

# EN KOLLEKTIVRESA SOM ANDRA?\*

JOHN MAGNUS ROOS, NICKLAS SALOMONSON  
OCH FRANCES SPREI

## Sammanfattning

Samhället ska säkerställa att personer med funktionsnedsättning får tillgång till transporter på lika villkor som andra. I detta kapitel jämförs personer med omfattande funktionsnedsättning och den övriga befolkningen i två Västsvenska kommuner (Göteborg och Kungsbacka) avseende hur ofta de använder kollektivtrafik och deras attityder till den. Samtidigt som den Västsvenska SOM-undersökningen distribuerades 2018 så skickades en enkät till samtliga personer i de två kommunerna som hade personlig assistans för grundläggande behov minst 20 timmar i veckan. Resultaten visar att personer med omfattande funktionsnedsättning använder kollektivtrafiken mindre frekvent än övriga befolkningen. De saknar i högre grad också uppfattning om kollektivtrafiken. Jämfört med befolkningen i övrigt anser fler personer med omfattande funktionsnedsättning att kollektivtrafiken inte är ett rimligt alternativ i deras vardag samt att de blir sämre bemötta av kollektivtrafikens personal. För att göra kollektivtrafiken mer inkluderande är det därför viktigt att undanröja hinder relaterade till personalens bemötande och inte enbart fokusera på tillgängligheten av vägar och fordon.

I Sverige infördes år 1993 en assistanslag som var avsedd att möjliggöra för personer med funktionsnedsättning ”att leva som andra” (Lag 1993:387, § 5). Frågor och politik om funktionshinder handlar inte enbart om vård och omsorg. Enligt FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning handlar det också om att som andra medborgare kunna ta del av samhällets aktiviteter. I artikel 9 regleras tillgänglighet:

”För att göra det möjligt för personer med funktionsnedsättning att leva oberoende och att fullt ut delta på alla livets områden, ska konventionsstaterna vidta ändamålsenliga åtgärder för att säkerställa att personer med funktionsnedsättning får tillgång

---

\* Vi vill tacka KFO Personlig Assistans för finansiellt stöd relaterat till enkäten ”Undersökning om levnadsförhållanden hos människor med funktionsnedsättning, med fokus på personlig assistans”. Vi vill också tacka Hanna Kauppi, KFO Personlig Assistans, för värdefulla kommentarer kring utformandet av enkäten till personer med omfattande funktionsnedsättning. Studien ingår i projektet ”Parkeringsnormer och mobilitetstjänster för hållbar mobilitet” finansierat av Formas.

på lika villkor som andra till den fysiska miljön, *till transporter*, till information och kommunikation, innefattande informations – och kommunikationsteknik (IT) och -system samt till andra anläggningar och tjänster som är tillgängliga för eller erbjuds allmänheten både i städerna och på landsbygden.”

Regeringskansliet, 2006, s. 12, kursivering tillagd.

Artikel 9 i konventionen fastslår att det är högprioriterat att identifiera och undanröja de hinder som personer med funktionsnedsättning möter i trafiken, i syfte att fullt ut delta i samhället på lika villkor som andra (Regeringskansliet, 2008).

Personer med funktionsnedsättning exkluderas ofta i aktiviteter utanför hemmet, framförallt i sociala och kulturella aktiviteter (Beart m.fl., 2001; Donkervoort m.fl., 2007; Roos, 2014). De upplever många gånger att otillgängliga transporter hindrar dem att delta i önskade aktiviteter och att de därför begränsas till det som ligger nära bostaden eller dit tillgängliga transporter tar dem (Brown, 1993; Beart m.fl., 2001; Clark & Hirst, 1989). Bristande tillgång till (fungerande) resurser i samhället – såsom kollektivtrafik – kan leda till att människor upplever utsatthet, maktlöshet och en avsaknad av kontroll (Baker m.fl., 2005).

Kollektivtrafik är persontransporter som fortlöpande skall erbjudas allmänheten utan diskriminering. Man skiljer mellan allmän kollektivtrafik och särskilda persontransporter i form av färdtjänst, sjukresor och skolskjuts (Trafikanalys, 2019). Detta kapitel fokuserar på den allmänna kollektivtrafiken.

Syftet med kapitlet är att jämföra hur ofta personer med omfattande funktionsnedsättning använder allmän kollektivtrafik jämfört med befolkningen i övrigt i Västsverige samt vilka attityder de har till allmän kollektivtrafik jämfört med den övriga befolkningen.

Med *omfattande funktionsnedsättning* avses här att personlig assistans har beviljats för grundläggande behov (mat, hygien, klädsel och kommunikation) för minst 20 timmar i veckan (Lag 1993:387, § 9). Personer med omfattande funktionsnedsättning är en utsatt resenärsgrupp vars röster inte alltid blir hörda (jmf. Kaufman-Scarborough, 2015; Pavia & Mason, 2014). För att åstadkomma transformativa förändringar i form av bättre och mer anpassade tjänster som minskar utsatthet och diskriminering och ökar välbefinnandet (se bl.a. Anderson m.fl., 2013; Hamilton, Dunnett, & Piacentini, 2015), behövs kunskap om användning av och attityder till allmän kollektivtrafik bland personer med omfattande funktionsnedsättning.

