Kollektivtrafik i storstadens skugga

Krönikor från Living lab i Uddevalla

Karin Book & Stig Westerdahl (redaktörer)

Kollektivtrafik i storstadens skugga

Krönikor från Living lab i Uddevalla

Karin Book
Stig Westerdahl
(redaktörer)

Illustrationer av Steve Nyberg

Copyright K2

K2 OUTREACH 1019:2

ISBN: 978-91-519-1486-2

Tryckt i Sverige av Media-Tryck, Lunds universitet
Lund 2019

Media-Tryck is an environmentally certified and ISO 14001:2015 certified provider of printed material. Read more about our environmental work at www.mediatryck.lu.se

MADE IN SWEDEN

Innehållsförteckning

Förord 5

1. Inledning: Om Living Lab Uddevalla 7

STADEN 11

2. Flöden och mänskliga platser istället för bilstad 12

3. Resecentrum, ja tack! 15

MÄNNISKORNA 19

4. En busschaufför, en busschaufför... 20

5. Framtida resenärer? 23

6. Kollektivtrafikens status ur resenärernas perspektiv
Vad är bra kollektivtrafik, egentligen? 25

LÄRANDET 29

7. Glappet mellan NKI och resenärers berättelser 30

8. Tillit till vem och ansvar för vad? 33

9. Living lab: var beredd på överraskningar! 35

10. Pröva på kollektivtrafik: nya erfarenheter breddar kompetensen 37

SLUTTEXTER 41

11. Har vi ett resultat? Det tror vi faktiskt att vi har 42

12. Får vi komma till tals? 45

13. Forskarnas slutsatser 50

Förord

K2 är Sveriges nationella centrum för forskning och utbildning om kollektivtrafik. En av våra målsättningar är att bidra till att förbättra och förnya kollektivtrafiken och dess roll i samhället. Det kan göras på många sätt. I projektet Living lab Uddevalla har vi prövat att, i nära samverkan mellan forskare och aktörer verksamma i Uddevalla, utforska kollektivtrafikens möjligheter och utmaningar i ett specifikt lokalt sammanhang. Vi hoppas att erfarenheterna från Uddevalla ska kunna komma även andra svenska städer till gagn. Nya samarbetsformer mellan forskning och praktik är särskilt angeläget i en tid då transportsystemet står inför stora förändringar. Beslutade klimatmål innebär att utsläppen av koldioxid från transporter kraftigt ska minska. Därtill medför t.ex. befolkningsförändringar och teknikutveckling nya utmaningar och möjligheter. Jag vill tacka alla som på olika sätt deltagit i Living lab Uddevalla och gjort det till ett lärorikt experiment.

Lund i april 2019

John Hultén

Föreståndare K2 – nationellt kunskapscentrum för kollektivtrafik

1. Inledning: Om Living Lab Uddevalla

1.1. Utgångspunkt: Uddevallas trafiksituation

Uddevalla är en kommun med många trafikutmaningar. Det finns en lång rad frågor att ta tag i för att få en attraktiv och välfungerande trafiksituation, med hållbara transporter snarare än bilen i fokus. Detta är nödvändigt inför framtiden. Och Uddevalla är inte alls unikt, denna skrift drivs av övertygelsen att det finns lärdomar härifrån som är giltiga i många andra städer bortom de stora metropolerna.

Denna skrift innehåller ett antal korta texter som summerar resultaten från forsknings- och samverkansprojektet Living lab Uddevalla med syftet att utforska, problematisera och peka på utvecklingsriktningar för kollektivtrafiken i Uddevalla. Vi hoppas att skriften ska kunna inspirera också läsare som verkar i andra städer med liknande förutsättningar.

Uddevalla kommun ligger i Bohuslän, på västkusten, och har drygt 55 000 invånare. Bebyggelsen är relativt gles och utspridd. Genom att stärka och förtäta de centrala delarna vill kommunen möjliggöra ett mer hållbart resande. Ambitionen är ”göra rätt från början” och skapa goda exempel. Kollektivtrafiken i Uddevalla har under flera år haft ett stort antal resor per invånare, men resandet har inte utvecklats i någon större omfattning. Ett nytt och mer effektivt linjenät har nyligen införts. Kopplingarna till regionala förbindelser och pendling mot Göteborg finns genom närheten till tågstationer. Den lokala busstrafiken sammanstrålar vid busstationen Kampenhof och den regionala busstrafiken har dessutom en knutpunkt utanför staden vid köpcentret Torp. För närvarande kan dessa noder upplevas som separerade (benämns hädanefter i skriften som ”nodfrågan”). Åtgärder och förändringar som diskuterats är att göra ett gatunät med färre bilkörfält, liksom förbättringar för cykeltrafiken. I samband med den här satsningen ville Uddevalla kommun utveckla dialogen med invånarna och etablera ett samarbete mellan företag, ideella organisationer och boende i området. Här såg vi forskare stora möjligheter att utveckla former för samverkan och samråd på nya sätt. Kunskapen vi tagit fram som en följd av Living lab Uddevalla kommer att ge underlag för att diskutera inriktningen på planeringen, på åtgärdsval och utformningen av konkreta åtgärder i Uddevalla.

1.2. Projekt

Living lab Uddevalla utvecklades som ett samarbete mellan forskare och andra verksamma inom K2 samt företrädare för Uddevalla kommun och Västra Götalandsregionen. K2 är Sveriges nationella centrum för forskning och utbildning om kollektivtrafik med ambitionen att sammanföra akademi, offentliga aktörer och näringsliv för att tillsammans diskutera och utveckla kollektivtrafiken.

Konceptet ”living lab” syftar här till att förena forskning och aktörer i olika professioner i en process där man tillsammans utforskar frågeställningar om kollektivtrafiken i Uddevalla. I Living lab Uddevalla ses staden/kommunen som en experimentell fysisk miljö, som forskare, myndigheter, företag och allmänheten tillsammans använder sig av för att utforska, initiera, genomföra och utvärdera åtgärder för ökat kollektivt resande i en ömsesidig lärande- och skapandeprocess.

Syftet med projektet var att de som deltog inledningsvis skulle få möjlighet att lära känna varandra, engagera sig och medverka under hela tiden som projektet pågick. Tanken var också att projektet skulle bidra med att utveckla gemensamma kunskaper som kan leda till fortsatt samverkan mellan kommunen, regionen, näringsliv, organisationer och medborgare i Uddevalla även när forskningsprojektet har avslutats.

1.3. Process

Projektet har bedrivits under åren 2015–2017. Det ligger i ”living labs” natur att processen inte är given från början utan den utvecklas under projektets gång. Tanken är att projektet formas av de aktörer som deltar.

Som ett första steg träffades forskarna från K2, två tjänstemän från Uddevalla och en representant för Västra Götalandsregionen för att diskutera förutsättningar och utgångspunkter från projektet. Tillsammans identifierade vi centrala ”aktörer” och organisationer inom offentlig och privat sektor som arbetar med kollektivtrafikfrågor i Uddevallaregionen (samhällsplanerare och bussbolag) eller indirekt arbetar med frågor som påverkar och påverkas av kollektivtrafiken (näringslivsorganisationer och bostadsbolag). Vidare identifierade vi olika resenärsgrupper i Uddevalla som har olika behov; ungdomar, äldre, pendlare, stadsbor och de som bor en bit från den centrala staden.

För att etablera kontakt med ”aktörerna” och skapa en uppfattning om deras kunskap om och syn på kollektivtrafiken och samverkan genomförde vi i november–december 2015 telefonintervjuer med 15 aktörer med anknytning till näringsliv och offentlig verksamhet, rörande kollektivtrafik, kollektivtrafikresenärer, medverkan

och samverkan. En intressant upptäckt var att få av aktörerna var kollektivtrafikresenärer och deras egna erfarenheter av kollektivtrafiken var begränsade.

Två workshops genomfördes under 2016 med ett tjugotal aktörer från regionala, nationella och lokala myndigheter samt från näringslivet. Under det andra tillfället deltog också åtta elever från en högstadieskola. Forskarna var närvarande men aktiviteten leddes av en extern samtalsledare. Genom cafébordssamtal identifierade deltagarna på den första workshopen frågor de ville arbeta vidare med i Living Lab: **”nodfrågan”, behov av ökad samverkan, behov av mer kunskap och mer underlag**, förbindelsen Uddevalla-Göteborg, ökad tydlighet i mål, politik och planering samt mod att våga prioritera kollektivtrafiken. På den andra workshopen presenterades preliminära resultat från fördjupningar forskarna gjort. Deltagarna fick också möjlighet att ytterligare diskutera hur kollektivtrafiken kan utvecklas i Uddevalla. De teman som deltagarna lyfte påminde om ämnen från första träffen: beteendepåverkan, utveckla regionaltrafiken, planering av lokaltrafiken, göra Kampenhof (resecentrum) tryggare, utveckla noder, biljetter och priser, tidig delaktighet i planeringen, teknik och IT samt busschaufförernas uppförande.

