



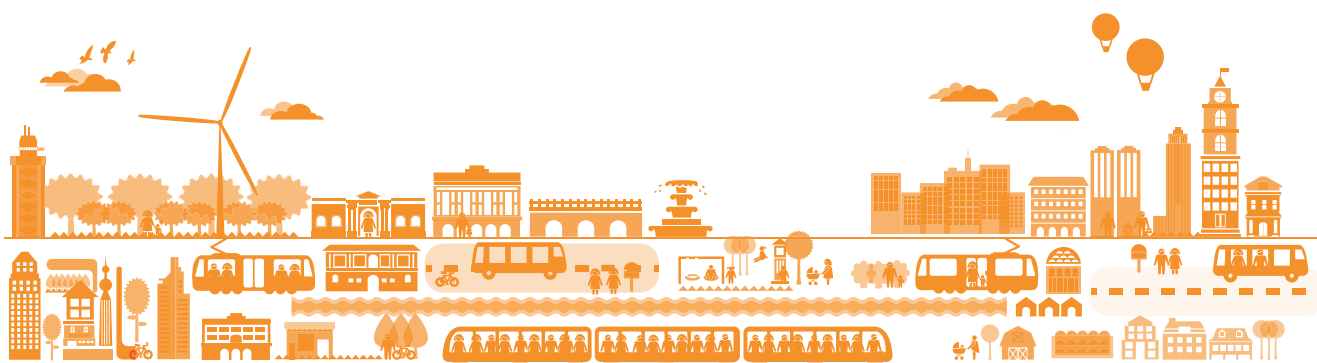
K2 RESEARCH 2017:7

Unga resenärers upplevelser av kollektivtrafiken

CHRISTINA STAVE

NIKLAS STRAND

EVA ÅSTRÖM



Datum: 2017-08-28

Tryck: Media-Tryck, Lunds universitet, 2017

ISBN 978-91-7753-413-6 (Print)

ISBN 978-91-7753-414-3 (PDF)

De slutsatser och rekommendationer som uttrycks är författarnas egna och speglar inte nödvändigtvis K2:s uppfattning.

Innehållsförteckning

Förord	4
Sammanfattning	5
1. Bakgrund och syfte	7
1.1. Tidigare forskning.....	7
1.2. Studiens fokus.....	8
1.3. Syfte	10
2. Metod	11
2.1. Urval.....	11
2.2. Rekryteringsförsök 1: telefonrekrytering	12
2.3. Rekryteringsförsök 2: sms	12
2.4. Inbokning och deltagande	13
2.5. Deltagare	13
3. Resultat	15
3.1. Tema A. Resenärens upplevelse av resan och dess relationer	15
3.1.1. Vill vara för sig själv, sitta i sin bubbla och vakna upp/varva ned.....	15
3.1.2. Trängsel gör det svårt att få var ifred och koppla av under resan.....	16
3.1.3. Föraren är viktig för komfort, stämning och trygghet men rollen är oklar	17
3.2. Tema B Resenärens uppfattning om resan och dess potential.....	20
3.2.1. Många positiva till kollektivtrafiken och vill fortsätta resa så.....	20
3.2.2. Västrafiks förbättringsmöjligheter	21
3.2.3. Vad får kollektivresandet kosta?	22
3.2.4. Är fuskåkning ett alternativ?	22
3.2.5. Vad finns det nu för alternativ till kollektivresan?	23
3.2.6. Bilens för och nackdelar	24
3.2.7. Man upplever sig inte som kund, har inget val, och är glada att bli lyssnade till	26
3.2.8. Framtidens kollektivtrafik?.....	27
3.3. Sammanfattande bild av teman.....	28
4. Diskussion	29
5. Utvecklingsmöjligheter	33
6. Referenser	34
Bilaga 1 Frågeguide	37

Förord

Denna studie har genomförts inom ramen för K2, Nationellt kunskapscentrum för kollektivtrafik.

En stor fördel och glädje har varit engagemanget och samarbetet med Västtrafik i Göteborg, vi vill tacka Per Norin och Jonas Hägglund för goda idéer och bra material till studien. Västtrafiks affärspartner inom marknadsanalys, Intermetra har även deltagit med den svåra rekryteringen och med goda idéer, vi vill särskilt tacka Rasmus Sundqvist.

Vi vill framföra ett stort tack till alla ungdomar som deltog i studien och hoppas att ni tyckte att ni fått göra er röst hörd. Tack för att ni delade med er av era erfarenheter. Likaså vill vi tacka Lena Levin som granskade denna rapport och gav oss goda råd.

Till sist vill jag tacka Eva Åström som med kort varsel kunde hoppa in i studien då Niklas Strand for till Japan. Du fick oss att hitta vägen till hur vi skulle kontakta de unga resenärerna.

Göteborg den 30 juni 2017

Christina Stave
Projektledare och forskare på VTI

Sammanfattning

Syftet med studien var att få en fördjupad kunskap om faktorer som påverkar unga resenärers attityd till och upplevelse av kollektivresan. Kunskap som kan förklara varför resenären fattar sina val att resa eller inte resa kollektivt nu och i framtiden undersöktes genom tre fokusgruppsintervjuer med totalt 24 unga i åldern 18–20 år. Undersökningen gjordes under hösten 2016 och var ett samarbete med Västtrafik i Västra Götalandsregionen.

Resultaten kan delas in i två huvudteman: A) upplevelsen av resan och dess relationer, som beskriver situationen, vad som sker och hur det hanteras och B) uppfattningar om resan och dess potential som handlar om resenärens värderingar och behov. Vi vill påstå att ungdomars val att vara kvar eller att lämna kollektivtrafiken efter skoltiden, bland annat påverkas av deras upplevelser och uppfattningar.

Resultaten av denna studie lyfter fram behovet av att se resans innehåll och resenärens upplevelse som väsentlig. Resan kan bli värdefull istället för bortkastad tid om upplevelsen kan förbättras så att resenärerna kan koppla av och få vara ifred. Trängseln och resans ryckighet är ett problem och en sittplats behövs då man är trött, vill läsa läxor eller använda bägge händerna med mobilen. Trängseln leder också till ett respektlöst beteende mellan passagerare. Det finns risk för att ökade krav på kostnadseffektivt i kollektivtrafiken leder till ökad trängsel vilket sänker attraktiviteten i framtiden. Föraren har en viktig roll för upplevelsen av resan, de unga önskar en professionell förare som kör mjukt med ett kundorienterat bemötande. De upplever att förarens roll och befogenheter är oklara.

Ett förvånande resultat var att de unga resenärerna var så positiva till kollektivtrafiken och att Västtrafik fick ett bra betyg med tanke på att ungdomar ofta lämnar kollektivtrafiken efter skoltiden. De såg sig själva som fortsatta resenärer i kollektivtrafiken, men de flesta tänkte sig att ta körkort främst för att bli oberoende men också för att lättare få jobb. Bilinnehav låg längre fram i tiden, efter skolan skulle de ha ont om pengar och tyckte att det är mycket viktigt att samhället är schysst mot de svaga, bland annat genom att subventionera priset för unga.

Deltagarna hade många förslag på förbättringar som redovisas i rapporten och det framgick att brist på information kunde leda till upplevelser av opålitlighet och negativt bemötande. De unga i studien upplevde sig varken som kunder eller att de hade så mycket val. Frågan är därför hur deras upplevelser och uppfattningar i dag kommer att påverka framtida val. De säger nu att de vill fortsätta resa kollektivt, men deras val kommer att ställas mot att få vara ifred utan trängsel och ryckig körning, att få ett vänligt bemötande, bra information om trafikläget och större oberoende från en transportlösning. I slutet av rapporten lämnas några förslag på hur de unga resenärernas upplevelser av och uppfattningar om kollektivtrafiken skulle kunna förbättras.

Summary

The aim of the study was to gain in-depth knowledge of factors that affect the attitude of young travelers and to explore their experience of public transport. Knowledge that can explain why the traveler makes his or her choice to travel or not travel collectively now and in the future, was investigated through three focus group interviews with a total of 24 young people aged 18-20. The survey was conducted in autumn 2016 and was a collaboration with Västtrafik in the Västra Götaland region, organizer of public transport in the region of the second largest city in Sweden.

The results indicated two main themes: A) The experience of the commute and its relations, describing the situation, what happens and how it is approached, and B) The attitudes towards the trip and its potentials in relation to the commuter's values and needs. We suggest that the adolescent's choice in the future will be affected by their experiences and attitudes today.

The results of this study stress the need to see the content of the trip, and the travelers experience as important. The commute traveling time may be valuable instead of lost, if the trip could be relaxing and with a sufficient amount of integrity for the young commuters. Overcrowded busses and the jerkiness of the trip constitutes a problem as the adolescents are tired. They need a place to be seated, to do homework, or use both hands on the mobile phone. Crowdedness also led to lack of mutual respect among the travelers. There is a risk that the increased efficiency will lead to more crowding and a decrease in attraction. Furthermore, the driver plays an important role. The young commuters want a professional driver who drives smoothly, and have a service minded approach. The role of the driver and his/ her authority is yet unclear.

One of the more surprising results were that the young commuters had a generally positive attitude towards the public transports, Västtrafik got a good rating, even though they did not feel like they had another transportation option. Most of the young adults saw themselves as traveling by public transportation even after upper secondary school. However most of them were going to get their driver's license to increase their independence and job opportunities. Car ownership lay further into the future. After they finished school their economy would be limited, and they find it important that the society takes care of the weaker, and to subvention the cost for public transport for the young travelers. The participants had many ideas for improvement presented in the rapport. The adolescents in the study did not feel that they were treated like customers, or that they had much choice. Hence they say that they will continue to commute by public transportation, but their choice of transportation will be compared with the need of peace and quiet, without crowdedness and a bumpy drive. Greater independence, good customer service and information about the traffic situation will also play a part when choosing. At the end of the report, we have listed some suggestions on how the experience and perceptions amongst the young adults could be improved.

1. Bakgrund och syfte

1.1. Tidigare forskning

Tidigare forskning har med olika teorier och metoder undersökt hur bilanvändandet skulle kunna minskas till förmån för kollektivtrafiken. Olika forskningsinriktningar har fokus på skilda incitament till förändring, några exempel är samhällsekonomiska (Swärd och Björklund, 2015), eller marknadsanalytiska (Hägglund, 2014). Andra forskare tar ett helhetsperspektiv utifrån samhällsvetenskap exempelvis Dickinson och Wretstrand (2015). En del av studierna ser till hela resandet, andra fokuserar på pendlingsresor mellan hem och arbete. Ytterligare andra ser till olika grupper av resenärer såsom i stad eller landsbygd (Berg och Thoresson, 2017) eller med fokus på genus (Polk, 2003).

Den forskningslinje som denna studie tillhör är resenärens perspektiv, där man tänker sig att resenären har ett val och olika faktorer och preferenser som styr resandet. Book m. fl., (2016) är ett exempel på studie inom detta fokus som pekar på att resenärerna är en heterogen grupp och vi behöver öka kunskapen om resenärerna för att möta efterfrågan och behov, att kartlägga resenärens attityder och vad man verkligen gör för val. Flera forskare söker kunskap om bakomliggande faktorer som styr resandevägen, och ett flertal studier har visat att faktorer såsom pris, tillgänglighet, snabbhet och pålitlighet är viktiga faktorer. Exempel på studier är Kottenhoff och Byström (2010) som har sammanställt kunskap om resenärens preferenser/värderingar vid resor med tåg och annan kollektivtrafik eller Redman et.al. (2013) som analyserar vilka kvalitetsfaktorer i kollektivtrafiken som attraherade bilanvändare. Paulley et al. (2006) lyfte fram att resetaxor, servicekvalitet och inkomst samt bilinnehav påverkar efterfrågan på kollektivtrafik och Popuri et al. (2011) kom fram till att pålitlighet, stress-fria resor och korta restider var viktiga faktorer, medan Dell'Olio et.al. (2010) i en enkätstudie drar slutsatsen att väntetid, renlighet och bekvämlighet är kvalitetsvariabler att ta hänsyn till för att öka kollektivresandet. I forskningen visar sig påverkansfaktorer ofta vara faktiska, fysiska och relativt lätta att både beskriva, värdera och mäta. Forskarens syn på resenären är att denne är relativt rationellt och genomtänkt och upplever sig ha valalternativ.

Betydligt färre studier har fokus på hur resenären upplever resans funktion, omständigheter, relationer eller på resenärens upplevelser, behov och grundvärderingar. Denna typ av djupare information samlas sällan in vid resvaneundersökningar då de är svåra att fånga i en enkät eller kortintervju, men behöver studeras för att kunna förstå resenärens situation. Resenärens hela perspektiv behövs för att samhällsplanerare och ekonomer, transportleverantörer och marknadsanalytiker skall kunna göra sina val och prioriteringar. Att informationen omsätts i förändringstrategier så att planeringar och investeringar i tid och pengar på lång sikt leder till ett resande som når miljömålen men också ett resande som upplevs av resenären som gott och hälsosamt.