Kapitlet fortsätter med en litteraturöversikt av tidigare forskning på området och en metodbeskrivning. Därefter presenteras resultatet i tre avsnitt. För det första jämförs faktiskt användande av allmän kollektivtrafik mellan personer med omfattande funktionsnedsättning och den övriga befolkningen. För det andra jämförs de två gruppernas uppfattning om kollektivtrafiken. I detta avsnitt redovisar vi enbart de personer som svarat ”ingen uppfattning” på våra attitydfrågor (om exempelvis punktlighet och bemötande). För det tredje jämför vi attityderna hos de kvarvarande respondenterna, de som har en uppfattning, beträffande våra attitydfrågor. Avslutningsvis diskuterar vi resultaten och metoden som använts.

## Tidigare forskning om personer med funktionsnedsättning och allmän kollektivtrafik

Vi känner inte till någon studie som jämfört resvanor i kollektivtrafiken mellan personer med *omfattande* funktionsnedsättning och den övriga befolkningen. Däremot finns det en studie som har funnit att personer med rörelsenedsättning använder kollektivtrafiken ungefär hälften så ofta som personer utan rörelsenedsättning. Under de senaste 20 åren har användandet av allmän kollektivtrafik varit konstant för personer med rörelsenedsättning, medan användandet har ökat hos den övriga befolkningen (Trafikanalys, 2018). Denna utveckling tyder på att kollektivtrafiken inte är mer tillgänglig idag än för 20 år sedan. Enligt Trafikanalys kartläggning (2019) så har den fysiska tillgängligheten i infrastruktur, vid bytespunkter och på fordon, förbättrats över tid. Förbättringarna avspeglas dock inte i statistiken över resandet med kollektivtrafik för personer med funktionsnedsättning (Trafikanalys, 2018).

Attitydundersökningar om kollektivtrafik jämför sällan personer med funktionsnedsättning och den övriga befolkningen, vilket försvårar utvärderingar om hur tillgänglig den allmänna kollektivtrafiken faktiskt är för dem med funktionsnedsättning (Trafikanalys, 2019). Tidigare attitydundersökningar som enbart riktat sig till personer med funktionsnedsättning har funnit brister i tillgängligheten inom de undersökta områdena ”biljett- och betalsystem” och i ”trafik och service”. Det största hindret som personer med funktionsnedsättning upplever i kollektivtrafiken är trafik och servicehinder, där bemötandet av kollektivtrafikens personal inkluderas (Kantar Sifo, 2019).

En aktuell studie om klagomål från resenärer med funktionsnedsättning i Storstockholms lokaltrafik bekräftar att bussförarens stress och negativa attityd hindrar resenärer med funktionsnedsättning från att resa kollektivt (Stjernborg, 2019). Funktionsnedsatta avstår kollektivtrafik på grund av förarens stress och negativa attityd som mynnar ut i att förare inte använder de tekniska hjälpmedel som ska underlätta för resenärer med nedsatt rörelseförmåga eller att de blir irriterade när funktionsnedsatta inte kommer ombord eller kliver av bussen tillräckligt snabbt. Även andra studier (Johansson & Hagström, 2019; Echeverri & Salomonson, 2019). lyfter fram bemötandet hos kollektivtrafikens personalens som en tillgänglighetsbarriär. Johansson och Hagström (2019) beskriver personal som är stressade, otrevliga och ouppmärksamma, som kör ryckigt och gör tvära inbromsningar eller som inte förstår de särskilda förutsättningar som kan finnas hos vissa personer med funktionsnedsättning. I samma studie nämns även att personer med funktionsnedsättning upplever problem med att de inte blir sedda, att de ifrågasätts eller blir fördömsfullt behandlade av kollektivtrafikens personal.

Att ersätta mänskliga kontaktytor i kollektivtrafiken med digitala tjänster har inte gånat personer med funktionsnedsättning (Trafikanalys, 2019). Digitaliseringen av transportsystem, liksom samhället i stort, har snarare medfört ökad osäkerhet och otrygghet i resandet med kollektivtrafik hos personer med funktionsnedsättning:

”Trots olika behov och erfarenheter har alla personer med funktionsnedsättning en sak gemensamt. De har ett större behov av information och service för att minska den osäkerhet och otrygghet som kollektivtrafik kan innebära. De är mer beroende av planering och mer känsliga för avvikelser. Frågorna inför eller under en resa kan vara många. Hur lång tid tar bytet? Är det plogat? Fungerar utrustningen? Får jag hjälp? Fungerar hissen? Kan någon visa vägen? Med osäkerhet om det går att resa på egen hand – sömlöst, från dörr till dörr – följer en lägre tillit och tilltro till kollektivtrafiken som färdmedel, samt därmed även benägenheten att resa kollektivt överhuvudtaget. Osäkerhet om att klara sig på egen hand är ett tillräckligt skäl att avstå från att resa” (Trafikanalys, 2019, s. 10).

För att öka tilliten och tilltron krävs det information om kollektivtrafiken som är aktuell, relevant och pålitlig (Trafikanalys, 2019).