Forskarna arbetade kontinuerligt och i samverkan med huvudkontakterna i Uddevalla främst med de tre första temana som står i fetstil ovan. Vi valde ut tre arenor för att rekrytera resenärer, utöver ”aktörerna”, som kunde rapportera om sina erfarenheter: sjukhuset i Uddevalla, en högstadieskola och PRO. På högstadieskolan medverkade samtliga elever i årskurs nio i gruppintervjuer och korta enkäter samt vissa av dem skrev resedagböcker. Ungdomarnas medverkan i projektet och workshopen var mycket betydelsefull eftersom det gav en insikt i hur en viktig resenärsgrupp uppfattar kollektivtrafiken.

En intervjustudie genomfördes för att belysa ”nodfrågan”, det vill säga möjligheten att samla tågstation och busstation på en plats i staden. Inom kommunen råder det i stort sätt konsensus om att en sådan utveckling vore önskvärd. Eftersom det skulle handla om en större infrastrukturell satsning behövs medel och stöd från regionen för ett genomförande.

För att stärka möjligheter till samverkan och för att bidra med kunskapsutvecklingen i projektet planerades tidigt en studieresa med olika aktörer. Denna kom dock att ställas in på grund av ett ledningsbeslut vid K2. Istället avslutades projektet med ett seminarium inriktat på studiens resultat på Stadshuset i Uddevalla i januari 2018.

Vår förhoppning är att denna skrift samt de arbetsrapporter och andra avtryck som forskningsprojektet gett ska inspirera till en fortsatt utvecklingsprocess med fokus på samverkan och resenärsinflytande i Uddevalla.

Texterna har skrivits av följande personer:

Karin Book: Kulturgeograf med fokus på stadsutvecklings- och transportfrågor, arbetar som lektor på Malmö universitet.

Malin Henriksson: Forskare inom mobilitet, aktörer och planering vid VTI (Statens väg- och transportforskningsinstitut) i Linköping

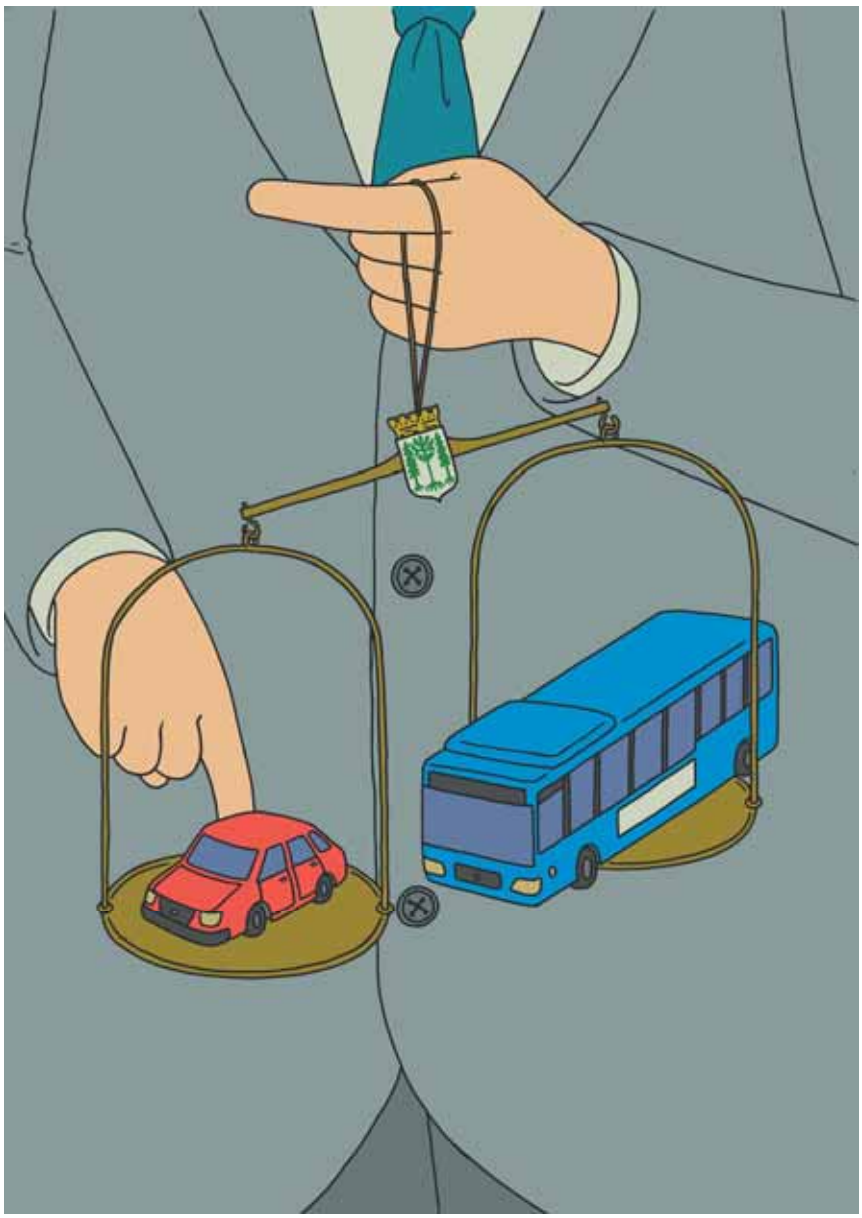
Lena Levin: Forskare inom mobilitet, aktörer och planering vid VTI (Statens väg- och transportforskningsinstitut) i Linköping

Stig Westerdahl: Forskare på Malmö universitet med fokus på organisation och samverkan.

Mårten Zetterman: Representant för organisationen Resenärsforum.

Från K2 har även Robert Hrelja (VTI) medverkat i processen. Därtill har Ann-Charlotte Gilboa Runnvik (Mind Your Way) genomfört gruppintervjuer i Stockholm samt utvärderat Living Lab-processen genom telefonintervjuer med samtliga medverkande aktörer.

STADEN



2. Flöden och mänskliga platser istället för bilstad

När jag var i USA första gången slogs jag av hur problematisk den amerikanska stadsstrukturen var, i alla fall i mina europeiska ögon. Det som en gång hade varit den amerikanska drömmen om den egna villan och bilen i förorten hade resulterat i utarmade stadslandskap. Amerikanska städer har ofta en låg täthet och svämmar därför ut över stora ytor, relativt sin befolkningsmängd. Amerikanska städer är väldigt bilberoende och har inte sällan en undermålig kollektivtrafik, som ett resultat av den låga densiteten och bilens höga status. Vidare uppvisar många amerikanska städer utarmade stadscentra, inte sällan omgivna av ödsliga så kallade ”zones in transition”. Detta är en konsekvens av att mycket av städernas tillväxt sker i ytterkanten, eftersom villan i förorten alltjämt är mångas preferens, och inte minst av den våg av externa köpcentrumetableringar som pågått i många decennier. Som europé i en amerikansk stad (inte alla men många) känner jag mig desorienterad och störs av att jag inte kan gå (eller cykla) i stora delar av staden. Så vill vi väl inte ha det i våra svenska städer. Därför blev jag nedstämd när en central aktör i Uddevallas bostadsutveckling beskrev Uddevallas kollektivtrafikutmaning på detta vis i en telefonintervju för ett par år sedan:

> ”Uddevalla är en amerikaniserad kommun, utspridd och uppsplittrad, och svår att tillgodose med kollektivtrafik.”

Uddevalla har onekligen flera stora utmaningar att hantera i kollektivtrafik-försörjningen, eller kanske snarare stadsutvecklingen, och dessa är amerikanska till sin karaktär.

För det första är kommunen, vilket nämns i citatet ovan, ganska gles. Detta innebär att avstånden blir förhållandevis långa, med tanke på att Uddevalla inte är en stor kommun. Det innebär också att det är svårt att planera en välfungerande kollektivtrafik. Utifrån detta har Uddevalla lyckats ganska väl med sina busslinjer. Detta är i grund och botten inte huvudproblemet.

