

Personer med funktionsnedsättning och kollektivtrafik

Hur tycker personer med funktionsnedsättning att kollektivtrafiken fungerar?

Begripsam

www.begripsam.se

Stefan Johansson

stefan.johansson@begripsam.se

[0708 23 10 64](tel:0708231064)

Tommy Hagström

tommy.hagstrom@begripsam.se

[073 59 19 17](tel:073591917)

Om rapporten och undersökningen

Undersökningen är gjord på uppdrag av myndigheten Trafikanalys. Undersökningen syftar till att ge en bild av hur personer med funktionsnedsättning uppfattar kollektivtrafiken.

Datainsamlingsperiod: december 2018 och januari 2019.

Rapportdatum: 20 januari 2019

Datainsamling: Data har samlats in via intervjuer, två fokusgrupper och en enkät.

Projektteam: Stefan Johansson, Tommy Hagström, Louise Tengstrand, Karin Ekelund-Malmros med stöd av ett stort antal personer i organisationer och nätverk som spridit information om undersökningen.

Mer information om undersökningen hittar du på www.begripsam.se.

Undersökningens upplägg

Begripsam har på uppdrag av myndigheten Trafikanalys gjort en undersökning av hur personer med funktionsnedsättning uppfattar tillgängligheten i kollektivtrafiken. Arbetet, inleddes med ett antal intervjuer. Därefter genomfördes en fokusgrupp. Denna följdes av en enkät, som besvarades av 687 personer. Arbetet avslutades med en fokusgrupp, som diskuterade hur det insamlade materialet ska analyseras.

Undersökningen har resulterat i en mycket stor mängd data. Denna rapport ger en överblick och en sammanfattning av vad personer med funktionsnedsättning anser om kollektivtrafiken. Då det finns ett fortsatt stort intresse från flera personer att delta har Begripsam beslutat att fortsätta datainsamlingen även efter att denna rapport är avlämnad. Vi hoppas också kunna finna medel att genomföra djupare analyser av det insamlade materialet.

Även om antalet svarande är stort finns det sannolikt vissa begränsningar i vårt material. Dessa kan vara viktiga att känna till när du läser rapporten. Normalt försöker Begripsam samla in data på flera olika sätt. Det har vi försökt göra även denna gång men vi har haft en mycket kort tid på oss att genomföra undersökningen och det har resulterat i att de flesta som svarat har fått reda på undersökningen via sociala medier och e-post. Det kan till exempel innebära att personer som inte använder digitala kommunikationskanaler är underrepresenterade i vårt underlag. Det kan tänkas att dessa personer på något sätt skiljer sig från dem som svarat på enkäten. Till exempel kanske de inte använder digitala kanaler så ofta eller inte alls, och då kan det påverka hur de tycker att informationen om resor fungerar eller hur det är att till exempel köpa biljetter.

Rekrytering av deltagare

Rekryteringen av deltagare till intervjuer och workshops gör vi i första hand i vår egen testpanel. I panelen finns personer som har olika funktionsnedsättningar, kognitiva, psykiska samt syn- och rörelsenedsättningar. I våra workshops i detta projekt har vi både haft med personer från panelen men har också anlitat medlemmar från föreningen Begripsam som är

experter på kognitiv tillgänglighet. De funktionsnedsättningar som varit representerade är; kognitiva och psykiska samt intellektuell funktionsnedsättning och rörelse- samt synnedsättning.

När det gäller spridning av enkäten, i och med att det var kort om tid, använde vi första hand sociala medier och vårt breda nätverk inom funktionshinderrörelsen. Vi delade inlägg på Facebook, på vår egen webbplats (begripsam.se) samt i vårt nyhetsbrev Begripligheter. Vi fick mycket hjälp att sprida inläggen vidare från olika förbund och föreningar i hela landet.

Innehåll

Om rapporten och undersökningen.....	2
Undersökningens upplägg.....	2
Deltagarnas funktionsnedsättningar.....	6
Deltagarnas resvanor	7
Hur resonerar den som aldrig använder kollektivtrafik?	7
Alternativ till kollektivtrafik.....	9
Information och kommunikation	10
Svårigheter relaterade till information	11
Exempel på när information fungerar bra	12
Information och informationssystem	13
Biljetter och betalsystem	15
Kostnader	15
Betalsystem	16
Svårigheter relaterade till biljetter.....	18
Exempel när biljetter fungerar bra.....	19
Stationer och hållplatser	20
Stationer.....	20
Hållplatser	25
Färdsätt och fordon.....	27
Svårigheter relaterade till färdsätt.....	28
Exempel på när färdsätt fungerar bra	31
Förseningar och ändrade planer	32
Byte mellan två färdsätt	32
Ersättningstrafik	33
Dofter, lukter, ljud och ljus.....	33
Dofter och lukter	33
Ljud och ljus.....	33
Psykosocial resandemiljö	34
De osynliga funktionsnedsättningarna	34
Enskilda händelser kan utlösa oro och ångest eller dränera energi	35
Personligt stöd.....	35
Otrygghet och våld	36
Personal och medpassagerare	37

Personal.....	37
Medpassagerare.....	41
Bakgrundsfaktorer.....	43
Landsting/Region.....	43
Kön.....	43
Ålder	43
Inkomst.....	43

Deltagarnas funktionsnedsättningar

Förutom de fasta alternativen kunde deltagarna ange andra funktionsnedsättningar. Det har 167 personer gjort. De flesta anger då namn på diagnoser, där svårigheterna ingår i någon av grupperna ovan. Många har angett olika former av allergier och överkänslighet (lukter, ämnen, starka intryck). I kommande undersökningar bör denna grupp också presenteras som ett fast alternativ.

Funktionsnedsättning	Procent	Antal
Hörselnedsättning	18.4	125
Koncentrationssvårigheter	30.9	210
Psykiska svårigheter	29.7	202
Rörelsehinder	21.6	147
Minnessvårigheter	16.0	109
Sociala svårigheter	34.7	236
Svårigheter att förstå	15.1	103
Svårigheter att lära mig nya saker	12.2	83
Svårigheter att läsa, skriva och räkna	13.1	89
Synnedsättning	9.3	63
Talsvårigheter	8.5	58
Annat	24.6	167

Många av deltagarna har flera olika funktionsnedsättningar. Det är något som kan förstärka de svårigheter de möter i kollektivtrafiken. De vanligaste svårigheterna som deltagarna anger är sociala svårigheter och psykiska svårigheter. Frågan om tillgänglighet i kollektivtrafiken har traditionellt fokuserat mycket på rörelsehinder, syn- och hörselsvårigheter. De grupperna finns också med i denna undersökning här kan vi också se att personer med kognitiva och psykiska funktionsnedsättningar har mycket att säga om kollektivtrafiken. Det har också personer som har allergi eller olika former av överkänslighet.

Den här rapporten redovisar ett samlat resultat för samtliga grupper. En uppdelning på de olika grupperna skulle kunna visa att om det finns skillnader mellan grupperna. Det har inte funnits utrymme att göra den analysen inom ramen för nuvarande uppdrag.

Deltagarnas resvanor

Deltagarna i undersökningen representerar en rad olika resvanor och resmönster. Från personer som reser ofta till personer som aldrig använder kollektivtrafik. Vissa är helt beroende av kollektivtrafik andra har flera olika alternativ. Cirka hälften av deltagarna använder kollektivtrafiken dagligen eller några gånger per vecka. Cirka 10 procent använder aldrig kollektivtrafiken.

	Procent	Svar
Dagligen	25.6	167
Några gånger varje vecka	25.0	163
Några gånger i månaden	21.6	141
Några gånger om året	17.2	112
Aldrig	10.6	69

Hur resonerar den som aldrig använder kollektivtrafik?

Flera som svarar att de aldrig använder kollektivtrafik tar upp svårigheter med sin rullstol. Den får inte plats eller så går det inte att ta den ombord.

Svårt att komma på spårvagn med rullstol. Inte anpassade vagnar el för mkt folk så jag inte kommer på. (218)

Flera tar också upp svårigheter med alla olika intryck som kan förekomma. Det kan vara ljud, ljus, lukter, närhet till andra människor eller att det helt enkelt är få många människor på för liten yta.

Det är stressande med höga ljud och mycket folk. (372)

Jobbigt med alla intryck. Lukter, höga ljud, folk som pratar i mobiltelefon. Trångt mm. Skitigt oftast. Önskar tysta och lugna vagnar, bussar och förbud mot parfym, äta mat etc. (616)

För mycket människor som använder parfymerade produkter, samt att djur är välkommen ombord och det städas inte bort, (671)

En annan svårighet som gör att man avstår handlar om att personen inte kan hantera oplanerade händelser.

Jag får panikångest när något oplanerat händer (förseningar, inställda tåg) och det blir mycket folk. Speciellt om tågen blir överfulla. (644)

Ångest och panikreaktioner är en vanlig anledning till att inte åka kollektivt:

Då jag ofta får panikångest för att lokaltåget inte kommer i tid och att där inte är tillräckligt med sittplats utan man får stå upp i 30 min gör att jag har svårt att åka kollektivt. (136)

Ett annat skäl är att det helt enkelt inte finns någon kollektivtrafik där personen bor eller att den är för dåligt utbyggd. Detta är inte bara ett glesbygdsproblem. Flera kommentarer handlar om att det är för långt att förflytta sig från bostaden till den närmaste hållplatsen.

kan inte ta mig till en hållplats för långt att gå (629)

Det kan också vara för långt inne i en buss:

Har efter en stroke dålig balans, Kan gå på där bak men klarar inte att gå till biljettautomaten och betala sen sätta mig innan bussen kan gå. (65)

För många är det en kombination av faktorer som till slut gör att det inte går. Vart och ett hade problemen kanske kunnat hanteras men sammanlagt blir det för mycket:

Har svårt att betala med kort, använder bara kontanter. Har svårt för det sociala mötet med chauffören. Har också svårt om det blir stökigt på bussen då busschauffören sällan har auktoritet att säga till passagerare som stökar. (92)

För många olika moment. Osäkerhet om det kommer i tid och för trångt (216)

Jag bor ganska centralt i Solna men P g av att det byggts ett nytt område bredvid där jag bor har de flesta busslinjerna flyttats och jag klarar inte av att gå 10 minuter till buss/pendel. Jag har permobil och den går ej att ta med på buss/pendel/tunnelbana. Jag har kognitiva problem och klarar inte intryck i tunnelbana. (677)

Dåliga förare kan vara en orsak till att avstå:

Kommer inte ombord på bussar m.m. själv, då bussar stannar långt ifrån trottoarer t.ex. Sen får jag oerhört ont av ryckighet o dylikt då jag har problem med nacke o rygg, yrsel. Blir svimfärdig. (528)

Att inte kunna åka med andra, som kanske också har en funktionsnedsättning, kan vara en anledning till att avstå. Liksom att de särskilda platser som finns redan är upptagna:

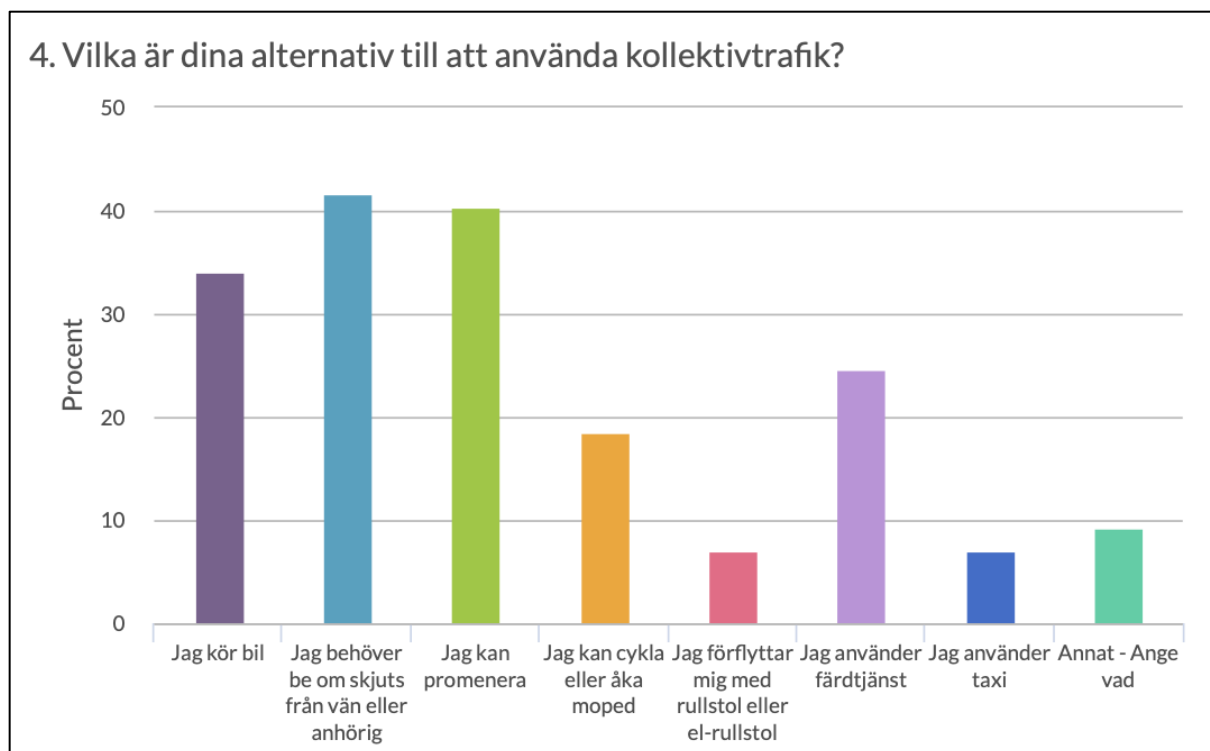
Om vi är två-tre kompisar som sitter i rullstol kan vi inte boka att åka tillsammans på samma tåg. Det finns inte så många platser för rullstol så då kan man få gå av om det redan är någon med rullstol på tåget. (115)

Andra skäl kan vara: infektionskänslighet, chaufförerna saknar kunskap om hur man förankrar rullstolar, att hissar är trasiga, för höga kostnader, dålig tillgång till toaletter, att

det tar för mycket energi eller att det finns anhöriga som skjutsar eller att man kör egen bil, går eller cyklar.

Alternativ till kollektivtrafik

För över 40% av deltagarna är promenader ett alternativ till kollektivtrafik. Drygt 30% kan köra bil som ett alternativ och många har också möjligheten att be någon de känner om hjälp. Ungefär en fjärdedel av deltagarna i undersökningen har Färdtjänst.



Figur 1: Andel i procent, vilka alternativ som deltagarna har till att använda kollektivtrafik.

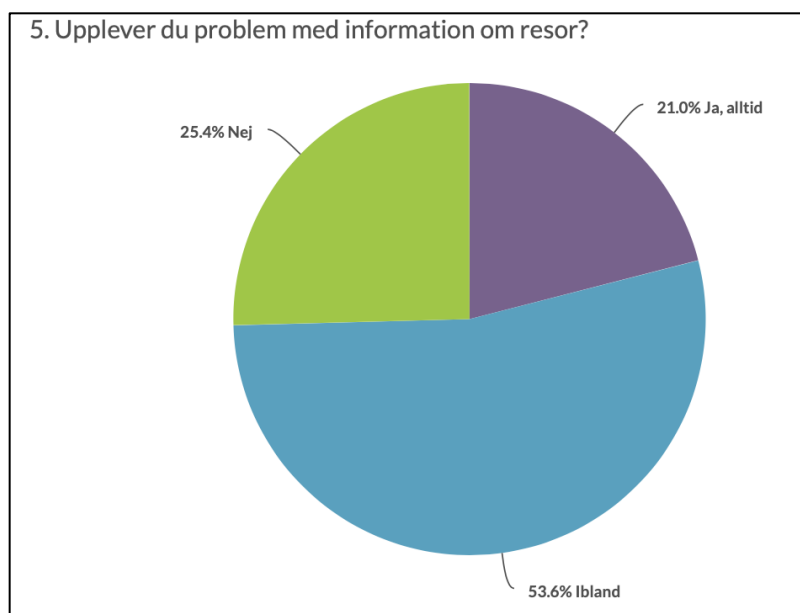
Som svar under alternativet Annat, har flera personer angett att de inte har något egentligt alternativ till kollektivtrafik.

Har inget annat alternativ

Jag avstår från aktiviteter

Jag har inga alternativ. Jag skulle tekniskt sett kunna använda taxi men har inte råd.

Information och kommunikation



Figur 2: Andel i procent, personer som upplever problem med information om resor. 21 % upplever alltid problem. 53,6% upplever problem ibland. 25,4% upplever inga problem.

Ett allmänt intryck av de inkomna svaren är att även om många har kritik mot hur informationen fungerar så har det blivit bättre de senare åren. En förklaring är att det numer finns appar och att många appar ger bra information. Det går att planera sina resor, få information om förändringar, hitta priser etc. Förutom apparna har högtalautropen på många håll blivit bättre, det finns information i displayer etc. När detta fungerar och när informationen förmedlas på flera olika sätt samtidigt så kan informationen fungera riktigt bra. Många uppskattar också möjligheten att fråga en människa.

Även om det kan fungera bra så är det stora grupper som alltid eller ofta upplever problem och det gäller särskilt information om resor. Det gör att det finns en mycket stor förbättringspotential. Vid de tillfällen då olika informationskanaler används, när presentationen blir tydlig och klar och när innehållet är bra och begripligt då är många nöjda. Problemet tycks vara att det allt för ofta brister och för vissa är det alltid på det viset.

Det är mycket vanligt att högtalare inte fungerar, att den som talar är otydlig eller talar för lågt eller att det olika ljud som stör talet. Displayer saknas eller används inte. De som ger informationen saknar förståelse för att den måste ges i flera kanaler samtidigt.

Information fungerar bättre när allt fungerar normalt. Så fort det händer något så fungerar informationen sämre. Ju allvarigare händelse, desto sämre fungerar informationen.

Svårigheter relaterade till information

Eftersom mycket av informationen numer finns på nätet uppstår stora svårigheter om man inte har tillgång till nätet eller om man inte har dator eller annan utrustning för att koppla upp sig.

Om man inte kan koppla upp sig på nätet är det svårt att få en biljett eller information (665)

En stor brist kopplad till information är hur informationen fungerar när något oväntat inträffar. Ordinarie information kan fungera helt OK men så fort något utöver det vanliga inträffar uppstår problem. Ju mer ovanlig plötslig händelse desto större problem.

När det är förseningar så är det svårt att få information. Speciellt om man åker buss och bussen inte kommer, det går inte att veta om bussen är inställd eller om den är på väg. Svårt att planera och stressande att inte veta om man ska gå in någonstans, gå till nästa hållplats eller om man måste stå och vänta. (634)

Att de man frågar, SL-informatörerna, inte vet något vid förseningar. Appar och skyltar är sega på att uppdatera och visar fel. Utrop vid förseningar saknas ibland och man har ingen aning om hur länge man kommer att vänta. Ersättningsbussar som är felskyltade. (614)

Vid problem kommer informationen enbart ut via högtalaren, inga andra kanaler. (559)

Dels är informationen ibland totalt felaktig/missvisande i apparna, i synnerhet när det gäller avgångstider. Bussarna är ofta sena, och det här hänt att avgångstiden skjuts upp med tre minuter åt gången. Varje gång det är 1 minut kvar till avgång så skjuts den upp med ytterligare tre minuter. Så pågår det till nästa avgång, som kan vara om så mycket som 30 minuter. När detta sker under vintertid, i en helt öppen busskur, är det helt oacceptabelt. (437)

Det finns ofta en utvecklingspotential, som borde tas tillvara

Displayen är ca 25 tum stort och skulle kunna användas till information mycket bättre än resväginformation som är samma sätt som i snabbtågen dvs orden rullar förbi. Missar man något måste en tålmodig sitta kvar och hoppas på "repris". (489)

Den saknar bildstöd i informationen. (365)

Ofta är det flera saker som i kombination skapar en svårighet att hantera information:

Mitt problem är om jag sitter på en spårvagn/buss och av någon anledning måste alla gå av. Chauffören skriker gärna ut det i mikrofonen, men om jag hör dåligt hör jag inte VAD som sägs bara att chauffören pratar & folk går av. På

hållplatser så kan man få vänta och om det är något som strular är det dålig uppdatering om trafikläget, ibland är det en skränig & otydlig röst som pratar. (134)

Det är många skyltar, svårt att höra vad de säger i högtalarna och svårt att veta om det gäller vår resa och stressigt att behöva ev planera om (651)

Saknas information på svenskt teckenspråk. behövs överallt. Behöver en person som visar var biljettmaskin/information är också hur en gör. Svårt när en inte kan läsa och skriva, speciellt när en måste tänka på studs och hjärnan inte funkar särskilt bra o det är mkt info att hantera. (231)

Exempel på när information fungerar bra

Ett mycket stort antal deltagare har berättat om sådant de tycker fungerar bra och det gäller hur man kan få information före sin resa och under sin resa.

Många tar upp att de appar de använder fungerar bra.

Jag tycker om realtidsuppdateringar i t ex Skånetrafikens appar, av förseningar. (6)

Det är bra med appar där man kan få reda på vilket spår ett tåg går från och när det är avvikelser, till exempel via push-notiser. Det borde utvecklas ytterligare. Staten borde tillhandahålla ett sådant system. (31)

För Västtrafik del finns den mesta informationen i deras appar (48)

Ljudkvaliteten på högtalarutrop anser många har blivit bättre. Vi tolkar det som att det är de digitaliserade utropen som gett denna förbättring. Men också själva informationen anses ha blivit bättre.

