

PM 2019:95

Hanna Wennberg
Lena Smidfelt Rosqvist

2019-08-26

Nationell måluppföljning för kollektivtrafikens användbarhet

– förslag på mätinstrument



1. Utgångspunkter

Bakgrund och syfte

Trafikanalys redovisade i mars 2019 ett regeringsuppdrag om hinder för tillgänglighet och användbarhet inom kollektivtrafiksystemet för personer med funktionsnedsättning. Som en konsekvens av regeringsuppdraget uteslöts tidigare mått på kollektivtrafikens användbarhet i nationell måluppföljning av de transportpolitiska målen: *funktionsanpassning av fordon enligt FRIDA* och *Trafikverkets uppgifter om anpassning av hållplatser*. Dessa mått användes för att följa upp mot den precisering i det transportpolitiska funktionsmålet som lyder *Transportsystemet utformas så att det är användbart för personer med funktionsnedsättning*.

Trafikanalys har inlett ett utvecklingsprojekt för att utveckla nya mät- och undersökningsmetoder på området med utgångspunkt i regeringsuppdraget, EU-projektet MEDIANE och en befolkningsenkät. Utgångspunkten är att den nationella uppföljningen ska fånga dels behov i ett resenärsperspektiv (befolkningsenkäten), dels systematiken i arbetssättet bland regionala kollektivtrafikmyndigheter, länstrafikbolag och förvaltningar med avseende på regelverk och egna planer och åtgärder. I praktiken handlar det om att utveckla mätinstrument som fångar kollektivtrafikens tillgänglighet och användbarhet i ett hela-resan-perspektiv. Det ska vara klart i september 2019. Tills dess ska Trafikanalys ha testat mätinstrumenten och etablerat en benchmarking för framtiden.

På uppdrag åt Trafikanalys har Trivector under våren 2019 utvecklat ett förslag till mätinstrument som ska fånga hur regionerna arbetar med att utforma ett transportsystem som är användbart för alla. Vid utformning av mätinstrumentet har en utgångspunkt varit en självvärderande enkät och indikatorer som utvecklats i EU-projektet MEDIANE. Materialet från MEDIANE har översatts till svenska samt setts över och anpassats för svenska förhållanden. I bilaga 1 presenteras det översatta instrumentet i sin helhet, medan förslaget till uppföljning omfattar ett bearbetat urval av frågor. Även enkät/indikatorer från EU-projektet ISEMOA har använts vid bearbetningen av frågorna.¹

Huvudsakligt upplägg av mätinstrumentet

Mätinstrumentet består av tre tematiska *formulär* med tre *frågor* per formulär. Dessa teman är (1) hela resan, (2) enskilda moment under resan och (3) verksamhetsinsatser. Formulären är tänkta att skickas ut vart tredje år, det vill säga efter tre år har

¹ Material från MEDIANE och ISEMOA finns här: <http://www.epomm.eu/index.php?id=2609>

Trafikanalys en samlad bild. Detta upplägg är föreslaget av beställaren och stöds också av Trivectors översyn.

Varje fråga har ett antal *påståenden* som respondenten ska besvara utifrån en 4-gradig instämmande-skala (Nej, stämmer inte alls; Ja, stämmer till viss del; Ja, stämmer till ganska stor del; Ja, stämmer fullständigt). Ett mittenalternativ är medvetet bortvalt. För delen ”verksamhetsinsatser” är svarsalternativen enbart ja/nej. Därutöver finns svarsalternativet ”kan ej svara”.

Följande tre målgrupper är tänkta att besvara de tre tematiska formulären: (1) kollektivtrafikmyndigheter, (2) funktionshinderrörelsen/brukarråd på regionerna och (3) allmänheten/resenärerna. Det tredje formuläret om verksamhetsinsatser ges inte till allmänheten/resenärerna. Både myndigheterna och brukarråden kan antas ge två olika perspektiv på verksamheten, medan allmänheten står för resenärsperspektivet. I analysen blir diskrepansen mellan gruppernas svar intressanta, särskilt mellan *verksamhetsperspektivet* och *resenärsperspektivet*.

Tabell 1 Översikt för tematiska formulär, frågor och målgrupper för mätinstrumentet.

Tema / formulär	Fråga	Målgrupp		
		Kollektivtrafik- myndigheter	Funktionshinder- rörelse	Allmänhet / resenärer
1. Hela resan	1.1 Kan alla resenärer planera och köpa sin kollektivtrafikresa på ett enkelt sätt?	●	●	●
	1.2 Är vägen till/från kollektivtrafiken tillgänglig? Även året om?	●	●	●
	1.3 Är kollektivtrafiken utformad så att det är enkelt för alla resenärer att byta?	●	●	●
2. Enskilda moment under resan	2.1 Är hållplatser och stationer anpassade till behov hos personer med funktionsnedsättning?	●	●	●
	2.2 Är fordonen i kollektivtrafiken anpassade till behov hos personer med funktionsnedsättning?	●	●	●
	2.3 Är information under resan tillgängliga för personer med funktionsnedsättning? På vilket sätt finns det personlig service tillgänglig?	●	●	●
3. Verksamhetsinsatser	3.1 Hur förankrade är tillgänglighetsfrågorna i verksamheten?	●	(●)	
	3.2 Hur inhämtar myndigheten kunskap om behov och förutsättningar hos resenärerna och om kundnöjdheten i kollektivtrafiken?	●	(●)	
	3.3 Finns tillräckligt med resurser för tillgängligheten i kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning?	●	(●)	

Begreppsmässigt utgår mätinstrumentet från *användbarhet* vilket innebär ett tydligt kvalitetsanslag i förhållande till att utgå från tillgänglighet som mer handlar om compliance (efterlevnad av regler, lagstiftning och riktlinjer). Även om utgångspunkten i mätinstrumentet är användbarhet förekommer också begreppet *tillgänglighet för alla*, till skillnad från MEDATE som använder begreppet *universell utformning*. Principerna för universell utformning är inte så väletablerade i Sverige som i andra länder, åtminstone inom utemiljöer (allmän platsmark) och transport.

Fokus i frågorna är på personer med funktionsnedsättning. I början av utvecklingsarbetet formulerades frågor om tillgänglighet för barn, äldre och funktionsnedsättningar, men frågorna utgår nu istället från *för alla* eller *personer mer funktionsnedsättning*. Att inte nämna barn explicit var en synpunkt från ett samråd som Trafikanalys höll, en mening som Trivector delar då detta breddar arbetet mer än vad som är ändamålsenligt i förhållande till målpreciseringen. Man kan tänka sig att frågorna explicit även nämner äldre så att inte denna grupp glöms bort, inte minst då det inte finns någon särskild målprecisering riktad till äldre som det finns för barn.

Utgångspunkten för formuleringen av påståenden har varit frågor från självvärderande enkät och indikatorer från EU-projektet MEDATE. Svartalternativen följer dock inte den strikta mognadstrappa som används i MEDATE. I tabell 2 ges en översikt för vilka frågor från MEDATE som använts som underlag för respektive tematiskt formulär.

Tabell 2 Översikt för vilka frågor från MEDATE som använts i de tematiska formulären.