Tidigare forskning som valt ett fokus på de djupare faktorerna är exempelvis en kvalitativ studie av Beirão och Cabral (2007). De lyfter fram vikten av att förstå variationen hos människors behov och förväntningar, samt att identifiera de barriärer som förklarar varför man inte väljer kollektivtrafik. Transportvalet påverkas av individkaraktäristik, livsstil, typ av resa, uppfattning om hur väl transportslaget presterar samt situationsvariabler. Fahlén et al (2010) studerade hur resenärer med regional kollektivtrafik i Göteborgsregionen använde sin restid och resultaten föreslår en förändrad syn på restid. De skriver att resan är en transport mellan olika aktiviteter och att restiden är ett rum för aktiviteter. Resan är även en aktivitet som ibland besitter ett egenvärde, då restiden kan upplevas som värdefull eller bortkastad.

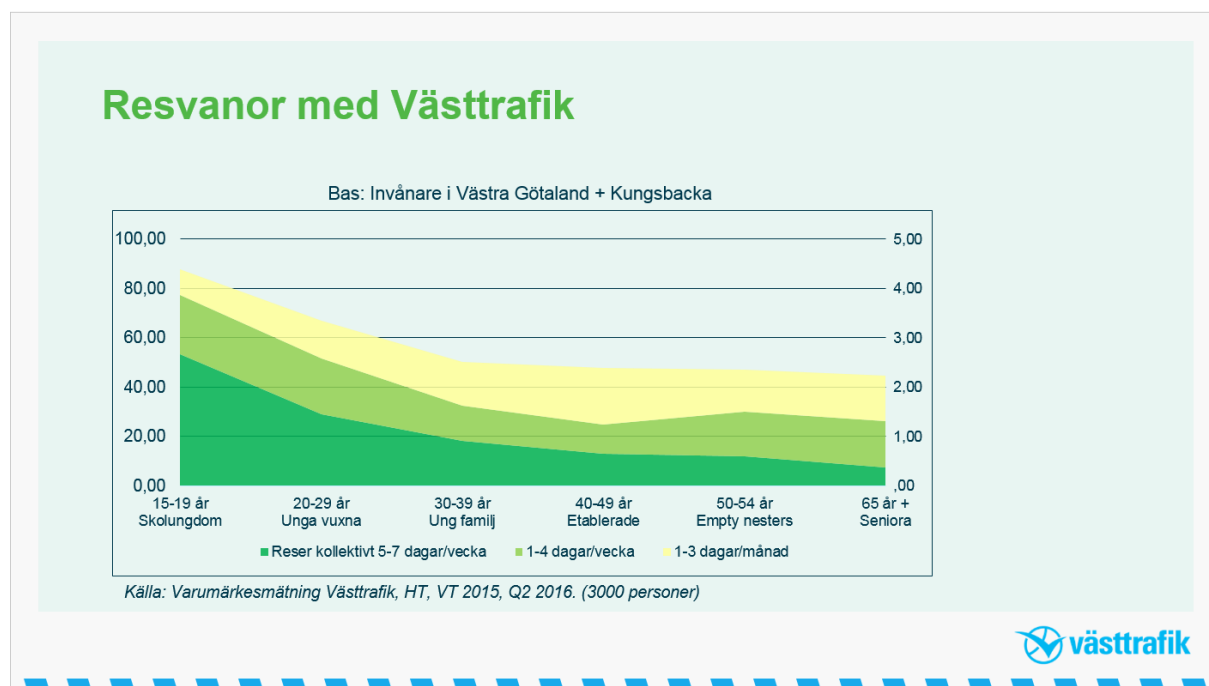
Glädje och tillfredsställelse med arbetsresan i Sveriges tre storstadsområden studerades av Olsson, et. al. (2013). Resultaten visade att de flesta resenärerna var positiva eller neutrala i sin inställning till resorna. De såg en förklaring i att resan kunde vara en buffert mellan arbete och den privata sfären. På de längre resorna såg de att sociala- eller underhållande aktiviteter påverkade den positiva känslan och

motverkade stress och leda. Ettema et.al, (2012) mätte subjektivt välbefinnande med Satisfaction with Travel Scale (STS). Resultaten visade att prata med andra passagerare har starkast positiv effekt på STS, medan aktiviteter för underhållning eller avkoppling, ledde till lägre STS. Kundnöjdheten bland kollektivtrafikresenärer påverkas även av att det är ett transportsätt som främjar ett aktivt och hälsosamt liv, samt är mindre stressigt jämfört med att köra bil (Ettema et al., 2016).

1.2. Studiens fokus

Resenärerna är olika och resans kvalitet är komplex. Många undersökningar har ett praktiskt och tekniskt fokus på resans kvalitet medan föreliggande studie har valt att söka efter resenärens upplevelse av resans innehåll och funktion samt attityder till kollektivtrafiken och faktorer som påverkar den. Praktiska och tekniska faktorer kommer att ingå men då som en del av upplevelser eller attityder.

I Västtrafiks tidigare undersökningar kan man se att det högsta kollektivtrafikanvändandet finns bland skolungdomar mellan 15 och 19 år för att sedan minska med åldern. Därför har vi valt att studera gruppen unga resenärer som går sitt sista år på gymnasiet och har skolkort. Skolresorna är i fokus men även kommentarer om fritidsresor ingår. Den kunskap som studien bidrar till behövs inte bara för att få nya resenärer, utan också för att inte förlora ungdomar som redan åker kollektivt när de blir äldre. Genom denna kunskap kan man också få information om hur och vad kollektivtrafikaktörer, som t.ex. Västtrafik, behöver kommunicera med denna kundgrupp.



Figur 1. Statistik från Västtrafiks varumärkesundersökning gjord vårterminen & höstterminen 2015 samt andra kvartalet 2016. Telefonintervjuer med 3000 personer från ett slumpmässigt urval.

Att studera de ungas upplevelse av kollektivtrafiken kan ge en ledtråd till vilka åtgärder som behövs inför framtiden. Gruppen unga är inom sig heterogen avseende kön, bakgrund, social tillhörighet, intressen, attityder och preferenser.

Tidigare forskning av unga i kollektivtrafiken lyfter fram olika faktorer. En fokusgruppstudie av Simons et al. (2014) utforskade variabler som influerar ungas val av transport vid kortare resor till olika målpunkter (18–25 år, studerande och yrkesverksamma). De fann att viktiga faktorer var autonomi, restid, kostnader och ägarskap av ett fordon. Mindre viktigt var den fysiska omgivningsstrukturen och upplevd säkerhet/trygghet. Skillnader mellan grupperna berodde på livssituation och inkomst. Ytterligare en fokusgruppsstudie av Simon et al. (2013), nu med ungdomar i åldern 17–18 år, studerade val av transporter vid kortare fritidsresor. De fann tre teman; personliga faktorer (autonomi, kostnader, och restid), socialt stöd och fysisk omgivning. Faktorer så som säkerhet, ekologi och hälsa hade mindre inflytande på valet av resa.

Curry et al (2013) har studerat faktorer som påverkar ungas uppfattning om personlig säkerhet i kollektivtrafiken där resultaten visade att känslan av oro och obehag relaterar till att resa med okända människor, medan kön eller obehagliga erfarenheter inte var så viktigt. Subjektivt välbefinnande med Satisfaction with Travel Scale (STS-C) anpassat för barn i detta fall 10–15 år, studerade Westman et al. (2015). De fann att åka skolbuss, cykla eller gå gav högre tillfredsställelse än att åka bil. Barnen upplevde att det var bättre att prata med någon än att göra en enskild aktivitet. Carlestam et al. (2012) har gjort en studie om unga vuxnas (18–24 år) resvanor, med hjälp av sex fokusgrupper. Undersökningen granskade ungas drivkrafter och tankar kring val av transportmedel och resultaten visade att de unga åker mer kollektivt nu jämfört med förr, men att det inte tillhör de frågor som engagerar de unga. Ungdomarna visade en rationell syn på valet där tid, ekonomi och bekvämlighet blev avgörande faktorer.

Innevarande studie genomfördes i Göteborgsregionen, ett storstadsområde med kranskommuner. Detta projekt är det första i ett samarbete mellan Västtrafik och VTI som förhoppningsvis kan utvecklas till fler projekt. Sammanfattningsvis ser vi ett behov av att klarlägga komplexiteten bakom val av resande eller inte resande med kollektivtrafiken hos unga i storstadsregionen. Att som ett komplement till faktorer såsom tid och pris söka efter andra kvalitéer som kan bidra till en större förståelse för de unga resenärernas behov och upplevelser nu och i framtiden.

Uppgifter från Västtrafiks hemsida om olika skol- och fritidskort

Skolkort gäller för resa inom samma zoner och med samma linjer som motsvarande Västtrafiks periodkort för motsvarande område, med undantag för vissa linjer. Skolkort kan inte användas som delbetalning för resa.

Det finns olika skolkort med olika tidsbegränsning beroende på vad skolan väljer: Skolkorten 04:00-19:00, 04:00-19:30 och 04:00-22:00 gäller alla helgfria måndagar-fredagar under perioderna läsårsperioderna. Skolkort 04:00-24:00, Gäller läsårets alla dagar förutom under sommarlovet. Det är upp till varje kommun/skola om de erbjuder en geografisk uppgradering av skolkortet.

Eleverna kan själv köpa tilläggskort såsom utökade skolkort och fritidskort. Utökning Göteborg (440: -), kortet säljs till skolungdomar som ett komplement för resor inom Göteborgs kommun utanför skoltid Gäller en termin för skolungdom under 20 år och ett obegränsat antal resor med Västtrafik under kvällar och helger i Göteborgs kommun. Fritid 100 dagar (795: -) gäller de under 20 år för obegränsat antal resor med Västtrafik under 100 dagar.

1.3. Syfte

Syftet med studien var att få en fördjupad kunskap om faktorer som påverkar resenärernas attityd till och upplevelse av kollektivresan. Kunskap som kan förklara varför resenären fattar sina val att resa eller inte resa kollektivt. Resenärerna i denna studie är unga i åldern 18–21 år.

Studien inriktar sig på följande frågor:

- Vad sker under resan, och hur spenderar de unga sin tid.
- Vilka erfarenheter och behov har de unga resenärerna under resan.
- Vilka upplevelser har de av komfort, trygghet, säkerhet, integritet och ansvar.
- Vad har de för attityder till kollektivtrafiken, medresenärer, förare
- Upplever de sig ha några val, i så fall vad grundar sig det i.
- Hur skulle den bästa resan se ut.

Målet är att resultaten ger ett underlag för att veta vilka resenärsbehov man behöver möta för att kunna få fler att välja kollektivtrafiken, eller att få de unga resenärerna som redan åker att stanna kvar. Projektet skall ses som en pilotstudie där metoden prövas för att därefter kunna utveckla intressanta resultat. Vi har därför valt att i denna mindre studie inte teoretisera olika begrepp eller resultat från analysen.

2. Metod

I forskningsprojektet har vi använt en kvalitativ metod, då vi med explorativ ansats sökt efter upplevelser, behov och värderingar. Subjektiva faktorer såsom upplevelser av hur tid spenderas, komfort, trygghet, säkerhet, integritet och ansvar, har inkluderats. Andra mer kvantitativa, tekniska och fysiska faktorer ingår också, men som underordnade till de subjektiva. Västtrafik ingick som part i projektet och bistod med kunskap och information om tidigare kundundersökningar samt bidrog med urval och rekrytering i samarbete med VTI, de blev löpande informerade om resultaten och gav feedback på dessa men deltog ej i den forskningsbaserade analysen. Forskare på VTI la upp studiedesignen, utformade intervjuguide, genomförde intervjuer och analyserade desamma och skrev slutligen rapport. Ett nära samarbete var ett önskvärt kriterium för K2-studien.

För att generera en bred och rik beskrivning av ämnet vi studerar valde vi fokusgrupp som metod. Denna metod innebär att man samtalar i grupp kring ett förutbestämt ämne (Krueger, 1994; Morgan, 1997). En diskussion i fokusgrupp utgår från en dialog mellan deltagarna där syftet är att deltagarna stimulerar varandra till att föra fram tankar i ämnet. Fördelen är att information kan framkomma utanför forskarens ram (Kitzinger, 1994), nackdelar kan vara att man inte vill tala fritt i grupp, för att stödja och ge alla möjlighet att komma till tals leds diskussionen av en moderator. Genom att samtala i grupp vill vi utforska erfarenheter kring skolresan i kollektivtrafiken, nu och tankar inför framtiden.