Högtalarsystemet har blivit bättre på järnvägsstationerna även informationen i dem :-) (6)

Andra exempel på bra information:

Informationen vid hållplatsen när nästa tur går fungerar ofta bra (27)

Tidtabeller på internet gör att det går att planera redan enkelt. När det finns fungerande utrop på bussar så är det suveränt, i vintermörkret har jag inte en chans att se var bussen är. När det inte fungerar så har jag fått använda Google maps I telefonen för att se var jag är. (46)

Bra information på webben/appen om när linjer eller vissa avgångar är inställda p.g.a. ombygge eller snökaos, att man då redan innan resan kan välja en annan väg. (89)

När det finns personal att fråga o som kan visa (111)

Ibland behövs lite extra information just om man har speciella förutsättningar. När sådan information finns blir resande enklare:

Det är bra att man kan se i appen (Västtrafiks reseplanerare) om fordonet har låggolv. (64)

Att sidan är tillgänglig med skärmläsare och infon är lättförståelig (67)

Information och informationssystem

För den som har smart telefon och kan använda appar fungerar information om resor och biljetter ofta bra. Men det finns gott om exempel på när tekniken brister och för många är den fortfarande för svår.

Flera deltagare tar upp att även om det finns teknik så behöver till exempel tidtabeller på papper finnas kvar. Det finns behov av att få annan information på papper och många är oroad över att denna möjlighet försvinner. Även om det inte finns tryckt information borde det gå att få utskrifter.

Multimodal information, det vill säga att samma information ges i olika kanaler, är starkt efterfrågad. Det vill säga att samma information behöver distribueras samtidigt i flera olika kanaler. Då ökar möjligheten att någon av dessa kanaler fungerar för resenären. Detta är extra viktigt när något oväntat inträffar.

störningsinfo, inställda tåg, stora förseningar osv ropas ut. Som döv hör jag inte. Behöver info visuellt. (232)

För alla hörselskadade personer måste det finnas visuell information. Gärna fungerande hörslina på tåg. (221)

Mer bild-kommunikation behövs. (301)

Displayerna i bussarna behöver mer information om vilka hållplatser som är de närmaste framöver. (182)

Kravet på multimodalitet, att man använder olika kanaler för att säga samma sak, gäller inte bara information. Det är också viktigt när det gäller kommunikation. Om flera sätt att kommunicera är möjliga ökar chansen att något sätt fungerar bra för en viss individ.

Överallt står det trygg-telefon med nr men vi som är döva, hur ska vi kunna ringa? Det går ju inte. Vore bra om ni har någon slags SMS/Whatsapp så man kan skriva och chatta. (200)

Högtalare och kvaliteten på den informations som ges via högtalare skapar ofta problem. Det vanligaste problemet är att det är så dålig teknisk kvalitet att det inte går att höra. Här noterar flera att det har blivit bättre med de syntetiska rösterna. De är många gånger

mycket bättre än när människor talar via högtalare. Skrapljud, buller, lågt tal är vanligt förekommande problem.

Att förändringar i trafiken delas i högtalare - uppfattar aldrig vad som sägs den vägen. Bättre vore en app som aviserar förändringar i det område jag befinner mig i. (130)

Muntlig information om störningar i kollektivtrafiken (SL) kan jag inte uppfatta. Det ropas ut via högtalare. Jag hör inte. (232)

Klockor kan vara ett problem. Navet i kollektivtrafiken är tid. När ska jag åka och vad är klockan nu? När ska vi vara framme? Hinner jag till mitt byte? Förvånansvärt ofta verkar det saknas klockor på platser där en klocka skulle göra nytta. Det kan vara på stationer, hållplatser eller i fordon.

Flesta stationer är visuellt dåligt planerade. Inte alla stationer har en klocka, en bra tavla som informerar trafikläget. (489)

Men tekniken krånglar ibland och då är det bättre att koppla bort den.

När högtalarsystemet blir knasigt och säger fel stationer tycker jag att det borde stängas av istället för att säga fel stationer (175)

Ett annat problem är att även om den tekniska kvaliteten är bra så går det inte alltid att förstå vad personen vill säga. Ofta gäller detta när en förare pratar. Av olika skäl blir budskapet svårt att förstå. Det kan röra sig om att föraren inte behärskar det svenska språket, talar för lågt, för snabbt eller helt enkelt säger något som är obegripligt.

Låg språklig kompetens i det svenska språket (48)

Skyltar och informationstavlor är många gånger svåra att tolka. Det kan också saknas skyltar eller tavlor. Det skapar svårigheter att orientera sig. Att veta åt vilket håll man ska gå är ofta svårt. Här tar också några upp att det ökande antalet reklamskyltar och särskilt rörlig reklam dels tar fokus från resandeinformation, tar upp plats där det borde ha varit resandeinformation istället och att rörliga reklambudskap försvårar för den som har svårt att fokusera.

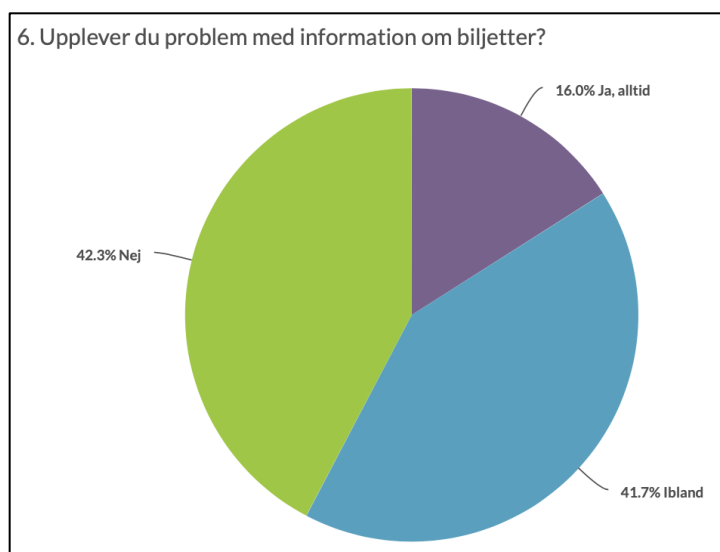
Information när något har hänt som påverkar trafiken är ett återkommande och stort problem. Många uppfattar denna information som mycket dålig. När informationsbehovet är som störst fungerar informationen som sämst.

Om något problem uppstår är det nästan alltid väldigt dålig information om vad som händer. (352)

Generellt är det problem med att så få i kollektivtrafiken behärskar teckenspråk.

De kan inte teckenspråk (20&)

Biljetter och betalsystem



Figur 3: Andel i procent, personer som upplever problem med information om biljetter. 16% upplever aldrig problem. 41,7% upplever problem ibland. 42,3% upplever aldrig problem.

Kostnader

En sak som flera passar på att ta upp under övrigt handlar om kostnader. Dels tycker de att biljettpriserna är för höga. De pekar på att precis som för ålderspensionärer så kan det vara rimligt att exempelvis personer med aktivitetsersättning och andra ersättningar kan resa till rabatterat pris. Många har låga inkomster. Det tycks vara olika regler i olika delar av landet och om rabattmöjligheter finns är det inte säkert att alla berörda känner till dem. Det är inte bara resorna som kostar. Ett bekvämt resande kräver tillgång till appar och smarta telefoner och en internetuppkoppling. Det är dyrt att hänga med i den utvecklingen. Det är på många ställen svårt att köpa biljetter på något annat sätt än digitalt.

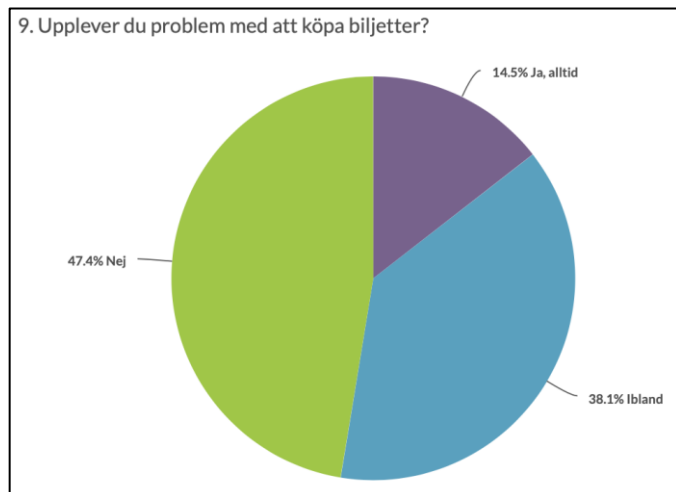
Nolltaxa och öppen spärmlinje skulle ta bort många av de psykiska och fysiska problemen som uppstår för oss med funktionsnedsättningar. Särskilt som att många av oss också har sämre ekonomi till följd av våra funktionsnedsättningar och därför lättare blir isolerade när pengarna inte räcker till resorna. (623)

Flera deltagare berättar att de klarar av att resa i kollektivtrafiken om de har en person med sig. Det skapar extrakostnader. Det borde vara enklare att få tilläggskort för ledsagare så att fler kan ta den ordinarie kollektivtrafiken och slippa färdtjänst.

Vi är många som behöver ledsagare med. Det finns inga ledsagarbiljetter? Hur får man det? (326)

Betalsystem

Det är bara hälften av deltagarna som aldrig har problem med att köpa biljetter. Nästan 15% har alltid sådana problem. Vissa svarar att de har överlåtit att köpa biljetter till någon anhörig och att de därför inte har några problem med att köpa biljetter.



Figur 4: Andel i procent, personer upplever problem med att köpa biljetter. 14,5% upplever alltid problem. 38,1% upplever problem ibland. 47,4% upplever aldrig problem.

Deltagarna i undersökningen använder sig av alla typer av biljetter. Många har månadskort eller periodkort men är vanligare med alternativen reskassa eller att köpa enkelbiljett.

Många har svårt med betalning och information om kostnader.

Förstår ej systemet med att köpa biljetter (434)

Det går inte att köpa biljetter manuellt (409)

Det blir svårt att välja rätt biljett typ. Rätt zon. Att förstå sig på internetbokning kan vara svårt. (386)

Det förväntas att man ska ladda på biljetter via maskiner som jag upplever är svåra att förstå pga tex otydliga menyer samt att det ofta är kö bakom och jag har svårt att fungera under stress (382)

Även om man har pengar är det inte alltid så lätt att använda dem för att köpa en biljett eller att fylla på en reskassa/köpa ett periodkort. Det finns många olika system och regler och dessa är svåra att hålla reda på. Det är svårt att veta hur man ska betala, vad man ska betala och vilka alternativ som är mest förmånliga.

Det är oerhört viktigt att ha ett så enkelt betalsystem som möjligt så att alla kan resa kollektivt (476)

Besvärligt att fylla på kort i förväg och veta hur mycket pengar man har på kortet. (287)

Jag ber er att inte ta bort möjligheten att betala hos Pressbyråer och era kontor för det är så smidigt med att kunna prata med en människa och inte behöva vara hänvisad till en massa appar. (194)

Nuvarande datoriserade betalningssystem är för komplicerat. På de tidigare papperskorten kunde man enkelt se hur mycket man hade kvar (140)

Flera deltagare tar upp problem med att passera gränser där ett regelsystem byts mot ett annat. Det kan hända när man till exempel passerar en länsgräns. De anser att systemen borde samordnas och integreras bättre.