Tema / formulär	Frågor från MEDATE som använts
1. Hela resan	6.1 Hur kan barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar planera sin kollektivtrafikresa? 6.3 Kan barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar köpa en resa på ett enkelt sätt? 8.1 Kan barn, äldre och personer med funktionsnedsättning byta mellan trafikslag på ett enkelt sätt?
2. Enskilda moment under resan	5.1 I vilken utsträckning är plattformar och stationer anpassade till behov hos barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar? 5.2 I vilken uträkning är fordonen i kollektivtrafiken anpassade till behov hos barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar? 6.2 På vilket sätt är information under resan tillgänglig för barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar? 8.2 På vilket sätt finns det personlig service tillgänglig för barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar?
3. Verksamhetsinsatser	1.1 Hur inhämtar myndigheten kunskap om behov och förutsättningar hos barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar? 1.2 Hur inhämtar myndigheten information om kundnöjdheten i kollektivtrafiken? 1.3 Hur kan resenärer ge synpunkter på kollektivtrafiken? 2.1 Hur är attityden till tillgänglighetsfrågor bland nyckelpersoner på myndigheten?

- 3.1 Hur hanteras tillgänglighetsfrågor i myndighetens styrande dokument?
- 3.2 Hur förhåller sig myndighetens styrande dokument till nationella riktlinjer om tillgänglighet?
- 4.1 Vilka ekonomiska resurser finns för tillgänglighetsåtgärder?
- 4.2 Vilka personresurser finns för implementering av styrande dokument för tillgänglighet?
- 7.1 Utbildas personalen i funktionshinderförståelse?
- 9.1 Följs åtgärder och handlingsplan upp regelbundet?

Hantering av reliabilitetsproblem

Det finns en överhängande risk att svaren på frågorna blir starkt beroende av vem på regionen som besvarar dem. Detta gäller särskilt formulär 1 och 2, medan formuläret som avser verksamhetsinsatser är av mer objektiv karaktär. Till exempel har regionen antingen inkluderat tillgänglighetsfrågor i styrande dokument, eller så har man inte det. Det finns då inte samma problem med att svaren är starkt beroende av vem som svarar.

Ett sätt att hantera detta reliabilitetsproblem är att *göra allmänhetens svar till basen* för mätningen. Då förutsätts att frågorna ställs till ett representativt urval av allmänheten som också fångar tillräckligt många personer med funktionsnedsättning.² Myndigheternas svar, tillsammans med brukarrådets perspektiv på myndighetens arbete, ställs då mot allmänhetens svar – det vill säga verksamhetsperspektivet kontra resenärsperspektivet. Att göra allmänhetens svar till basen stöds även av användbarhetsbegreppets subjektiva natur.³ Allmänheten besvarar dock inte formuläret om verksamhetsinsatser, men eftersom detta är av mer objektiv karaktär finns inte samma reliabilitetsproblem där.

Ytterligare en möjlighet att hantera problemet med att svaren är starkt personberoende är att *låta 2-4 personer på varje region svara* på frågorna. Det är inget representativt urval i ordets fulla bemärkelse, men det medför sannolikt att mer neutrala svar ges. Även det faktum att vetskap ges om att funktionshinderrörelsen svarar på samma frågor ökar sannolikt möjligheten till neutrala svar. Olika personer kan också ha olika uppfattning och kännedom om tillgänglighetsläget i en region; det behöver inte vara fråga om att någon medvetet vill frisera sanningen.

² Att nå personer med funktionsnedsättning med en enkätundersökning är svårt, inte minst för att fånga behoven hos personer med synnedsättning och kognitiva funktionsnedsättningar. Undersökningsdesign har dock inte ingår i Trivectors uppdrag.

³ **Användbarhet** handlar om en persons upplevelse av miljön vid utförande av en viss aktivitet, till exempel resa med kollektivtrafiken eller gå till fots i en trafikmiljö. Användbarhet som begrepp utgår från en individuell nivå och är subjektivt till sin natur. Tillgänglighetsbegreppet utgår också från relationen mellan person och miljö, men på en populations-/grupp-nivå. **Tillgänglighet** är ett objektivt begrepp som handlar om hur väl lagstiftning, regler och riktlinjer för tillgänglighet efterlevs. Mer att läsa om begreppen användbarhet och tillgänglighet finns i följande artikel: Iwarsson S, Ståhl A (2003) Accessibility, usability, and universal design – Positioning and definition of concepts describing person-environment relationships. *Disability and Rehabilitation*, 25(2):57-66.

2. Förslag på mätinstrument

Formulär 1: Hela resan

Myndigheter och funktionshinderrörelse/brukarråd

<p>1.1 Kan alla resenärer planera och köpa sin kollektivtrafikresa på ett enkelt sätt?</p> <p>Kollektivtrafikslag innebär buss, tåg, spårvagn och t-bana.</p> <p>(Källa: <i>MEDIATE</i> fråga 6.1, 6.3)</p>	Nej, stämmer inte alls	Ja, stämmer till viss del	Ja, stämmer till ganska stor del	Ja, stämmer fullständigt	Kan ej svara
<p>1 Det är enkelt för personer med funktionsnedsättning att planera hela sin resa, även då den innehåller olika kollektivtrafikslag och distrikt i regionen.</p>					
<p>2 Det finns en reseplanerare eller motsvarande som ger information om resans tillgänglighet och om tillfälliga störningar som påverkar tillgängligheten.</p>					
<p>3 Information om resan ges i flera olika tillgängliga kanaler, till exempel via app, webb, telefon och över disk.</p>					
<p>4 Biljettsystemet i regionen, och sätt att validera sin biljett, är lätt att förstå för alla resenärer.</p>					
<p>5 Det är enkelt för personer med funktionsnedsättning att köpa biljett för olika kollektivtrafikslag och distrikt i regionen.</p>					
<p>6 Det finns flera olika tillgängliga kanaler genom vilka biljett kan köpas, till exempel biljettautomat, app, sms, webb, ombord och över disk.</p>					
<p>7 Reseplanerare och biljettsystem är överlag utformade på ett sätt som möjliggör att hela resan kan genomföras för personer med funktionsnedsättning.</p>					

1.2 Är vägen till/från kollektivtrafiken tillgänglig? Även året om? (Källa: <i>MEDIATE</i> indikator D1.1, A3.2, B2)	Nej, stämmer inte alls	Ja, stämmer till viss del	Ja, stämmer till ganska stor del	Ja, stämmer fullständigt	Kan ej svara
<ol style="list-style-type: none"> 1 Vägen till/från <i>alla</i> hållplatser och stationer i regionen är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning. 2 Vägen till/från <i>alla prioriterade</i> hållplatser och stationer i regionen (med ett visst antal påstigande) är tillgänglig för personer med funktionsnedsättning 3 Det finns planer, rutiner, krav och uppföljning i regionen för att säkerställa vinterväghållning och annat underhåll på hållplatser och plattformar. 4 Det finns välfungerande samverkanskanaler för att säkerställa vinterväghållning och annat underhåll på vägen till/från kollektivtrafiken. 5 Tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning kan garanteras under hela året. 					

1.3 Är kollektivtrafiken utformad så att det är enkelt för alla resenärer att byta? Kollektivtrafikslag innebär buss, tåg, spårvagn och t-bana. (Källa: <i>MEDIATE</i> fråga 8.1)	Nej, stämmer inte alls	Ja, stämmer till viss del	Ja, stämmer till ganska stor del	Ja, stämmer fullständigt	Kan ej svara
<ol style="list-style-type: none"> 1 Alla linjer och kollektivtrafikslag i regionen håller en hög och jämn standard som gör det enkelt att resa för personer med funktionsnedsättning. 2 Resenären möter samma utformning vid byten mellan olika <i>kollektivtrafikslag</i> genom att kollektivtrafiken i regionen har enhetlig utformning. 3 Resenären möter samma utformning vid byten mellan olika <i>linjer</i> genom att kollektivtrafiken i regionen har enhetlig utformning. 4 Bytespunkter i regionen är utformade så att det är enkelt att göra byten mellan linjer och kollektivtrafikslag. 					