### **En jämförelse mellan människor med omfattande funktionsnedsättning och den övriga befolkningen**

Samtidigt som den Västsvenska SOM-undersökningen distribuerades (25 september 2018) så skickade huvudförfattaren en enkät (”Undersökning om levnadsförhållanden hos människor med funktionsnedsättning, med fokus på personlig assistans”) till personer i Göteborgs och Kungsbacka kommun med omfattande funktionsnedsättning, dvs. de som hade personlig assistans för grundläggande behov minst 20 timmar i veckan. Enkäten distribuerades till 611 personer i Göteborgs kommun (N= 543) och Kungsbacka kommun (N= 68) och 210 personer svarade (178 i Göteborgs kommun och 28 i Kungsbacka kommun), vilket innebär en svarsfrekvens på 34,4 procent (netto). Den Västsvenska SOM-undersökningen distribuerades till 2 132 personer i Göteborgs kommun (N= 1863) och Kungsbacka kommun (N= 269) och 1 004 personer svarade (860 i Göteborgs kommun och 144 i Kungsbacka kommun), vilket innebär en svarsfrekvens på 47,1 procent. Beträffande enkäten till personer med funktionsnedsättning skickades enbart en svarspåminnelse, samma dag som första svarspåminnelsen för SOM-undersökningen, medan ansträngningarna att förbättra svarsfrekvensen i SOM-undersökningen var betydligt mer omfattande (se Elisabeth Falks metodkapitel i denna volym). Bland personer med omfattande funktionsnedsättning är det många som har intellektuell funktionsnedsättning (Roos, 2009). Svartsbortfallet hos personer med intellektuell funktionsnedsättning brukar vara större än hos befolkningen i övrigt (Fäldth & Krantz, 2014). Om en person har god man/förvaltare som företrädare i samtyckesfrågor som denna, så har god man/ förvaltare fått ta ställning till om deltagande är lämpligt och möjligt.<sup>1</sup>

Eftersom antalet respondenter är få i Kungsbacka kommun (N = 28) kommer resultat enbart att presenteras totalt för de två kommunerna. Personer med omfattande funktionsnedsättning delas i undersökningen upp i tre grupper; (1) samtliga personer med omfattande funktionsnedsättning, (2) personer med enbart

fysisk funktionsnedsättning, (3) personer med enbart psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning. Samtliga tre grupper kommer att jämföras med den övriga befolkningen.<sup>2</sup>

Frågorna om kollektivtrafiken var identiska i den Västsvenska SOM-undersökningen 2018 och den undersökning som distribuerades till personer med omfattande funktionsnedsättning 2018. Följande fråga användes för att undersöka hur ofta kollektivtrafiken används: "Hur ofta har du under de senaste 12 månaderna gjort följande?" – "Åkt med kollektivtrafiken". Respondenten fick svara på en sjugradig skala som varierade från "Ingen gång" till "Flera gånger i veckan". Huvudfrågan för attitydfrågorna var "Vilken är din bedömning av följande när det gäller kollektivtrafiken i Västra Götaland?" Följande fyra underfrågor har använts för att mäta attityder till kollektivtrafiken: (1) "Jag kommer i tid när jag använder kollektivtrafiken", (2) "Det är krångligt att betala för min resa", (3) "Jag blir väl bemött av kollektivtrafikens personal", (4) "Kollektivtrafiken är inte ett rimligt alternativ för mig i min vardag". Svartalternativen till dessa fyra påståenden har varit (1) "Helt riktigt", (2) "Delvis riktigt", (3) "Delvis felaktigt", (4) "Helt felaktigt", (5) "Ingen uppfattning".

### **Personer med omfattande funktionsnedsättning använder kollektivtrafiken betydligt mindre än den övriga befolkningen**

Av tabell 1 framgår att personer med omfattande funktionsnedsättning använder kollektivtrafiken betydligt mindre frekvent än den övriga befolkningen.<sup>2</sup> 43 procent uppger att de inte använt kollektivtrafiken någon gång under det senaste året medan samma andel för den övriga befolkningen är 19 procent (tabell 1). Vidare använder 10 procent av dem kollektivtrafik flera gånger i veckan, medan samma andel för den totala befolkningen är 26 procent. Vid skattning av antalet tillfällen som de två grupperna använder kollektivtrafiken så framkommer att de med omfattande funktionsnedsättning använder kollektivtrafiken i genomsnitt 17 gånger per år medan den totala befolkningen använder kollektivtrafiken i genomsnitt 35 gånger.<sup>3</sup> Det är statistiskt säkerställt ( $p < .001$ ) att personer med omfattande funktionsnedsättning använder kollektivtrafiken mindre frekvent än den övriga befolkningen i de två kommunerna, men det är framförallt personer med enbart fysisk funktionsnedsättning som använder kollektivtrafiken i mindre utsträckning än allmänheten.

**Tabell 1 Användande av kollektivtrafik hos allmänheten och personer med omfattande funktionsnedsättning (procent) i Göteborgs kommun och Kungsbacka kommun 2018**

Antal tillfällen som kollektivtrafiken används det senaste året	Övriga befolkningen	Personer med omfattande funktionsnedsättning	Personer med enbart fysisk funktionsnedsättning	Personer med enbart psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning
Ingen gång (%)	19	43	54	30
Någon gång (%)	11	7	7	0
Någon gång på 6 månader (%)	7	5	5	5
Någon gång på 3 månader (%)	12	11	7	25
Någon gång per månad (%)	14	15	10	15
Någon gång i veckan (%)	11	9	11	5
Flera gånger i veckan (%)	26	10	6	20
Tillfällen per år och resenär ( <i>M</i> )***	35	17	14	26
<i>N</i>	1004	178	93	20