Vore bra om det gick att samordna biljettrabattsystemen. Helst med en gemensam app eller ett gemensamt betalkort. (7)

Ett annat återkommande problem är när pengarna/resorna på ett kort är slut. Eftersom det är svårt att få fram information om saldo upptäcks detta ofta precis i rese-ögonblicket. Är kortet tomt får man gå av och många kan ha långt till ett ställe där de kan fylla på sitt kort. Kort kan ofta inte fyllas på hemifrån. Deltagare beskriver det som att det blir ett glapp. Det borde vara möjligt att "bli skyldig" en resa så att man kan åka med till närmaste ställe där det går att betala.

Ett problem som många tycker är mycket märkligt är att där det går att fylla på pengar på ett kort via nätet så dröjer det lång tid innan de pengar man betalt verkligen finns på kortet. Det är enligt många oacceptabla tidsfördröjningar.

När jag glömt fylla på och måste då hitta ngt ställe att göra det på. På webben tar det för lång tid innan pengarna finns på kortet. (160)

Behöver gå till en station för att fylla på, går inte att göra vid busshållplatser. Ofta är dessutom automaten ur funktion. Känner mig låst och vet inte hur jag ska ta mig fram då. Klarar inte av att fråga personal om hjälp heller. Önskar att jag kunde ladda på mitt kort hemma vid datorn. (294)

Ett annat problem kopplat till pengar är att man måste ha tillgång till pengar för att kunna utnyttja resegarantier vid förseningar. Den som inte har råd att ligga ute med taxipengar kan heller inte utnyttja en resegaranti. Det borde istället vara så att man kan få en kupong som berättigar till en taxiresa i direkt anslutning till förseningen. Det är också krångligt med resegarantier.

Krångligt - och verkar också vara svårt att få igenom vad jag har hört - att få ersättning för förseningar, har inte ens orkat sätta mig in i det trots att jag många gånger säkert skulle vara berättigad. (286)

Det kan också finnas svårigheter med att aktivera biljetter. Det borde exempelvis alltid gå att aktivera sin biljett direkt på bussen.

om man köper på internet, måste man ändå gå till en maskin för att den ska aktiveras. eller vänta tre dagar på tex en buss (329)

Biljettautomaterna får både ris och ros. Vissa anser att de fungerar bra och är placerade bra. Andra är mycket kritiska. Kritiken kan vara riktad mot att automater som företeelse eller mot bristande utformning.

En svårighet är att det för ofta blir ändringar i grundläggande strukturer, till exempel i villkoren för att resa:

När dom byter biljettsystem och kostnader så är det förvirrande och svårt att välja sig vid. (647)

När jag ett tag emellanåt reste på 30-dagarskort, så var det nya regler för enskilda biljetter vid varje paus mellan 30-dagarskortet. Det var svårt då svårt att förstå exakt vad som gällde ifråga om zoner. Nu har jag istället problem med att köpa enkelresa med mobilen, när sms-biljetten togs bort. (512)

Svårigheter relaterade till biljetter

Att man inte kan betala direkt ombord är ett vanligt problem, liksom att det inte går att betala på det sätt man önskar, som att det inte går att betala med SMS.

Att man inte kan betala hos chauffören. Jag kan inte alltid boka via nätet pga mina kognitiva svårigheter och den som tar emot samtal har ofta dåligt svenska eller dåligt tålamod. (19)

Stressande att stå i spärren och hålla på, man kan bli rånad typ. Varför kan man inte fylla på sitt kort på bussen? (615)

Många tar upp tekniska svårigheter och bristande tillgänglighet

Västtrafiks kortläsare är inte tillgängliga för personer med synnedsättning. (37)

Otillgängliga appar och hemsidor (47)

Den digitala biljetten som finns på telefonen då batteriet sugs ur för biljetten ligger online hela tiden. (136)

Förutsätts att alla människor kan o har senaste tekniken. (143)

Om det är dåligt med uppkoppling där man ska köpa biljett via nätet/appen fungerar det ej. Jag har tyckt JoJo kortet varit bra men man ska kunna fylla på det direkt via appen eller webben. (308)

Gör det själv-maskinerna för att ladda kortet är väldigt förvirrande. (456)

Det kan också vara flera saker i kombination som skapar svårigheter:

Ibland står det att biljetten är ogiltig, fast den inte är det och då måste jag ta mig till biljettombudet som fixar till biljetten. Nu har jag skaffat ett årskort för att se om det löser problemet. Problemet är också att det inte ryms en månadsbiljett och en dygnsbiljett på samma kort. Eller två dygnsbiljetter med olika sorters räckvidd. Jag får inte åka inom tätorten dagen innan jag ska åka till grannstaden. Det är helknäppt. (69)

När man måste köpa biljett av en stressad chaufför, eller när det finns väldigt många sorters biljetter att välja på och det är otydligt vilken jag behöver. (101)

Andra svårigheter som nämns; svårt att se hur mycket pengar det finns kvar i reskassan/på kortet, svårt att förstå varför samma resa kostar olika beroende på hur man köper biljetten, svårt att få hjälp när det inte fungerar, svårt att överblicka det ekonomiskt mest fördelaktiga alternativet.

Exempel när biljetter fungerar bra

Många tar upp att appar, mobiltelefoner och automater underlättar biljetthantering:

Man kan köpa via webben. Och automatisk påfyllning. (79)

Att man får påminnelse när kortet är på väg att gå ut. (64)

Köper online och laddar så jag behöver aldrig stå i jobbig ljudmiljö. (96)

Super med elektroniska kort. Bara blippa och gå. (175)

När man kan ladda och se saldo hemifrån via dator. (264)

Om någon annan behöver hjälpa till så går det bra:

Fylla på reskassan via datorn funkar bra för mamma. Hon måste bara komma ihåg det. (135)

Även när det fungerar bra kan det bli bättre:

Tycker biljett i appen fungerar bra. Som sagt bara synd att den inte tar hänsyn till att jag har färdtjänstrabatt. (6)

Mobilköp fungerar alltid bra, nackdel är att jag som reser inom olika kollektivtrafikområden så behöver jag installera en app för varje område. (46)

När man hittar en biljett-typ som möter ens behov:

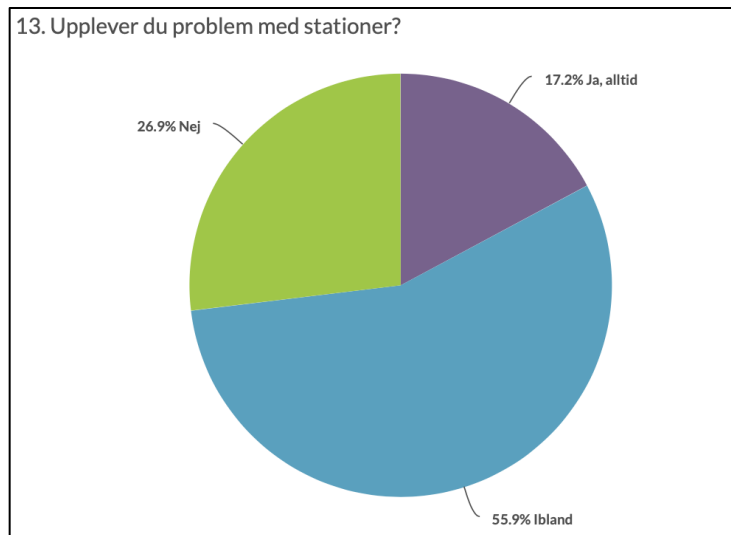
Jag gillar dagskortet man kan lösa på sommaren :) Enkelt. Bekvämt. Bara byta färdstätt så ofta man vill utan frågor. (155)

Övrigt som tas upp är bland annat: Att påstigning går fortare när det är kontantfri hantering. Att automaterna underlättar är en ganska vanlig kommentar och att man kan göra det då

det är lugnt/när det passar en själv och att man inte behöver tala med någon. Men också att det går att gå in till exempel på Pressbyrån och få hjälp. Flera tar upp att det är bra att man kan registrera sitt kort och få ett nytt ifall det blir borttappat.

Stationer och hållplatser

Stationer



Figur 5: Andel i procent, personer som upplever problem med stationer. 17.2% upplever alltid problem. 55.9% upplever problem ibland. 26.9 upplever aldrig problem.

Ont om plats

För utförare och beställare av kollektivtrafik kan det vara god ekonomi att fordonen är fulla av passagerare. Men för resenärer med funktionsnedsättningar är fulla fordon ett stort problem. Många är beroende av sittplatser och ett vanligt förekommande problem är att anledningen till att en individ behöver sitta inte syns utanpå. Då uppstår konflikter och individer bemöts fördomsfullt.

Tunnelbana. Överfull. Kan inte åka pga ingen sittplats. (549)

Om det är ont om sittplatser. Jag har dålig balans. (537)

Ett troligen växande problem är att i takt med att vi blir äldre så kommer fler och fler som använder rollatorer, rullstolar eldrivna förflyttningshjälpmedel av olika slag att behöva mer och mer utrymme. Dels i fordonen men också till exempel på hållplatser. Många utrymmen är inte dimensionerade för detta.

När man utformar busshållplatser ska man tänka på att hjälpmedel tar plats vid resor och vid på- och avstigning. Det finns massor med smala dåliga hållplatser där jag bor (622)

Skulle önska att det finns vagnar i tågen som trafikerar järnvägsnätet där man kan ta med sin el-scooter eftersom man är beroende av sitt hjälpmedel dit man åker. Idag är jag tvingad att ta bilen (594)

Det går inte att resa tillsammans med andra i rullstol tex o känns som om att jag behöver bevaka min plats för att komma med å på före barnvagnar tex ... stressigt (259)

Regler kan göra att vissa hjälpmedel inte kan tas ombord, vilket begränsar människors möjligheter att förflytta sig självständigt men och fördyrar annan typ av samhällsservice (typ ledsagning)

Får ej ta med elmpoppe på tåget eller bussen vilket gör att jag måste ha rullstol och medföljare. (587)

Att komma av eller på

Den situation då man som passagerare ska ta sig av eller på ett fordon är problematisk för många. Det kan vara problem att hinna med, särskilt om det är svårt att veta exakt var fordonet kommer att stanna. Det kan till exempel vara svårt om det är långa eller korta tåg eller om det kommer in flera bussar samtidigt till samma hållplats. Då kan det behövas en ganska lång förflyttning på mycket kort tid.

Är rädd för att ramla, är rädd för att inte få någon plats för rollatorn, är rädd för att gå på och av och har ramlat vid flera tillfällen, är rädd för att få en knuff av någon medpassagerare när jag ska gå på eller av, oroar mig alltid över om knapparna ska fungera och om förarna ska stanna vid rätt hållplats och om de stannar nära kanten. Det är inte roligt att vara rädd vid alla resor. (622)

Ibland stängs dörrar så jag klämmer mig. Folk trängs. (588)

Jag vet att det inte är rimligt att lägga beslag på två säten, men jag tycker verkligen att det är obehagligt att sitta bredvid främlingar, och om jag måste göra det så tänker jag konstant på det resten av resan (491)

Det är ofta halt och isigt vid hållplatser. Det gör att det blir svårt att komma på men det finns också en oro för att ramla och halka under det fordon man ska kliva på eller av.