5	Det är lika enkelt för personer med funktionsnedsättning att resa med mindre anslutande förbindelser som med stomlinjer, direktförbindelser och andra större linjer.
6	Många viktiga målpunkter i regionen (köpcentrum, sjukhus, skolor etc.) kan enkelt nås med kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning.
7	Gångvägar, hållplatser, stationer och fordon är överlag utformade på ett sätt som möjliggör att hela resan kan genomföras för personer med funktionsnedsättning.

Allmänheten – resenärsperspektiv

1.1 Kan du planera och köpa din kollektivtrafikresa på ett enkelt sätt?						
<p>Olika kollektivtrafikslag innebär buss, tåg, spårvagn och t-bana.</p> <p>(Källa: <i>MEDIATE</i> fråga 6.1, 6.3)</p>		Nej, stämmer inte alls	Ja, stämmer till viss del	Ja, stämmer till ganska stor del	Ja, stämmer fullständigt	Kan ej svara
1	Det är enkelt att planera hela resan, även då den innehåller olika kollektivtrafikslag och distrikt i regionen.					
2	Det är lätt att få information om resans tillgänglighet och om tillfälliga störningar som påverkar tillgängligheten.					
3	Biljettsystemet i regionen, och sätt att validera sin biljett, är lätt att förstå.					
4	Det är enkelt att köpa biljett för olika kollektivtrafikslag och distrikt i regionen.					
5	Reseplanerare och biljettsystem är överlag utformade på ett sätt som möjliggör att hela resan kan genomföras.					

1.2 Är vägen till/från kollektivtrafiken tillgänglig? Även året om?						
<p>(Källa: <i>MEDIATE</i> indikator D1.1, A3.2, B2)</p>		Nej, stämmer inte alls	Ja, stämmer till viss del	Ja, stämmer till ganska stor del	Ja, stämmer fullständigt	Kan ej svara

- 1 Det är enkelt att ta sig till/från hållplatser och stationer i regionen.
- 2 Det är enkelt att ta sig till/från kollektivtrafiken även på vintern genom god kvalitet på vinterväghållningen på gångvägar.
- 3 Hållplatser och stationer är användbara även på vintern genom god kvalitet på vinterväghållningen av hållplatser och plattformar.
- 4 Det är generellt bra skötsel av kollektivtrafikmiljöerna i regionen.

1.3 Är kollektivtrafiken utformad så att det är enkelt att byta?

Olika kollektivtrafikslag innebär buss, tåg, spårvagn och t-bana.

(Källa: *MEDIATE fråga 8.1*)

Nej, stämmer inte alls
Ja, stämmer till viss del
Ja, stämmer till ganska stor del
Ja, stämmer fullständigt
Kan ej svara

- 1 Alla linjer och kollektivtrafikslag i regionen håller en hög och jämn standard som gör det enkelt för mig att resa.
- 2 Jag möter samma utformning vid byten mellan olika *kollektivtrafikslag* genom att kollektivtrafiken i regionen har enhetlig utformning.
- 3 Jag möter samma utformning vid byten mellan olika *linjer* genom att kollektivtrafiken i regionen har enhetlig utformning.
- 4 Bytespunkter i regionen är utformade så att det är enkelt för mig att göra byten mellan linjer och kollektivtrafikslag.
- 5 Det är lika enkelt att resa med mindre anslutande förbindelser som med stomlinjer, direktförbindelser och andra större linjer.
- 6 Det är enkelt att nå mina viktigaste målpunkter (köpcentrum, sjukhus, skolor etc.).
- 7 Gångvägar, hållplatser, stationer och fordon är överlag utformade på ett sätt som möjliggör att hela resan kan genomföras.
- 8 Jag känner ingen stress eller oro över trängsel och tempo när jag åker kollektivt, inte heller när jag ska göra byten.

Formulär 2: Enskilda moment under resan

Myndigheter och funktionshinderrörelse/brukarråd

<p>2.1 Är hållplatser och stationer anpassade till behov hos personer med funktionsnedsättning?</p> <p>Kollektivtrafikslag innebär buss, tåg, spårvagn och t-bana.</p> <p>(Källa: <i>MEDIATE</i> fråga 5.1)</p>	Nej, stämmer inte alls	Ja, stämmer till viss del	Ja, stämmer till ganska stor del	Ja, stämmer fullständigt	Kan ej svara
<p>1 Kollektivtrafiknätet är tillgängligt i sin helhet för personer med funktionsnedsättning (alla linjer inom alla kollektivtrafikslag).</p> <p>2 Nya linjer och hållplatser är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning, liksom platser där större ombyggnadsprojekt genomförts.</p> <p>3 Alla <i>hållplatser</i> i regionen är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.</p> <p>4 Alla <i>prioriterade</i> hållplatser i regionen (med ett visst antal påstigande) är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.</p> <p>5 Alla <i>stationer och bytespunkter</i> (t ex resecentrum) i regionen är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.</p> <p>6 Alla <i>större</i> stationer och bytespunkter i regionen (med ett visst antal påstigande) är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning.</p> <p>7 Kollektivtrafiknätet är lika tillgängligt för personer med <i>olika</i> funktionsnedsättningar (nedsatt rörlighet, syn, hörsel, kognitiva funktioner etc.)</p>					
<p>2.2 Är fordonen i kollektivtrafiken anpassade till behov hos personer med funktionsnedsättning?</p> <p>Kollektivtrafikslag innebär buss, tåg, spårvagn och t-bana.</p> <p>(Källa: <i>MEDIATE</i> fråga 5.2)</p>	Nej, stämmer inte alls	Ja, stämmer till viss del	Ja, stämmer till ganska stor del	Ja, stämmer fullständigt	Kan ej svara
<p>1 Fordonen i kollektivtrafiken är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning exempelvis genom lågt insteg, platser avsedda för rullstol samt både audiell och visuell information.</p>					

- 2 Nya fordon i kollektivtrafiken är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning exempelvis genom lågt insteg, platser avsedda för personer med rullstol samt både audiell och visuell information.
- 3 Alla linjer och kollektivtrafikslag opereras av fordon som är tillgängliga för personer med funktionsnedsättning exempelvis genom lågt insteg, platser avsedda för personer med rullstol samt både audiell och visuell information.
- 4 Fordonen i kollektivtrafiken är lika tillgängliga för personer med *olika* funktionsnedsättningar (nedsatt rörlighet, syn, hörsel, kognitiva funktioner etc.)

2.3 Är information under resan tillgängliga för personer med funktionsnedsättning? På vilket sätt finns det personlig service tillgänglig? Kollektivtrafikslag innebär buss, tåg, spårvagn och t-bana. (Källa: <i>MEDIATE</i> fråga 6.2, 8.2)	Nej, stämmer inte alls	Ja, stämmer till viss del	Ja, stämmer till ganska stor del	Ja, stämmer fullständigt	Kan ej svara
1 På alla linjer och kollektivtrafikslag ges audiell och visuell information om <i>avgångstider i realtid</i> .					
2 På alla linjer och kollektivtrafikslag ges audiell och visuell information om <i>nästa hållplats/station</i> .					
3 På alla linjer och kollektivtrafikslag ges audiell och visuell information om <i>möjliga byten</i> .					
4 På alla linjer och kollektivtrafikslag ges audiell och visuell information om <i>trafikstörningar</i> .					
5 På alla större stationer och bytespunkter finns personal tillgänglig för information.					
6 Personlig service och ledsagning vid byten erbjuds för de resenärer som har behov av det.					