Hur utspridd och gles en stad är har att göra med var och hur det byggs. På den första workshopen som hölls inom ramen för Living lab Uddevalla lyfte en del av deltagarna problemet med att det byggs för mycket i stadens ytterkanter. Fokus i byggandet borde riktas mer mot centrum. Särskilt lyftes behovet av fler bostäder i centrum och centrumnära lägen.

För det andra är just de centrala delarna av staden i nuläget problematiska. Dels har detta att göra med att centrum utsatts för konkurrens från externetableringar (se vidare nedan), dels att zonen runt om det innersta av centrum (det som i textens inledning benämns med den amerikanska termen ”zone in transition”) är oattraktiv och osammanhängande. Här tillåts bilarna ta stor plats och de dominerar stadsbilden samtidigt som kollektivtrafikytorna är utspridda och upplevs som både oattraktiva och otrygga.

För det tredje kan vi peka på externetableringen i Torp som en stor ”bov” i dramat både vad gäller centrums möjligheter att bibehålla sin attraktionskraft och mängden bilresor.

För det fjärde handlar det om att bilen haft prioritet i stadens planering och olika aktörers tankar. Se bara på de stora ytor som bilen tillåts uppta i centrala lägen i staden. Det är lätt att ta med sig bilen till centrum och det kostar inte mycket att parkera. På vissa ställen är det t o m gratis.

På våra workshops återkom deltagarna till dessa problematiska förutsättningar som påverkar både kollektivtrafikens som innerstadens konkurrensförmåga. Till och med de som sa att de i grund och botten inte ville försvåra för bilisterna eller styra handelsetableringar tyckte att saker och ting måste styras upp. Många pekade på att det fordras en tydlig prioritering av ytor i staden och mod att ta obekväma beslut. Ett sådant beslut kan vara att nedprioritera bilen. Naturligtvis är detta ett svårt beslut och rädslan är stor för att centrum helt ska utmanövreras av externetableringar dit bilen är välkommen. Denna rädsla är inte specifik för Uddevalla utan finns i städer överallt i Sverige men också över hela världen. Dock finns det goda exempel på städer som genom hårda tag mot bilismen och genom ökat utrymme för gång- och cykel lyckats skapa ett värde i stadskärnan som inte finns i de mer bilorienterade lokaliseringarna. Freiburg i Tyskland är ett populärt exempel på detta men även i andra tyska och franska små- och medelstora städer pågår intressanta förändringar.

En annan lösning som återkom i diskussionerna var en förtätning i de centrala delarna, inte minst med bostäder. Stadskärnan blir då mer levande. Om man bor centralt är det också mer naturligt att välja andra transportsätt än bil, både kollektivtrafik och att gå och cykla. Kopplat till detta lyfte ett par olika aktörer fram ett behov av att lätta på parkeringsnormen i samband med nybyggnation.

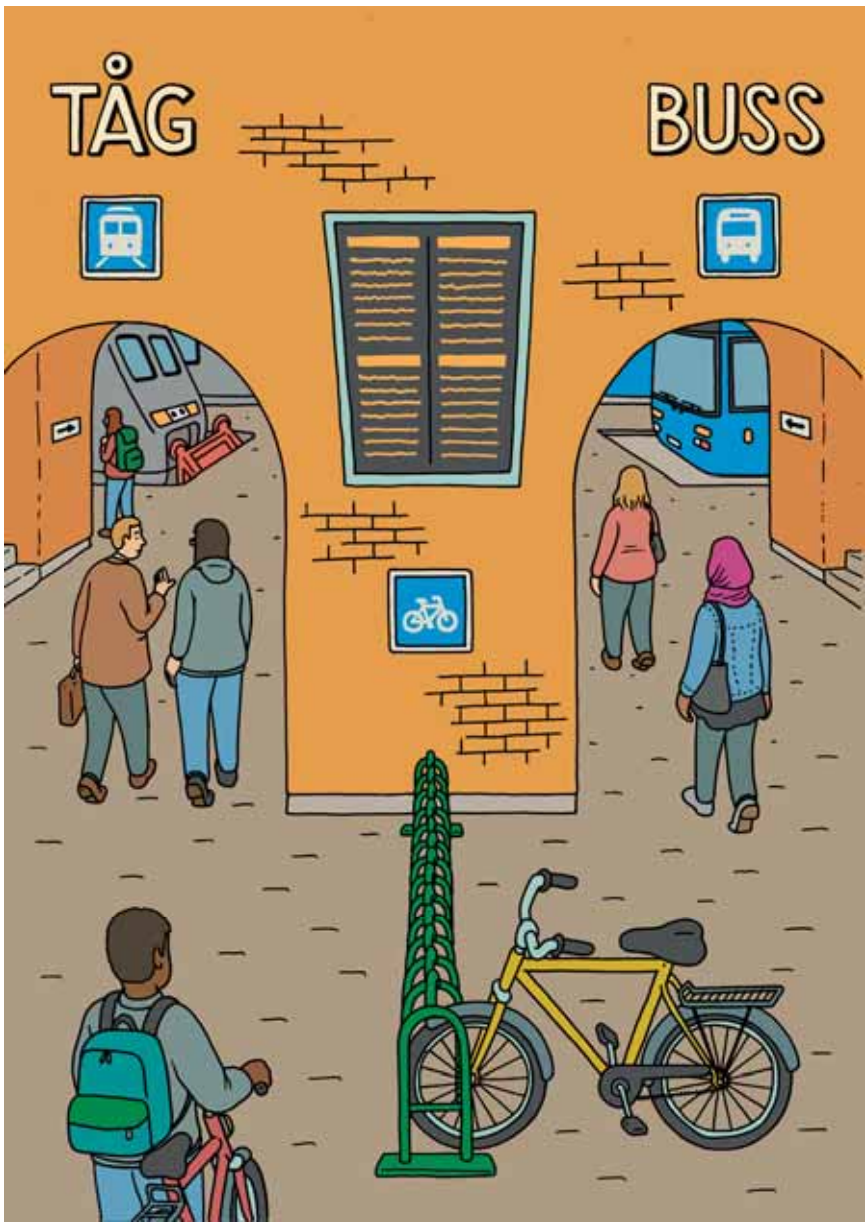
Mycket fokus i diskussionerna låg också på området runt busstationen Kampenhof. Här finns det stora problem, men också stora möjligheter. Många kritiska röster framfördes rörande Kampenhof, men också förtjänster med nuvarande placering av busstationen. Den ligger i anslutning till de stora butikskomplexen. I andra änden av gågatan ligger en gymnasieskola. Detta innebär att alla elever som anländer till busstationen måste gå genom centrum till och från skolan och detta skapar ett flöde och ett underlag för handel. Men en stor yta i anslutning till busstationen upptas av en gigantisk bilparkering, som inte står i paritet med behovet hos pendlare som ställer bilen och tar bussen.

Närhet är en mycket viktig faktor för att minska biltrafik och öka andelen hållbara transporter. Men närhet är inte allt utan också hur flöden skapas. Flöden av människor som rör sig i mänskligt tempo i det offentliga rummet (till fots eller möjligen på cykel eller varför inte skateboard) skapar förutsättningar för en levande stad. I Uddevalla har flödena främst styrts ut från centrum till slutna, privatiserade miljöer dit en majoritet inte går eller cyklar.

Att lyfta kollektivtrafiken i Uddevalla bygger på en rad samverkande faktorer varav att fokusera kraften inåt är avgörande. Det bygger på följande:

- Våga prioritera och ta beslut = prioritera kollektivtrafik och gång- och cykeltrafik.
- Våga vara tuff mot bilisterna.
- Arbeta för att hitta lösningar där olika trafikslag kan samsas på samma yta, så kallade ”shared spaces”.
- Satsa på ett attraktivt resecentrum.
- Bygg och skapa en tät, sammanhållen och attraktiv innerstad.

3. Resecentrum, ja tack!



Om du tar tåget från Göteborg till Uddevalla stannar tåget först vid Uddevalla Östra och sedan på Uddevalla C. Tar du istället samma sträcka med buss, något som tar lika lång tid, kommer du istället till Kampenhof, stadens bussnav. På vägen passerar du då också Torp, den regionala busstationen vid E6:an, 8 km utanför stadskärnan. Oftast kräver bussresan att du byter buss här. I detta stora handelscentrum kan du också med buss komma till någon av Bohusläns kustorter. Kanhända vill du efter tågresan till Uddevalla C övergå till stadsbussarna, något som kräver att du kan orientera dig minst 500 meter från stationen ner till Kampenhof och hitta den lokala bussförbindelsen. Detta är inte alldeles lätt och sammantaget är det högst begripligt att frågan om ett Resecentrum tog stor plats i diskussionerna om Uddevallas kollektivtrafik.