Med bas i en kortare kartläggning av tillgänglig information och forskning om resenärens val konstruerades en intervjuguide som stöd vid fokusgrupperna (se bilaga 1). Med hjälp av intervjuguiden introducerade moderatören några förbestämda samtalspunkter för att starta diskussionen. Uppgiften var sedan att underlätta och stödja så att alla kunde komma till tals. Redan efter första fokusgruppen transkriberades inspelningen och en första analys gjordes som presenterades vid efterföljande uppföljningsmöte med Västtrafik. Där diskuterades resultaten i grupp och utökning eller avveckling av frågor fattades beslut om. På samma sätt fortsatte fokusgrupp två med efterföljande analys tills den tredje fokusgruppen genomförts. Då konstaterades en mättnad (Charmaz 2006, sid 113) och inga fler fokusgrupper genomfördes.

Därefter gjordes en innehållsanalys där teman eftersöktes (Ryan & Russel Bernard, 2003). Intervjumaterialet analyserades/reducerades utifrån ramen för studiens syfte, men nu sökte vi även efter motstridigheter eller likheter som kunde leda fram till ny kunskap eller åtgärder. Data från intervjuerna redovisades med invävda citat för att på ett nyanserat sätt spegla innehållet och komplexiteten. Förkortade citat markeras med //.

- Analysen började redan vid första fokusgruppen och de inspelade samtalen skrev ned. Viktiga meningar med bäring på vår forskningsfråga markerades för att kunna sammanfattas till efterföljande möte med Västtrafik.
- Efter diskussionen med Västtrafik fortsatte analysen och intervjuguiden justerades vid behov. Samma sak gjordes efter möte 2 och möte 3, så analysen skedde i en ständig process parallellt med datainsamlingen.
- Därefter genomförde forskarna en noggrannare analys av det utskrivna materialet, mötesprotokoll och anteckningar. Teman byggdes upp med tillhörande citat. Relationen mellan teman beaktades och bilder började ta form.
- Slutligen kommenterades/kritiserades analysen av alla intressenter vid ett slutseminarium.

2.1. Urval

Då Västtrafik inte själva har någon personal för att kontakta kunder anlätade de sin konsult Intermetra för att hjälpa till med urvalet. Intermetra använde ett adressregister med ett urval på alla personer 18–20 år i Göteborgs kommun och kranskommuner (geografiskt angränsande). Registret kompletterades

med telefonnummer (fasta- och mobila) från Sveriges teleoperatörer. Totalt innehöll detta ursprungliga urval 29 031 personer varav 17 195 personer kunde erhållas telefonnummer till.

Till de som valde att svara på vår rekrytering ställdes ett antal screeningfrågor, för att kontrollera att de tillhör urvalsgruppen samt att ge några grundläggande fakta om personerna.

Följande frågor ställdes:

1. Hur många dagar i veckan reser du normalt med kollektivtrafik (ex. buss eller spårvagn) till skolan?
2. Vilket år på gymnasiet går du?
3. Hur gammal är du?
4. I vilken kommun och vilken typ av ort bor du?
5. Kön?
6. Vilken är den högsta utbildningsnivå som någon av dina föräldrar har?
7. Har du körkort?
8. Håller du på att ta körkort?
9. Har du tillgång till bil?

2.2. Rekryteringsförsök 1: telefonrekrytering

I en första omgång av rekryteringen slumpades adressregistret och 305 personer ringdes upp av Intermetras fältpersonal. För varje person gjordes endast ett uppringningsförsök. Rekryteringssamtalet följde det formulär med screening- och bakgrundsfrågor som Intermetra tagit fram tillsammans med VTI och Västtrafik.

Av 305 personer som ringdes upp var det 192 personer som inte svarade och 82 personer tackade nej till att svara på frågor. 30 personer var villiga att svara på frågor men screenade ut på någon av frågorna. Endast en person passade in i målgruppen, men avböjde att delta.

2.3. Rekryteringsförsök 2: sms

På grund av att det visade sig vara betydligt svårare än väntat att rekrytera via telefon fattades beslut om att genomföra ett rekryteringsförsök per sms.

De 305 personer som redan fått ett samtal exkluderades, och vi skapade ett urval bestående av de i den slumpmässigt sorterade listan nästkommande 5 000 personerna, där det fanns uppgift om mobiltelefonnummer. I en andra omgång skickades ytterligare 4 000 sms, utifrån samma förutsättningar som det första utskicket.

Ett massutskick för sms skapades i Intermetras verktyg för datainsamling, Dialog Manager. 5 000 sms skickades ut i en första omgång, och 4 000 sms i en andra omgång. Sms:en innehöll en kort introduktionstext och en länk till ett webbförklaring, enligt nedan:

Delta i ett forskningsprojekt – få 400 kr!

Intermetra Marknadsundersökningar söker deltagare till en gruppdiskussion om kollektivtrafik. Klicka på länken för att ta reda på om du är en av de vi söker. <http://dm.quicksearch.se/s/115167826-QQ3346>

Länken ledde försökspersonen till ett webbförklaring som innehöll screeningfrågor från formuläret för telefon-rekrytering, samt en beskrivning av projektet och genomförandet med gruppdiskussioner.

För det första utskicket till 5 000 personer klickade 471 personer på länken. 383 personer gick igenom hela rekryteringsförfarandet. Av dessa screenades 299 ut. 84 personer passade in i målgruppen och 43 av dessa uppgav att de var intresserade av att delta i en gruppdiskussion.

För det andra utskicket på 4 000 personer klickade 406 personer på länken. 305 personer gick igenom hela rekryteringsförfarandet. Av dessa screenades 240 ut. 65 personer passade in i målgruppen och 41 av dessa uppgav att de var intresserade av att delta i en gruppdiskussion.

2.4. Inbokning och deltagande

Utifrån en lista på de som anmält intresse för att delta ringde Intermetras fältpersonal upp för att bekräfta tidigare lämnade uppgifter, samt boka in personen på ett av de tre tillfällena då gruppdiskussionerna var planerade att äga rum.

Två uppringningsförsök gjordes, sedan skickades sms med information om varför vi sökte personen, och några timmar efter detta gjordes ytterligare ett uppringningsförsök.

För de båda sms-utskicken bokades totalt 38 personer in av de 84 som anmält intresse: 9 personer kunde bokas in till fokusgruppen 1, 16 personer bokades in för fokusgrupp 2 och 13 personer för den 3:e fokusgruppen.

Till dem som bokats in skickades en bekräftelse per email, med datum, tid, vägbeskrivning och övrig info om gruppdiskussionen ungefär en vecka innan gruppdiskussionens genomförande. Dagen innan gruppdiskussionens genomförande påmindes deltagarna per telefon. De som inte kunde nås med en telefonpåminnelse påmindes istället per sms.

För fokusgrupp 1 deltog 4 personer, och för fokusgrupp 2 och 3 deltog 10 personer vid vardera tillfälle. Övriga inbokade lämnade antingen återbud eller kom aldrig till diskussionstillfället. Av de 9 000 kontaktade återstod totalt 24 försökspersoner som deltog i en av 3 fokusgrupper.

Denna detaljerade beskrivning av rekryteringen vill visa på de stora svårigheter som det varit att rekrytera denna grupp unga till vårt forskningsprojekt. Detta kommer att diskuteras vidare i slutet på rapporten (se kap 8).

2.5. Deltagare

Fokusgrupp 1 – 4 deltagare av 10 inbokade

Fokusgrupp 2 – 10 deltagare av 13 inbokade

Fokusgrupp 3 – 10 deltagare av 13 inbokade

Totalt deltog 24 unga resenärer i studien, därav 15 män 9 kvinnor. Av deltagarna var 13 personer 18 år, 8 var 19 år och 3 var 20 år. Det var en stor spridning på vilka linjer ungdomarna vanligtvis åkte, de använde pendeltåg, spårvagn och buss, restiden varierade mycket – allt ifrån 10 min till 1,5 timmar. Samtliga kom från Storgöteborg där majoriteten, 16 personer, var från Göteborgs kommun och 8 från kranskommuner. Av ungdomarnas föräldrar hade 15 högskoleutbildning, 3 av deltagarna hade körkort och 12 höll på att ta körkort

Tabell 1. Beskrivning av deltagarna i studien.

	Fokusgrupp 1	Fokusgrupp 2	Fokusgrupp 3
Antal deltagare	4 (varav 1 kvinna)	10 (varav 5 kvinnor)	10 (varav 3 kvinnor)
Medianålder	18 år	19 år	18 år

Skolår median	3:e	3:e	3:e
5 dagar med kollektivtrafik/vecka	4 av 4	9 av 10	9 av 10
Göteborgs kommun	1	8	7
Annan kommun	3	2	3
Föräldrar högskola	3	3	9
Föräldrar lägre utb.	1	7	1
Färdmedel	Buss, tåg, spårvagn	Spårvagn, buss, tåg	Spårvagn, buss, tåg
Körkortsinnehav	1	0	2
Håller på att ta körkort	1	4	7
Har tillgång till bil	1	0	6

Kollektivresans längd varierar allt ifrån 10 minuter till 1.5 timmar beroende på var personen bodde i förhållande till skolan. I genomsnitt spenderar de cirka 45 minuter gånger 2, dvs 1,5 timmar per dag i kollektivtrafiken. Deltagarna hade en stor variation i var de bodde, centralt eller längre ut i kranskommuner.

3. Resultat

Analysen har syftat till att få en fördjupad kunskap om faktorer som påverkar resenärernas val att åka eller inte åka med kollektivtrafiken. Fokus ligger här på subjektiva faktorer såsom upplevelser av hur tid spenderas, komfort, trygghet, säkerhet, integritet och ansvar, inkluderas. Det som vanligen är i fokus såsom, pris, tid, tillgänglighet eller fysiska faktorer återfinns i analysen men som underordnat de subjektiva.

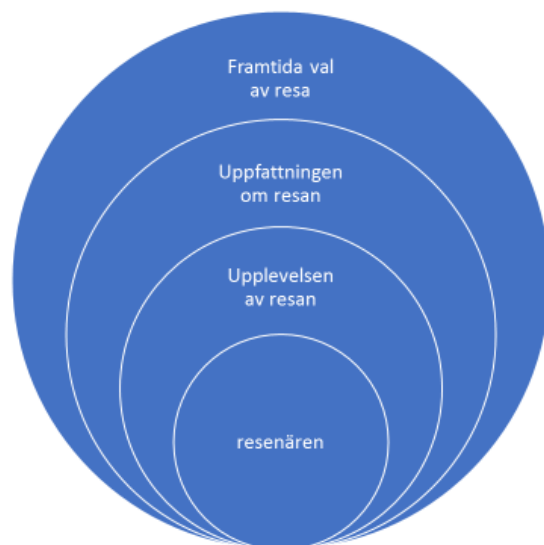
I resultatredovisningen används vissa begrepp och med resenären avser vi de unga 18–20 år i vår studie. Resan är om inget annat anges den dagliga resan till och från skolan. Färdmedlet refereras här till som bussen, men kan även vara spårvagn eller pendeltåg.

Tema A – Upplevelse av resan och dess relationer

Tema B – Uppfattningen om resan och dess förbättringspotential

Analysen resulterade i två teman, inom dessa återfinns underrubriker som förklarar och bygger upp innehållet i teman. Från resenärerna till deras framtida val av resa har analysen resulterat i två mellanliggande teman: A) Upplevelsen av resan, som beskriver situationen, vad som sker och hur det hanteras och B) Uppfattningar om resan som handlar om resenärens värderingar och behov.

Upplevelsen sker i nuet och ligger närmre individen och bildar en grund för uppfattningen. Framtidens val påverkas av resenärens attityder och upplevelser.



Figur 2. Bild över hur de två teman relaterar till resenären och framtida val eller icke val av kollektivresande.

3.1. Tema A. Resenärens upplevelse av resan och dess relationer

3.1.1. Vill vara för sig själv, sitta i sin bubbla och vakna upp/varva ned

Den bästa resan är en resa där ungdomarna får ta det lugnt, vara själva och ställa om från hemmet till skolan och vice versa. De är trötta på morgonen och likaså efter skoldagen och resan blir en återkommande rutin där de kan slappna av och ha en stund för sig själva. De vill helst inte bli störda utan det skall gå på rutin, helst inga byten eller trafikstörningar. Det skall finnas sittplats och vara lagom varmt och för att avskärma sig använder de mobilen med hörlurar. Med den kan de lyssna på musik, podcasts, ljudböcker eller surfa och svara på meddelanden, detta gör att resan känns kortare

och trevligare. Några pratar ibland med kompisar andra läser läxor, men de flesta är trötta och vill vara ifred, några sover.