Allmänheten – resenärsperspektiv

2.1 Hur är standarden på hållplatser och stationer?	
Kollektivtrafikslag innebär buss, tåg, spårvagn och t-bana. (Källa: <i>MEDIATE fråga 5.1</i>)	
	Nej, stämmer inte alls Ja, stämmer till viss del Ja, stämmer till ganska stor del Ja, stämmer fullständigt Kan ej svara
1	Hållplatserna i regionen håller en bra standard som möjliggör enkelt resande för mig.
2	Stationerna och bytespunkterna (t ex resecentrum) i regionen håller en bra standard som möjliggör enkelt resande för mig.
3	Kollektivtrafiknätets utformning håller en bra standard sin helhet som möjliggör enkelt resande för mig (alla linjer inom alla kollektivtrafikslag).
4	Jag känner ingen stress eller oro för trängsel och tempo på hållplatser och stationer.

2.2 Hur är standarden på fordonen i kollektivtrafiken?	
Kollektivtrafikslag innebär buss, tåg, spårvagn och t-bana. (Källa: <i>MEDIATE fråga 5.2</i>)	
	Nej, stämmer inte alls Ja, stämmer till viss del Ja, stämmer till ganska stor del Ja, stämmer fullständigt Kan ej svara
1	Alla fordonen i kollektivtrafiken håller en bra standard som möjliggör enkelt resande för mig.
2	Nya fordon i kollektivtrafiken håller en bra standard som möjliggör enkelt resande för mig.
3	Alla linjer och kollektivtrafikslag körs av fordon som håller en bra standard och som möjliggör enkelt resande för mig.
4	Det är enkelt att ta sig ombord på, och stiga av från, fordonen i kollektivtrafiken.
5	Jag får i regel en plats som jag önskar ombord på kollektivtrafiken.
6	Jag känner ingen stress eller oro för trängsel och tempo ombord på kollektivtrafiken.

2.3 Hur ges information under resan? Finns personlig service tillgänglig?	
<p>Kollektivtrafikslag innebär buss, tåg, spårvagn och t-bana. (Källa: <i>MEDIATE</i> fråga 6.2, 8.2)</p>	
	Nej, stämmer inte alls
	Ja, stämmer till viss del
	Ja, stämmer till ganska stor del
	Ja, stämmer fullständigt
	Kan ej svara
1	Det är enkelt att få information om <i>avgångstider</i> på alla linjer och kollektivtrafikslag.
2	Det är enkelt att få information om <i>nästa hållplats/station</i> på alla linjer och kollektivtrafikslag.
3	Det är enkelt att få information om <i>möjliga byten</i> på alla linjer och kollektivtrafikslag.
4	Det är enkelt att få information om <i>trafikstörningar</i> på alla linjer och kollektivtrafikslag.
5	Det är enkelt att få information från personal på alla större stationer och bytespunkter.
6	Det är enkelt att få personlig assistans på alla större stationer och bytespunkter.

Formulär 3: Verksamhetsinsatser

Myndigheter och funktionshinderrörelse/brukarråd

3.1 Hur förankrade är tillgänglighetsfrågorna i verksamheten? <i>(Källa: MEDIANE fråga 2.1, 3.1, 3.2, 7.1, 9.1)</i>	Nej, stämmer inte alls	Ja, stämmer till viss del	Ja, stämmer till ganska stor del	Ja, stämmer fullständigt	Kan ej svara
1 Den politiska nivån och högsta ledningen i regionen som är medvetna om och uttrycker stöd för tillgänglighetsfrågan.					
2 Tillgänglighet för alla är en kvalitet i transportsystemet som ska säkerställas i hela reskedjan.					
3 Tillgänglighet betraktas som en rättighetsfråga för personer med funktionsnedsättning och är ett grundläggande krav som kollektivtrafiken alltid ska möta.					
4 Tillgänglighetsfrågan är förankrad i hela verksamheten (politiker/ledning, tjänstepersoner på strategisk och operativ nivå, personal som möter resenärerna etc.).					
5 Personalen utbildas i funktionshinderförståelse (politiker/ledning, tjänstepersoner på strategisk och operativ nivå, personal som möter resenärerna etc.).					
6 Det finns en tillgänglighetsplan med mål och strategier (eller motsvarande styrande dokument med handlingsplan) för att göra kollektivtrafiken tillgänglig för alla.					
7 Nyckelindikatorer används för att på regelbunden basis följa hur tillgänglighetsläget i regionen utvecklas i förhållande till mål och ambitioner.					
8 Myndigheten ställer krav på tillgänglighet för alla vid utformning av kollektivtrafiken och dessa tillgänglighetskrav gäller även upphandlade entreprenörer/leverantörer.					
9 Europeiska och svenska regelverk för tillgänglighet är implementerade i myndighetens tillgänglighetskrav.					
10 Regionens tillämpning av nationella riktlinjer är i regel skarpare än hur kraven är formulerade i de nationella riktlinjerna.					

3.2 Hur inhämtar myndigheten kunskap om behov och förutsättningar hos resenärerna och om kundnöjdheten i kollektivtrafiken? (Källa: <i>MEDIATE</i> fråga 1.1, 1.2, 1.3)	Nej, stämmer inte alls	Ja, stämmer till viss del	Ja, stämmer till ganska stor del	Ja, stämmer fullständigt	Kan ej svara
<ol style="list-style-type: none">1 Myndigheten har inventerat hinder i kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning (hållplatser, stationer, gångvägar, fordon). Inverteringen av tillgänglighetsläget används som underlag för åtgärder/handlingsplan.2 Myndigheten samverkar med ett användarråd för kollektivtrafiken där flera olika intresseorganisationer för personer med funktionsnedsättningar medverkar.3 Användare konsulteras för alla genomförda projekt och för förslag på styrande dokument. Användare konsulteras även under genomförandefasen och för utvärdering. Användare bjuds in för att testa nya fordon, utformning och utrustning.4 Varje år genomförs en undersökning om nöjdhet i kollektivtrafiken där tillgängligheten är en aspekt. Resultatet jämförs med resultat från tidigare år och används för att vässa verksamhetens insatser.5 Varje år genomförs "provåkning", typresor eller liknande för att rapportera om kvaliteten i kollektivtrafiken. Resultatet jämförs med resultat från tidigare år och används för att vässa verksamhetens insatser.6 Resvaneundersökning genomförs regelbundet i regionen (åtminstone vart femte år) där också resvanor hos äldre och personer med funktionsnedsättning kan analyseras. Resultatet jämförs med resultat från tidigare år och används för att vässa verksamhetens insatser.7 En välutvecklad kundserviceenhet hanterar alla synpunkter. Periodiska rapporter görs för olika typer av synpunkter (där tillgänglighet är en typ), antal synpunkter och hanteringen av dessa.8 Synpunktshanteringen är överlag utformad på ett sätt som möjliggör ett effektivt arbete för att göra hela resan användbar för personer med funktionsnedsättning.					

