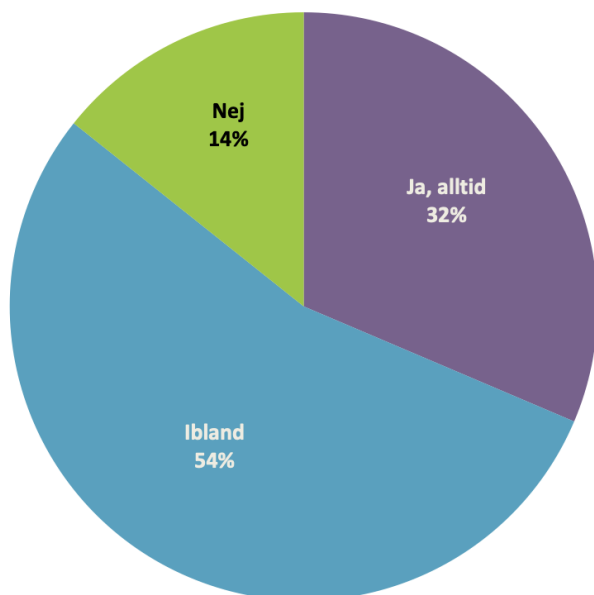
Förutom ljud från medresenärer kan starka lukter från parfym eller cigaretter skapa stora problem. Resenärer som är påverkade av alkohol eller droger upplevs ofta som obehagliga.

En av de döva personerna tog upp hur det varit svårt att få hjälp av chaufförerna under pandemin men att det då funnits medresenärer som hjälp till. Det är vanligt att en döv person har en skriven lapp med sig för att till exempel kunna kontrollera med chauffören att de går av vid rätt station. Denna strategi har inte fungerat under pandemin:

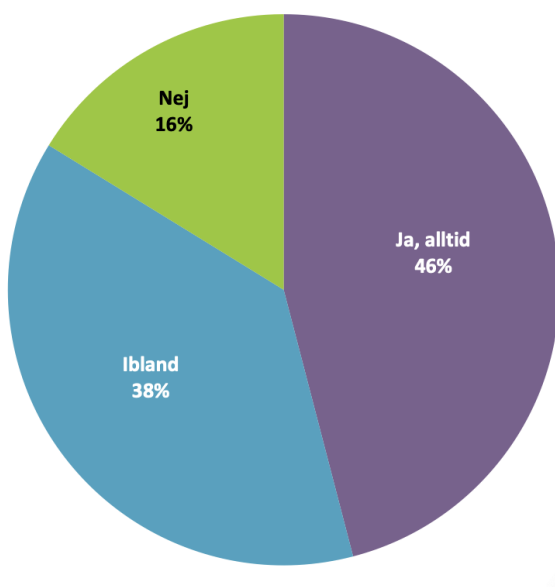
Om jag inte vet var platsen ligger, jag kan fråga /visa lappen för hörande som visar vägen... men chauffören får jag inte fråga, han har band som stoppar, när bussen stannade en gång och jag ville visa en lapp och fråga om adressen, han bara pekade bakåt i bussen, åh, ok, då frågade jag folk i kön istället, de sa att det var rätt buss, tack tack

Resor

Fungerar resan på ett bekvämt och säkert sätt?



Känner du dig trygg under resans gång?



Vanliga problem med resor är att:

- Chaufförerna kör för fort
- Att personer kommer för nära och att det är trångt eller överfullt
- Att det inte går att tala med chauffören
- En känsla av avsaknad av kontroll

Här kan noteras att det finns många som tycker att bekvämligheten och säkerheten kan förbättras men också den övergripande tryggheten.

Mycket folk, ombyggnation och vet inte hur jag ska göra, hissen funkar inte.

När utropen inte fungerar går det dåligt. Eller när de fungerar men inte hörs så bra.

Det finns flera nu än då som är påverkade av droger i kollektivtrafiken.