Ett samlat Resecentrum syftar till att skapa kortare avstånd mellan olika transportslag och skapa synkontakt mellan tåg- och bussanslutningar. Det förslag som varit aktuellt i mer än fem år innebär konkret att järnvägsstationen flyttas några hundra meter där den skulle kunna kopplas samman med både stadstrafiken och de regionala bussarna på ett naturligt sätt. När detta förslag ursprungligen presenterades så låter historien berätta att Trafikverkets svarade att åtgärden skulle kosta många miljarder eftersom det är så tekniskt krävande att flytta utrustning, växlar och elektronik. Men det beskedet fick inte frågan att dö.

Diskussionen om ett nytt Resecentrum blev helt självklart en mycket viktig fråga på de workshops och vid de intervjuer vi genomförde. Denna text bygger på deltagande vid många möten i Uddevalla och intervjuer med över tio personer från kommun, kommunförbund, Västra Götalandsregionen, Trafikverket och privata intressenter av olika slag. Intervjuerna visade hur frågan förde samman många olika intressenter på ett tydligt sätt. För stadsplanerarna var detta nav för kollektivtrafiken helt centralt för att förändra stadskärnan, som nu domineras av stora parkeringar och saknar en naturlig centralpunkt. De intressen som värnar stadskärnans handel såg frågan som en möjlig ingång för att hävda innerstadens affärer när den stora externa handelsplatsen Torp (just det, samma som det nuvarande regionala bussnavet) växt sig stort ute vid E6:an. Bostadsföretagen ser gärna bostäder i centrum, men det är då viktigt med kommunikationer till Göteborg liksom regionalt. För att främja kollektivtrafiken har bytespunkter alltid varit viktiga, övergången mellan olika trafikslag ses som angelägna för att främja hela resan. Så ett Resecentrum är en enkel fråga att samla olika intressenter kring.

Utifrån detta kan det tyckas enkelt: vem skulle motsätta sig denna förenande tanke? För att svara på den frågan går det att försöka beskriva hur själva processen går till, när Trafikverket inte längre kan dämpa entusiasmen genom att sätta en kraftig prislapp. Istället svarar denna statliga myndighet helt riktigt att de knappt har några medel utan att det är regionerna som kontrollerar resurserna till infrastruktur-åtgärder. Därför måste kommunen i ett första steg vara tydlig med att denna satsning är deras absolut högsta önskan inom kollektivtrafiken. Men denna vädjan går inte att framföra till Västra Götalandsregionen rakt av. I ett nästa steg ska kommunförbundet Fyrbodal yttra sig i frågan. De 14 medlemskommunerna, där kommunen ingår, ligger i stråket upp mot Oslo och ska också ställa sig bakom denna

begäran. Först därefter kan Uddevalla med auktoritet ta frågan till Göteborg och den regionala nivån. Här bereds regionens alla infrastrukturfrågor för det första i ett partssammansatt organ där regionen sammanför Trafikverket, Västtrafik och de olika kommunala intressena. ”Strategisk infra”, som detta samarbetsorgan kallas, möts var sjätte vecka för att följa frågorna och hålla koll på vilka projekt som kommer igång och hur de nationella planerna ser ut. Frågan om ett Resecentrum ska sedan formellt behandlas i det regionala organet ”Beredning för hållbar utveckling” för att sedan formellt fastställas som del i de regionala satsningarna med statliga medel, den regionala infrastrukturplanen som löper på fyra år. Nu går det att ytterligare komplicera denna framställning genom att berätta att det också finns ett mer informellt organ i Västra Götaland, ”Västkom”, där kommuner i ett samarbete utanför den formella regionbildningen samlas för att vara enade innan den regionala beslutsprocessen avslutas. De har helt enkelt förmöten innan klubban slås i bordet. Klarar ni mer? Här finns i sammanhanget också ett Stadstrafikforum på kommunal nivå och ett motsvarande i kommunförbundet, där politiker och tjänstemän behandlar frågor om kollektivtrafik inklusive infrastruktur. Det går att komplicera detta ytterligare: vägen till ett samlat Resecentrum är ingen enkel resa för Uddevallas del.

Nu vet vi att Uddevalla Resecentrum verkligen skrivits in i regionens infrastrukturplan. Eftersom denna plan revideras löpande finns också möjlighet att det tidigareläggs om kommunen kan förskottera medel eller det visar sig svårt att få igång andra projekt under samma planeringsperiod. Men förutom att själva processen fram till denna position i en plan är komplicerad, fanns också andra stickspår längs vägen. Den upphandling som skedde av busstrafiken gjorde Torp till en viktig knutpunkt även för busstrafiken till och från Göteborg, Denna åtgärd innebar byte istället för direktförbindelsen till Göteborg och flyttade uppmärksamheten från att utveckla centrum till andra lösningar. Härigenom växte det mentala avståndet till regionhuvudstaden vilket gjorde det svårare att entusiasmera fastighetsföretag att satsa på bostäder i Uddevalla centrum. Under en period lät också Trafikverket förstå att de ville se andra lösningar för lastbilstransporter genom kommunen, något som skulle kräva infrastrukturinsatser och i sin tur påverka planerna på ett Resecentrum. Det finns också en del satsningar i vägnätet som gynnar bilister men aldrig blir politiska frågor. Väg 44 från E6:an vid Torp in i landet mot Vänersborg och vidare bedömdes som underdimensionerad och har genomgått en omfattande upprustning i tunnlar strax före Uddevalla centrum. Arbetet i tunnlarna hade undvikits genom att leda huvuddelen av trafiken en annan väg, men detta alternativ blev aldrig diskuterat. Så förutom de stora linjerna för att skapa en regional infrastrukturplan som beskrivits tidigare påverkar också en rad andra mindre frågor möjligheterna att få till stånd ett Resecentrum i Uddevalla.

Det går knappt att underskatta den komplexa och sammansatta bild som kan tecknas kring denna infrastruktursatsning i en mindre kommun. Blindskären är många och de ställningstaganden som krävs har olika karaktärsdrag; en del är stora och öppna politiska ärenden medan andra glider förbi detta skeende. Samtidigt kom frågan om ett Resecentrum att bli en samlande symbolfråga för ökad buss- och

tågtrafik, kollektivtrafikens alla snårigheter mår bra av en gemensam angelägenhet. Nu återstår förstås att bygga Resecentrum så att resenärer till Smögen slipper känna förvirring på Uddevalla C, de ska enkelt hitta sin buss efter tågresan. Det ska också bli möjligt att byta från tåg till stadstrafiken utan att virra bort sig mellan tågstation och bussen vid Kampenhof. Möjligen kan det bli en förlorare ute vid handelsplatsen Torp, men de oändliga parkeringsytorna där ger intryck av att kunderna ska komma med bil. Det är inget ett Resecentrum rår på i första taget.

MÄNNISKORNA

4. En busschaufför, en busschaufför…

Tidtabeller, linjedragning, biljettsystem – det är viktiga faktorer för att kollektivtrafiken ska fungera. Lika viktiga är de människor som är inblandade.

Som en del av Living lab Uddevalla genomfördes gruppintervjuer med högstadie-ungdomar för att undersöka hur ungdomar använder och upplever kollektivtrafiken. Under gruppintervjuerna talade ungdomarna mycket om busschaufförerna. Chaufförerna är en viktig komponent i en bra kollektivtrafik, menade eleverna: ”Det är också viktigt att chaufförerna är trevliga, det är de oftast inte i Uddevalla”. Det nämndes att busschaufförerna är otrevliga och dryga, att de inte stannar vid hållplatser om det står ungdomar där, med mera.

Även under en av våra workshops med aktörer och resenärer i Uddevalla identifierades ”busschaufförer” som ett ämne som är så viktigt att en av grupperna valde att specifikt diskutera detta. Gruppen pekade på hur busschaufförer borde agera:

- Busschaufförerna borde förändra sin syn på unga!
- Busschaufförerna borde ta sig tid och fråga vid t ex osäkerhet om ålder.
- Busschaufförerna borde respektera kunder mer och ha bättre attityd.
- Busschaufförerna borde vara uppmärksamma på saker som händer bland resenärerna.
- Busschaufförerna borde respektera hastighetsbegränsningar.
- Busschaufförerna borde ta ansvar och skapa en trygg miljö.