Det är ofta mycket dåligt snöröjt på hållplatserna. Det kan vara att det inte är röjt alls, att det finns höga kanter och bara röjt i mitten, att det är plogat men inte sandat, hög knagglig is som är svårt att hålla balansen på... (622)

På många ställen är det stora avstånd mellan fordonet och perrongen eller trottoaren.

Det kan vars stort avstånd mellan buss o hållplats o höjden kan vara stor. (259)

Att inte veta hur länge man behöver vänta, när bussen eller tåget ska komma eller hur lång tid det kommer att ta att rätta till ett problem är något som många upplever problematiskt.

Otrygghet i att inte veta om och när färdtjänsttaxin kommer och när jag kommer fram. Ofta måste jag vänta ute, blir både orolig och stressad (och nedkyld så här års) (333)

Rulltrappor, hissar och trappor

Trots många års satsningar på fysisk tillgänglighet i kollektivtrafiken är det flera som tar upp problem med trappor och att man vid förflyttningar inte kan tas sig från en punkt till en annan utan trappor. Dels för att det kan saknas hiss eller rulltrappa men också för de omfattande och långvariga driftstörningarna både för hissar och rulltrappor. De är ofta trasiga. De står still under lång tid. Vad gäller hissar är de också ofta äckliga. De luktar urin, spyor och är allmänt dåligt städade.

Det finns rulltrappor en bit sedan gå, absurt om man har ont – varför står de still så ofta? (Deltagare i workshop)

Rulltrappor eller hissar står still på service för länge (53)

Är ofta rädd för vad som händer vid en station med hiss, om den inte fungerar. (191)

Svårt med hissar ibland. De är långsamma, stinker eller så fungerar de helt enkelt inte. Det är svårt för oss som är hissberoende, annars kommer man inte in i stationen. (366)

Landsortsbussarna har trappsteg in i bussen (119)

Otillgängliga spårvagnar, bussar och tåg pga höga, branta (och ofta smala) trappor. Värst är de spårvagnar där man måste brottas med dörren och klättra i trappor samtidigt. (123)

Toaletter

Flera deltagare tar upp problem med toaletter. De kanske inte finns alls. De är trasiga. De kostar pengar. De är för få. Man måste ha mobiltelefon för att betala och öppna dörren. Under färd kan det vara svårt att använda toaletterna och de kan vara väldigt äckliga eftersom de städas för sällan. När det finns färre toaletter kan väntetiderna bli långa.

Viktigt att se till att det finns toaletter, inte bara på stationen utan också i på andra ställen i stan. Det kan vara en förutsättning för att våga ta sig ut. (676)

Att det inte finns toalett på SJ pendeln (676)

Mobiltelefon för att öppna toaletten, absurt! (Deltagare i workshop)

Svårigheter relaterade till stationer

Rökning, parfym och lukter är ett stort problem. Trängsel är ett annat. Att hissar och rulltrappor kan var avstängda långa tider och att man inte vet när och var detta händer tar

många upp. Det kan vara dåligt med sittplatser och vissa tider måste man stå ute och vänta för att stationen är stängd. Toaletter är ett återkommande problem.

Den fysiska miljön, ljus och ljudmiljön kan ha brister:

Det gnisslar otroligt mycket från tågen vilket gör ont i mina öron och gör mig trött. (17)

Rulltrappor eller hissar står still på service för länge. (53)

Det kan vara stökigt vid stationer med drogpåverkade. (61)

Höjdskillnad mellan tåg och perrong. Att rampen ibland är inlåst och inte tas fram (85)

Högtalarutropen är svåra att uppfatta. (172)

Konstiga bänkar på Malmö C - gjorda för att man ska glida av dem! Måste vara särskilt obehagliga för personer med fysiska funktionsnedsättningar som har att göra med rörligheten. De kan ju åka rakt ner i backen! (177)

Folk som röker på inomhusstationer (t.ex. Tunnelbana) men det är ett stort problem även på utomhusstationer. (541)

Skyltar och information kan ha brister:

Dålig skyltning. Särskilt sen nya stationerna i Stockholm byggdes. Odenplan och City. Det borde finnas info om vad nästa station i färdriktningen heter även på perrongen. (43)

Många tågstationer är svårnavigerade, speciellt vid byte mellan tåg då man har lite bråttom. Det är ofta jättesvårt att få tag i en bra karta över tågstationer som visar perrongnummer och var man kan gå. Jag behöver sådan information för att förbereda mig innan resa. Men när jag söker i förväg på internet så finns det ofta inte att få tag i. Även större hållplatser/knutpunkter i lokaltrafik har samma problem. (101)

Svårt att höra om det är förändringar för resväg. Finns oftast inte information som är läsbar. (194)

Servicen kan ha brister:

Stationsledsagning erbjuds bara om man åker tåg. Det är lika svårt att hitta rätt hållplats och att kliva på rätt fordon i rätt färdriktning när man åker buss eller spårvagn. (69)

Om det ropas ut på högtalarna så att man inte hör riktigt vad se säger och motsvarande info inte kommer upp på textdisplay. (77)

Fräscha toaletter saknar jag. Man ska kunna gå på toaletten utan att behöva ha med sig betalkort eller kontanter. (197)

I Luleå är det inte öppet på kvällar man får stå ute och frysa (608)

Ibland är det kombinationer av svårigheter som skapar problem:

Rökare. Många människor och intryck. Rusningstider. Urinlukt i glaskurer. Tiggare på tågen. För lite belysning. Ljudnivån. Buller från tågen. Dåliga högtalare/ljud. (130)

Har ibland problem med trappor. Dels pga ostadigheten och dels ångest. Är viktigt att det finns räcke, men ibland möter jag någon mitt i (rätt långa trappor) som tvingar bort mig från räcket. Varit på väg att ramla pga detta. Hiss funkas dåligt pga klaustrofobi. Även allmän ångest av att vara bland folk. Mår dåligt av att ha människor bakom ryggen. Även rädd att någon ska komma fram och prata med mig. (144)

Exempel när stationer fungerar bra

När den fysiska miljön är bra utformad:

att perrongerna har blivit mer i nivå med tågets loggolvsdel (6)

När det finns toaletter och möjlighet att vänta inomhus så är det bra. (69)

När golvet har rätt, lätt friktion och lutar bara lite tex på Centralen. När stationer är inomhus, så en slipper vädret/årstidens nackdelar. Skönt med kallt på sommaren och varmt på vintern i tunnelbanan. När det finns sköna bänkar med ordentligt ryggstöd för trötta kroppar. När folk släpper fram en och inte snubblar på rullen som att en är osynlig eller använder min rullstol som klädhängare/står och hänger på den utan mitt medgivande. När tågen/bussarna mm går i tid. När chaufförer har koll och tar det lugn när en ska av och på. (231)

De nya pendeltågstationerna är rymliga och ljusa och de har skyddsörrar för spåret så man behöver inte oroa sig för att tappa något på spåret. Ljuset dimmas ner när det inte kommer några tåg och när det kommer tåg så blir det ljusare. Jättebra när man är ljuskänslig. (634)

Informationstavlor och kartor är viktiga

Bra med digital info när den fungerar (43)

Bra med tydliga tavlor om anslutande trafik. Bra med kartor över stationen med tydlighet var bussar och tåg avgår från eller ankommer till. Bra att det finns kiosk/ Café. (90)

Finns mycket info att hämta från tavlorna - Utan att behöva fråga personal. (155)

När appen visar mig position på plattformen, hållplatsen (264)

När det finns kartor att hitta på nätet i förväg. När det finns kartor av stationen innan på stationen på strategiska ställen. När skyltar är lätta att hitta och lätta att läsa. När inredningen på stationer hjälper till att dämpa ljud och skärmar av en del synintryck, inte skarpa lampor, inte lysrör och inte musik eller skrapiga högtalare där utrop hörs dåligt. (101)

Informationen behöver vara begriplig

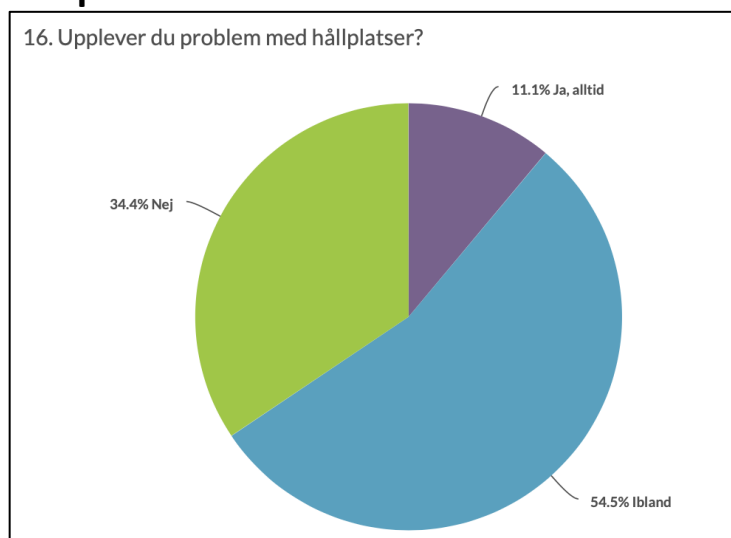
Att det är lätt att få information om man behöver (318)

Oftast tydlig information på stationerna, med skyltar där det står om hur många minuter bussen/tåget går, vilket nummer och vart den går. (491)

Det personliga bemötandet:

Kundservice-personal, de gånger de finns på plats. De är guld. (123)

Hållplatser



Figur 6: Andel i procent, personer som upplever problem med hållplatser. 11.1% upplever alltid problem. 54.5% upplever problem ibland. 34.4% upplever aldrig problem.