Chaufförer som stressar-risk för fall och utbrott

En av de döva personerna tar upp vikten av fungerande displayer som visar hållplatser:

i bussen finns en skylt vid taket, bakom chauffören... som förklarar vilken nästa hållplats är ... om det är en okänd plats så googlar jag först vilken väg jag ska ta och vad hållplatsen heter där jag ska gå av, ok, sen när jag åker så vet jag var jag ska gå av och kollar efter hållplatsen i textrutan i bussen

Slutsatser

Många har inget alternativ till kollektivtrafik

Personer med funktionsnedsättning kan betraktas som en av kollektivtrafikens mest trogna grupp av resenärer. Många personer med funktionsnedsättning har inte körkort, kan inte köra bil eller anser sig inte ha råd att köpa bil. De kan också ha svårt att använda cykel eller att ta sig fram till fots. För dessa personer är kollektivtrafiken det enda egentliga alternativet, om de inte har färdtjänst. I ett läge där den som kan välja bilen som ett alternativ och därmed minska risken för smitta så är det inte en lösning för dessa personer. De har mer känt att alternativet är att inte resa alls eller att utsätta sig för en risk genom att använda kollektivtrafiken.

Flera deltagare har berättat om hur viktig kollektivtrafiken är för dem och att de uppskattar att den finns.

Tysta vagnar är guld. Personal i kollektivtrafiken är generellt mycket hjälpsamma och jag känner mig trygg när jag reser. Jag tycker mycket om att åka kollektivt, både för själva resan och för miljön. Pendlande är min "ställtid" mellan hem och arbete, och en plats att tänka, läsa, dricka te och vara kravlöst. Jag uppskattar Sveriges kollektivtrafik mycket.

Att det är ett enkelt sätt att ta sig fram på som inte kräver mycket energi av mig.

Denna kärlek till kollektivtrafiken möts inte alltid av genomtänkta åtgärder som visar att denna grupp är sedd och uppskattad. Ibland blir det rent av tvärtom, som chaufförer som vägrar hjälpa till med en ramp eller påstår att den är trasig, fordon som stannar så långt från trottoarkanten att det blir svårt att komma av eller på, krångliga informationssystem som är svåra att förstå eller införandet av betallosningar som inte går att använda på grund av funktionsnedsättningen eller för att man inte har råd att hänga med i den tekniska utvecklingen.

Men vi ser också tecken på förbättringar. Flera av deltagarna i undersökningen tar upp att de tycker att det blivit lättare att orientera sig på stationerna, de tar också upp de positiva effekterna av mindre trängsel. När färre personer rör sig i kollektivtrafiken blir tempot lugnare, det blir mindre stress och oro och det är lättare att komma åt och ta del av olika informationssystem.

Pandemin har minskat resandet

Många av de personer vi intervjuat har helt eller delvis upphört med att resa under pandemin. De anser sig inte ha något egentligt alternativ till kollektiva färdmedel och då är lösningen att inte resa alls. Så kan det ha fungerat för den som inte har något arbete eller som har kunnat arbeta hemma. Andra har dragit ner på resandet så mycket det går men behövt göra vissa resor till exempel till arbete, studier eller besök inom vård och rehabilitering. Vår bedömning är att personer med funktionsnedsättning har varit starkt solidariska med uppmaningarna från myndigheterna om att minska resandet.

Många av deltagarna i undersökningen anser att tryggheten i kollektivtrafiken har minskat. Detta hänger ihop med en känsla av att risken för smittspridning skulle ha varit stor just i kollektivtrafiken. Att sådana budskap kommunicerades ut har gjort att personer som redan tidigare känt oro och ångest inför att vistas i kollektivtrafiken känt att de inte alls klarar av att vara där. Samhällets budskap som gått ut på att minska resandet har här skapat stor oro och ångest hos vissa individer, samtidigt som dessa inte haft något alternativ till att använda kollektiva färdmedel då de inte kunnat arbeta hemifrån eller inte kunnat genomföra digitala vårdbesök. Eftersom det legat i samhällets intresse att minska resandet kan det ha inneburit att faktiska data om hur stor smittorisken egentligen varit i kollektivtrafiken inte har kommunicerats. Flera av de personer vi intervjuat tycks tro att smittorisken varit mycket hög just i kollektivtrafiken men om det stämmer eller inte vet de inte.