Utöver gruppintervjuerna med ungdomar i Uddevalla genomfördes liknande grupp-intervjuer på högstadieskolor i Malmö och Stockholm. Under gruppintervjuerna i Malmö lyftes också betydelsen av chaufförerna. Nästan hela diskussionen om busschaufförer, i såväl Uddevalla som Malmö, handlade om problem, men när en busschaufför är särskilt trevlig kommer ungdomarna ihåg detta. En av eleverna i Uddevalla berättade att: ”Min busschaufför pimpade bussen som julafton och hade en skål med godis till alla”. En annan sa att ”när jag åkte buss välte en barnvagn och då gick föraren bak och frågade hur det gick”. En elev i Malmö mindes följande: ”På en gul buss hälsade chauffören välkommen ombord och önskade en trevlig dag, det var bra”.

Busschaufförernas ageranden påverkar således upplevelsen av resan och kollektivtrafiken i stort. När vi talade om vad som karaktäriserar en dålig kollektivtrafik pratade eleverna om otrevliga busschaufförer som inte hälsar, stänger dörrarna på en, inte väntar utan kör när man kommer springande, inte stannar fast man plingat, inte stannar och hämtar upp en på hållplatsen, kör fel och är misstänksamma mot ungdomar.

Onekligen är busschaufförerna ett viktigt tema som engagerar ungdomarna. Vi forskare blev nyfikna på hur vi skulle uppleva busschaufförernas agerande. Som en del in materialinsamlingen har forskarna därför ”provåkt” busslinjerna i Uddevalla för att skaffa sig egna erfarenheter. Provåkningen bjöd på flera negativa upplevelser. En busschaufför körde väldigt snabbt och gjorde hastiga inbromsningar. En mamma med barnvagn sa ifrån vilket ledde till en häftig reaktion från chauffören. Flera chaufförer uppträdde stressat och surt. En chaufför hamnade i en häftig diskussion med påstigande för att de inte stått så att chauffören kunde se att de ville stiga på. Och så vidare. Tyvärr är dessa händelser det som tydligast etsat sig fast i minnet hos de provåkande forskarna. Utbudet av busslinjer, med tanke på att Uddevalla är en ganska liten stad, är ganska bra men likväl skaver något. Den mänskliga faktorn verkar vara en del av problemet. Men varför är det så?

En förklaring kan vara att busschaufförerna har en stressig arbetssituation med pressade tidtabeller utan utrymme för fördröjningar och socialisering med resenärerna. En annan förklaring kan vara kollektivtrafikens status i Uddevalla (vilket lyfts i andra texter i denna skrift). Det är legitimt, ja det nästan förutsätts, att man klagar på kollektivtrafiken. Den som arbetar i en bransch med låg status, som är lovligt villebråd när det gäller gnäll, påverkas av detta och uppträder därefter. Därmed landar vi åter i att statusen på kollektivtrafiken i Uddevalla måste höjas. Och kanske måste busschaufförerna bidra aktivt i denna process.

Busschaufförerna är dock inte de enda människorna som är iblandade. Resenärerna är också inblandade.

Ungdomarna talade om medpassagerarna som ett problem. Flera av dem sa att de hellre står än sitter bredvid någon de inte känner. Illaluktande och konstiga människor sågs som problematiska, men också alla andra som inte tillhör ens närmaste vänkrets. Andra uttalanden handlade om att det är en tuff miljö på bussen, att man känner sig uttittad och att det finns många som har ett dåligt beteende. ”Det händer djävligt mycket på bussarna.” Vi fick lyssna på flera historier om obehagligheter. Vad som är vag hörsägen och vad som är egna upplevelser förtäljer inte alltid historierna. Det intressanta är alla de negativa berättelser som florerar rörande bussarna i Uddevalla och som upprätthåller en negativ inställning.

Ungdomarna identifierade således såväl busschaufförer som medresenärer som potentiella mänskliga problem som gör att de väljer bort kollektivtrafiken. Också samspelet mellan resenärer och chaufförer är viktigt. För det är inte bara resenärer som drabbas av otrevliga chaufförer utan också tvärt om. Studier visar att de som arbetar inom kollektivtrafiken är en utsatt yrkesgrupp när det gäller risk att utsättas för hot och våld. En snabb skanning av vad som skrivits i media rörande

busschaufförer (i Sverige) den senaste tiden visar på problem i båda riktningarna. Rubrikerna handlar om en bussförare som dömts för att ha attackerat passagerare, en chaufför som överfölls av ungdomar, en chaufför som filmats när hen skickar sms under färd, en chaufför som tafsat på passagerare, en chaufför som berättar om vad hen utsätts för av resenärer från ”fina områden” o s v.

Inom forskningen talas det om att en höjd yrkesstatus för chaufförer minskar risken för att utsättas för hot och våld. Och då var vi där igen: Kollektivtrafikens status är central!

5. Framtida resenärer?

Hur ska kollektivtrafiken i Uddevalla kunna utvecklas om de som är unga idag inte ser sig som framtida kollektivtrafikresenärer? För det gör inte ungdomarna i Uddevalla. Bilnormen verkar vara mycket stark.

I de gruppintervjuer som vi (forskare) genomförde med elever i årskurs 9 på en skola i Uddevalla diskuterade vi hur de kommer att transportera sig i framtiden. De allra flesta svarade utan tvekan att de kommer att köra bil. Moped och motorcykel nämndes också. Flera elever hade nyss skaffat eller stod i begrepp att skaffa moped. Mopeden verkade stå för frihet och att de var på väg att bli vuxna. Kollektivtrafiken verkade istället stå för beroende. Här är några citat från intervjuerna:

> ”När jag blir vuxen ska jag inte åka buss.”
>
> ”Buss suger.”
>
> ”Varför ska jag göra det när jag har bil?”
>
> ”Hade jag bil hade jag valt bil.”

En av grupperna som intervjuades reflekterade en del över planeringen i kommunen och pekade till exempel i anslutning till förra frågan på problemet med att det inte går att ta sig till vissa platser, dit många reser, med något annat än bil. Uddevalla har planerats för biltrafik och eleverna hade svårt att tänka sig in i en situation där det ser annorlunda ut. Som någon uttryckte det:

> ”Det är svårt att förbjuda bilen.”

Vi försökte att få dem att reflektera över hur bilanvändningen kan minska, men då blev svaret att om fler åker kollektivt blir det ju ännu trängre på bussarna och då blir det ännu mer oattraktivt. De fokuserade hellre på hur bilarna kommer att utvecklas och trodde att det i framtiden kommer vara modernare, snabbare och mer transporter. I sammanhanget nämndes elbilar och flygande bilar.

Vi (forskarna) blev förvånade av den starka bilnormen bland ungdomarna i Uddevalla. I diskussioner om framtida biltrafik som förs i storstadsregionerna och viss utsträckning inom forskarvärlden lyfts det ofta fram att ungdomar är mer medvetna om miljöfrågor och att skaffa körkort och bil inte alls är lika självklart idag jämfört med för låt säga 30 år sedan. Dock är denna bild inte entydig.

Hur som helst så bestämde vi oss för att genomföra motsvarande gruppintervjuer i samma åldersgrupp i Malmö och Stockholm för att se om det fanns skillnader. Och ja, det fanns det. Bland ungdomar i Stockholm sågs bilen inte alls som lika självklar. Bilen är undantaget, som används vid speciella tillfällen, medan det sågs som naturligt och praktiskt att åka kollektivt också för vuxna. I Malmö var bilden inte lika tydlig. Här fanns det en självklarhet i att såväl unga som vuxna åker kollektivt och cyklar, men bilen sågs samtidigt som ett viktigt vuxenattribut. I såväl Stockholm som Malmö nämndes miljöfrågor liksom rättviseaspekter som viktiga att ta i beaktande vid färdmedelsval och framtida stadsplanering. I Uddevalla nämndes inte miljöfrågor vid ett enda tillfälle. När en av forskarna under en intervju med ungdomar i Uddevalla berättade att hon ofta åker kollektivt trots att hon har en bil undrade eleverna varför. Det verkar inte finnas andra överväganden än att det ska vara snabbt och enkelt/bekvämt när man förflyttar sig.

De uddevallaelever som såg sig som framtida kollektivtrafikresenärer var alltså få. Någon menade dock att det beror på var man bor i framtiden. Om man bor och till exempel studerar i en större stad är bil kanske inte ett alternativ. En elev menade att hon kommer att fortsätta åka kollektivt: ”Jag tycker att det är trevligt att åka kollektivt och kommer att fortsätta med det.” Samma elev var en av de få som hade föräldrar som åker kollektivt på regelbunden basis.