**Kommentar.** \*\*\* $p < .001$ . Statistiska test har enbart genomförts för "Tillfällen per år och resenär". Den övriga befolkningen har varit referensgruppen som jämförts i tre olika t-test med övriga tre grupper. Statistiskt säkerställda ( $p < .001$ ) skillnader har fastställts mellan referensgruppen och "Personer med omfattande funktionsnedsättning" och "Personer med enbart fysisk funktionsnedsättning". Det är inte statistiskt säkerställt ( $p < .05$ ) att "Personer med enbart psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning" åker kollektivtrafik mindre frekvent än den totala befolkningen. Frågan som använts är "Hur ofta har du under de senaste 12 månaderna gjort följande" – "Åkt med kollektivtrafiken?". Svartalternativen är "Ingen gång", "Någon gång under de senaste 12 månaderna", "Någon gång i halvåret", "Någon gång i kvartalet", "Någon gång i månaden", "Någon gång i veckan", "Flera gånger i veckan". Beräkningar av medelvärde (*M*) för antalet tillfällen framgår av Not 3. Den fråga som användes i enkäten "Undersökning om levnadsförhållanden hos människor med omfattande funktionsnedsättning, med fokus på personlig assistans" för att separera "Personer med enbart fysisk funktionsnedsättning" från "Personer med enbart psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning" är "Hur skulle du vilja beskriva ditt funktionshinder (båda alternativen är tillåtna)?" Svartalternativen var "Fysiskt funktionshinder" och "Annat funktionshinder (till exempel psykiskt eller intellektuellt)". De som svarat båda alternativen inkluderas enbart i gruppen "Personer med omfattande funktionsnedsättning".

**Källa:** Undersökning om levnadsförhållanden hos människor med omfattande funktionsnedsättning, 2018.

## Många personer med omfattande funktionsnedsättning saknar uppfattning om kollektivtrafiken

Andelen personer som har svarat att de inte har någon uppfattning om kollektivtrafiken presenteras i tabell 2. För tre av de fyra attitydfrågorna ("att komma i tid med kollektivtrafiken", "krånglighet med att betala för resan", "bemötande hos kollektivtrafikens personal") uppger minst hälften av respondenterna med omfattande funktionsnedsättning att de inte har någon uppfattning. I dessa frågor är

det ingen större skillnad mellan personer med enbart fysisk funktionsnedsättning och personer med enbart psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning. Vidare framgår att den attitydfråga som störst andel (64 procent) med omfattande funktionsnedsättning hade en uppfattning om var ”kollektivtrafiken är inte ett rimligt alternativ i min vardag”. Det är framförallt personer med fysisk funktionsnedsättning som saknar uppfattning huruvida kollektivtrafiken är ett rimligt alternativ i vardagen eller inte.

**Tabell 2 Andelen respondenter som svarat ”ingen uppfattning” om kollektivtrafiken (procent) i Göteborgs kommun och Kungsbacka kommun 2018**

Påstående om kollektivtrafiken	Övriga befolkningen	Personer med omfattande funktionsnedsättning	Personer med enbart fysisk funktionsnedsättning	Personer med enbart psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning
Att komma i tid med kollektivtrafiken (%)	27	50	54	47
Krånglighet med att betala för resan	24	57	58	63
Bemötande hos kollektivtrafikens personal	29	52	52	58
Orimligt alternativ i vardagen	18	36	40	30
N	1004	178	94	20

**Kommentar:** Den fråga som användes i enkäten ”Undersökning om levnadsförhållanden hos människor med omfattande funktionsnedsättning, med fokus på personlig assistans” för att separera ”Personer med enbart fysisk funktionsnedsättning” från ”Personer med enbart psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning” är ”Hur skulle du vilja beskriva ditt funktionshinder (båda alternativen är tillåtna)?” Svarsalternativen var ”Fysiskt funktionshinder” och ”Annat funktionshinder (till exempel psykiskt eller intellektuellt)”. De som svarat båda alternativen inkluderas enbart i gruppen ”Personer med omfattande funktionsnedsättning”. Den övergripande frågan för påståendena är ”Vilken är din bedömning av följande när det gäller kollektivtrafiken i Västra Götaland?” 1) ”Jag kommer i tid när jag använder kollektivtrafiken”, 2) ”Det är krångligt att betala för min resa”, 3) ”Jag blir väl bemött av kollektivtrafikens personal”, 4) ”Kollektivtrafiken är inte ett rimligt alternativ för mig i min vardag”. Varje påstående mäts med fem svarsalternativ: ”Helt riktigt”, ”Delvis riktigt”, ”Delvis felaktigt”, ”Helt felaktigt” och ”Ingen uppfattning”. Tabellen redovisar andelarna som svarat ”Ingen uppfattning”.

**Källa:** Undersökning om levnadsförhållanden hos människor med omfattande funktionsnedsättning, 2018.

## Personer med omfattande funktionsnedsättning är mindre nöjda med bemötandet än resenärer i allmänhet

Av tabell 3 framgår att det är statistiskt säkerställt ( $p < .01$ ) att personer med omfattande funktionsnedsättning är mindre nöjda än den övriga befolkningen med bemötandet av kollektivtrafikens personal. Ett medelvärde på 2,93 (skala 1 – 4) får emellertid anses vara högt, även hos gruppen ”Personer med omfattande funktionsnedsättning”. Mer anmärkningsvärt är andelen personer som uppgett att de inte är nöjda med kollektivtrafikens personal.<sup>4</sup> Bland dem som har en uppfattning om kollektivtrafikens personal så uppger 26 procent att de inte blir väl bemötta av personalen. Motsvarande andel hos den övriga befolkningen är 15 procent.<sup>4</sup>

Av tabell 3 framgår att det är statistiskt säkerställt ( $p < .05$ ) att personer med omfattande funktionsnedsättning inte anser att kollektivtrafiken är ett rimligt alternativ i deras vardag.