3.3 Finns tillräckligt med resurser för tillgängligheten i kollektivtrafiken för personer med funktionsnedsättning? (Källa: <i>MEDIATE</i> fråga 4.1, 4.2)	Nej, stämmer inte alls	Ja, stämmer till viss del	Ja, stämmer till ganska stor del	Ja, stämmer fullständigt	Kan ej svara
1 Det finns en årlig budget för tillgänglighetsåtgärder (en separat budget eller öronmärkta medel inom annan budget).					
2 Alla projekt måste kalkylera med en utformning som innebär tillgänglighet för alla.					
3 Det avsätts tillräckligt med <i>ekonomiska resurser</i> för att regionen ska kunna skapa ett transportsystem som är tillgänglighet för alla.					
4 Det finns en eller flera tjänstepersoner på myndigheten som har särskilt ansvar för tillgänglighetsfrågor och som verkar för att öka medvetenheten hos andra tjänstepersoner.					
5 Det finns en eller flera tjänstepersoner på myndigheten som har ett <i>strategiskt ansvar</i> för arbetet med tillgänglighet för alla.					
6 Alla planerare och andra tjänstepersoner måste ha utbildning i funktionshinderförståelse och grundläggande principer för tillgänglighet för alla.					
7 Alla förare och servicepersonal måste ha utbildning i funktionshinderförståelse och bemötande av olika resenärsgrupper.					
8 Det finns tillräckligt med <i>personella resurser</i> , även vad gäller kunskapsnivå, för att regionen ska kunna skapa ett transportsystem som är tillgänglighet för alla.					

Allmänheten – resenärsperspektiv

Formuläret om verksamhetsinsatser ges inte till allmänheten.

Bilaga 1: Översatt underlag från MEDIATE

Organisatorisk mognad

Nedan finns formuläret för självvärdering från MEDIATE (D4.1). Formuläret har översatts till svenska, både språkligt och vad gäller anpassning till svenska förhållanden. Viss avstämning har också gjorts gentemot självvärderingsformuläret från ISEMOA (D4.2, annex 8).

Del 1. Användarnas behov och medverkan

1.1	Hur inhämtar myndigheten kunskap om behov och förutsättningar hos barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar?
1	Användarna är inte konsulterade. Användarna måste uttrycka sina behov och önskemål varje gång som ett problem behöver hanteras. Användarna blir endast involverade när de utövar påtryckning på politiker och tjänstepersoner.
2	Användare är välkomna att ge råd och synpunkter om tillgänglighetsfrågor. Då och då konsulteras användare när det gäller vissa specifika frågor i kollektivtrafiken.
3	Myndigheten har bjudit in relevanta användargrupper att delta i ett användarråd för kollektivtrafiken. Rådet konsulteras för alla genomförda projekt och för förslag på styrande dokument. Då och då konsulteras användare under genomförandefasen och för utvärdering.
4	Rådet konsulteras för alla tillgänglighetsfrågor inom trafik och transport, det vill säga offentliga miljöer och rättvisefrågor. Användare konsulteras i alla skeden, inte bara i planeringsskedet utan även under genomförande, uppföljning och utvärdering. I planeringsskedet fokuserar konsultationen på projektspecifikationen innan nya projekt utvecklas. Användare bjuds in för att testa nya fordon, utformning och utrustning.

1.2	Hur inhämtar myndigheten information om kundnöjdheten i kollektivtrafiken?
1	Kund(miss-)nöjdhet undersöks endast om flera upprepade synpunkter framförts för ett visst problem.
2	En resenärspanel konsulteras då och då om nöjdhet vad gäller specifika tillgänglighetsfrågor. Då och då görs undersökning om nöjdhet med specifika tillgänglighetsfrågor.

	Då och då genomförs "provåkning", typresor och likande för att rapportera om kvaliteten för specifika tillgänglighetsfrågor.
3	En resenärspanel konsulteras periodvis för alla aspekter i kollektivtrafiken.
	Då och då görs undersökning om nöjdhet med alla aspekter i kollektivtrafiken.
	Då och då genomförs "provåkning", typresor och likande för att rapportera om kvaliteten för alla aspekter av kollektivtrafiken.
4	Resultatet från resenärspanelen rapporteras och jämförs med resultat från tidigare år.
	Varje år genomförs en undersökning om nöjdhet i kollektivtrafiken. Undersökningen rapporterar för alla aspekter av kollektivtrafik och resultatet jämförs med resultat från tidigare år.
	Varje år genomförs "provåkning", typresor och likande för att rapportera om kvaliteten i kollektivtrafiken. Resultatet jämförs med resultat från tidigare år.

1.3	Hur kan resenärer ge synpunkter på kollektivtrafiken?
1	Synpunkter kan endast ges personligen via kundcenter eller liknande eller skriftligen till myndigheten.
	Det tar lång tid innan en synpunkt besvaras.
	Antalet synpunkter på tillgängligheten är lågt då personer med funktionsnedsättningar sällan använder allmänna kollektivtrafiken.
2	Synpunkter kan ges på flera sätt. Alla synpunkter registreras av kundservice eller liknande enhet med ansvar för synpunktshantering.
	De flesta synpunkter besvaras inom rimlig tid.
	Antalet synpunkter ökar. Vissa personer med funktionsnedsättningar reser med allmänna kollektivtrafiken och ger ibland synpunkter på problem de ofta möter.
3	En välutvecklad kundserviceenhet hanterar alla synpunkter. Periodiska rapporter görs för klassifikaioner och antal synpunkter.
	Antalet synpunkter på tillgängligheten är högt då personer med funktionsnedsättningar har höga förväntningar på kollektivtrafiken och tvekar sällan för att klaga.
4	Kundserviceenheten analyserar utvecklingen av antalet och karaktären hos synpunkterna och ger rekommendationer till förbättringar.
	En synpunkt måste besvaras inom en viss tid. Om nödvändigt kan resenären ombes att specificera synpunkten för att säkerställa att synpunkten har förståtts.
	Antalet synpunkter på tillgängligheten har minskat och stabiliserats genom en hög kvalitetsnivå i kollektivtrafiken.

Del 2. Ledarskap

2.1	Hur är attityden till tillgänglighetsfrågor bland nyckelpersoner på myndigheten?
1	<p>Det uttrycks endast stöd för tillgänglighet då det löser andra problem.</p> <p>Tillgänglighet betraktas en särfråga för personer med funktionsnedsättningar. Kollektivtrafiken kan inte möta specifika behov.</p>
2	<p>Nyckelpersoner på myndigheten stödjer tillgänglighetsfrågor så länge som inte andra intressen står på spel. Tillgänglighet är det som har minst betydelse i relation till andra intressen.</p> <p>Tillgänglighet kan ännu inte garanteras i hela transportsystemet. För att möta specifika behov måste personer med funktionsnedsättningar erbjudas särskild kollektivtrafik.</p>
3	<p>Nyckelpersoner på myndigheten är medvetna om tillgänglighetsfrågor. Budget tillsätts om tillgängligheten inte fungerar. Tillgänglighet är av primär betydelse i relation till andra intressen.</p> <p>Tillgänglighet är en kvalitet i transportsystemet som ska säkerställas i hela reskedjan.</p>
4	<p>Nyckelpersoner på myndigheten betraktar tillgänglighet som ett grundläggande krav för allmän kollektivtrafik. Projekt och styrande dokument för endast stöd om tillgängligheten garanteras.</p> <p>Tillgänglighet betraktas som en rättighetsfråga för personer med funktionsnedsättningar och är ett grundläggande krav som kollektivtrafiken alltid ska möta.</p>