Vissa morgnar är man i det tillståndet att då är man inställd på att bara få va med sig själv, lyssna på musik, lyssna på podcasten och då kan det vara väldigt skönt.

Musik och kaffe. Och hitta en bra plats, så har du ditt kaffe och musik och bara sover du eller bara sitter där och inväntar helvetet med alla folk som går på.

Mobilen är en viktig hjälp för att avskärma sig från störningar, att få vara i en annan värld eller umgås via nätet. Mobilen har var och en makt över och kan påverka, därför önskar de flesta att det fanns möjlighet att ladda mobilen ombord.

Om jag till exempel har en urladdad telefon där jag får min musik ifrån då kan jag känna att, trots att jag åker kanske bara i 20 minuter, så blir de 20 minuterna väldigt mycket längre än om jag har musik eller podcast.

Jag skulle aldrig klara det! Alltså jag kan inte klara de här minuterna som mobilen blir stängt av, så jag har jättesvårt utan telefon.

Resans längd kan variera allt ifrån 10 minuter till 1.5 timmar beroende på var personen bor i förhållande till skolan. I genomsnitt spenderar de cirka 45 minuter gånger 2, dvs 1,5 timmar per dag i kollektivtrafiken, det anser de är okej.

3.1.2. Trängsel gör det svårt att få var ifred och koppla av under resan

De flesta tycker att trängsel är den mest negativa faktorn på resan, vilket de inte kan påverka. Den är som störst vid rusningstid och är olika stor mellan olika linjer. Det finns en variation mellan resenärerna, allt ifrån att de inte får sittplats till att de inte kommer ombord på bussen.

På mina bussar är det alltid fullt av folk. Tur att jag har den första busshållplatsen för då kan jag alltid få en sittplats, men tar du den några hållplatser efter det för att du har missat bussen, då är det inte alltid du får en sittplats. I alla fall inte när du ska hem, då får du oftast stå för det är så jäkla mycket folk plus att den alltid är sen eller så åker den precis när man kommer.

Det är ju ett ganska oskönt sätt att börja morgonen på, stå och bara se på bussen på nåt sätt. EEhh men det är ingenting jag lider av jättemycket heller. Men det liksom. det ger en ingen jättebra start på morgonen helt enkelt.

Tiden då alla folk åker så är den alltid proppfull så man kommer kanske inte ens in i dörrarna faktiskt.

Alla otrivs ju liksom, ingen vill ju vara där egentligen. Men det finns inget att göra.

Vissa linjer är bättre, där kommer det extrabussar som gör att alla kommer med och resenärerna är nöjda. Några resenärer väljer att inte försöka tränga sig på en full buss utan väntar på nästa men kommer då försent till skolan. För att få en sittplats berättar några att resenärer går till ändhållplatsen, andra väljer en annan längre färdväg. Även förseningar skapar stress liksom byten mellan linjer.

Trängseln skapar fler problem då det blir dålig luft och man riskerar att få väskor i huvudet från någon medresenär. Några gillar inte när det kommer dagisgrupper på bussen, då blir det hög ljudnivå och

stimmigt, andra tycker det är stressigt med byten – om en buss blir sen så blir resten av resan också försenad.

Men optimalt hade ju vart om det var lugnt typ, för det är ju mycket – det kan vara mycket folk och mycket barn och såna grejer och så är det jättetrångt med barnvagnar för det är jätteliten plats för alla barnvagnar och då får inte alla gå på och så blir det jättestressigt.

Jag blir stressad av att det är så mycket folk. Folk knör och liksom det man håller på... alltså folk står ju vid dörrarna fastän de inte ska kliva av typ och då blir det så att de står i vägen typ och då tror jag att många och jag själv känner mig stressad liksom, inte säker på att jag kommer av, typ sådär.

Jag gillar inte stå upp när jag är nyvaken bara, så jag sitter helst ner...// det brukar alltid vara fullt liksom och så massa dagisbarn och förskolebarn och så, så det..

Trängseln leder också till att resenärer visar mindre hänsyn gentemot andra resenärer och respekten försvinner då de trängs, för att de riskerar att inte få åka med eller få en obehaglig resa.

När man ska gå av när man varit på typ en spårvagn så är det alltid nån som ska tränga sig på först innan alla hunnit gå av. Det stör mig jättemycket. Folk som inte visar respekt, liksom.

Intervjuaren: Men varför trängs man? – Mest också för de vill säkra en sittplats, på hemvägen så gäller det att man ställer sig rätt liksom för annars så riskerar man att få stå hela resan hem, så då brukar det vara... alltså man ställer sig så nära dörren som möjligt liksom.

Man är inte garanterad plats om man inte tränger sig på, kanske många tänker.

3.1.3. Föraren är viktig för komfort, stämning och trygghet men rollen är oklar

För att kunna slappna av och ha en komfortabel resa behöver föraren köra mjukt med jämn hastighet och utan tryck i kurvorna. Flera av resenärerna menar att så är inte fallet utan att resan ofta är ryckig och man har svårt att hålla sig upprätt. Det är också en av anledningarna till att man vill få en sittplats. Det är svårt att använda mobilen med bägge händer och samtidigt hålla dig fast för att inte ramla.

Jag tror att en anledning till att folk väljer att sitta ner är pga, som nån nämnde här, hur de bromsar, bussarna. Och om man är kanske sådär nyvaken eller på morgonen, då har man inte 100 procent styrka och kunna... och det är inte bara när de bromsar utan hur snabbt de axar efter de har bromsat också, så det blir ju både fram och tillbaka liksom så det. det är en del i varför jag väljer att sitta ner i alla fall. Jag orkar ju stå upp, men det är inte roligt att stå upp och behöva kämpa liksom innan skolan.

Det är väldigt lätt att ramla omkull om man står upp, man försöker stå och hålla balansen, plötsligt bara Pang så kommer det ett tvärstannande nästan.

Utän det ska vara behagligt att åka med ändå, framför allt om man står upp så tvärnitar de och så flyger man, så har man slått omkull någon och så.. det blir liksom inte så trevligt.

De resandes förtroendet för förarens körsätt är viktigt. Man känner en oro då man observerar att chauffören pratar i telefon eller ser på film. Man undrar om föraren är kapabel och observant.

Det är tre chaufförer i Kungsbacka som åkt dit nu tack vare att de suttit med mobilen när de har kört och jag har åkt med två gånger när det hänt, och det är inte direkt gött..

Om chauffören var en dålig förare, då är det liksom inte behagligt att köra för man lägger ju sitt liv på nåt sätt på chauffören.

Många av busschaufförerna känns så frånvarande ibland när de kör. Det var bara precis på vägen hit, så stannade vi på en hållplats och så öppnar han inte dörren och så börjar han nästan köra vidare mot nästa hållplats och folk får ropa – ”kan du öppna dörren?”.

Man får inget förtroende för en gubbe som liksom sitter där framme, hur bra koll har han egentligen på trafiken, hur bra koll har han på vad han håller på med.

Bussförarens bemötande spelar stor roll, även hans agerande till tredje part. Resenärerna vi pratat med anser att vissa förare är bra, andra inte och en del av de resande gillar mycket kommunikation, andra inte. Många uppskattar att föraren hälsar och är vänliga, snälla mot passagerarna.

Det skulle gynna busschaufförerna om man hade mer utbildning som handlade just om bemötandet med människor.

(Chaufförer som säger) – Jag önskar er en trevlig vecka, en trevlig helg, en fortsatt trevlig kväll och det gör ju att.. ja nånting som är trevligt som de önskar och det gör ju att man går av och man skickar en hälsning tillbaka till den busschauffören och då blir det liksom positiv feedback, så att det är en positiv känsla som man får tillbaka.

Man får ju bemöta människor för vem de är och hur de är... eh och om det är en liten unge som ska ta sig hem klockan sju på kvällen och det börjar bli mörkt så kan jag väl tycka att det är schysst att låta dem åka med i alla fall, trots att de kanske glömt busskortet den här gången.

Flera resenärer förstår inte varför föraren kör då de sprungit för att hinna med, de ser det som en negativ riktad handling. Föraren och andra resenärer skall vara schyssta och hjälpa de svaga, inte tvärtom.

För det mesta tycker jag ändå att om bussföraren ser en så stannar den men om de ser och sedan åker, det känns så där, det känns väldigt otrevligt för man är så himla nära liksom och så kollar de på en och så bara... PLING!

Då väljer chauffören att inte öppna nån av dessa två dörrar utan bara öppna första dörren. Jag har länge funderat över anledningen, om det är att de ska släppa in kylan i bussen eller varför?

Det kanske borde vara sådär nötförbud och också citrusfrukter och så det här med päls, alltså pälsdetaljer de borde få vara längst bak med hundarna. Jag menar det

är ju faktiskt folk som kan få en allergisk reaktion, så har man äkta päls får man väl va längst bak.

Jag har en funktionsnedsättning som kanske inte syns, en plexiskada, vilket gör att jag är berättigad att sitta på den platsen, men det var att jag fick inte sitta på den platsen, och sen när han tog upp detta med busschauffören så blev jag utslängd.

Resenärerna berättar att bemötandet är olika inne i stan och utanför stan. Utanför måste man gå på fram och alla skall visa upp sina färdbevis. Där är föraren också en kontrollant. Det är olika busskultur, olika mycket folk.

För ju närmare stan liksom, desto mindre koll har liksom bussföraren vilka. // Ja vilka som är med, vilka som betalt, hur riktlinjerna följs liksom... ehh och det är stor skillnad bara liksom om man tar Partille och tar några hållplatser längre ut så är det mycket hårdare.

Där går alla på där fram. Om du inte stämplar så undrar busschauffören, vad gör du typ? Varför stämplar du inte? Det händer ju aldrig någonsin i stan.

Resenärerna tycker att föraren skall ha auktoritet och säga till om det behövs, föraren skall skapa trygghet och ordning på bussen. Föraren skall säga till om folk är för högljudda, kunna kasta av bråkiga resenärer, skall ta initiativ men kan få hjälp av andra resenärer.

Det är ganska viktigt att det känns som... att chauffören är ju liksom chef över fordonet och ska ju också skapa ett tryggt rum på nåt sätt, tycker jag. Alltså det är ju den som ska hålla ordning.

Den som är tågvärd, egentligen, har väl inte makt, eller vad man ska säga, att slänga av någon, tror inte jag?

Det är väldigt mycket ansvar att lägga på en busschaufför att han har allt ansvar, men han måste ju vara nån sorts samordnare i så fall.

Det är självklart att han ska kunna slänga ut nån som inte kan bete sig i en buss eller spårvagn tycker jag. - Gäller att han gör det vid rätt tillfälle då så han inte slänger ut någon som inte gjort nåt fel egentligen.

Föraren har en trygghetsfunktion men få av resenärerna säger att de är rädda eller känner sig otrygga. Några flickor nämner att det är otryggt på mörka hållplatser särskilt på kvällen och när de är ensamma med någon på bussen. I slutet på en av intervjuerna kommer det upp ett samtal om påverkade resenärer som känns hotfulla.

När man åker hem på kvällen, typ en lördag eller en söndag så tycker jag oftast att det är ganska obehagligt.

Det är obehagligt om man hamnar lite liksom själv med dem, typ. Man kan inte riktigt gå iväg eller göra någonting.

En del fyllon bara så som bara börjar tjafsa .. en höll på lite väl mycket så hoppades man nästan att chauffören skulle kasta ut honom.

Ibland så finns det ju väldigt uppenbara knarkare på tåget som egentligen kanske borde fångas upp. Folk som sitter och snackar med sig själv och dravlar nån konstig skit typ och går fram och frågar nåt som är helt oförståeligt, det har ju hänt några gånger. De kollar ju inte ens dem för de vet att de är helt okontaktbara.

I samtalet så vänder vi på perspektivet och frågar resenärerna om de kan se resan ifrån förarens perspektiv, och det kan flera. De ser att det kan vara ett yrke som är stressigt och med hot om våld. De berättar om egna erfarenheter men få skulle vilja jobba som förare, det har låg status.

Innan när jag bodde i Biskopsgården på helgerna så brukade det alltid vara gäng och sånt som brukade spela över eller bråka med någon oskyldig liksom eller hetsa mot chauffören. Det brukar ofta vara alkohol inblandat, och då är det inte lätt för chauffören som är ensam liksom att slänga av ett helt gäng liksom och jag har varit med förut när de har liksom gått fram dit och hotat chauffören många, många gånger.

Man ser ju att majoriteten av dem som tar de jobben ser man ju liksom att, inte för att vara så fördomsfull, men man ser att det är såna som inte har så mycket att välja på liksom.