Det är intressant att notera att personer med omfattande funktionsnedsättning både anser att de oftare kommer i tid med kollektivtrafiken och att det är enklare att betala för resan, än den övriga befolkningen. Det framgår emellertid av tabell 3 att dessa skillnader inte är statistiskt säkerställda.

## Kollektivtrafikens barriärer och möjligheter

Detta kapitel visar att personer med omfattande funktionsnedsättning använder kollektivtrafiken ungefär hälften så ofta som den övriga befolkningen. Det är framförallt personer med fysisk funktionsnedsättning som använder kollektivtrafiken mindre. Detta överensstämmer med Trafikanalys (2018) kartläggning av kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med rörelsenedsättning.

Enligt våra resultat tycks underrepresentationen av personer med funktionsnedsättning i den allmänna kollektivtrafiken inte handla om att de upplever förseningar med resan. Tvärtom, upplever de mindre förseningar än befolkningen i övrigt. Det är troligt att förbättringar i den fysiska tillgängligheten av fordon och vid bytespunkter (se exempelvis Trafikanalys, 2019) har bidragit till att minska förseningarna.

Att personer med omfattande funktionsnedsättning är underrepresenterade i kollektivtrafiken tycks inte heller bero på att de upplever krångel med att betala för resan. Även här upplever de snarare en bättre service än den övriga befolkningen. En tidigare studie har funnit tillgänglighetsbarriärer i kollektivtrafikens biljett- och betalssystem (Kantar Sifo, 2019). Den studien jämförde dock inte personer med funktionsnedsättning med den övriga befolkningen. Kanske ingår krångliga betalningar i *en kollektivresa som andra?*

En attitydfråga som skiljer personer med omfattande funktionsnedsättning från den övriga befolkningen är bemötandet hos kollektivtrafikens personal. Det är statistiskt säkerställt ( $p < .01$ ) att de upplever bemötandet av kollektivtrafikens personal som sämre än den övriga befolkningen. Det är anmärkningsvärt att 26 procent av de tillfrågade har en negativ attityd till bemötandet.



**Tabell 3 Attityder till kollektivtrafiken i Göteborgs kommun och Kungsbacka kommun 2018, Medelvärden, skala 1 – 4**

Påstående om kollektivtrafiken	Övriga befolkningen	Personer med omfattande funktionsnedsättning	Personer med enbart fysisk funktionsnedsättning	Personer med enbart psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning
Att komma i tid med kollektivtrafiken (%)	2,83 (n=692)	2,92 (n=83)	2,90 (n=41)	3,00 (n=10)
Enkelt att betala för resan	2,85 (n=727)	3,03 (n=72)	2,97 (n=37)	2,86 (n=7)
Bemötande hos kollektivtrafikens personal**	3,20 (n=682)	2,93 (n=80)	2,98 (n=42)	3,00 (n=8)
Rimligt alternativ i vardagen*	2,34 (n=786)	2,07 (n=108)	2,15 (n=54)	1,86 (n=14)

**Kommentar:** \* $p < .05$ ; \*\* $p < .01$ . Statistiskt säkerställda skillnader har fastställts mellan grupperna "Totala befolkningen" och "Personer med omfattande funktionsnedsättning". Den fråga som användes i enkäten "Undersökning om levnadsförhållanden hos människor med omfattande funktionsnedsättning, med fokus på personlig assistans" för att separera "Personer med enbart fysisk funktionsnedsättning" från "Personer med enbart psykisk eller intellektuell funktionsnedsättning" är "Hur skulle du vilja beskriva ditt funktionshinder (båda alternativen är tillåtna)?" Svartalternativen var "Fysiskt funktionshinder" och "Annat funktionshinder (till exempel psykiskt eller intellektuellt)". De som svarat båda alternativen inkluderas enbart i gruppen "Personer med omfattande funktionsnedsättning". Den övergripande frågan för påståendena är "Vilken är din bedömning av följande när det gäller kollektivtrafiken i Västra Götaland?" 1) "Jag kommer i tid när jag använder kollektivtrafiken", 2) "Det är krångligt att betala för min resa", 3) "Jag blir väl bemött av kollektivtrafikens personal", 4) "Kollektivtrafiken är inte ett rimligt alternativ för mig i min vardag". Varje påstående mäts med en fyrgradig skala: "Helt riktigt", "Delvis riktigt", "Delvis felaktigt", "Helt felaktigt". Några av skalorna har vänts i syfte att i tabellen presentera samtliga påståenden som positiva på en skala 1–4, där 1 innebär den sämsta bedömningen och 4 innebär den bästa bedömningen. Tabellen exkluderar de som svarat "Ingen uppfattning" (se tabell 2).