Hur ska ungdomarna kunna se sig själva som vuxna kollektivtrafikresenärer när de vuxna runt omkring dem inte är det idag? Vuxna kan tala hur mycket som helst om bilens negativa effekter och vikten av en fungerande kollektivtrafik, men som vi vet gör barn/unga inte som vi säger utan som vi gör. Så här uttryckte Uddevalla-ungdomarna sig:

> ”Mina föräldrar har inte sett insidan på en buss.”
>
> ”Min pappa hatar kollektivtrafik.”
>
> ”Bussarna ser likadana ut som på 80-talet, säger min pappa.”
>
> ”De som har eget fordon åker inte med kollektivtrafiken.”

Detta hindrar dock inte att vi talar om trafikfrågor hemma, i skolan osv. Men allra viktigast är att föregå med gott exempel.

6. Kollektivtrafikens status ur resenärernas perspektiv Vad är bra kollektivtrafik, egentligen?

”Bussar som går i tid. Att man kan lita på dem”.
”Sittplats”, ”rent och fräscht” och ”sköna säten”.

Så svarade många av de högstadieungdomar vi har intervjuat om kollektivtrafiken, inte bara i Uddevalla utan även i två andra svenska städer: Stockholm och Malmö. Intervjuerna genomfördes hösten 2016 och våren 2017. Sedan dess har det också hänt saker med kollektivtrafiken, som gynnar ungdomar i Uddevalla och som skulle

kunna höja dess status lite, jag ska återkomma till det. Först, en vidare bild av hur olika resenärer resonerade i våra intervjuer och fokusgrupper.

”Varför ska jag åka buss när jag har bil?” sa en av de pensionärer som vi intervjuade. Han fick medhåll av andra seniorer som menar att bussarna går sällan under de tider då pensionärer är ute och rör på sig. En annan pensionär, en äldre kvinna som saknar bil och därför måste använda kollektivtrafiken eller lifta med någon av sina bilburna vänner, beklagade att servicebussen ofta var sen och att hon inte kunde vara säker på att komma fram till ett avtalat möte i tid.

Vi kan nog påstå att kollektivtrafiken i Uddevalla har låg status, lägre än på många andra platser. Det har flera grunder. Dels konkurrensen med bilen. Bilen har företräde i Uddevalla: den har mycket utrymme i stadsmiljön, gatorna är breda, parkeringsplatserna många. Dessutom slipper bilisten vänta utomhus på en (försenad) buss. Dels att stadsbusslinjerna strax före och under studiens gång ändrades så att boende i vissa bostadsområden upplevde att de blev utan kontinuerlig busstrafik, samtidigt som en populär regionbusslinje plötsligt försvann i en upphandling där kommunen lämnade ifrån sig ansvaret till en entreprenör. Allt detta spelar troligtvis in på hur kollektivtrafiken uppfattas. Vad säger det om kollektivtrafikens betydelse och vilken status den kan ha hos resenärer och potentiella resenärer? Flera av dem vi intervjuat har uttalat att kollektivtrafiken inte går att lita på. Förbittring är ett ord som kan användas i samband med den borttagna regionbusslinjen mellan Uddevalla centrum och Göteborg – den busslinje som en gång infördes för att underlätta för resenärer som drabbades av järnvägens kapacitetsbrist. I samband med förändringen har studenter, arbetspendlare, shoppare, sport- och kulturutövare fått ändra sina rutiner. En del hushåll skaffade sig till och med en till bil eftersom det inte gick att lösa på annat sätt.

”Mina föräldrar har inte sett insidan på en buss”, sa en av de ungdomar vi träffade på en högstadieskola i Uddevalla. När vi talade med ungdomar i Uddevalla om vad som är bra kollektivtrafik fastnade de i att ”bra kollektivtrafik” det är motsatsen till Uddevalla. Bussar som går i tid och sittplats på vägen till och från skolan var undantag, menade ungdomarna. Men det fanns också ljusglimtar, när bussarna är hela och servicen fungerar är den toppen. Det fanns många åtgärdsförslag: tillgång till extra bussar vid behov, bra luftkonditionering, hela säten, fräscha bussar, fungerande stoppknappar. Någon nämnde att det bör finnas en plan B när något inte fungerar. Andra uttalanden från resenärer handlar om att det kan vara obehagligt att åka buss på kvällen. En ung kvinna menar att hon inte åker själv eftersom det finns ”äldre män” som är obehagliga. Någon tog även upp problemet med ungdomsgäng. ”Kampenhof[1] är jobbigt och obehagligt på kvällarna.” ”Jag känner mig oskyddad.”

Ungdomarna verkade överens om att det är snålt med avgångar kvälls- och nattetid. På dagtid är det ganska bra, då går bussarna ofta i stadstrafiken i Uddevalla, men det

[1] Kampenhof i den här texten handlar om busstationen, med vänthall och en stor bilparkering som närmaste granne.

är sämre utanför staden. Ungdomarna reser ofta med buss till och från skolan, men också senare på dagen till och från fritidsaktiviteter och kompisar. Även på helgerna och sent på kvällen rör de sig i kollektivtrafiksystemet. Därutöver uttryckte ungdomarna i Uddevalla att de upplever att de behandlas annorlunda än andra resenärer. Detta bekräftades av andra resenärer. När bussen är fullsatt eller inställd, kommer det ofta ersättningstrafik för pendlande Uddevallabor, men ungdomarna får vänta till sist.

Vi undrar förstås varför det är så här. Ja tilliten till trafiken har ju med tillgången på fordon och schemaläggningar att göra. Det är naturligtvis lättare att ha täta turer i en större stad med fler resenärer. Det skulle nog gå att öka tilliten och resandet med ett mer redundant trafiksystem, det vill säga tätare turer, flera olika färdvägar som leder till målet; vilket i dagsläget är något av en utopi i en kommun med Uddevallas storlek och befolkningsunderlag. Målet om att fördubbla andelen resor med kollektivtrafik[2] är problematiskt i mindre städer och kommuner med mycket landsbygd.

Men det har också betydelse hur resenärer och potentiella resenärer värderas och upplever sig vara värderade i planeringen. Kanske går det att öka kunskapen om hur människors vardagsverkligheter ser ut, hos dem som planerar och arbetar med kollektivtrafik. Och visst skulle det gå att mer systematiskt kartlägga den mångfald och variation av behov som finns hos resenärer och potentiella resenärer även i en stad som Uddevalla. Stora städer har arbetat flera decennier med att planera för ökat resande med kollektivtrafik och haft höga krav på sig på grund av trängsel och förväntningar hos resenärerna. Om fler av dagens bilister skulle resa kollektivt gör det förmodligen också att kraven kommer fram på ett annat sätt än om kollektivtrafiken ”bara” ska serva dem som inte har egna färdmedel (barn, ungdomar, de med låga eller inga egna inkomster). Kollektivtrafikens resenärer är ofta i underläge när det gäller makt och inflytande, de tillhör grupper som även i andra sammanhang upplever sig vara nedprioriterade.

Nu när intentionen är att även små och medelstora städer ska fördubbla andelen resor med kollektivtrafik, ställs också högre krav på dem. Krav som kanske inte är lätta att omsätta i praktisk handling. När vi började det här forskningsprojektet och träffade tjänstemän och politiker i Uddevalla, förstod vi att de hade börjat omvärdera resenärernas förväntningar på kollektivtrafiken. Många saknade egen erfarenhet av att åka kollektivt, annat än som tåg- eller flygresenär på längre sträckor. När de

---

[2] Fördubblingsmålet innebär att Sveriges kollektivtrafikmyndigheter har tagit ett branschgemensamt beslut om att på sikt fördubbla kollektivtrafikens marknadsandel. Svensk Kollektivtrafik: https://www.svenskkollektivtrafik.se/partnersamverkan/om-oss/mal-och-vision/

Se även: ”Fördubblad marknadsandel för kollektivtrafik till år 2030. Hur kan vi nå dit och vad blir konsekvenserna? Slutrapport 2016-07-01”. Hämtad 2018-06-13 från: https://www.svenskkollektivtrafik.se/globalassets/partnersamverkan/dokument/om-oss/publikationer/rapport-fordubblad-marknadsandel-for-kollektivtrafik-2030-2016

började studera ”sin” kollektivtrafik såg de samma saker som de andra resenärerna möter varje dag på vägen till skolan, jobbet, musiken eller träningen.