Del 3. Riktlinjer och styrande dokument

3.1	Hur hanteras tillgänglighetsfrågor i myndighetens styrande dokument?
1	Tillgänglighet hanteras operativt i kollektivtrafiken. Problem hanteras när och där de uppstår.
	Tillgänglighet ur funktionshinderperspektiv är underordnat kapacitet och effektivitet för kollektivtrafiken.
	Styrande dokument för tillgänglighet är mer eller mindre en direkt översättning av internationella och nationella riktlinjer.
2	Tillgänglighet är en specifik fråga för styrande dokumenten för kollektivtrafiken. Styrande dokument fokuserar på tillgängligheten i fordon och tillgänglighetsanpassning av fordon och infrastruktur.
	Tillgänglighet är ett av målen som måste vägas mot varandra.
	Det finns en tillgänglighetsplan med en begränsad lista med åtgärder som ska genomföras på kort sikt.
3	Tillgänglighet är en generell fråga för styrande dokumenten för kollektivtrafiken. Styrande dokument fokuserar inte enbart på tillgängligheten i kollektivtrafiken, utan även på den byggda miljön och fysisk planering.
	Tillgänglighet är ett av huvudmålen för kollektivtrafiken.
	Det finns en tillgänglighetsplan med en handlingsplan med bindande åtaganden för regionen på medellång sikt.
4	Tillgänglighet är en rättighetsfråga för relevanta styrande dokument för regionen och baseras på principerna för universell utformning. Styrande dokument hanterar inte enbart på fysisk tillgänglighet, utan har även fokus på kundbehov, information och upphandling.
	Tillgänglighet är ett grundläggande utformningskrav i all transport och fysisk planering.
	Det finns en tillgänglighetsplan med en handlingsplan med bindande överenskommelser med externa samarbetspartners (kommuner, operatörer, fastighetsägare etc.). Det finns en långsiktig strategi för att bygga om hela transportsystemet utifrån principerna för universell utformning.

3.2	Hur förhåller sig myndighetens styrande dokument till nationella riktlinjer om tillgänglighet?
1	Nationella riktlinjer om tillgänglighet används endast om de är tvingande till sin natur.
	Om de används, görs det utan anpassning till de lokala förutsättningarna.
2	Regionens strategi för tillgängligheten utgår från de nationella riktlinjerna.
	De nationella riktlinjerna anpassas till lokala förutsättningar där det bedöms nödvändigt.
3	Nationella riktlinjer används alltid och är nogsamt implementerade med hänsyn till de lokala förutsättningarna.

	Regionens tillämpning av riktlinjerna är i många fall skarpare än hur kraven är formulerade i de nationella riktlinjerna.
4	Nationella riktlinjer används alltid och regionens tillämpning av riktlinjerna är alltid mer ambitiös än hur kraven är formulerade i de nationella riktlinjerna.

Del 4. Ekonomiska och personella resurser

4.1	Vilka ekonomiska resurser finns för tillgänglighetsåtgärder?
1	Det finns ingen särskild budget för tillgänglighet. Pengar från ordinarie budget används när problem uppstår som måste lösas.
	Om ordinarie budgeten visar på överskott mot slutet av året används pengarna för specifika tillgänglighetsåtgärder.
2	Det finns en begränsad budget för ett mindre antal tillgänglighetsåtgärder.
	Inom ordinarie budget öronmärks en summa pengar för tillgänglighetsåtgärder.
3	Det finns en ansenlig årlig budget för tillgänglighetsåtgärder.
	Vid underhållsåtgärder finns en budget för tillgänglighetsåtgärder.
4	Ekonomiska medel för tillgänglighet är generellt inte separerade från andra insatser. Alla projekt måste specificera en budget som omfattar tillgänglighetsåtgärder.
	Det behövs inga öronmärkta medel. Genom att tillgänglighetskrav alltid är integrerade i specifikationen för projekt finns det generellt sett ingen anledning att ha en särskild tillgänglighetsbudget.

4.2	Vilka personresurser finns för implementering av styrande dokument för tillgänglighet?
1	Det finns personal som har till uppgift att arbeta med tillgänglighetsfrågor.
	Ingen utbildning i tillgänglighetsfrågor krävs av förare och servicepersonal eller av planerare och andra tjänstepersoner.
2	Det finns en tjänsteperson med särskilt ansvar för tillgänglighetsfrågor och som verkar för att öka medvetenheten hos andra tjänstepersoner.
	Utbildning i tillgänglighetsfrågor hos förare och servicepersonal eller hos planerare och andra tjänstepersoner är önskvärd men inget krav.
3	Det finns en enhet/grupp på myndigheten som utvecklar och implementerar handlingsplaner för tillgänglighet. Det är deras ansvar att öka medvetenheten om tillgänglighetsfrågor och koordinera aktiviteter med andra enheter/avdelningar.
	Expertis inom tillgänglighetsfrågor krävs för några nyckelpersoner hos planerare och andra tjänstepersoner.
4	Alla tjänstepersoner är medvetna om och har kvalifikationer för att leverera goda tillgänglighetslösningar. Ett mindre antal i personalen arbetar med att involvera andra aktörer och att samordna planering och aktiviteter mellan olika enheter/avdelningar.
	Alla förare och servicepersonal måste ha utbildning i tillgänglighetsfrågor. Planerare och andra tjänstepersoner måste ha kunskaper i universell utformning.

Del 5. Fordon och byggd miljö

5.1	I vilken utsträckning är plattformar på hållplatser och stationer anpassade till behov hos barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar?
1	Det finns bara få spridda förbättringar av tillgängligheten på plattformar och erfarenheterna från dessa återförs sällan till kommande projekt. Information ges inte om tillgängliga hållplatser och stationer.
2	Nya linjer och hållplatser har god tillgänglighet, liksom platser där ombyggnadsprojekt eller omfattande underhållsarbete genomförts. Det innebär en varierande tillgänglighet för de flesta trafikslag och linjer. Information om tillgängliga hållplatser och stationer ges för en del linjer eller trafikslag.
3	Några specifika linjer eller trafikslag har inga nivåskillnader mellan gångväg, plattform och fordon, eller tillräckligt med permanenta ramper och hissar, medan resten av kollektivtrafiknätet har varierande tillgänglighet. Information ges om tillgängliga hållplatser och stationer.
4	Nästan alla linjer inom alla trafikslag är utan nivåskillnader mellan gångväg, plattform och fordon, eller har tillräckligt med permanenta ramper och hissar. Kollektivtrafiknätet är tillgängligt nästan i sin helhet. Information om tillgänglighet tillhandahålls endast för de enstaka hållplatser och stationer som fortfarande har problem med tillgängligheten.

5.2	I vilken uträkning är fordonen i kollektivtrafiken anpassade till behov hos barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar?
1	Endast få nya fordon har lågt insteg (nigning, ramp), platser avsedda för personer med rullstol samt både audiell och visuell information. Tillgängligheten varierar för de flesta trafikslag. Information ges inte om vilka avgångar som är tillgängliga.
2	Nya fordon har lågt insteg (nigning, ramp), platser avsedda för personer med rullstol samt både audiell och visuell information. Tillgängligheten varierar för de flesta trafikslag. Information om vilka avgångar som är tillgängliga ges för vissa linjer eller trafikslag.
3	Vissa specifika linjer eller trafikslag opereras av fordon med lågt insteg / inga nivåskillnader, platser avsedda för personer med rullstol samt både audiell och visuell information. För resterande kollektivtrafiknätet varierar fordonsflottan. Information om vilka avgångar som är tillgängliga ges för de flesta linjer eller trafikslag.
4	Nästan alla specifika linjer för olika trafikslag opereras av fordon med lågt insteg / inga nivåskillnader, tillräckligt med platser avsedda för personer med rullstol samt både audiell och visuell information. Kollektivtrafiknätet är nästan helt tillgängligt. Information om tillgänglighet ges endast för de enstaka hållplatser och stationer som har tillgänglighetsproblem.