Väldigt låg status och därför är det nog som de är inte så hängivna som att hänvisa dig till ett annat ställe när du ska åka eller stanna när man sitter vid hållplatsen eller såna grejer.

Det är ju samma som städerska, det är ju inte heller jättehögt men det behövs ju.

Jag tror det är alldeles för stressigt, alldeles för mycket folk, alldeles för mycket bilar, folk som springer över spårvagnsspåren hela tiden. Jag tror inte jag skulle klara av den stressen typ och alltså sen så får man ta väldigt mycket som chaufför, alltså om man är två minuter sen så kan man lätt få höra det av folk som kliver på. Jag tror inte det skulle passa mig i alla fall.

3.2. Tema B Resenärens uppfattning om resan och dess potential

3.2.1. Många positiva till kollektivtrafiken ochvill fortsätta resa så

De flesta är positiva till kollektivtrafiken och Västtrafik får ett relativt bra betyg i genomsnitt. Resenärerna är mindre nöjda ju längre bort från staden de bor där utbud och trafiktäthet är mindre. De är i stort sätt nöjda med kollektivtrafiken, men det finns förbättringsmöjligheter.

Det ska jag säga det funkar väldigt bra, men inte perfekt.

Jag tycker det är utvecklat alltså jämfört med andra länder. // det finns såna där små förbättringar som kan göras på.. det finns det väl med det mesta liksom men, jag tycker över all att det funkar väldigt bra. Jag trivs med det så som det är idag.

Det är ju liksom såna där smågrejer som liksom vi har tagit upp som att det kan förbättras men i hela helheten så gör de ändå sitt jobb liksom. Jag kan ta mig till skolan utan några problem.

De flesta tror att de kommer att åka kollektivt då de är 25 år, de tycker att kollektivtrafiken är bra och alternativen är dåliga. Efter skolan ser de flesta inte bilen som ett alternativ, det är köer, dyrt och svårt att hitta parkering. Nu bor de unga resenärerna med föräldrarna utanför stan men om de flyttar in till centrum kanske de kan cykla istället eller gå. Men bor de kvar utanför stan eller har fritid som kräver mer resande då blir saken en annan. På frågan om varför Västtrafik ser en nedgång i kollektivresandet efter gymnasiet, svarar flera att det beror till stor del på det höga priset. De kommer inte att ha så stora inkomster, speciellt om de ska bo själva och betala hyra och räkningar.

Även om jag hade bil och körkort så skulle jag nog inte köra ändå för att det är inte så jättelångt och jag trivs med att åka kollektivt, jag tycker det är rätt mysigt att bara sitta och fundera på morgonen.

Bor jag kvar i Göteborg så tror jag att jag kommer att fortsätta åka kollektivt för jag tycker att kollektivtrafiken är så pass smidig här.

Jag tycker att kollektivtrafiken är ett väldigt bra sätt att ta sig fram så jag kommer nog försöka få ihop det ekonomisk så att man kan ett sånt här månadskort // om jag typ studerar på Göteborgs universitet så vet jag ju också att jag kan spara ganska mycket pengar på att cykla eftersom jag bor så pass centralt då också.

Det kanske inte är värt att köra runt liksom med tanke på trängselskatt och parkering och allt möjligt så det är inte riktigt värt det, så då skulle man bara åka kollektiv så länge.

Om du bor långt ifrån stan där det tar en bit att ta sig hem då hade man kanske övervägt att ta sig in på ett annat sätt

Jag kan tänka mig att åka kollektivtrafik så länge priserna inte är för höga, för då blir det plötsligt mer förmånligt att ta bilen eller blir skjutsad.

Ja det blir ju jobbigare att åka kollektivt, du måste ju ha ett jobb för att kunna få ihop de pengarna. Har du inte det så går det ju inte...

Man kanske överväger en extra gång, att ska jag ta spårvagnen eller ska jag gå de här hållplatserna som jag egentligen kan gå eller ska jag ta spårvagnen.

3.2.2. Västtrafiks förbättringsmöjligheter

Då kollektivtrafiken skulle betygsättas kom det flera förslag på hur den skulle kunna få toppbetyg och bli bättre. Flera av dessa är mer av fysisk/praktisk karaktär, vilket är lättare att beskriva och tala om. Nedan följer exempel på ett antal förslag:

- Fler bussar så att trängseln blev mindre
- Mer serviceinriktade förare
- Att alla skolbarn hade skolkort och att dessa gällde lika för alla
- Möjlighet att ladda mobilen vid sätet
- Fler direktbussar så att det blir färre byten
- Att appen visar var spårvagnen är i realtid
- Bättre luftkonditionering särskilt på sommaren
- Öka sittplatsutrymmet
- Skapa möjlighet att kunna ha med sig något bagage
- Bättre hittegodshantering, nåt system där man kan kontakta föraren

- Fler elbussar
- Mindre komplicerat biljettsystem
- Samma betalningssystem/priser över kommungränser
- Fler linjer gärna på tvären
- Mer ljus vid hållplatser utanför centrum, ev. kameraövervakning.

3.2.3. Vad får kollektivresandet kosta?

Flera påpekar att det finns ekonomiska orättvisor i systemet, om man t ex bor på fel sida av taxegränsen mellan kommuner så blir det orimligt dyrt. Någon påpekar att i Norrland är resor med kollektivtrafiken gratis i flera kommuner och att det är bra. En annan påpekar att det inte kostar något om man har skolkort. På frågan om vad de tycker att det borde kosta svarade de:

Ja men lite sådär som fritidskortet. Liksom att man har den möjligheten, ja alltså det kan vara lite dyrare men just nu så finns det inget sånt alternativ när du är över 20 att kunna åka så, om du åker så pass bekvämt som man gör.// -Måste den gränsen dras vid 20 liksom? De flesta är ju studenter upp till 25 liksom. Så det är lite konstigt tycker jag.

Jag skulle tycka när man är student att man skulle ta det så billigt som möjligt. //450 per månad. // jag det räcker med 250 eller 200 max // Ja, ungdomar, de som är studenter.

Ifall det är nån som är studerande och inte jobbar så kommer den personen inte kunna betala för allt detta liksom, det är ren logik så för då sänks priserna på nåt sätt och för de som arbetar heltid, de har de vanliga priser. Det känns ändå ganska rimligt. // Det känns lite mer rättvist.

Det är väl relativt men just nu när man inte har så jäkla mycket pengar så är det ju chill att man har skolkort liksom.

När man lånar sina föräldrars månadskort så tror jag en biljett kostar 24 spänn, det tycker jag är dyrt. Jag tycker det är dyrt med 24 spänn. // Alltså det är på gränsen redan nu. Om man ska till skolan och hem, så är det 50 spänn per dag, det är rätt många gånger i veckan.

Jag skulle säga 500 spänn i månaden skulle vara rimligt, nu ligger det på 850 och det... alltså, eftersom jag bor i Partille kommun så får jag inte ett skolkort av skolan och det har jag inte fått i hela gymnasiet eller högstadiet.

Men jag tycker det skulle vara gratis tills vi är klara med gymnasiet. //Jag skulle gärna vilja ha att det skulle gälla röda dagar och helger och.. jul- och höstlovet.

3.2.4. Är fuskåkning ett alternativ?

På frågan om fuskåkning var ett alternativ svarade de olika fokusgrupperna på skilda sätt. Den första med få deltagare var tveksamma till fuskåkning medan de två med fler personer var mer positiva. Det fanns för flera en logisk koppling mellan att man inte hade råd och lösningen var att åka gratis. Andra tyckte att systemet var utformat så att det gick att fuskåka så varför inte göra det. Någon pratade om fördelningspolitiska aspekter och subventioner. Några framför att det känns obehagligt att fuskåka.

Jag skulle ljuga om jag säger att jag aldrig skulle göra det men liksom det funkar ju inte att åka tåg liksom och sen känns det ju inte helt rätt... samtidigt så är det ju jobbigt att - .. hela tiden vara på sin vakt.// – Ja, man kan liksom inte göra det varje gång. Man åker ju fast tillslut. Och det funkar inte..

Man tar ju sig runt gratis hela Göteborg utan problem, egentligen alltså det är ingen som kollar och de här kontrollanterna är rätt lätta att se... Tror det är väldigt få som betalar på spårvagnar och bussar, det är liksom bara att gå på, gå av, gå på, gå av...

Vi har ju den här facebook gruppen "Kontrollanter i Göteborg" ...// - ... där uppdaterar de var kontrollanter är så kan man gå av..- Alltså så länge priserna är så höga..

Vill man att folk ska åka mer kollektivt får man faktiskt sänka priserna liksom, så funkar det ju med allt liksom. Att det får bli subventionerat av staten eller nåt, alltså att den höjda bensinskatten betalar lite för kollektivtrafiken.

Ser man inga kontrollanter så drar man inte kortet utan då gör man en snabbscanning för att hålla nere kostnaderna //. Ser jag ingen så varför ska jag betala då för?

Det känns inte bra, man måste kunna slappna av.

Det finns en osäkerhet om man skall stämpla eller inte stämpla skolkortet. En resenär ser en koppling mellan registrering av kort och fulla bussar, så att om man inte stämplar blir det inte synligt hur många som åker och trängseln blir inte tydlig för operatören.

*Ryktet säger att man får 50 kr i böter om man inte har stämplat eller nånting.
– Nej det stämmer inte. – Men jag tror att bara de vuxna, eller de som köper månadskort, som måste stämpla varje gång.*

Eftersom vi åker gratis och det inte heller är något krav på att man stämplar så blir det ju så att på helger och så, så glömmer jag ofta att stämpla alltså det är inte så att jag medvetet typ "nu ska jag smita ifrån det", utan man har en rutin av att inte behöva stämpla när man går på en vagn för att det så här, ja men det är skit samma, skolkortet gäller ändå.

Jag stämplade i början, typ av ettan i tre månader eftersom det bara var jag av alla jag kände så kändes det lite meningslöst bara.. ok, en som stämplar – bra statistik de har!

Jo men det alltså jag har varit med om att det kanske tagit 15 minuter, att man står utanför för att det är en sån jävla kö för att det är så mycket folk som ska på och det är ingen, alltså då måste man verkligen stämpla.

3.2.5. Vad finns det nu för alternativ till kollektivresan?

De flesta har inget alternativ förutom Västtrafik men några kan välja olika färdvägar. Om arbetstiden stämmer med skoltiden kan några samåka delar eller hela vägen med sina föräldrar, det ger dem en tidsvinst. Några har redan körkort och tillgång till bil men åker ändå inte bil och ett par har MC som de körde i början men slutade då det var opraktiskt med all utrustning som skulle med till skolan. En

person cyklar till skolan vid fint väder och vissa går en del av sträckan till skolan. De flesta tänker inte på att deras resa med kollektivtrafiken är miljövänligt.

Om det riktigt skiter sig så kan man ta motorcykeln på 10 minuter in och ställa sig gratis utanför skolan. // då måste man göra sig av med alla kläder och hjälmar och allting någonstans och skåpen är inte så stora så det lättaste är att ta kollektivtrafiken eller bussen.

Jag cyklar också ibland hela vägen till skolan // fint väder så är det ganska trevligt. Så kan jag cykla genom Slottskogen, så jag tycker det är en trevlig miljö.

Från Kungsbacka går jag till skolan för bussar finns inte hela tiden.

Jag brukar inte tänka på det (miljövänligt) när jag åker kollektivtrafik men när man åker bil så, ah kollektivtrafik är ändå mycket fräckare.

3.2.6. Bilens för och nackdelar

Bilen är inget bra alternativ för det är för mycket köer och för lite p-platser. Ungdomarna pendlar till/från skolan med kollektivtrafiken men på fritid och helger kanske de reser på annat sätt.

Tiden går åt att hitta parkering, tiden går åt att välja... så i längden blir det ju inte gynnat. Det är därför jag inte tar bilen för jag märker ju att det är bättre att ta bussen, men det är ju så begränsat eftersom man bara har ett urval av bussar så det är ju nackdelen med det.

Det beror på köerna. Eftersom jag bor så långt ut så måste jag åka (med bil) nästan vid 6 på morgonen för att kunna komma i vettig tid.

Det är olika när man åker till skolan tar man bussen, men annars på helgerna tar man oftast bilen.

Vi har en bil i familjen som alla kan använda men anledningen att man inte skaffade var för att man inte hade något behov, för kollektivtrafiken fanns ju // Jag använder ju bussen hela tiden så varför ska jag ta bilen?