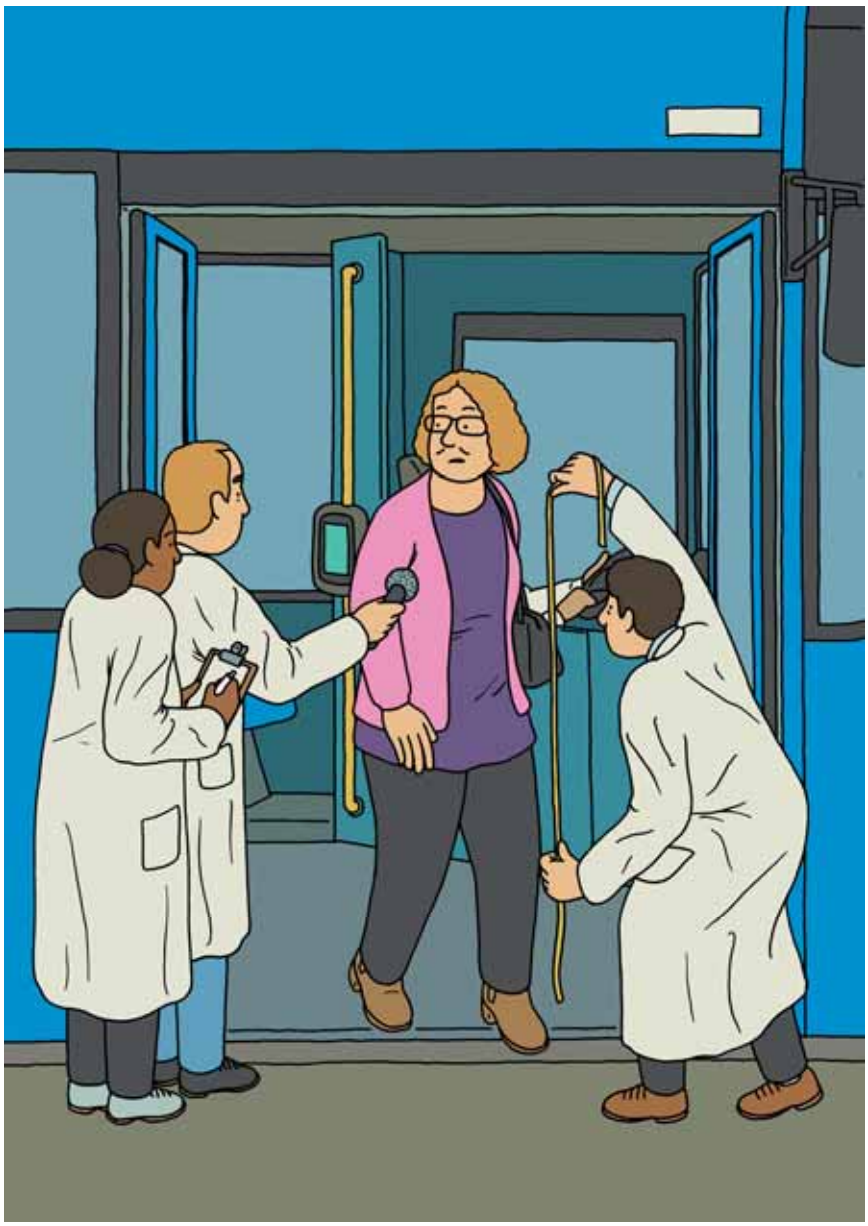
För oss blev det tydligt att användarperspektivet ofta glöms bort när kollektivtrafiken står på agendan. I det här fallet har vi en önskan att man ska se på kollektivtrafikens status ur användarnas perspektiv. Vi tror också att delaktighet är en faktor som inte får tappas bort. Ungdomarna vi talade med hade aldrig blivit inbjudna till ett samråd eller blivit intervjuade om kollektivtrafik tidigare. Efter intervjuerna bjöd vi forskare in några av dem till en workshop där de fick vara med och diskutera (på lika villkor) tillsammans med kommunen och andra offentliga aktörer och näringslivsrepresentanter i Uddevalla. Deras engagemang växte när de insåg att deras röster betyder mycket för dem som planerar. Det var en energigivande workshop, där alla oavsett ålder och tidigare erfarenheter av att åka kollektivt (i det avseendet var ungdomarna de mest erfarna) deltog efter bästa förmåga.

För resenären är kombinationer av olika utbud, valfrihet i olika situationer beroende på ärende och tid på dygnet, också intressant. Men även priset. Är resan prisvärd? När är kollektivtrafiken ett realistiskt alternativ och när är den det inte? För vem är kollektivtrafiken ett realistiskt alternativ i Uddevalla? Kollektivtrafiken har en svår uppgift när den ska vara attraktiv för alla, men samtidigt tillgodose specifika önskemål och behov hos resenären.

Resenärens förutsättningar och resurser har stor betydelse. En sak som framfördes av ungdomarna både i våra intervjuer och på workshopen var prissättningen och en önskan om att kunna resa mer utanför skoltid. Flera ansåg att priset för fritidsresor var för högt. Deras resekort gällde bara under vardagar och dagtid. I detta avseende har det hänt saker sedan våra möten med ungdomarna. I september 2017 beslöt kommunstyrelsen i Uddevalla att ungdomar från årskurs åtta i grundskolan till och med årskurs två i gymnasiet ska få åka gratis med kollektivtrafiken under lovperioder. Första tillfället att använda detta fritidskort var under jullovet 2017 och erbjudandet fortsätter att gälla under längre lov. Kortet ger ungdomar möjlighet till fria resor dygnet runt under lovperioden.

Att engagera resenärerna är viktigt, speciellt ungdomar som är en grupp som använder kollektivtrafiken ofta och regelbundet. De är också mer eller mindre tvingade att använda kollektivtrafik, om de inte har gångavstånd eller blir skjutsade. Så länge de går i grundskolan finns inte så många alternativ. De är en stor grupp framtida resenärer om kollektivtrafiken sköter sina kort väl.

LÄRANDET



7. Glappet mellan NKI och resenärers berättelser

I Uddevalla har man arbetat med att förbättra turtätheten till vissa områden och man har lagt om en del turer för att möta resbehovet hos ett större antal Uddevallabor. Detta har gett resultat. Resandet med kollektivtrafiken har ökat, under ett antal år – och andelen nöjda kunder är högt – i vissa av Västtrafiks mätningar är den samlade kundnöjdheten (NKI) över 95 procent. Enligt Västtrafiks årsredovisning 2016 svarade 73 procent av kunderna att de var nöjda eller mycket nöjda med Västtrafik som helhet.

Olika kundmätningar ger olika resultat, dels i de regionala mätningar som Västtrafik redovisar, dels i de nationella redovisningar som görs av Sveriges regionala kollektivtrafikmyndigheter där Västtrafik år 2017 hade 57 procent i NKI (se: Svensk Kollektivtrafik).[3]

Samtidigt har våra studier av resenärer och potentiella resenärer visat att det finns en utbredd uppfattning om att kollektivtrafiken i Uddevalla har en stor förbättringspotential. Ett vanligt påstående är att bussarna inte håller sina tider eller att det ofta är ofräscht i bussen (dålig luft, varmt/kallt, smutsiga säten). Vissa uttrycker att de undviker att åka buss på vissa turer och under vissa tider på dygnet på grund av att det är stökigt i bussarna och vid hållplatser och busstationen. Särskilt äldre personer som vi talat med, menar att de hellre kör bil så länge de kan eftersom kollektivtrafiken inte är anpassad efter deras behov och inte uppfyller deras förväntningar på komfort och service. Många säger också att det inte går att åka buss till olika fritidsaktiviteter eftersom bussarna inte går till vissa platser och på de tider då aktiviteterna börjar och slutar. Flera ungdomar ger också en bild av att vissa busschaufförer är otrevliga och att servicen är sämre för barn och ungdomar.

Hur kan det skilja sig så mellan Västtrafiks Nöjd-kund-index (NKI) och de berättelser som vi fått höra?