**Källa:** Undersökning om levnadsförhållanden hos människor med omfattande funktionsnedsättning, 2018.

Att få tillgång till kollektivtrafiken på lika villkor som andra och att identifiera och undanröja hinder och barriärer handlar inte enbart om design och logistik av vägar och fordon (t.ex. förekomst av ramp/lift, audiovisuellt utrop, rullstolsplatser och fysisk utformning av hållplatser och stationer). Det handlar också om att utbilda personal till att vara lyhörda till specifika människors behov, som kan vara svåra att förstå för majoritetssamhället. Att kollektivtrafikens bemötande utgör en tillgänglighetsbarriär i Sverige bekräftas av en rad samtida studier (Johansson & Hagström, 2019; Stjernborg, 2019; Trafikanalys, 2019). Det rapporteras om chaufförer och annan personal som är stressade, otrevliga, irriterade, nedvärderande och ovilliga att bemöta människor med särskilda behov. Det rapporteras om förare som inte inkluderar personer med funktionsnedsättning i sina ryckiga körstilar, med hastiga inbromsningar.

Om personer med omfattande funktionsnedsättning inte kan få en kollektivresa som andra genom den allmänna kollektivtrafiken så torde det vara än mer angeläget att ta hänsyn till deras särskilda behov i den mer anpassade persontransporten – färdtjänst.<sup>5</sup> Aktuell forskning visar dessvärre på missnöje med bemötandet hos kollektivtrafikens personal även inom färdtjänsten. Echeverri och Salomonson (2019) har identifierat tre situationer när resenärer med funktionsnedsättning upplever brister i bemötandet hos kollektivtrafikens personal. För det första handlar det om situationer som påverkar det fysiska välbefinnandet negativt, exempelvis smärta som uppstår då föraren inte anpassar sitt körsätt till resenärerna. För det andra situationer när resenären upplever sig objektifierad och behandlad som ett föremål av föraren. Detta kan handla om bristande respekt i att se resenären som en jämlike med behov, önskemål och förmågor; att kollektivtrafikens personal vänder sig till en assistent/anhörig istället för att prata med resenären eller att personalen, medvetet eller omedvetet, inte respekterar resenärens önskemål och förmågor att klara saker själv. För det tredje handlar det om situationer då respondenten inte upplever kontroll över det som händer, exempelvis funderingar på om personalen kommer att hjälpa resenären till och från fordonet.

Det är statistiskt säkerställt ( $p < .05$ ) att personer med omfattande funktionsnedsättning i större utsträckning än den övriga befolkningen inte anser att kollektivtrafiken utgör ett rimligt alternativ i deras vardag. Detta hänger givetvis ihop med mindre användande och att en majoritet uppger svarsalternativet ”ingen uppfattning” på övriga attitydfrågor. En förklaring till att kollektivtrafiken inte upplevs som ett rimligt alternativ i vardagen kan vara brister i bemötandet. Det skulle också kunna bero på faktorer som inte direkt undersökts i denna undersökning, så som trängsel, tempo och bristande information (jmf. Trafikanalys, 2019). Faktorer som osäkerhet och otrygghet skulle kunna reduceras genom fler kontaktytor och bättre möten med kollektivtrafikens personal. Personal hos kollektivtrafiken som tillhandahåller aktuell, relevant och pålitlig information om kollektivtrafiken skulle öka tilliten och tilltron. På så vis skulle kollektivtrafiken bli ett mer rimligt alternativ i vardagen hos personer med omfattande funktionsnedsättning.

Ambitionen med detta kapitel var att jämföra resande med och attityder till allmän kollektivtrafik hos personer med omfattande funktionsnedsättning och den övriga befolkningen. Vi kan inte utesluta att en del av dem med omfattande funktionsnedsättning som svarat även inkluderat färdtjänst i enkätfrågorna. Ett flertal respondenter har kommenterat i slutet av enkäten under ”Övriga synpunkter” att alternativet färdtjänst inte nämns i frågorna. Någon har även kommenterat ”Jag åker aldrig kollektivt, utan bara färdtjänst”, medan någon annan uppgivit att färdtjänsten enbart är en del av kollektivtrafiken. Det tycks alltså variera hur mycket respondenterna valt att inkludera färdtjänst i kollektivtrafiken då de besvarat frågorna. Detta belyser ett mer generellt problem då frågor som konstruerats för majoritetssamhället ställs till personer med omfattande funktionsnedsättning utan

anpassning. Kanske är det därför som så få studier har jämfört de två grupperna? (se kritik från Trafikanalys, 2019).

Vad det gäller bemötandet hos kollektivtrafikens personal så tycks det finnas förbättringsutrymme både inom allmän kollektivtrafik och färdtjänst. I de fall där bemötandet brister hos kollektivtrafikens personal så finns det möjligheter att vidta ändamålsenliga åtgärder som exempelvis utbildning, i syfte att uppnå en mer tillgänglig kollektivtrafik och därmed ett mer inkluderande samhälle. Samtidigt är det viktigt att förbättra personalens arbetssituation som ofta upplevs som stressande (se t.ex. Echeverri & Salomonson, 2019). Det finns även studier som visar på omfattande problem i kollektivtrafiken med hot, våld och trakasserier från resenärer som ytterligare spär på bilden av utsatthet bland personalen (se t.ex. Fellesson, Salomonson & Åberg, 2013; Salomonson & Fellesson, 2014). Kollektivtrafikens personal behöver få en tryggare och mindre stressfull arbetssituation som möjliggör för dem att avsätta den tid som krävs för att ta hänsyn till unika behov hos personer med omfattande funktionsnedsättning. Det krävs därmed ett helhetsgrepp av åtgärder som adresserar utsatthet i kollektivtrafiken hos både resenärer och anställda. Kanske det även krävs en förändring i samhället i stort till hur funktionsnedsatta bemöts i vardagen?