Del 6. Information och biljettsystem⁴

6.1	Hur kan barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar planera sin kollektivtrafikresa?
1	Särskild reseinformation finns tillgänglig hos kundservice på begäran.
	Endast tryckta tidtabeller och informationsbroschyrer finns tillgängliga.
	Det enda sättet att planera en resa är att pussla ihop det med hjälp av en tryckt tidtabell. Planerade trafikändringar finns inte med i reseinformationen.
2	Information om tillgänglighet finns hos kundservice men är inte alltid korrekt.
	Reseinformation finns via webben, men lite har gjorts för att möta behov hos personer med nedsatt syn.
	Reseinformationen är baserad på reguljära tidtabeller. Få större planerade trafikändringar är inkluderade.
3	Kartor med tillgänglighetsinformation för kollektivtrafiknätet finns på webben och som trycksak. Informationen uppdateras dock inte på regelbunden basis.
	Det finns en strävan att uppfylla tillgänglighetsstandarder för webbplatser.
	Reseinformationen inkluderar de flesta planerade ändringar och aktuella störningar i trafiken för vissa linjer eller trafikslag.
4	Tillgänglighetsinformationen för kollektivtrafiknätet uppdateras kontinuerligt och är därför mycket pålitlig.
	Webbplatser uppfyller alla tillgänglighetsstandarder. Reseplanering är lätt för alla.
	Reseinformationen inkluderar såväl planerade ändringar som aktuella trafikstörningar.

6.2	På vilket sätt är information under resan tillgänglig för barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar?
1	Det enda sättet att få information under en resa är att fråga föraren.
	På begäran ropar föraren ut nästa hållplats.
2	På vissa linjer eller trafikslag ges audiell och visuell information om avgångstider, men inte om avvikande trafik eller trafikstörningar.
	På vissa linjer eller trafikslag ropar föraren alltid ut nästa hållplats.
	På vissa linjer eller trafikslag ropar föraren ut nästa hållplats samt möjliga byten.
3	På vissa linjer eller trafikslag ges audiell och visuell information om avgångstider inklusive trafikstörningar.
	På vissa linjer eller trafikslag utropas och visas nästa hållplats automatiskt.
	På vissa linjer eller trafikslag utropas och visas möjliga byten automatiskt.

⁴ Del 6. Information och biljettsystem är generellt föråldrad. Förslaget i kapitel 2 är formulerat med hänsyn till den utvecklingen som skett (och sker) inom information och biljettsystem, inte minst genom digitaliseringen.

	På vissa stationer finns realtidsinformation som visar avgångar i realtid.
4	På de flesta linjer ges audiell och visuell information om avgångstider inklusive trafikstörningar.
	På de flesta linjer utropas och visas nästa hållplats automatiskt.
	Utöver information om nästa hållplats, utropas och visas möjliga byten automatiskt på de flesta linjer.
	På de flesta hållplatser och stationer finns audiell och visuell realtidsinformation som visar avgångar i realtid.

6.3	Kan barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar köpa en resa på ett enkelt sätt?
1	Det finns olika biljettsystem (och sätt att validera sin biljett) för olika trafikslag, stationer och distrikt.
2	Det finns vissa försök att förenkla biljett- och valideringssystemen och göra dem lätta att använda för barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar, men resultaten har inte tillämpats för att förbättra biljettsystemet i sin helhet.
3	För vissa trafikslag eller distrikt säljs biljetter genom flera lättillgängliga kanaler, med biljett- och valideringssystem som är lätta att förstå och använda för barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar.
4	För alla trafikslag eller distrikt säljs biljetter genom flera lättillgängliga kanaler, med biljett- och valideringssystem som är lätta att förstå och använda för barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar.

Del 7. Utbildning

7.1	Utbildas personalen i funktionshinderförståelse?
1	Det erbjuds ingen utbildning i funktionshinderförståelse.
2	Det förekommer viss utbildning i funktionshinderförståelse, men inga rutiner för att hålla reda på vem som genomgått utbildning. Utbildning upprepas inte.
3	Förare, servicepersonal och annan personal som möter resenärer genomgår utbildning i funktionshinderförståelse. Utbildningen upprepas för ny personal. Repetitionskurser erbjuds på frivillig basis.
4	Ett brett spektrum av personal, inklusive planerare och andra tjänstepersoner, genomgår utbildning i funktionshinderförståelse som behandlar behov utifrån olika typer av funktionsnedsättningar. Utbildningen upprepas för ny personal och repetitionskurser är obligatoriska.

7.2	Erbjuds resträning till barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar?
1	Ingen resträning erbjuds. Om äldre och personer med funktionsnedsättning själva arrangerar resträning får de stöd av myndigheten.
2	Ledsagarservice kan fås på begäran för individer som behöver ledsagning i kollektivtrafiken. Resträning erbjuds för vissa grupper, såsom personer som är blinda eller har nedsatt syn, huvudsakligen fokuserad på att lära sig resa mellan specifika platser.
3	Vid introduktion av nya linjer eller system (t ex nya biljettsystem) genomförs särskilda upplysningskampanjer riktade till äldre och personer med funktionsnedsättningar. Resträning erbjuds som fokuserar på få förståelse av hela kollektivtrafiknätet med målet att möjliggöra så mycket självständigt resande som möjligt. Äldre och personer med funktionsnedsättning erbjuds tillfälle att bekanta sig med fordon och hållplatser så att de kan använda dem för kommande resor.
4	Kampanjer genomförs regelbundet för att bekanta äldre och personer med funktionsnedsättning med kollektivtrafiken. Kampanjerna består av särskilda kartor och broschyrer, platsbesök samt guidegruppresor. Resträning erbjuds alla som vill bekanta sig med kollektivtrafiken. Träningen kan anpassas efter behov. Om så behövs ordnas individuell träning.

Del 8. Hela resan

8.1	Kan barn, äldre och personer med funktionsnedsättning byta mellan trafikslag på ett enkelt sätt?
1	Varje kollektivtrafikslag har sin egen tillgänglighetsutformning.
	Vissa linjer eller trafikslag har gjorts mer tillgängliga än andra. Eftersom anslutande linjer ofta har sämre tillgänglighet använder äldre och personer med funktionsnedsättning nästan inte alls allmän kollektivtrafik.
2	Vissa insatser görs för att koordinera tillgänglighetsutformningen för olika kollektivtrafikslag. Ibland fungerar det att göra byten, men det kan inte garanteras i hela nätet.
	Några få viktiga målpunkter kan nås med tillgänglig kollektivtrafik inklusive byten mellan linjer eller trafikslag under resans gång.
3	För vissa trafikslag har tillgänglighetsutformningen koordinerats så att byten kan garanteras för vissa delar av nätet. Andra delar kan endast nås om det finns en tillgänglig direktförbindelse.
	Många (men inte alla) viktiga målpunkter, såsom kommunhuset och medborgarkontor, sjukhus och skolor, kan nås med tillgänglig kollektivtrafik, inklusive nödvändiga byten under resans gång.
4	För alla trafikslag är tillgänglighetsutformningen koordinerade så att byten kan garanteras inom större delen av nätet.
	De undantagsfall där tillgängligheten är begränsad är väldokumenterade och meddelas via reseplaneraren.