Svårigheter relaterade till hållplatser

Informationen kan ha brister:

Det är ofta svårorienterat där det är många hållplatslägen (37)

Svårt att veta åt vilket håll bussen/tåget går på vissa hållplatser. Ibland står bara ändhållplats vilket inte säger mig något Om vilket håll jag ska. (90)

Busshållplatserna i landsbygden saknar ibland tidtavlor, vilket gör det svårt för personer som saknar tillgång till exempelvis appar. (437)

Den fysiska utformningen kan vålla problem

Att inte alla hållplatser har bänkar eller väderskydd (10)

Många buss hållplatser dåligt under hållna (25)

ibland så fungerar inte trapporna eller så kan hissarna vara trasiga. Bristen på ramper för barnvagnar och saker som går på hjul är jättedåligt. (39)

Att de inte har plattform att stiga av på utanför tätorter. Att de inte är i nivå med fordonsgolvet. (42)

Stationer utan sittplatser fungerar mindre bra (150)

Servicen kan ha brister:

Dåligt skottat och sandat vintertid (52)

När bussen inte kör tillräckligt nära kanten så det blir ett "dike" när man ska gå av. (64)

Då två bussar anländer samtidigt, stannar den andra bussen ibland bara en gång. Den andra bussen behöver även stanna vid den främsta platsen. (182)

Chauffören stannar ej där rampen kan användas (587)

Ibland är det kombinationer av svårigheter som skapar problem:

När man inte kan tanka på kortet och inte har mobiltelefon. Stressiga skyltar där det bara står nummer på bussar och hållplatsbokstäver. Men att hitta vart bussarna går, vilka hållplatser de stannar vid är inte lätt. Att hitta kartan där det står vilken bokstav som står för vilken hållplats är också ofta väldigt svårt. (35)

Svårlästa tidtabeller. Ofta mörkt på hållplatserna. När det är snö: ofta inte skottat så man kommer fram till hållplatsen Alla hållplatser har inte busskurer (119)

Dålig snöröjning-dåligt plogat, snökanter där man ska ta sig upp och ned på bussar. Ofta trångt på busshållplatser när man som jag har rollator. Hissar som inte alltid fungerar. Kan hänvisas till en annan hiss långt bort. Inte så kul när man har nedsatt gångförmåga. (622)

Alldeles för dåligt med sittplatser, på vissa hållplatser fanns det inte sittplatser överhuvudtaget och som rörelsehindrad som ännu inte fått en rullstol var det omöjligt att gå av/på dessa hållplatser. Det är även viktigt för mig att det finns tak (alltså en busskur) då både sol/hetta, regn och snöoväder påverkar min funktionsnedsättning. Tycker även att många hållplatser är/var dåligt utplacerade, t ex att man behövde gå en omväg för att ta sig till närmsta övergångsställe då övergångsställena sällan är/var utplacerade nära hållplatsen. (678)

Exempel när hållplatser fungerar bra

Bra med tydlig info på ex hållplatser A, B, C och så vidare. Då behöver jag inte veta åt vilket håll bussen/tåget går utan vet att det är rätt hållplats. (90)

När det finns skyltar som talar om när nästa buss kommer. Även då den är försenad. Gps-uppdatering. När det finns busskur som skydd mot regn o rusk. (97)

När det finns en skylt som visar hur många minuter det är kvar tills nästa buss kommer (284)

Jag gillar när det finns sittplatser (160)

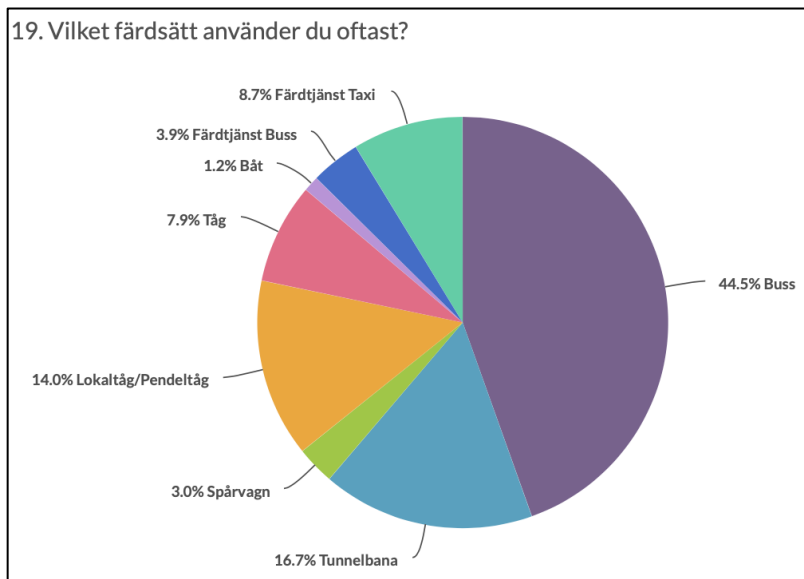
Genom att bussar numera har displayer som med text visar vilken nästa station är så har jag inga problem (232)

Det finns för det mesta en bänk som man kan sitta och vänta på bussen på. (533)

Att tågvärden är uppmärksam och hjälpsam när det gäller ombordstigning (594)

Färdstätt och fordon

Buss är det överlägset vanligaste färdstättet. Nästan hälften av deltagarna anger buss. Därefter kommer tunnelbana, lokaltåg och pendeltåg.



Figur 7: Andel i procent, vilket kollektivt färdstätt använder deltagarna oftast. Buss 44.5%. Tunnelbana 16.7%. Spårvagn 3%. Lokaltåg/Pendeltåg 14%. Tåg 7.9%. Båt 1.2%. Färdtjänst Buss 3.9%. Färdtjänst Taxi 8.7%.

Svårigheter relaterade till färdstätt

Buss

Chaufförerna kör iväg innan man hunnit sätta sig ner (10)

Rivstart och tvärbroms är mer regel än undantag, (62)

Det är svårt att få dörrarna att öppnas när man ska gå av. Man måste resa sig innan bussen har stannat för att hinna komma av innan den åker vidare och då kan man snubbla. Det är svårt att få sittplats. (69)

Ofta försenade. Trasiga eller tröga säkerhetsbälten. (97)

Inte alltid hållplatsutropen funkar Landsortsbussarna har trappsteg in i bussen (119)

Busschaufförerna, jobbar inte alltid på samma sätt. En del vägrar att fylla på Reskassa. (138)

Smutsiga och ofräscht. Dessvärre människor som förstör inredning. Luktar illa på bussen, låter för mycket, bullrigt. Samt det går för långsamt att komma fram. (148)

För mig är det jobbigt när det är väldigt högljutt och stimmigt på bussen. Då blir jag väldigt trött i huvudet och/eller stressad, får ångest. Även när medpassagerare använder mycket parfym, då måste jag byta plats. Samt oro över om någon äter nötter på bussen. (157)

Bussar som skakar och vibrerar mycket. Ofta förare som kör ryckigt, snabba svängar och stopp. Fysiskt påfrestande för passagerare bara att försöka sitta kvar. (165)

Säkerhetsbälten är skitiga, kalla bussar vintertid, varma sommartid. Dessa stoppknappar som inte reagerar när du vill av (255)

Kanske borde chaufförer förstå vad autism är, så de inte blir så arga om jag gör fel. (260)

Spårvagn/pendeltåg

Det är svårt att avgöra när tvärbanan ska komma. Skyltarna visar inte alltid rätt. (79)

Inställda, försenade, går för sällan, blir "galen" på tågen som inte stannar vid samtliga stationer!!! Bort med x-tågen för Guds skull. Som sagt; högtalarsystemet är under all kritik. (423)

Ibland är det mycket krångel med pendeltågen. Man kan inte alltid lita på dem. (444)

Pälsdjur i fel vagn Starkt doftande medpassagerare Tobaksrök vid vissa perronger (538)

Tåg

Risken att inte kunna komma tillbaka till mitt hem, utan övernattning. (16)

Inställda tåg och ersättningståg att de inte har en bättre kommunikation (114)

Vid rusningstrafik kan tågerna vara överfulla och bara ha ståplatser. (177)

Att folk pratar högt i mobilen (279)

Eftersom jag reser med SJ så är det inställda tåg, tågbyte mot buss samt förseningar (483)

Tunnelbana

Ofta stopp varje dag och ingen information ges i högtalarna. (302)

För personer med överkänslig hörsel upplevs de gamla tunnelbanetågerna som mycket störande/skrämmande då de bromsar in. (387)

Tunnelbana. Överfull. Kan inte åka pga ingen sittplats. (549)

Taxi

Jag är rädd för att taxi inte hittar huset när jag har tider att passa. (67)

Inget för det mesta, om chauffören kör vettigt! Men Taxi kurirs chaufförer hittar sällan, inte ens i city utan GPS. Man måste ha gatuadress även utanför stan där ingen gatuadress finns. (593)

Färdtjänst

Färdtjänst känns med otryggt då det är många olika chaufförer och kraven på förarna verkar sänkts under åren. Många som kör vårdslöst och använder mobil under färd (133)

Information! Kommer taxin? När? Är det samåkning? Var är bilen? Står den här någonstans, fast jag inte ser/hittar den? Om jag beställt vanlig taxi (ej färdtjänst) kan jag se detta och mer därtill i appen. Den borde kopplas ihop med Färdtjänsten. (333)

Färdtjänst är bäst men håller inte tiden alltid och det är värdelöst att byta taxi vid länsgränsen när man är 10 år och har autism. Det är väldigt otryggt! (365)

Färdtjänst är fullständigt opålitliga. Man kan aldrig vara säker på om bilen kommer att komma eller inte. Man kan absolut inte förlita sig på Färdtjänst. En

person med ett neuropsykiatriskt funktionshinder behöver hjälp av ledsagare för planering av resor, samt att se till så att de genomförs i enlighet med beställningen. Vid ett flertal tillfällen har situationer uppstått, som kunde ha resulterat i att resenären i fråga blivit lämnat i sticket och kommit vilse. Mycket allvarligt!!! (433)

Färdtjänsten fungerar inte bra, långa väntetider, opålitligt (545)

Exempel på när färdstätt fungerar bra

På lokaltågen finns hållplatsutrop Personalen kan svara på frågor (37)

Nio av tio gånger när utrop fungerar så är det suveränt. Bra belysning inne på bussarna. (46)

Alla bussar jag åker med har låggolv (64)

En del bussar har usb-uttag för laddning! (90)

Tågvårdar fler och hjälpsamma. En service som är 100% av de flesta inom åkande personalen. (114)

Bra att stadsbussarna har så många stopp. Många möjligheter att kliva av om jag skulle få ångest. (144)

De flesta chaufförer är trevliga och hjälpsamma! Även kontrollanterna är hjälpsamma och trevliga. Bussarna är bekväma och för det mesta lätta att komma på och av. (204)

Fantastiskt att Färdtjänst finns! (333)

taxi där kommer man fram riktigt när man har orienterings problem (409)

Bussarna går ofta i rätt tid. (468)

Jättebra turtäthet, välstädade bussar, tydligt skyltat, många handikapplatser. (548)

Färdtjänst buss är fungerande. Oftast bra chaufförer. (587)

Greppet och väghållningen tack vare konstant fyrhjulsdrift och nya vinterdäck. (621)

Förseningar och ändrade planer

Ett stort problem är förseningar. Utöver de olägenheter som förseningar skapar för alla så uppstår tillkommande problem. För vissa är det mycket viktigt att den resa man planerar också genomförs enligt plan. Det finns inga marginaler. Det handlar om hur mycket energi en person kan uppbåda, att man har en viss tid innan man behöver gå på toaletten eller att ändrade planer skapar stor stress.

Ofta förseningar och inställda tåg. Kan aldrig förlita sig på tåg. (139)

Informationen är otydlig om något händer och tåg ställs in. (647)

När något förändras är det mycket viktigt med information som gör att individen kan korrigera sin resa. Ett sådant exempel är information om var en ersättningsbuss finns. Störningsinformation bör alltid gå att få upp i realtid.