Flexibiliteten har minskat och deltagarna har i en del fall valt bort kollektivtrafiken helt, inte enbart på grund av rädsla för smitta utan också på grund av en ökad osäkerhet kring hur deltagarna ska genomföra sin resa. Det har blivit svårare att planera sin resa på grund av att bussarna når max antal resenärer långt tidigare, detta medför en större osäkerhet kring när en buss som deltagaren faktiskt kan åka med kommer. I vissa fall har ändrade betalssystem förhindrat resande. Det gäller till exempel när det inte längre gått att använda reskassa som betalningsmedel.

Pandemin har gjort problemet med trängsel extra tydligt. Flera av de intervjuade personerna har tagit upp avsaknad av trängsel som något mycket positivt. De inser då hur negativt påverkade de är av trängsel och har i vissa fall funderat på hur det skulle kunna vara möjligt att bibehålla denna situation även efter pandemin. Andra har upptäckt att trängsel faktiskt är en rejäl risk för smitta och att det ju är så också när det inte råder pandemi. Det som tidigare kan ha varit ett visst obehag inför att tvingas stå eller sitta mycket nära andra personer har nu förbytts i en rädsla att vara så nära. Denna rädsla kommer inte att försvinna

med pandemin. En minskad trängsel framträder därför som en viktig framtidsfråga. Större stationsbyggnader, flera avgångar och en bättre fördelning av resandet över dygnet är sådant som skulle kunna minska trängseln men också som en deltagare tog upp, kanske går det att utforma samhället så att det blir möjligt att gå och cykla i flera fall än idag. På det sättet har pandemin fått många att reflektera över sitt resande men också över paradoxen att lösningen på reseproblemet under pandemin har varit att sätta sig i en egen bil och inte resa med någon annan - precis det motsatta till vad som beskrivs som långsiktigt hållbart. Detta har i sin tur blottlagt en orättvisa i samhället. Den som har råd att färdas i egen bil har lättare kunnat skydda sig från smitta jämfört med den som måste åka kollektivt.

Formell kommunikation har försämrats - informell har ibland förbättrats

Resenärer ombeds att hålla social distansering men få lösningar har tillämpats för att det ska vara möjligt att trots detta be om hjälp. Att inte ha kontakt med föraren under bussresor har visat sig vara ett särskilt stort problem för synskadade, döva och personer med kommunikationssvårigheter då de har svårare att be om hjälp att till exempel få reda på när deras hållplats kommer eller vilka platser som är lediga för att hålla avstånd till medresenärer. Att det är svårare att kontakta föraren skapar också en otrygghet och minskad trivsel för en del deltagare. På stationer och vid hållplatser finns ofta ingen hjälp att få samtidigt som deltagarna vill undvika att fråga andra människor om hjälp utan hålla avstånd.

Däremot tycks det åtminstone på vissa platser och vissa situationer ha varit så att pandemin bidragit till ett öppnare klimat mellan resenärer. Resenärer tar hänsyn till varandra och löser situationer tillsammans. Men här finns också tydliga undantag och det är främst kopplat till trängsel. När det är många som vill åka och få avgångar tränger folk sig på och då har många personer med funktionsnedsättning svårt att hävda sin plats. En sådan svår situation är om man anser sig ha rätt till en så kallad prioriterad sittplats. Om det redan sitter någon på en sådan plats så finns det inget bra sätt att reda ut vem som har högst prioritet att få platsen. Den svårighet som leder till att en person behöver sitta ner syns inte alltid utanpå. Det kan vara svårt för en person som anser sig behöva platsen att "utmana" en person som redan sitter där.