8.2	På vilket sätt finns det personlig service tillgänglig för barn, äldre och personer med funktionsnedsättningar?
1	Förare och servicepersonal uppmärksammar endast behoven hos barn, äldre personer och personer med funktionsnedsättning om detta specifikt efterfrågas.
	Servicepersonal eller personlig service i form av ledsagning vid byten erbjuds enbart på begäran på förhand och för vissa bytespunkter.
	En resenärs egen personliga assistent reser på egen bekostnad.
2	Vissa i personalen är villiga att vara uppmärksamma på behov hos barn, äldre och personer med funktionsnedsättning, medan andra måste ombes att göra detta.
	Vissa större stationer har personal tillgänglig för personlig service. På begäran på förhand finns sådan servicepersonal tillgänglig på fler stationer och bytespunkter.
	Under vissa omständigheter kan en resenärs egen personliga assistent resa till reducerat biljettpreis.
3	För det mesta får resenärer gärna be om personlig service och större delen av personalen är villig att vara uppmärksamma på behov hos barn, äldre och personer med funktionsnedsättning.

	<p>På alla större stationer och bytespunkter finns personal tillgänglig för personlig service.</p>
	<p>Barn, äldre eller personer med funktionsnedsättning kan när så behövs åtföljas av sin egen personliga assistent till reducerat biljettpris.</p>
4	<p>Det märks tydligt att förare och servicepersonal är uppmärksamma på behov hos barn, äldre och personer med funktionsnedsättning.</p>
	<p>På alla större stationer och bytespunkter finns personal tillgänglig för resinformation. Personlig service finns också, men genom god tillgänglighet är den endast nödvändigt för resenärer med särskilda behov.</p>
	<p>Barn, äldre eller personer med funktionsnedsättning kan ansöka om gratis resekort för sin egen personliga assistent.</p>

Del 9. Uppföljning och utvärdering

9.1	Följs åtgärder och handlingsplan upp regelbundet?
1	Utvärdering av åtgärder eller projekt genomförs då och då, men slutsatser och rekommendationer implementeras sällan. Vad som ska utvärderas (utvärderingskriterier) måste definieras och insamlas separat för varje projekt.
2	Utvärdering genomförs för de flesta projekt. Ibland deltar användare i utvärderingen och ger sina synpunkter. Rekommendationer implementeras för framtida projekt. Projekt utvärderas genom standardiserade utvärderingskriterier som används separat för varje projekt.
3	Utvärdering genomförs för de flesta projekt. Synpunkter från användare spelar en viktig roll. Rekommendationer implementeras för framtida projekt. Ibland berör rekommendationerna också kollektivtrafikens styrning och ledning. Ett standardiserat protokoll med utvärderingskriterier används för varje projekt. Nyckelindikatorer används för att utvärdera tillgängligheten i kollektivtrafiknätet i sin helhet.
4	Utvärdering genomförs för alla projekt och insatser. Synpunkter från användare spelar en viktig roll. Rekommendationer för framtida projekt antas och för kollektivtrafikens styrning och drift. Svaga punkter får prioritet när handlingsplanen revideras. Även organisatoriska förändringar genomförs. Nyckelindikatorer används för att på regelbunden basis följa upp hur tillgänghetsläget i regionen utvecklas i förhållande till mål och ambitioner.

9.2	Vad är syftet med rekommendationerna?
1	Rekommendationer används bara för att förbättra själva projektet/åtgärden.
2	Rekommendationer används också för att förbättra nästa projekt, till exempel genom bättre förberedelser.
3	Rekommendationer används också för att göra handlingsplanen effektivare, till exempel genom att förändra prioriteringar eller öka budgeten.
4	Rekommendationer används för att göra styrning och drift av kollektivtrafiken mer effektiv, till exempel genom att genomföra organisatoriska förändringar.

Reella insatser

Nedan finns en lista över de tillgänglighetsindikatorer som föreslås av EU-projektet MEDiate (D2.2) med koppling till självvärderingen av organisatorisk mognad.

Del	Indikator	Svarsalternativ (positiva alternativet först)	Finns med i självvärdering?	Adderas?	
Policy och investering	A1	Tillgänglighetsplan	Ja / Nej	3.1	-
	A1.1	Finns det en aktuell tillgänglighetsplan för regionen? (bindande eller frivillig)	Ja / Nej	3.1	-
	A1.2	Är tillgänglighetsfrågan politiskt förankrad i regionen och på lokal nivå?	Ja, både i regionen och kommunerna / Delvis / Nej	-	2.1
	A2	Användarnas medverkan	Kvalitativ beskrivning	1.1	-
	A2.1	Förekommer användarmedverkan i planeringen?	*	1.1	-
	A2.2	Förekommer användarmedverkan i genomförandet av åtgärder/projekt?	*	1.1	-
	A2.3	Förekommer användarmedverkan i uppföljning och utvärdering?	*	1.1	-
	A3	Integrering av tillgänglighetsfrågan	Kvalitativ beskrivning	-	-
	A3.1	Fysisk planering	*	3.1	-
	A3.2	Drift- och underhållsrutiner	Ja / Delvis / Nej	-	5
	A3.3	Upphandling	Ja / Delvis / Nej	-	3
	A3.4	Utbildningskrav	*	7.1	-
	A3.5	Ekonomi/investeringsbudget	*	4.1	-
	A3.6	Involvering av aktörer	*	4.2, 8.1	-
Trafikutbud o servicenivå	B1	Användarnas behov	Kvalitativ beskrivning	-	-
	B1.1	Utbildning av personal	*	7.1	-
	B1.2	Undersökning av kundnöjdhet	*	1.2	-
	B1.3	Synpunktshantering	*	1.3	-
	B1.4	Servicepersonal	Stor utsträckning / Viss utsträckning / Liten utsträckning	8.2	-

	B1.5	Trygghet	Ja / Delvis / Nej (eller ad hoc)	-	?
	B2	Drift och underhåll: Finns planer, rutiner och uppföljning för att garantera tillgängligheten över tid?	Ja / Delvis / Nej (eller ad hoc)	-	5
	B3	Taxesystem och alternativa tjänster	Kvalitativ beskrivning	-	-
	B3.1	Finns det en policy för taxesystemet i regionen med tanke på den ekonomiska överkomligheten för hushållen? (inklusive rutiner för återbetalning)	Ja / Delvis / Nej	-	8
	B3.2	Erbjuds alternativa tjänster som färdtjänst, servicelinjer och anropsstyrd kollektivtrafik?	Ja / Delvis / Nej	-	8
Information och biljetter	C1	Tillgänglig information	*	-	-
	C1.1	Information före och under resan som möter behov hos personer med olika funktionsnedsättningar	*	6.1	-
	C1.2	Störningsinformation och information vid nödsituationer	*	6.2	-
	C1.3	Resträngning	Ja / Delvis / Nej	7.2	-
	C2	Tillgängligt biljettsystem	*	6.3	-
Fordon och byggd miljö	D1	Tillgängliga fordon och byggd miljö (gångväg, hållplatser, stationer, plattformar, fordon)	*	-	-
	D1.1	Tillgängliga gångvägar (aktörer samverkar för att göra vägen till/från kollektivtrafiken tillgänglig)	*	-	8
	D1.2	Tillgängliga plattformar	Andel av plattformar (%) Andel av linjer (%)	5.1	-
	D1.3	Tillgängliga fordon	Andel av fordons-km (%) Andel av linjer (%)	5.2	-
Hela resan	E1	Hela resan (Att tillgängligheten garanteras hela resan med olika linjer och trafikslag inklusive byten. Inkluderar åtgärder och stöd för att ledsaga barn, äldre och personer med funktionsnedsättning).	*	8.1, 8.2	-

*) Bedömningsskala enligt ”trappan”: Integrerad angreppssätt (nivå 4) / Systematiskt angreppssätt (nivå 3) / Isolerat angreppssätt (nivå 2) / Ad-hoc (nivå 1) / Ingen