Information om förseningar, ingen eller fel information. (429)

Byte mellan två färdstätt

För många är det viktigt att den totala restiden inte blir för lång och då kan byte mellan olika färdstätt skapa svårigheter. Det kan röra sig om långa väntetider, ibland på platser där det är mycket svårt att vänta. Till exempel kanske det inte finns någonstans att sitta, det är smalt så att man inte får plats med sin rullator eller rullstol eller så finns inget skydd för väder och vind.

Svårt med byten när det är mycket människor, speciellt inne i stan. Ibland behövs det många byten för att komma dit man ska. Rulltrappor som står still, speciellt de långa rulltrapporna, det borde finnas vanliga trappor som alternativ även till de långa rulltrapporna. (634)

Ett annat problem är att avståndet mellan de olika färdstätt är långt och att det finns för kort tid att hinna med till exempel för den som rör sig långsamt. Dels hinner personen kanske inte med själv och ofta uppstår irritation om någon rör sig långsamt eller tar stor plats för då hindras också medpassagerare att göra förflyttningen mellan olika färdmedel.

Stressade och kan bli vresiga när man kommer och fungerar långsamt (72)

För den som behöver hjälp att göra förflyttningen mellan olika färdstätt tycks det vara ganska vanligt att det är förknippat med problem.

Ledsagning mellan olika trafikslag fungerar inte alltid. (46)

Ersättningstrafik

När ersättningstrafik sätts in är det viktigt att denna trafik har samma nivå av tillgänglighet som den trafik som ersätts. Det är också viktigt att ledsagning fortsätter fungera, liksom andra tillgänglighetsskapande insatser som den som reser har beställt för den ordinarie resan. Om detta inte är möjligt behöver det finnas alternativ ersättningstrafik för dessa personer. Det är vanligt att det blir oroligt och trängsel vid ersättningstrafik. Det kan bero på dålig information och att ingen riktigt styr upp var personer ska vara, hur man ska köa etc.

Eftersom jag reser med SJ så är det inställda tåg, tågbyte mot buss samt förseningar (483)

Det blir ofta förseningar eller så kommer ingen buss eller pendeltåg. Vet då inte vad jag ska göra, ringer vän för hjälp att hitta alternativ. (273)

Dofter, lukter, ljud och ljus

Dofter och lukter

Ett mycket stort och kanske fortfarande dolat problem handlar om dofter och lukter. Det är ett mycket stort antal deltagare i undersökningen som lyfter fram detta som det största problemet med kollektivtrafiken.

Skulle gärna åka mer kollektivt med tyvärr kan jag inte det eftersom medresenärer, chaufförer, konduktörer etc. doftar alldeles för mycket parfymade produkter och det gör mig sjuk. (650)

Problem är att det är mycket parfym och parfymade produkter i kollektivtrafiken. Önskar mer information om att minska användning eller särskilda allergiplatser... (657)

Om jag utsätts för parfym el rökare (sitter röklukt i kläder) (654)

Ljud och ljus

Förutom det vi kan kalla traditionellt buller har många svårt med andra sorters ljud. Det förekommer ljud av olika karaktär som kan uppfattas som störande och ibland rent av hotfullt. Den generellt höga ljudnivån likväl som enstaka ljud kan skapa problem. Det är många olika ljudkällor i kollektivtrafiken.

Dörrarna på dom nya bussarna i Stockholm har ett tjutande ljud, låter som ett larm. (650)

För mycket mobiler som stör. Mobilfriavagnar i T banan tack (662)

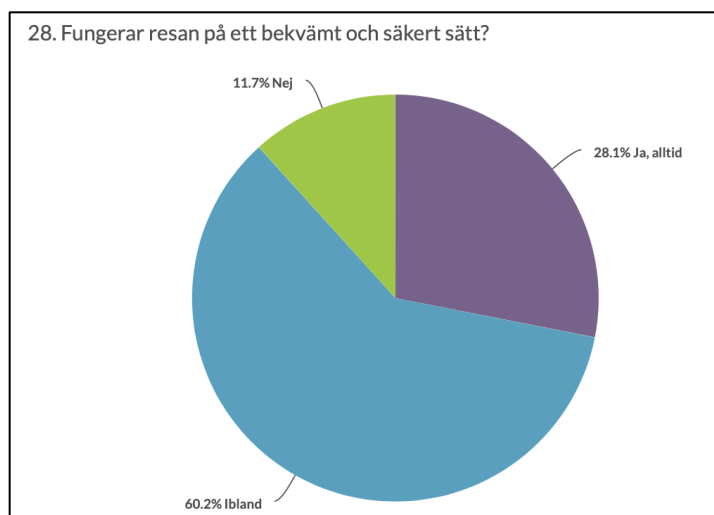
Allting är alltid på högljutt! Jag vet att det är något som är svårt att ändra på, men tänkte ta upp det ändå eftersom ett av mina största problem med kollektivtrafiken är att jag inte står ut med alla ljuden. (456)

Ett mindre antal personer tar upp problem relaterade till ljus och belysning. Det kan handla om att belysningen är för dålig, vilket kan resultera i olyckor eller bidra till att det blir en hotfull atmosfär. Det kan också handla om att ljuset är skarpt, flimrande och störande.

bättre belysning och kontrastmarkering på perronger/stationer (107)

Att det är låg ljudnivå och inte blinkande ljus (476)

Psykosocial resandemiljö



Figur 8: Andel i procent, personer som anser att resan fungerar bekvämt och säkert. Ja, alltid 28,1%. Ibland 60,2%. Nej 11,7%.

De osynliga funktionsnedsättningarna

Flera deltagare tar upp att eftersom de har svårigheter som inte omedelbart syns för omgivningen. Det gör att de kan bli ifrågasatta eller fördömsfullt behandlade. Ett sådant konfliktområde är sittplatser. Vissa individer behöver sitta på exakt samma plats varje gång. Andra behöver vara säkra på att de får en sittplats och ytterligare andra behöver sittplatser med större utrymme. När det inte går att se att en person behöver sittplats uppstår ibland konflikter.

Jobbigt när det inte finns tillräckligt med sittplatser, då jag har svårt med balansen. Men eftersom jag kan stå och gå och "ser frisk ut" så bryr sig ingen om jag ber att få sitta. (533)

Något jag skrivit flera gånger men vill trycka på - svårigheter för personer med ett osynligt funktionshinder i kollektivtrafiken. Det måste gå att göra platser lediga för personer som är till synes friska/välfungerande (men inte är det)

utan att det uppstår drama/konflikter. Ett kort att räcka fram till passagerarna, en skylt som visar på att inte alla funktionshinder syns, platser som bara är till för de med osynliga funktionsnedsättningar? (678)

Enskilda händelser kan utlösa oro och ångest eller dränera energi

För vissa personer kan obehag inför en viss situation skapa ångest och oro. Det kan vara till synes vardagliga händelser men på den enskilde individen får de stora konsekvenser.

Jobbigt att inte veta om det idag kommer att komma en biljettkontroll som kan förstöra det psykiska välmåendet en hel dag. (623)

Oroligt varje dag när man ska åka hem från jobbet ifall är förseningar igen (609)

Bristande info vid förseningar är otroligt påfrestande då det äventyrar mitt energikapital (513)

Konstant oro i bakhuvudet inför nästa resa, om tåget kommer, när det kommer komma, hur högljutt det kommer vara, hur otrevliga alla kommer vara, hur hjälplös jag känner mig. (498)

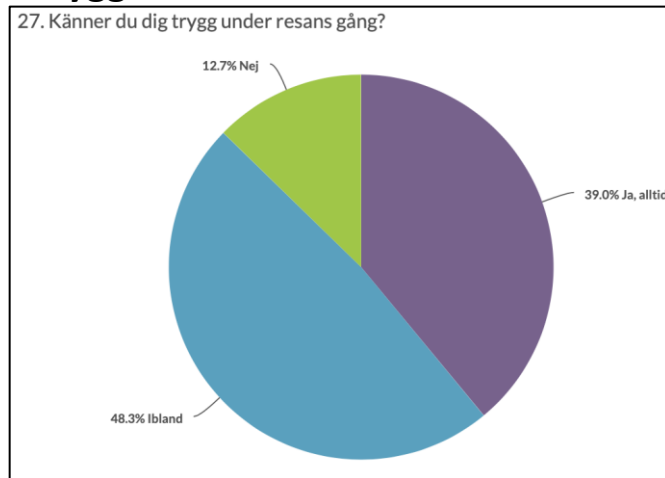
Personligt stöd

Det är viktigt att det finns personer på plats som vid behov kan ge stöd. Många har behov av att kunna få ett personligt stöd. Det gäller särskilt om något oväntat inträffar eller när det är stressigt.

Jag känner en del personer med funktionsnedsättningar och som inte vågar åka kollektivt, utan tar färdtjänst. Detta eftersom det inte alltid finns tågvårdar på tågen, som kan hjälpa dem in. (177)

Om något går fel blir jag stressad och får svårt att ta in information. Och då behöver jag bli vägledad rätt och det finns inte alltid någon som kan hjälpa till med det. (314)

Otrygghet och våld



Figur 9: Andel i procent, personer som känner sig trygga under resans gång. Ja, alltid 39%. Ibland 48,3%. Nej 12,7%

Flera personer tar upp otrygghet. De har blivit bestulna eller varit med om att passagerare varit hotfulla. Flera deltagare tar upp att det skulle behövas mer personal som rör sig ute i trafiken och även inne i de olika fordonen. Nätter och kvällar kan vara särskilt otrygga.

Jag har blivit rånad och misshandlad på en buss. Ingen ingrep. jag tycker att vissa busslinjer bör ha ordningsvakter, alltså inte bara i tunnelbanan. (413)

Läskigt med bråkiga ungdomsgäng, rädd för rån, våldtäkt och överfall (677)

Personal och medpassagerare

Personal



Figur 10: Andel i procent, personer som upplever problem med personal inom kollektivtrafiken. Ja, alltid 6,3%. Ibland 45,6%. Nej 48,1%

Personalens kompetens

Det finns många vittnesmål i undersökningen om fantastisk personal och ett väl fungerande samspel mellan personal och passagerare. Personal är hjälpsam, serviceinriktad och gör stora insatser för att det ska fungera bra. Men många berättar också om motsatsen. Personal är stressad, otrevlig, ouppmärksam. Ibland uppstår konflikter och onödiga situationer för att personal inte förstår de särskilda förutsättningar som kan finns hos vissa individer. Det kan till exempel gälla individer som har tics eller betar sig annorlunda. Flera personer efterfrågar bättre utbildning och andra insatser för att öka personalens förståelse för olika funktionsnedsättningar.