Körkort är inte ett måste för denna grupp. Några ser det som en jobbmöjlighet och en väg till mögenhet som ökar oberoendet till föräldrarna. Män är mer intresserade av bil och körkort medan kvinnor är det i mindre utsträckning. De flesta deltagarna med invandrarbakgrund vill ha bil så snart det är möjligt, både män och kvinnor. En del har föräldrar som tycker de skall ta körkort för att man behöver det sedan då man får barn och familj.

Ja, jag är inte så intresserad av körkort. Lite en grej att man "måste" ha då, men jag tycker inte det känns nödvändigt just nu. Jag skulle bara ha det ändå, jag skulle inte använda det.

Man kanske vill ha ett körkort för att kunna skaffa jobb och sen tänker jag så där långt fram tiden när man skaffar familj och sånt, att det är skönt att skaffa körkortet innan man står där med typ tre barn som skriker, då är det ju liksom skönt att ha det fixat.

Jag känner det finns alldeles för mycket bra jobbmöjligheter ehh.. om du har körkort. Det öppnas upp väldigt mycket, speciellt om jag tänker jobba ett år liksom så är det väldigt bra att ha det, tycker jag.

Jag tänkte köpa eget. (bil) // Det finns vissa som inte kan cykla, som jag.

Jag är äldst i min familj utan pappa så oftast behöver man när man handlar och såna saker, för tunga grejer behöver man. Och så om nån blir sjuk hemma så slipper man ringa ambulansen eller leta efter nån taxi man har bil hemma, men det är dyrt och betala skatten och parkeringen och.. så det, men jag kommer inte köra till skolan varje dag.

Man blir inte så beroende av sina föräldrar, som typ skjutsar hit och dit.

De som bor utanför staden är mer motiverade att ta körkort än de som bor centralt, likaså de som behöver resa mycket tidigt eller utanför tidtabellstid då det kan vara otryggt. Körkortet kan också behövas för vissa fritidsaktiviteter

Om man bor centralt t ex som i Flatås eller Eriksbergs så har man ju inte jättemycket användning för ett körkort för det är så pass komplicerat att köra här i stan och leta efter parkeringsplatser och så vidare och så vidare.

Jag behöver ta körkort för om jag ska åka ut till Tjörn som jag behöver göra ibland, på helgerna går det inte riktigt.

Jag funderar på att ta körkort ganska fort för att just för att det tar för mig 45-50 minuter att ta mig till min praktikplats men det tar 10 minuter att köra.

Tidigt på morgonen typ 6 alltså det är jättemörkt, jag måste åka hemifrån typ kvart i fem på morgonen, och det är jättemörkt och det är läskigt. Det är bättre när man går upp så tidigt på morgonen att köra bil istället, inte sitta i spårvagnen ensam och promenera till hållplatsen.

Jag måste ha bilen för att ta mig till mina träningar. Jag tänker inte släpa liksom 30 kilo bandyväska på bussen och sen gå //. Om inte föräldrarna ska behöva skjutsa, men det är de glada att de slipper.

På frågan om hur de tänker om att de själva är kollektivresenärer och flera av deras föräldrar tar bilen till jobbet, svarar de att det är naturligt, det är så det är. De ser att bil är något man behöver längre fram då man har barn. De påpekar att miljömedvetenheten ökat, men man gör ändå det som är mest bekvämt trots att det är dyrt. Om man vänjer sig vid bilen är det sedan svårt att anpassa sig efter kollektivtrafiken.

När man är vuxen och kan då ha sina egna pengar så är man lite latare och så tar man bilen och det är lite mer praktiskt

Folk kommer ju inte byta från bil innan det blir typ ohållbart att ha en bil. De kommer ta det som är bekvämast att göra, men alltså jag tror inte att folk skulle överge bilen för kollektivtrafik om de inte såhär var tvungna.

Man är van vid bilen och vägrar liksom släppa det för att inte behöva anpassa sig efter spårvagnar eller bussar eller vad som helst, gött att ha bilen och göra vad jag vill i princip, kanske lite så...

Om man har riktigt långt och pendla, sådär vardagspendla så får man se till att skaffa sig en bil annars håller det inte i längden

Jadå tänker jag att det är ju inte förrän man har egen bil och det kan ju vara jättelångt fram.

Tre deltagare svarar att de redan har körkort och tolv håller på att ta, de svarar i större utsträckning att de skulle överge kollektivtrafiken för bilen. Det ger ett oberoende gentemot kollektivtrafiken. Ett bättre bilalternativ som framförs är elbil eller att vara med i bil-pool.

Med en elbil så känns det som att det kommer att vara det som jag kommer vilja ha.

Man blir ju mer mobil, man blir mer rörlig det är så. Man får inte jobb om man inte har körkort, det är nåt som man bör ha i dagens samhälle för att kunna vara attraktiv.

Man vill inte vara beroende av Västtrafik hela tiden.

Jag kör i stort sett varje dag men sen behöver jag bil, dels för mina jobb och dels för att jag bor långt ut och sen är ju bussarna alltid så himla sega ute vid mig så det orkar jag inte ta.

Ja jag behöver nog inte mitt körkort egentligen, men nu har det mest blivit att jag kör så där bekvämlighetssaker när jag inte orkar åka.

Alltså det är jättemånga vuxna som pendlar till jobbet också liksom, så det är inget som säger att man måste ha en bil sen.

När du blir lite äldre och kanske så här skaffar barn så brukar du ju skaffa en bil för det är väldigt praktiskt och sen när du har en bil så är det väl på nåt sätt så att du vill använda den bilen, om du köper en bil och låter den stå där så är det inte så praktiskt och då är det ju bra att underhålla den på nåt sätt. Och så kanske du blir mer bekväm, så där ja jag orkar nog inte gå dit så tar du bilen.

3.2.7. Man upplever sig inte som kund, har inget val, och är glada att bli lyssnade till

Eftersom de unga resenärerna inte betalat skolkortet eller haft kontakt med Västtrafik känner de sig inte som kunder. Kontakten med Västtrafik är t.ex. då de tappat bort något i kollektivtrafiken och de är inte nöjda med hittegodshanteringen. Några har ringt och klagat på uteblivna turer, men har inte upplevt att budskapet mottagits och åtgärdats. Någon har blivit hänvisad till taxi, vilket inte fungerar om man inte kan lägga ut för taxiresan. På frågan om när de känner sig som kunder, svarade de att det var när de fick betala själva. Någon funderade över att de tog för givet att det kommer komma ett busskort på våren och ett på hösten och det kommer gälla hela tiden och det är bara att åka när man känner för det. Här följer några röster:

Man känner det när man betalar. Sms-biljetter till exempel.. då gör man ju ett kortköp där och då..// När jag har skolkortet så tänker jag inte så mycket på det utan då bär jag ju alltid det med mig och så är det nån annan som betalar liksom.

Men när man har skolkort känner man sig mer som en användare av Västtrafik, inte som en riktig kund så.

Jag tänker att kund är ju nåt man väljer att vara för att man uppskattar produkten, men med Västtrafik så är det inte riktigt att man har nåt val. // Det finns ju inga alternativ till Västtrafik, man får ju ta det som är liksom. Man är ju inte frivillig kund om man säger så..

Jag känner mig inte som en kund, det känns som att det är något jag får av skolan.

Man är ju inte kund, det är ju kommunen som är kunden i så fall.

På frågan om vad som fick dem att delta i detta forskningsprojekt svarade de att ersättningen hade lockat. Även om ersättningen är bra att få så fanns det också en önskan om att bli lyssnad till och kunna påverka.

Det lät inte helt tråkigt och 400 spänn är 400 spänn.

Att man kanske kan bidra till något, det är ju ändå ett forskningsprojekt och ja det är ganska viktigt med kollektivtrafik, det är liksom det är en viktig del typ.

Alla kommuner får ju inte busskort och jag tänkte att det är kanske något jag kan påverka.

3.2.8. Framtidens kollektivtrafik?

Framtidens kollektivtrafik kändes avlägsen för deltagarna men de flesta trodde att det skulle vara som idag fast bättre och utökat. De som ville ha körkort och bil trodde att det skulle bli fler bilar medan de som inte var så intresserade av bil trodde att det skulle bli färre:

Kollektivtrafik, jag vet inte om det kommer att ta över allting liksom så, men det är bra att det finns såklart. Det minskar ju mycket liksom, utsläpp, det blir billigare för folket också tror jag, det är väl billigare att åka kollektivt än att äga en bil.

Några pratar om att det blir sänkta priser på biljetterna, så kan det bli mer attraktivt. En irriterar sig på att allt ska bara handla om pengar, medan en annan svarar att relativt sett får man väl ändå säga att det är ganska billigt. Flera anser att åldersgränsen för gratis kollektivtrafik borde höjas, tills man har skaffat sig ett jobb och kan betala själv. Ett förslag är att få gratis buss tills de är 27 eller 28 år.

Man kommer ju välja förmodligen buss, kollektivtrafik när man väl har ett jobb för man kommer inse att det är bättre än att ha en bil, för du kommer märka att bilkostnaden bli dyrare och då kommer man i sin tur betala tillbaka den summan.

Några förslag från resenärerna på hur framtidens lokala resande blir:

- Linbana över älven – Ja det är nåt ägg eller nåt sånt – Coolt! – Som en skidlift – Det verkar läskigt.
- Mer tillgänglig för alla, förhoppningsvis. // Anpassa priser till olika grupper.
- Wifi kommer bli tillgängligt på alla bussar och laddningsmöjlighet.
- Utökade linjer till nya stadsdelar så det inte blir så fullt på bussarna.
- Snabbtåg mellan några, typ resepunkter, Frölunda Torg, Centralen, Backaplan.

- Mycket snabbare bussar. Större bussar, dubbeldäckare.
- Mycket automatiserat. Elbilspooler snackas det om, som är självkörande. ”Lite så att man säger vad man vill och så kommer det nån bil och hämtar upp en. Det hade ju man varit villig att betala rätt mycket mer för också. Eftersom det hade varit otroligt smidigt”.
- Fler el-bussar.
- Där biltrafiken går, det kanske är smidigare om bussen eller tåget går där istället.

3.3. Sammanfattande bild av teman



Figur 3. Bild på hur teman relaterar till varandra med A) upplevelser: den bästa reseupplevelsen är att få sitta ifred, utan trängsel där föraren kör mjukt och är vänlig men bestämd. B) uppfattningen av resan är att den är bra men kan förbättras genom bl.a. schyssta villkor och priser. Nu har man inget val och känner sig inte som kund men i framtiden vill man fortsätta åka kollektivt.

4. Diskussion

Två teman var resultatet av analysen som visade på viktiga subjektiva faktorer där även faktiska/fysiska faktorer inkluderades som ett stöd för upplevelsen eller uppfattningen av resan. Det första temat var resenärens upplevelse av resan med faktorer som bidrog till eller förhindrade en positiv upplevelse. Resultaten visade att denna grupp resenärer önskade få vara i fred och vila under resan, därför behövde de avskärma sig från omgivningen och då var mobilen ett stöd. Under resan ville de slappna av utan avbrott och störande moment, de ville helst att det blev en rutin där de kan sitta i sin egen värld och varva upp eller ned beroende på resa. Temat visar på hur resenärerna hanterar tiden och förflyttningen och vad som förhindrar eller stödjer en mer tillfredsställande resa. Det är många faktorer som resenärerna uppgav att de inte kunde påverka men om mobilen är laddad har de något de kan påverka och ägna sig åt. I vår studie önskade resenärerna att resan skulle vara ett tillfälle för att koppla av, därför gjorde de ofta något för att skärma av medresenärerna. Resan kan fungera som ett rum där det är tillåtet att göra ingenting, men också som ett rum där resenären själv har makten att fylla på med innehåll, exempelvis genom att lyssna på musik eller annat (jämför t.ex. lektionssalen där läroplan och lärare har makten över innehållet).

I en fallstudie från Tokyo skriver Ohmori och Harata (2008) att generellt uppfattas resor som en aktivitet med fokus på målet och restiden ses som bortkastad tid. Om de resande kan engagera sig i aktiviteter kunde resan ses som en produktiv tid. Våra resultat indikerar att tiden på bussen, spårvagnen eller pendeltåget ges ett innehåll av de unga resenärerna. En förståelse för denna värdeskapande process har studerats i forskningen av Malmqvist och Andersson (2010). Om resenärens behov och önskemål kunde mötas blir restiden meningsfull och får ett syfte. Det blir en egen stund på dagen då man får koppla av. När de resande blir äldre blir kanske tidsprioriteringen annorlunda, då upplever man kanske istället tiden borta från barn och andra aktiviteter som inte kan göras på bussen, som onödigt och stressande trots att man behöver ett ”mellanrum” mellan arbetet på arbetsplatsen och sysslorna i hemmet. En stund för reflektion och omställning.