## Noter

- <sup>1</sup> Projektet har etikprövats hos den Regionala Etikprövningsnämnden i Göteborg. Genom ett rådgivande yttrande (Dnr 727-18) konstaterade nämnden att projektet inte omfattas av etikprövningslagen.
- <sup>2</sup> Det kan finnas en viss överteckning mellan de två rampopulationerna som ingår i denna undersökning (urvalsramen för den Västsvenska SOM-undersökningen respektive Försäkringskassans register för vårt eget utskick till personer med omfattande funktionsnedsättning). Detta innebär att någon (eller några) personer som fått SOM-enkäten och tillhör gruppen ”övriga befolkningen” faktiskt har en omfattande funktionsnedsättning enligt vår definition. Vi har valt att bortse från detta fel då det är rimligt att anta att ungefär en person av de 1 004 personer som deltagit i den Västsvenska SOM-undersökningen har en omfattande funktionsnedsättning. Beräkningarna bygger på att 611 personer i de två kommunerna har omfattande funktionsnedsättning (Försäkringskassans ram för datumet vid vårt utskick) samt att invånarantalet i de två kommunerna i åldersintervallet 16 – 85 år var 523 030 personer år 2018 (SCB, 2018). Sannolikheten för att en person har omfattande funktionsnedsättning i de två kommunerna är då 0,1168 % ( $P = 0,001168$ ). Om vi antar att de 1004 personer som besvarat den Västsvenska SOM-undersökningen inte skiljer sig från befolkningen i övrigt beträffande omfattande funktionsnedsättning, så är ett rimligt antagande att 1 person (1,17) felaktigt ingår i gruppen ”övriga

befolkningen”, då personen har en omfattande funktionsnedsättning. Då svarsfrekvensen i allmänhet är lägre hos personer med omfattande funktionsnedsättning (Tøssebro, 1998; Roos, 2014), vilket vår undersökning också bekräftar, så torde detta fel vara av än mindre betydelse. Vi anser att felet har en sådan liten påverkan på gruppen som helhet (N=1004) att vi benämner den ”övriga befolkningen”.

- 3 Beräkningarna har skett enligt följande: Ingen gång = 0 tillfällen. Någon gång under de senaste 12 månaderna = 1 tillfälle. Någon gång i halvåret = 2 tillfällen. Någon gång i kvartalet = 4 tillfällen. Någon gång i månaden = 12 tillfällen. Någon gång i veckan = 52 tillfällen. Flera gånger i veckan = 104 tillfällen. I båda grupperna sker en underskattning då de som använder kollektivtrafiken flera gånger i veckan tillskrivs två tillfällen, som är det lägsta tänkbara antalet tillfällen för dessa personer. Då det är fler personer i den övriga befolkningen som använder kollektivtrafiken flera gånger i veckan än i gruppen med omfattande funktionsnedsättning så medför denna beräkning att underskattningen blir större i den övriga befolkningen. Detta innebär att skillnaderna mellan de två grupperna troligen är större än den skillnaden som redovisas i tabell 1.
- 4 Att inte vara nöjd innebär att respondenten bedömt påståendet ”Jag blir väl bemött av kollektivtrafikens personal” som delvis felaktigt eller helt felaktigt. Enbart de som har en uppfattning av påståendet har inkluderats i analysen. Bland personer med omfattande funktionsnedsättning svarar 16 procent ”felaktigt” och 10 procent ”helt felaktigt” (26 procent). Motsvarande andelar hos den övriga befolkningen är 12 procent ”felaktigt” och 3 procent ”helt felaktigt” (15 procent). Beräkningarna baseras enbart på de respondenter som har en uppfattning om bemötandet hos kollektivtrafikens personal.
- 5 Färdtjänst är kollektivtrafik som erbjuds till de som på grund av sjukdom eller varaktig funktionsnedsättning inte kan resa med allmän kollektivtrafik. Det är kollektivtrafik där de resande behöver ha färdtjänstillstånd vilket prövas av kommunen där de sökande är folkbokförda. Utan färdtjänst skulle personer med funktionsnedsättning få ett mer isolerat och avskilt liv, där de hade tvingats vara mer beroende av personliga assistenter, familj och vänner för att få skjuts, då den övriga kollektivtrafiken inte alltid är tillgänglig för dem (Simlund & Sjölin, 2013). Utöver ett minskat beroende av andra har färdtjänst även en positiv inverkan på resenärernas fysiska välbefinnande; de kan spara energi och orka mer under dagen och även reducera smärta jämfört med om de rest kollektivt (Echeverri & Salomonson, 2019). Fördelarna till trots så har personer med mer omfattande funktionsnedsättningar därmed svårt att få en kollektivresa som andra.