Personal kan ha bristande förståelse för de särskilda förutsättningar som kan vara viktiga:

Mitt handikapp syns inte och jag blir ifrågasatt ibland och inte respekterad för den jag är (53)

När föraren inte fattar varför jag blir irriterad när han/hon inte kör in till kanten ordentligt. (64)

Tågvärdarna har varit problem med flera gånger pga jag använder ledarhund. Vill ha en lugn plats bredvid mig då den ska jobba då vi kommer fram, vilket tågvärdar har dålig förståelse för, tycker den kan ligga i gången och alla ska kliva över som gör hunden stressad och inte utvilad vid framkomst. (107)

Väktare skrämmer mig då de kan bli aggressiva & ibland också våldsamma. Med min psykiska ohälsa är jag i riskzonen för att drabbas för att jag inte alltid förstår saker med en gång eller rör mig/pratar "fel". (162)

Outbildad/okunnig personal vid hantering av liftar till bussarna samt fastsättning av rullstol i den allmänna kollektivtrafiken. (166)

Bussförarna fäller inte alltid ut rampen då det behövs. (182)

De bara rattar. Tar inget ansvar för passagerare. (255)

Det förekommer också exempel på mycket olämpligt beteende:

Allt för ofta pratar förarna i telefon medan de kör/tar upp passagerare. Privatsamtal. (103)

Några betar sig illa för att jag är kvinna och långsam (130)

Chaufförer vill inte prata ibland svara på frågor eller pratar de annat språk en gång var en chaufför dum och hånade mig i mikrofonen så alla i bussen skrattade åt mig (188)

Enstaka aggressiv personal när mitt barn passerat genom de större spärrarna med mig. (Oro för att bli klämd) Personalen lämnade sitt bås och kom fram och skrek/viftade och visade ett hotfullt beteende. Mitt barn med ASD grät och kissade ner sig av rädsla. Jag gav upp mina försök att intyga om att hon hade ett godkänt kort. Jag lämnade klagomål till kontaktcenter efter att ha lugnat mitt barn. (418)

Svårigheter relaterade till personal

När personal har svårt med det svenska språket uppstår ofta problem, inte minst om någon med bristande språkkunskaper använder undermåliga högtalarsystem. Då går det inte att höra/inte att förstå vad som sägs.

Ett särskilt problem som flera tar upp handlar om väktare. Det framkommer en rädsla för väktare och att väktare agerar fördomsfullt och snabbt dömer eller rent av agerar våldsamt, som om personen med funktionsnedsättning vore påverkad av droger.

Det är också många som tar upp exempel på bristande bemötande, stressad personal och otrevlig personal. Många visar förståelse för att stressen kan bero på dåliga arbetsvillkor och dålig arbetsmiljö.

Ofta snäsiga, stänger gärna dörren framför näsan på en. Personal som ska hjälpa till med information osv står mest och pratar med varandra och är svåra att få kontakt med. Om man frågar efter en buss till en speciell station så tittar de konstigt på en och pekar på någon turlista istället för att förstå att jag frågar av en orsak. (35)

Ofta sura! (345)

Exempel när personal fungerar bra

Det finns många exempel på att tågvärdar, tågpersonal och chaufförer ger mycket bra service.

När de är trevliga, ostressade och att många säger hej eller godmorgon när en kliver på:-) (7)

Bra bemötande och ger ibland bra bra vägbeskrivningar om man behöver ta sig till nått ställe man inte vet vägen till eller bara allmän information (39)

Personal hjälper ofta till när det behövs:

Personalen är trevlig. Om det är kaos så finns det alltid informationsvärdar att fråga (43)

De flesta är mycket behjälpliga och lösningsfokuserade (48)

Personalen på tågen är oftast mycket trevliga och tillmötesgående och hjälper till så mycket de kan. De är dessutom oftast mycket kunniga på anslutande kommunikationer och var man ska gå för det! (90)

De flesta chaufförer är trevliga och hjälpsamma, likaså kontrollanter. Har gjort fel med mitt seniorkort ett par gånger, men personalen har gjort sitt yttersta för att hjälpa mig till rätta! (204)

Bemötandet är oftast bra.

BliR väl bemött trots udda beteende ibland (433)

Så trevliga och tillmötesgående! (473)

ibland önskar chaufförer i högtalaren en trevlig dag (495)

Att dom är både snälla och vänliga samt tillmötesgående, även om det kan vara stressigt ibland i deras jobb. (528)

Trots stress blir man ofta vänligt bemött. (583)

Vårdslösa förare

Ett återkommande problem är vårdslösa förare. Det kan vara att de kör fort men också att de kör ryckigt. Att förare stänger dörrar för snabbt, att de kör iväg innan alla har hunnit sätta sig är vanliga problem. Många kopplar detta till att förarna är satta under stor tidspress.

Chaufförer som kör för fort. Kör ryckigt. Talar i mobilen. (652)

Det gör väldigt ont om föraren inte ser gropen /guppet och man måste ha något att hålla sig i för annars flyger man upp och sedan ner. (589)

Stressade förare, ryckigt körsätt och ingen tid att se till att alla sitter innan bussen startar. (583)

Förarna kan ibland köra så man blir rädd typ vingligt, tvärnit osv (475)

Chaufförers körstil kan vara ett problem:

Många kör fort och ryckigt (601)

Arga gubbar som kör bussar, de kör ryckigt och är sura. (615)

Kör som biltjuvar (63)

Väktare

Väktare upplevs av flera som hotfulla och flera av deltagarna i undersökningen vittnar om att de blivit utsatta för våld av väktare. Vad som tycks hända är att väktare av olika anledningar snabbt tar till våld eller ifrågasätter individer som är annorlunda. Flera exempel berör till exempel hur personer med autism blivit utsatt för våld eller trakasserier:

... jag blev trakasserad av väktare som inte lät mig vara ifred och gjorde att en situation eskalerade från att jag var lite nervös och orolig, till att jag fick panik och sammanbrott, hämtas av släkting och blev sjukskriven 2 veckor efter händelsen (553)

Oerhört viktigt med lågaffektiv bemötande av alla som jobbar inom och med kollektivtrafik. (476)

Medpassagerare



Figur 11: Andel i procent, personer som upplever problem med medpassagerare inom kollektivtrafiken. Ja, alltid 14,6%. Ibland 56,9%. Nej 28,5%.

Svårigheter relaterade till medpassagerare

En återkommande svårighet med medpassagerare har att göra med lukter:

Om de är rökare el använder parfym (654)

De luktar av parfym, tobak, sköljmedel etc vilket ger mig symptom (656)

Bett någon att inte sätta sig bredvid en pga parfym och sen hört personen högljutt beklaga sig över detta (659)

En annan svårighet är att medpassagerare kommer för nära. De kan ta stor plats eller att det är trångt.

Har svårt med andra, så krävs mycket att hålla gränser etc. om jag ska göra något så vill jag inte åka kollektivt för jag blir så trött av att hela tiden behöva hantera och förklara i hjärnan. (50)

För närgångna, otrevliga och trängs (495)

En tredje svårighet handlar om bemötande och förståelse. Precis som med personal kan det hända att medpassagerare inte förstår eller inte bryr sig om de speciella förutsättningar som kan finnas:

De är inte så hjälpsamma idag och har bråttom hitta sittplats till sig själva och sedan låtsas de att de inte ser/hör att vi letar sittplats. Hunden har blivit nedtrampad flera gånger. (107)

Högljudda, illaluktande, pratar med mig fast jag kanske inte vill. De låter mig inte sitta eftersom jag är barn. Men jag orkar inte stå för att jag har autism och min perceptionskänslighet tar all min kraft under resan! (365)

Jag blir stressad, när de kommer för nära. jag tränger mig före, för jag vill ha en speciell plats. jag förstår inte att de blir arga då (545)

Exempel när medpassagerare fungerar bra

Det finns många exempel på att det ofta fungerar bra och att medpassagerare är hjälpsamma och hänsynsfulla.

Oftast har någon lämnat plats åt mig när jag väl vågat fråga om det finns någonstans att sitta. (144)

De flesta tar hänsyn till att man behöver mer plats än andra eller att barnet skriker mm. Vi kanske har haft tur men de flesta är toleranta. (366)

Ibland uppstår trevliga samtal! (556)

Flera ger uttryck för en hjälpsamhet och en solidaritet, där människor som av olika anledningar kan sägas vara utsatta hjälper varandra eller där individer rycker in och mildrar tillkortakommanden från utförare av kollektivtrafik.

Ofta hjälper de mig, håller mig i handen, eller skojar avdramatiserande. I finare områden reser folk sig aldrig, hjälper en aldrig, men i de socialt utsatta områden där jag rör mig mest får jag mycket hjälp. (159)

Ofta hjälper medpassagerare till när inte chauffören gör det de ska. (271)

Alla sköter sig själva men kan även hjälpa till vid behov ibland. (475)

Bakgrundsfaktorer

Landsting/Region

Alla delar av landet är representerade, med stor övervikt för de tre största regionerna; Stockholm, Västra Götaland och Skåne. Norrlandslänen är svagt representerade, liksom flera mindre landsting och regioner. Det kan göra att vi i denna enkät inte tillräckligt fångat upp frågor som är relaterade till glesbygd.

Det kan tänkas att en analys utifrån olika län/regioner skulle påvisa vissa skillnader. Det har inte funnits resurser att inom ramen för denna undersökning göra sådana analyser.

Kön

Det är 307 (63%) kvinnor och 157 (32%) män som har svarat. 10 personer har svarat att de identifierar sig med något annat och 13 att de inte vill svara på frågan. 200 personer har hoppat över denna fråga.

Det är förväntat att fler kvinnor än män skulle delta i undersökningen. Det är oftast på det viset och när det gäller undersökningar där målgruppen är personer med funktionsnedsättningar tycks andelen kvinnor vara ännu större än då andra grupper undersöks. Vi kan inte förklara exakt varför det är på det viset. Troligen samspelar flera orsaker. En är att kvinnor är mer benägna än män att delta i undersökningar. En annan kan vara att fler kvinnor än män är aktiva i föreningar och i sociala nätverk. Det är helt enkelt svårare att nå män.

Det kan tänkas att en analys utifrån kön skulle påvisa vissa skillnader. Det har inte funnits resurser att inom ramen för denna undersökning göra sådana analyser.

Ålder

Vi har deltagare mellan 7 och 98 år. Det kan tänkas att en analys utifrån olika ålderskategorier skulle påvisa vissa skillnader. Det har inte funnits resurser att inom ramen för denna undersökning göra sådana analyser.

Inkomst

Inkomsterna bland de svarande varierar. Det är dock värt att notera att många redovisar låga eller mycket låga inkomster. Den genomsnittliga månadslönen bland alla svenskar är cirka 30 000. Här ligger en klar majoritet under detta belopp. Många redovisar inge eller mycket låga inkomster.

Det är viktigt att se kostnader för resor i detta perspektiv. Många kan ha svårt att betala för de resor de skulle behöva göra. Många kan ha svårt att hantera avgiftshöjningar, även sådana som av beslutsfattare betraktas som små höjningar. Med låga inkomster har individer svårt att hantera ökade kostnader.

Det kan tänkas att en analys utifrån olika inkomstkategorier skulle påvisa vissa skillnader. Det har inte funnits resurser att inom ramen för denna undersökning göra sådana analyser.