De unga resenärerna uppgav att trängsel motverkade en lugn resa och var svår att styra. Trängseln varierade från brist på sittplats till att man inte kommer på bussen. Då de unga är trötta, vill läsa läxor eller använda bägge händerna med mobilen behöver de en sittplats. När det är trångt riskerar man att få väskor i huvudet och det kan bli mycket varmt. Ohmori och Harata (2008) skriver också att tåg med bättre platsutrymme och större privat trygghetszon skulle kunna få resenärerna att göra aktiviteter de skulle önska, några resenärer skulle vilja betala för det. Unga resenärer har förmodligen låg betalningsförmåga, men en önskan om just större utrymme. Carlestam et al. (2012) visade ett missnöje med kollektivtrafiken orsakad av bl.a. trängsel, förseningar, smutsighet och otrygghet på kvällstid, samtidigt tyckte de att kollektivtrafiken hade stor potential och önskade att den skulle bli bättre. De fann stora fördelar med att under resan kunna läsa, studera, umgås eller prata i mobilen. Här finns likheter med vår studie där dessa faktorer påverkade upplevelsen av att få vara i sin egen ”bubbla” och hur detta i sin tur påverkade upplevelsen av resan.

Några av deltagarna uppgav också att trängseln ledde till ett respektlöst beteende mellan passagerare, för många ville komma först till en sittplats eller kunna komma ombord. På hållplatserna finns ingen från leverantörens sida som styr eller skapar ordning, så det blir en kamp om att komma först. Fulla bussar kan på kort sikt ge bättre ekonomi men överfulla bussar kan ge en negativ effekt så att resenärerna vill lämna kollektivtrafiken, den dagen de får ett val. Dickinson och Wretstrand (2015) skriver att de vanliga styrmedlen är: ekonomiska (pris) administrativa (tid) informativa (felinfo), mer effektivt utnyttjande kan sänka attraktiviteten.

Under resan fanns en interaktion med medpassagerare, förare och andra. Det fanns även en förväntan och önskan kring hur den interaktionen skulle ske. Föraren förväntades agera professionellt med en lugn och säker körning och samtidigt ha ett kundorienterat bemötande. När resenären upplevde att förväntningarna inte införades var det negativt för resan och när de infördes eller överträffades var detta positivt. När det gällde medpassagerarna så fanns en förväntan att dessa till största del skulle hålla sig

på sin kant och lämna utrymme för resenären att skärma av sig. Ibland infriades inte detta vilket kunde bero på andra medpassageraren direkt (t.ex. en dagisgrupp med barn som skrånade) eller mer indirekt att medpassagerare inkräktade, inte för att de vill eller har för avsikt att så göra, utan till följd av trängsel. Den negativa upplevelsen delades säkerligen av den inkräktande, som på motsvarande sätt upplever sin egen personliga sfär som för liten för ett bekvämt resande.

Förarens körteknik påverkade också deltagarnas upplevelse av resan. Många resor beskrevs som ryckiga, för föraren gasar och bromsar häftigt och trycker på i kurvorna så att man inte kunde hålla sig fast utan ramlar. Det ger inte en avslappnade resa. Men en trevlig chaufför som hälsar och är vänlig kan påverka fortsättningen på dagen positivt. De ansåg att föraren var viktig för resan, därför önskades fler chaufförer som är service-inriktade och förare som säger till och visar att de har ansvar för ordningen i bussen. I vår studie nämndes sällan upplevelse av otrygghet, förmodligen för att vi hade fokus på resor till och från skolan. Några kvinnor nämnde otrygghet på kvällar och tidiga mornar då de var ensamma på bussen eller vid hållplatsen. De framhöll att en bra förare kunde vara ett vakande öga och skapa trygghet.

I det andra temat – Uppfattningen om resan och dess förbättringspotential, tyckte de unga resenärerna generellt sett att kollektivtrafiken var bra men skulle kunna förbättras. De uppgav att de inte hade så mycket val, varken när det gällde andra transportsätt, andra tider eller alternativa vägar, de gör det bästa av den. Intermetra skriver i sin marknadsundersökning av 18–29 åringars resvanor (2014) att ”Många av dem som använder kollektivtrafiken gör det för att de inte har något annat alternativ. Studerande står för nästan hälften av alla resor i morgontrafiken och fler kvinnor än män åker kollektivt. Mest sällsynta i kollektivtrafiken är högavlönade tjänstemän, med betoning på män. Så länge kollektivtrafiken ses som ett alternativ som resenärerna väljer för att de måste och inte för att de vill, kommer den att ha låg status. På sikt kommer resenärerna att sträva efter att välja ett annat färdmedel”. Bengtsson och Falk (2010) studerade hur Västtrafiks kunder agerade och blev bemötta vid missnöje. De rekommenderade mer kundorienterad klagomålshantering

Ett förvånande resultat var att de unga resenärerna i vår studie var så positiva till kollektivtrafiken med tanke på att Västtrafik ser ett tapp av resenärer efter att de slutar skolan. I Hägglunds studie (2014) framkommer att de som byter snarare är negativa till biltrafiken än positiva till kollektivtrafiken. Hägglund visar på samband mellan ekonomi och val av färdmedel (bensinpris, parkering, trängselskatt osv). De som byter i ”fel” riktning tenderar att göra det pga. missnöje med kollektivtrafiken i samband med mindre bekymrande om biltrafikens nackdelar. Nilssons (2011) studie fann att svenska folket är positiva till kollektivtrafik, fler var nöjda än missnöjda med kollektivtrafik. Mest positiva är de i Skåne och mest missnöjda är de i nordligaste länen, Västra Götaland hamnar i mitten. I innevarande studie kunde vi se att det var skillnad så att de som bodde mer i centrum var mer nöjda än de i kranskommunerna, där turtätheten och linjerna är färre. De unga resenärerna uttryckte att resa var mycket viktigt och positivt för dem, inte bara till skolan men till kompisar och på fritiden, de uppskattade möjligheten att kunna resa på sommaren. Den positiva inställningen till kollektivtrafiken är inte så uttalad av de unga i mindre orter visar (Book och Levin, 2017) en pågående K2-studie i Uddevalla, där man intervjuat 50 högstadiel elever om deras resor och syn på kollektivtrafiken. Berg och Thuresson (2017) skriver i sin litteraturstudie om transportlösningar på landsbygden att flera författare drar slutsatsen att ökad bilanvändning leder till nedlagd kollektivtrafik och att de som drabbas är äldre, ungdomar, funktionshindrade och hushåll med låga inkomster.

I vår studie hade tre av deltagarna körkort och tolv höll på att ta körkort. De ungdomar som har föräldrar med högre utbildning har större tillgång till bil. De som bodde längre ut från stan eller jobbade utanför turtidtabellen visade sig vara mer motiverade till att köra bil. I likhet med en studie av Forward et al (2010) visade resultaten att ungdomars främsta motiv för att ta körkort är rörelsefrihet, minskat beroende av andra för sitt resande, kunna underlätta fritidsresor samt inte minst öka möjligheten att få arbete. Flera deltagare med invandrarbakgrund, både män och kvinnor hade i vår studie klara mål för att ta körkort och ha bil.

De unga resenärerna upplever sig inte som kund förrän de köper sin resa. Skolkortet upplever de att de får och vet inte dess pris. En del förstår inte heller varför de ska betala om de inte åker fast för fuskåkning, som att systemet betalar sig själv utan biljettintäkter. Någon koppling till trängsel eller andra faktorer uppper de inte heller, önskan är både billigt och gott om plats. Denna grupp och kanske denna generation tycker att det är mycket viktigt att samhället är ”schysst”, framförallt schysst mot de svagare eller de som inte har ekonomi att betala, flera ansåg att man skall betala efter förmåga. Dickinson och Wretstrand (2015) skriver att nolltaxa leder till att fler ”fattiga” reser, vilket innebär att det inte är bilresenärerna som går över till kollektivtrafiken utan andra grupper av resenärer. Detta är möjligtvis just de unga i åldersgruppen efter gymnasiet som inte studerar och som slutar åka kollektivt, men skulle fortsätta om det var billigare. Friman och Olsson (2015) skriver att komfort har stor betydelse för resenärens tillfredsställelse med kollektivtrafiken och kan handla om många olika saker både upplevda och fysiska faktorer, exempelvis förarens körstil och bemötande likaså trängsel och pålitlighet. Brist på information kan leda till upplevelser av opålitlighet och att folk väljer bort kollektivtrafiken. De skriver vidare att det framgår av olika studier att det inte primärt är priset utan snarare andra kvalitéer som avgör om resenären stannar kvar.

De unga i vår studie refererar till vuxenvärlden som något som kommer då de blir mer oberoende och får hem och barn, vilket ligger långt bort i framtiden. De ser en mellanperiod då de förmodligen kommer att ha dålig ekonomi vare sig de jobbar eller läser vidare. Vi vet ännu inte hurvida denna grupp kommer att resa med kollektivtrafiken då de slutat gymnasiet om ett år. Är de kvar i kollektivtrafiken men fuskåker, har de flyttat till centrum och cyklar eller går, eller har de tagit körkort och lånat en bil? Längtan efter bil var störst hos männen, medan fler ville ta körkort främst för att få jobb eller vara oberoende, de flesta tänkte ändå att de skulle åka kollektivt i framtiden. En jämförelse av Intermetras marknadsundersökning 2014 ”Synen på att pendla kollektivt”, där de undersökte 18–29 åringars resvanor, svarade 55 % att det inte alls var troligt att de kommer att börja pendla kollektivt minst en dag i veckan inom de närmaste åren I jämförelse med vår studie så inkluderar Intermetras marknadsundersökning deltagare som är något äldre och kanske därmed redan tappats från kollektivtrafiken vilket också avspeglar sig i deras resultat. Vi har aktivt valt den grupp som åker kollektivt och är i en ålder innan tappet av resenärer sker. Vi tror att det är av vikt att arbeta aktivt med gruppen unga resenärer mellan 18 och 20 år för att behålla den viljan som uppenbarligen finns.

Vår studie bekräftar att kollektivresan för de unga resenärerna inte är ett aktivt val ur miljösynpunkt då de inte upplever sig ha något val. I framtiden vill de se fler elbussar och elbilar, vilket är i linje med Carlestams et al. studie (2012) där ungdomarna tänkte att tekniken skulle lösa bilismens miljöproblem genom en fossilfri fordonsflotta. Det framkom också att vardagspendlarna i framtiden kanske blir mer av konsumenter som väljer den ’vara’ dvs transportsätt som passar dem bäst, dvs en tillit till marknadslösningar. Även Christensen et al (2007) argumenterar i sin artikel om att transportleverantörerna skall finna rätt arbete för sin produkt, de menar att kunden vill ha något utfört och kommer att leta efter den produkt som bäst kan leverera detta. Det är inte resenären utan vad det är resenären vill ha ut av själva resan som skall vara i fokus. Detta är ett möjligt resonemang då kunden upplever sig ha ett val, men kollektivtrafiken är sällan i en konkurrensutsatt situation och det kollektiva i trafiken handlar kanske om att ta ett gemensamt ansvar och att vara schysst mot de svagare, så som våra unga resenärer önskar.

Det visade sig vara svårt att rekrytera gruppen unga 18–20 år till föreliggande studie. Dels är gruppen svår att nå ut till, dels är den svår att få att ställa upp. De som valde att delta i gruppen gjorde detta främst för ersättningen även om deras vilja att påverka också spelade in. Det är möjligt att de som deltog i fokusgrupperna inte fullt ut representerar den grupp unga resenärer som vi ville undersöka. Vi kan ändå se att grupperna hade en god könsfördelning, att deltagarna har olika social bakgrund och från olika geografiska delar inom storstadsområdet. Trots det relativt lilla antalet deltagare visar resultaten på intressanta upplevelser och uppfattningar som är centrala för valet att stanna kvar som resenär i kollektivtrafiken. Faktorerna kan antas vara väsentliga för gruppen vi rekryterat ifrån, även om det kan skilja sig åt vad individerna lägger vikt vid. En större generaliserbar undersökning av

denna grupp vore därför bra men ännu mer väsentligt vore att följa åldersgruppen över tid och studera deras upplevelser och uppfattningar vid framtida val av färdmedel.

Slutligen kan vi summera att gruppen unga resenärer kanske inte är så homogen som man först tror och att olika åldrar har olika behov och hur man upplever tiden under resan. Vår grupp vill vara ifred medan de yngre (Westman et al, 2015) och kanske de äldre vill umgås mer på bussen. De unga behöver inte stressa hem för att ta hand om hem och barn, de hade kanske ändå suttit och vilat med mobilen. De upplever sig inte som vuxna ännu, kanske för att de har så få påverkansmöjligheter och är beroende av kollektivtrafiken. Vår studie har titeln ”vad styr våra val eller icke val i kollektivtrafiken” och de unga i vår studie hävdade att de inte upplevde sig ha så många val. Frågan är hur deras upplevelser och uppfattningar i dag kommer att påverka framtida val. De säger nu att de vill fortsätta resa kollektivt, men deras val kommer att ställas mot att få vara ifred utan trängsel och ryckig körning, att få ett vänligt bemötande, bra information om trafikläget och större oberoende.