## Referenser

- Anderson, Laurell; Ostrom, Amy L.; Corus, Canan; Fisk, Raymond. P.; Gallan, Andrew. S.; Giraldo, Mario; Mende, Martin; Mulder, Mark; Rayburn, Steven W.; Rosenbaum, Mark S.; Shirahada, Kunio & Williams, Jerome D. (2013). "Transformative service research: An agenda for the future", *Journal of Business Research*, 66(8), 1203–1210.
- Beart, Suzie; Hawkins, Debbie; Kroese, Biza Stenfert; Smithson, Paul & Tolosa, Inigo (2001). "Barriers to accessing leisure opportunities for people with learning disabilities", *British Journal of Learning Disabilities* 29: 133-138.
- Baker, Stacey Menzel; Gentry, James W. & Rittenburg, Terri L. (2005). "Building understanding of the domain of consumer vulnerability". *Journal of Macromarketing*, 25(2), 128–139.
- Brown, Hilary (1993). "What price theory if you cannot afford the busfare: noramization and leisure services for people with learning disabilities", *Health & Social Care*, 2: 153-159.
- Clark, Alex & Hirst, Michael (1989). "Disability in adulthood: Ten-years follow-up of young people with disabilities", *Disability & Society*, 4: 271-283.
- Donkvoort, Mireille; Roebroek, Marij; Wiegerink, Diana; van der Heijden Maessen, Helene & Stam, Henk (2007). "Determinants of functioning of adolescents and young adult with cerebral palsy", *Disability & Rehabilitation*, 29: 453-463.
- Echeverri, Per & Salomonson, Nicklas (2019). "Consumer vulnerability during mobility service interactions: causes, forms and coping". *Journal of Marketing Management*. 35 (3-4), 364-389. DOI: 10.1080/0267257X.2019.1568281
- Felleson, Markus., Salomonson, Nicklas. & Åberg, Annika. (2013). "Troublesome Travelers - The Service System as a Trigger of Customer Misbehavior", *International Journal of Quality and Service Sciences*, 5 (3), pp. 256-274.
- Fäldth, Fredrik & Krantz, Oskar (2014). *Åldrande och intellektuella funktionsnedsättningar – en litteraturöversikt*. Fou-rapport 1014:1. Malmö stad: stadskontoret.
- Hamilton, Kathy; Dunnett, Susan & Piacentini, Maria (2015). Introduction. I Kathy. Hamilton, Susan. Dunnett, & Maria Piacentini (Eds.), "Consumer vulnerability: Conditions, contexts and characteristics" (pp. 13–30). London: Routledge.
- Kantar Sifo (2019) *Teknisk rapport - Hinder i kollektivtrafiken 2019*. Trafikanalys.
- Kaufman-Scarborough, Carol (2015). "Social exclusion: A perspective on consumers with disabilities". I Kathy Hamilton, Susan Dunnett, & Maria Piacentini (Eds.), *Consumer vulnerability: Conditions, contexts and characteristics* (pp. 157–169). London: Routledge.
- Johansson, Stefan & Hagström, Tommy (2019). "Personer med funktionsnedsättning och kollektivtrafik – Hur tycker personer med funktionsnedsättning att kollektivtrafiken fungerar?" Rapport från Begripsam på uppdrag av Trafikanalys.

- Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade. Socialdepartementet, Regeringskansliet: Stockholm.
- Pavia, Teresa M. & Mason, Marlys J. (2014). "Vulnerability and physical, cognitive, and behavioral impairment: Model extensions and open questions". *Journal of Macromarketing*, 34(4), 471–485.
- Salomonson, Nicklas & Fellesson, Markus (2014). "Tricks and tactics used against troublesome travelers - Frontline staff's experiences from Swedish buses and trains". *Research in Transportation Business and Management*, 10, 53–59. doi: 10.1016/j.rtbm.2014.04.002
- Simlund, Simon & Sjölin, Linda. (2013). Färdtjänst i Göteborgs stad – värdet ur ett resenärsperspektiv. Kandidat uppsats i Företagsekonomi, Högskolan i Borås.
- Stjernborg, Vanessa (2019). "Accessibility for All in Public Transport and the Overlooked (Social) Dimension—A Case Study of Stockholm". *Sustainability*, 11, 4902.
- Tøssebro, Jan (1998). "Researching the living conditions for people with intellectual disabilities", i *hjelmqvist, Erland & Kebbon, Lars (red), Methods for studying the living conditions of persons with disabilities*. Stockholm: Arkitektkopia Colorcenter.
- Regeringskansliet (2018). Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning och fakultativt protokoll till konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning
- Regeringskansliet (2006). Konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.
- Roos, John Magnus (2009). *Quality of personal assistance: Shaped by governments, markets and corporations*. Göteborg: Intellecta Infolog.
- Roos, John Magnus (2014) *En fritid som andra? I Annika Bergström & Jonas Ohlsson (red) Brytningstider*. Göteborgs universitet: SOM-institutet.
- SCB (2018). Statistisk Central Byrån, Statistikdatabasen, Befolkningen. Nedladdad via länken [www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START\\_\\_BE\\_\\_BE0101\\_\\_BE0101A/BefolkningNy/](http://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START__BE__BE0101__BE0101A/BefolkningNy/) 25 oktober 2019. Egna beräkningar.
- Trafikanalys (2018). *Resvanor och funktionsnedsättningar – statistik ur resvaneundersökningen*.
- Trafikanalys (2019). *Kollektivtrafikens barriärer – kartläggning av hinder i kollektivtrafikens tillgänglighet för personer med funktionsnedsättning*. Rapport 2019:3, Stockholm.