Resenärer lämnas till digitala lösningar

Att de fysiska kontakterna minskat och därmed tillfällena att kunna be en annan person om hjälp har hänvisat många till att använda digitala lösningar såsom att boka biljetter på nätet. För många av deltagarna är det något dem inte gjort tidigare och i vissa fall har väldigt svårt med. Inställningen till de digitala informationssystemen och de digitala betalningstjänsterna är tudelad. Det finns personer som anammat dessa och som tycker att de är bra men det finns också många som har svårt att använda dem. Anledningarna till att det är svårt varierar. De orsaker vi kan notera är:

- De digitala lösningarna är för svåra
- Personen har inte den utrustning som behövs
- Personen anser sig inte ha tillräckliga kunskaper
- Personen har en negativ attityd till teknik

Det är ovanligt att personer har en i grunden negativ attityd till teknik. Vår slutsats är att de flesta skulle kunna tänka sig att använda digitala lösningar om de hade tillgång till rätt utrustning, kanske fick viss träning etc. Men framförallt skulle de använda digitala lösningar om dessa var enklare. Här finns en fortsatt potential i att driva förenklingsprocesser genom att ta fram bättre utformade lösningar.

Ett särskilt problem har varit att flera anordnare av kollektivtrafik har tagit bort betalsätt som fungerat bra för personer med funktionsnedsättningar (och även för till exempel barn) och därmed skapat ökat krav på användning av appar för att köpa biljetter. När främre delen av bussar har stängts av för att skydda chaufförerna från smitta blev det också omöjligt att använda en förbetald reskassa och att "blippa" med ett kort för att betala resan. Många personer med funktionsnedsättning har inte råd att köpa månadskort och har haft reskassa som en för dem fungerande metod eftersom då kan de använda ett plastkort. Många har inte den utrustning som behövs för att köpa enstaka biljetter digitalt och vet inte heller hur det går till. För dessa personer är det oftast viktigt att göra rätt för sig så att kliva på och åka gratis har inte varit ett alternativ, inte ens under perioder då det inte gjordes kontroller. Samtidigt fanns det för vissa inga bra sätt att lösa betalningen. Här finns en acceptans för att kollektivtrafiken i ett akut skede behöver skydda chaufförerna men mindre förståelse för att problemet inte har kunnat lösas när pandemin pågått ett år.

Här kan man nog tala om att de olika aktörerna inte tagit med effekterna för personer med funktionsnedsättning i sina konsekvensanalyser. Många tycks ha

den personliga kontakten som en "livlina". Alla de digitala lösningarna finns ju där men om något fallerar så kan plan B vara att prata med en personal. För vissa är det plan A och de har ingen plan B. Försvinner denna livlina uppstår problem. Vi tolkar det som att personal som är lätt att nå och kommunicera med utgör ett mycket viktigt inslag för dem som har svårt med de övriga informationssystemen.

Positiva förändringar i Färdtjänsten

En sak som flera personer tagit upp är att färdtjänsten påverkats positivt under pandemin. De kopplar denna förbättring till att man tagit bort samplaneringen. Resultatet är att transporter ofta kommer i tid och att antalet helt uteblivna transporter minskar. Detta får i sin tur effekt på chaufförerna, som anses mindre stressade och som därmed ger ett bättre bemötande.

Då vi nu slipper samplaneras i färdtjänsten är tidspassningen och uteblivna bilar ovanligt. Upplever förarna mindre stressade. Förr satt man inträngd ofta med främlingar i baksätet utan att kunna röra sig.

Samplaneringen har sedan den infördes varit förknippad med stora problem och är något som sänker kvaliteten på färdtjänsten och som skapar följdproblem i form av missade möten etc. Att den togs bort för att minska smittorisken innebar samtidigt en möjlighet att i ett fullskaleexperiment studera vad som händer om den togs bort. Ur resenärernas synvinkel finns ingen anledning att återgå till samplanering. Ska samplanering förekomma bör den organiseras så att resenärer även med denna kommer i tid till möten, slipper uteblivna transporter och möts av chaufförer som inte är stressade. Eftersom många resenärer är infektionskänsliga kan det dessutom tänkas att samåkning är en orsak till spridning av till exempel influensa, även när det inte råder pandemi.