5. Utvecklingsmöjligheter

Syftet med studien var att utforska kvalitativa faktorer bakom resenärers val. Västtrafik, vår partner i projektet, önskade användbara resultat som de kunde arbeta med då det gällde gruppen unga 18–20 år. Här följer några förslag utifrån studien för att behålla unga resenärer i kollektivtrafiken. Följande idéer skulle kunna utvecklas både på kort sikt och på längre sikt genom forskning:

- Hur skulle resan kunna bli mer lugn och skön?
 - Laddningsmöjlighet, men hur då i en full buss?
 - Är trängselproblemet kartlagt, ekonomi eller logistik?
 - Trafikvärdar för att skapa ordning och gränser i trängseln.
 - Dialog med skolor om alternativ start/slut på skoldagen.
 - Mer forskning kring resenärens önskan om att vara i sin bubbla.

- Föraren är viktig, sätt fokus på dessa.
 - Körstil, vad beror den på, kan den ändras?
 - Kompetensutveckling, vet de hur mycket de betyder?
 - Vad är deras roll, är de kapten på bussen, befogenheter?
 - Yrkesstolthet, status, respekt.
 - Mer forskning behövs med fokus på föraren, resenären och organisationen.

- Hur skulle gruppen unga kunna uppleva sig som kunder?
 - Dela ut skolkortet på annat sätt, synliggör kostnaden!
 - Skulle krav på att stämpla skolkortet leda till ökad uppfattning av det som värdebevis?
 - Utveckla dialogen med de unga kunderna, samarbeta om förbättringar.
 - Fria sommarresor kan köpas symboliskt med information om att det är från Västtrafik.

- Vad skulle Västtrafik kunna informera om för att öka förståelsen?
 - Varför öppnar föraren inte dörrarna – för att flera skall komma i tid.
 - Vad kostar resan – andra får betala då några fuskåker.
 - Reseplaneringen är inte i realtid för hela resan, men under utveckling?
 - Visa att Västtrafik gör mycket bra, t. ex hur man samordnar många aktörer.
 - Visa att det är skolorna/kommunerna som valt olika skolkort.

6. Referenser

- Beirão, G., & Cabral, J. S. (2007). Understanding attitudes towards public transport and private car: A qualitative study. *Transport policy*, 14(6), 478-489.
- Bengtsson och Falk (2010) Västtrafik - på väg att spåra ur? *Om Västtrafiks klagomålshantering och hur de kan motverka fler missnöjda kunder inför en eventuell framtida konkurrenssituation*. Kandidatuppsats Marknadsföring Göteborgs Universitet.
- Berg, J. och Thoresson K. (2017) *Mobilitet och transportlösningar på landsbygd. En internationell litteraturstudie*. VTI notat under arbete
- Book, K., Henriksson, M., Levin, L. och Svensson, Å. (2016) *Kollektivtrafikens roll i resenärens vardagsliv, en kunskapsöversikt*. K2 WORKING PAPER 2016:17
- Book, K. & Levin, L. (2017) presentation av Living Lab, en pågående K2 studie i Uddevalla, i Lund 170330
- Carlestam, H., Blid, P. och Fernström, P. (2012). *Bekvämt och effektivt om de unga får välja, en undersökning om ungas resvanor*. RAPPORT-Unga om olika trafikslag, sex fokusgrupper med Unga Vuxna i åldern 18-24 år. Novus Trafikanalys.
- Charmaz, Kathy (2006). *Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis*. London; Thousand Oaks: SAGE.
- Christensen, C. et al (2007) *Finding the Right Job For Your Product*. MIT Sloan Management Review. Vol 48:3.
- Curry, G. Delbosc A. och Mahmoud, S. (2013). "Factors influencing young people's perception of personal safety on public transport", *Journal of public transportation*, vol. 16, nr. 1, s. 1-19, 2013.
- Dell'Olio, L., Ibeas, A., & Cecin, P. (2011). The quality of service desired by public transport users. *Transport Policy*, 18(1), 217-227.
- Dickinson, J. och Wretstrand A. (2015) *Att styra mot ökad kollektivtrafikandel. En kunskapsöversikt*. K2 Research, 2.
- Ettema, D., Friman, M., Gärling, T., Olsson, L. E., & Fujii, S. (2012). How in-vehicle activities affect work commuters' satisfaction with public transport. *Journal of Transport Geography*, 24, 215-222.
- Ettema, D., Friman, M., Gärling, T., & Olsson, L. E. (2016). *Travel Mode Use, Travel Mode Shift and Subjective Well-Being: Overview of Theories, Empirical Findings and Policy Implications*. In *Mobility, Sociability and Well-being of Urban Living* (pp. 129-150). Springer Berlin Heidelberg.
- Fahlén, D., Thulin, E. & Vilhelmson, B. (2010). *Vad gör man när man reser? En undersökning av resenärers användning av restiden i regional kollektivtrafik*, u.o.: Vinnova Rapport 2010:15.
- Forward et al (2010). *Ungdomars inställning till att ta körkort 2002-2009*. VTI rapport 694.
- Friman, M och Olsson, L.E. (2015). *Kvalitetens roll för helhetsupplevelsen i kollektivtrafiken*. SAMOT rapport.
- Hägglund, Jonas (2014) *Bil eller kollektivt – morötter och piskor för ökat kollektivresande i Annika* Bergström & Jonas Ohlsson (red) Brytningstider. Göteborgs universitet: SOM-institutet.
- Intermetra Business & Market Research Group AB (2014). *Synen på att pendla kollektivt*. Projektledare: Markus Lagerqvist
- Kottenhoff, K. och Byström, C. (2010) *När resenärerna själva får välja. Sammanställning av attityder, perceptioner och värderingar*. Avdelningen för trafik och logistik KTH, SE-100 44 Stockholm.

- Kottenhoff, K., och Sundström, J. (2011). *Samband mellan körstil och åkkomfort: förbättringspotentialen inom kollektivtrafiken*. Lång version. Kungliga tekniska högskolan.
- Kitzinger, (1994). Kitzinger J.: The methodology of focus groups: the importance of interactions between research participants, *Sociology of Health and Illness*, 1994, 16, 103–121
- Krueger, R. A. (2014). *Focus groups: A practical guide for applied research*. Sage publications.
- Lättman, K., Friman, M., & Olsson, L. E. (2016). Perceived accessibility of public transport as a potential indicator of social inclusion. *Social Inclusion*, 4(3).
- Malmqvist, H. och Andersson, P. (2010). *Handbok för processledning vid tjänsteutveckling*. VINNOVA Rapport VR 2010:12
- Morgan, D. L. (1996). Focus Groups, *Annual Review of Sociology*, 22, 129-152
- Nilsson, L. (2011) *Välfärd och service i Västra Götaland* i Annika Bergström (red) Västsvensk vardag. Göteborgs universitet: SOM-institutet.
- Ohmori, N and Harata N. (2008). How different are activities while commuting by train? A case in Tokyo. *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie* Vol 99:5:547-561
- Olsson, L. E., Gärling, T., Ettema, D., Friman, M., & Fujii, S. (2013). Happiness and satisfaction with work commute. *Social indicators research*, 111(1), 255-263.
- Paulley, N., Balcombe, R., Mackett, R., Titheridge, H., Preston, J., Wardman, M., ... & White, P. (2006). The demand for public transport: The effects of fares, quality of service, income and car ownership. *Transport Policy*, 13(4), 295-306.
- Polk, M. (2003) Are women potentially more accommodating than men to a sustainable transportation system in Sweden? *Transportation Research Part D: Transport and Environment* Volume 8, Issue 2, , Pages 75–95
- Popuri, Y., Prousaloglou, K., Ayvalik, C., Koppelman, F., & Lee, A. (2011). Importance of traveler attitudes in the choice of public transportation to work: findings from the Regional Transportation Authority Attitudinal Survey. *Transportation*, 38(4), 643-661.
- Redman, Friman, Gärling, & Hartig (2013). Quality attributes of public transport that attract car users: A research review. *Transport Policy*, 25, 119-127.
- Ryan, G.W. and Bernard, H. R. (2003). Techniques to identify themes. *Field Methods*, 15, 85–109.
- Simons, D., Clarys, P., De Bourdeaudhuij, I., De Geus, B., Vandelanotte, C. and Deforche, (2013). Factors influencing mode of transport in older adolescents: a qualitative study, *BMC Public Health* 2013, 13:323
- Simons, D., Clarys, P., De Bourdeaudhuij, I., deGeus, B., Vandelanotte, C. and Deforche, B. (2014). Why do young adults choose different transport modes? A focus group study. *Transport Policy* 36: 151–159.
- Swärd, J-E. och Björklund, G. (2015). *Värdering av komfort och minskning av trängsel i kollektivtrafiken, en sammanfattning*. VTI notat 20 -2015.
- Westman, J., Olsson, L. E., Gärling, T., & Friman, M. (2015). Children's travel to school: satisfaction, current mood, and cognitive performance. *Transportation*, 1-18.

Bilaga 1 Frågeguide

Följande teman kommer vi att prata om idag: 1) Hur åker ni nu, 2) hur ser en riktigt bra resa till/från skolan ut, 3) hur vill ni resa i framtiden

- 1) Ni kan väl också presentera er och hur ni åker kollektivt, en vanligresa från start
 - Hur upplever ni det att 1-2 timmar per dag vara i kollektivtrafiken?
 - Ni går alla på gymnasiet och har skolkort, åker någon av er på något annat sätt till eller från skolan någon dag i veckan? (skjuts med förälder, cykel, går?)
 - Om ni hade fått välja helt fritt, hur hade ni då åkte till/från skolan?
- 2) Berätta om hur en riktigt bra resa till eller från skolan kan se ut
Först helt öppet men om tyst kan följande frågor prövas:
 - a) Vad är det viktigaste för att det skall bli en bra resa
 - b) De andra resenärerna, Brukar ni åka med kompisar? Är det viktigt?
 - c) Finns det andra som ni inte vill åka med? Är det besvärligt?
 - d) Vad brukar ni göra under resan? Annat ni skulle vilja göra
 - e) Hur skall föraren vara, hur skall han köra, kan förarens utvecklas?
 - f) Känns det tryggt i kollektivtrafiken
 - g) Känns det trafiksäkert i kollektivtrafiken
 - h) Kan det bli trångt? Är det jobbigt, berätta
 - i) Hur upplever ni byten och väntetider, väg till/från hemmet?
 - j) Särskilda behov, åksjuka, bagage, funktionshinder, mobilladdning
 - k) Påverkade resvägen valet av gymnasium?
- 3) Om något eller några år slutar ni gymnasiet och har inget skolkort längre, Hur reser ni då?
Först helt öppet men om tyst kan följande frågor prövas:
 - a) Kollektivt eller ej, bil, cykel, gå eller annat
 - b) Tänker de ta körkort. Köpa bil, har ni tillgång till bil, varför skaffa körkort?
 - c) Åker era föräldrar kollektivt, varför inte
 - d) Finns det något stressigt i resandet
 - e) Hur ser ni på om resan är mer eller mindre miljövänlig?
 - f) Hur ser ni på fuskåkning, är det ett alternativ för er efter skolan
- 4) Hur upplever ni er som kund hos Västtrafik?
- 5) Har ni haft kontakt med Västtrafik, berätta
- 6) Gillar ni kollektivtrafik, vad skulle få er att välja bort det?
- 7) Vilket är ditt viktigaste förbättringsförslag
- 8) Vad var det avgörande för att komma hit idag? Pengar, nyfiken, ställa upp



K2 är Sveriges nationella centrum för forskning och utbildning om kollektivtrafik. Här möts akademi, offentliga aktörer och näringsliv för att tillsammans diskutera och utveckla kollektivtrafikens roll i Sverige.

Vi forskar om hur kollektivtrafiken kan bidra till framtidens attraktiva och hållbara storstadsregioner. Vi utbildar kollektivtrafikens aktörer och sprider kunskap till beslutsfattare så att debatten om kollektivtrafik förs på vetenskaplig grund.

K2 drivs och finansieras av Lunds universitet, Malmö högskola och VTi i samarbete med Stockholms läns landsting, Västra Götalandsregionen och Region Skåne. Vi får stöd av Vinnova, Formas och Trafikverket.

www.k2centrum.se