Ett svar är att det handlar om att Västtrafik och forskarna har kontaktat resenärerna vid olika tillfällen, vid olika tider och i situationer som skiljer sig mellan de båda undersökningarna. Ett annat svar är att det handlar om olika metoder, dels en enkät

[3] Svensk kollektivtrafik. Årsrapport 2017: Kollektivtrafikbarometern. Hämtad 2018-06-13 från https://www.svenskkollektivtrafik.se/globalassets/svenskkollektivtrafik/dokument/verktyg-och-system/kollektivtrafikbarometern/kollektivtrafikbarometern-arsrapport-2017-.pdf

med förformulerade svarsalternativ, dels fokusgrupper och intervjuer där respondenterna fått berätta relativt fritt om sina upplevelser. En mycket viktig aspekt är att ingen av undersökningarna mäter medborgarnas uppfattning i vidare bemärkelse. Varken Västtrafiks eller living-lab-forskarnas urval var representativt. Västtrafiks NKI omfattar dem som nyligen har rest med kollektivtrafiken och hur de uppfattade sin senaste resa på en skala mellan 1 och 5 (där 1 är lägst och 5 är högst). NKI omfattar ett urval av frågor som sedan slås samman till ett numerärt index. Forskarnas undersökning omfattar personer som rekryterats i olika miljöer: högstadieskola, arbetsplats, på stan och i fritidsföreningar. Forskarna har frågat även de personer som inte reser med kollektivtrafiken vad de tänker och tycker om kollektivtrafiken där de bor.

Vi vill också mena att syftet med de båda undersökningarna har betydelse för vilken bild som framträder. NKI (nöjd-kund-index) indikerar begreppsligt att det handlar om dem som är kunder hos Västtrafik och att man vill mäta hur nöjda de är. Högt index ger också en bra image och kan användas i marknadsföring för att locka till sig fler kunder. Kanske är det så att det är lätt att ”svara rätt” på Västtrafiks frågor? Syftet med forskningen är ofta att få en differentierad bild. Forskare behöver inte locka nya resenärer men vill försöka förstå vilka mekanismer som kan inverka i resenärens beslut att välja eller inte välja bussen eller tåget. Vi tror också att de olika undersökningsmetoderna kostar olika mycket, där NKI-metoden är det billigare och mindre tidskrävande alternativet och att forskarintervjuer och fokusgrupper är mer resurskrävande både i pengar och tid.

Ett uttalat syfte med forskningsstudien var också att få kontakt med potentiella resenärer, kollektivtrafikens icke-resenärer. Forskarna har försökt fånga uppfattningar om och erfarenheter av kollektivtrafiken i relation till aktiviteter och situationer i vardagslivet, för resenärer och potentiella resenärer. Dessutom har forskarna ställt frågor om vad som kännetecknar en bra och fungerande kollektivtrafik samt idéer och visioner för framtiden. Detta har triggat igång tankar och resonemang som inte ryms i en enkät om senaste bussresan. I forskarintervjuer och fokusgrupper har frågorna ställts för att ringa in ett ”hela-resan-perspektiv” och för att få veta mer om vanor hos dem som använder och inte använder kollektivtrafiken. Där kommer även promenaden och cykelturen till hållplatsen eller stationen in i diskussionen. Vi inser att det kan ha stor betydelse för om man väljer kollektivtrafik eller bil. En lång och jobbig promenad med bagage eller barn som inte orkar gå själva, gör valet att köra bil mycket mera lockande än om det fanns en lösning som jämställer de olika transportslagen.

Det finns inget enkelt svar på varför det är ett glapp mellan nöjd-kund-index (NKI) och berättelser från de resenärer, potentiella resenärer och icke-resenärer vi har träffat. Vi har pekat på att den valda metoden och de resurser som den tar i anspråk, spelar en stor roll. En viktig insikt är att frågor till resenärer och potentiella resenärer behöver ställas i olika sammanhang och olika miljöer. Ett nytt mått NPS som nyligen infördes kan vara ett steg i rätt riktigt, där kunder klassas som ”ambassadörer” respektive ”kritiker”.

Förtydligande:

NKI (Nöjd Kund Index) är ett mått som mäter andelen resenärer som sammanfattningsvis är nöjda med kollektivtrafikbolaget och kollektivtrafiken så som den ser ut i den svarandes län/region.

NPS (Net Promoter Score) är ett nytt mått i Kollektivtrafikbarometern och som införts från och med 2017 (efter att vi genomförde vår studie). NPS mäter kundlojalitet. NPS mäter skillnaden i andelen kunder som klassas som ambassadörer (promoters) respektive kritiker (detractors). NPS-modellen ger en bild över hur stor andel ambassadörer respektive kritiker som bolaget har. Är värdet positivt indikerar det att bolaget har goda möjligheter till ett förbättrat rykte på marknaden framöver, medan det motsatta gäller för ett negativt NPS-värde.

8. Tillit till vem och ansvar för vad?

Först berättade representanten från Västra Götaland att hon fått ett nytt jobb i en kranskommun till Göteborg. Trist tänkte vi forskare, men sökte tröst i förvissningen om att en ersättare snart skulle vara rekryterad. Så visade det sig att detta tog mycket längre del av vår treåriga projektperiod än vi kunnat ana, och än mindre förutsåg vi att också denna ersättare skulle söka sig bort. Det blev frånvaro, improvisationer och ett hackande samarbete istället för den samarbetsövning över tid som vi tänkte skulle bygga ömsesidighet och tillit.

För tillit är ett vanligt svar på frågan vad som krävs för att få till stånd något som ibland kallas ”fungerande samverkan”. Detta står att läsa i många av K2:s skrifter och till stöd finns en omfattande forskning som pekar på tillitens betydelse i ett samhälleligt sammanhang. Statsvetaren Bo Rothstein[4] har förklarat hur vi alla vinner på tilliten: vi betalar skatt i Sverige för att vi känner tillit till att alla andra medborgare också gör det. Så fungerar det inte i alla länder, men det finns stora fördelar med att samhället hålls samman så. Socialt kapital är ett näraliggande begrepp, som betonar värdet av nära band mellan människor i ett samhälle. Robert Putnam ställer i en klassisk bok det framgångsrika norra Italien med högt socialt kapital mot den problemfyllda södra delen där det sociala kapital han mätt upp är lägre. Elinor Ostrom fick Nobelpris för sina studier av samverkansprocesser där förtjänsterna tillföll alla parter. Tillit, socialt kapital och samverkan är alltså frågor som har en stark position i forskningen.

Det är inte helt enkelt att överföra dessa breda insikter till ett lokalt bedrivet Living Lab. Men samtidigt står det klart att i den samverkan som kollektivtrafikens aktörer både förutsätter och eftersträvar är institutionell tillit inte tillräcklig. Det räcker alltså inte att ha förtroende för samhälleliga stöttepelare som skatteindrivning, valsystem eller rättsordning för att få komplexa system som bussförbindelser, stadsplanering eller bytespunkter att fungera. Det handlar också om mellanmänskliga relationer och förtroendeskapande.

När vi nu kan blicka tillbaka på tre år med Living Lab i Uddevalla är omsättningen av deltagare i projektet därför en fråga som står ut. Projektet möjliggjordes inledningsvis av en engagerad medarbetare vid Västra Götalands-regionen, som både kläckte idén och hade nödvändiga kontakter för att dra igång verksamheten. Hon blev också snabbt insatt i projektets förutsättningar och bärande idé, ja hon hade ju i praktiken väckt hela tanken. Utöver detta fick hon med kloka frågor oss forskare att reflektera över vår roll och över tid lärde hon sig också lite om hur vi arbetar. Varje yrkeskår har

[4] Rothstein, B. (2003). Sociala fällor och tillitens problem. (1. uppl.) Stockholm: SNS förlag.

sina egenheter, och hon började begripa våra. Men efter ett år slutade hon alltså och gick till en av kommunerna i regionen och då stod vi utan denna värdefulla samtalspartner. Ersättarfrågan blev som framgått en tidskrävande historia som slutade med att den personen också – slutade. Även i relation till kommunförbundet Fyrbodal var frågan om representation ett bekymmer eftersom handläggaren av kommunikationsfrågor gick i pension. Vi hade också en del oklarheter i representationen från Västtrafik, även om en kontaktperson efter ett tag identifierades. Även på forskarsidan ändrades deltagandet under projektet gång, om än i betydligt mindre utsträckning. Betydelsen av frågan illustreras också av kommunen, genom att deras representanter var engagerade tiden ut, de lärde känna projektet och kunde ifrågasätta våra metoder och ge påtagliga bidrag just tack vare den kännedom de byggde upp under tiden. Här fick vi, både forskare och kommunala tjänstemän, många värdefulla insikter om spänningsfältet mellan forskningens praktik och den kommunala demokratins villkor.

Men vad spelar då detta för roll? Är inte personalomsättning något så uppenbart att det inte borde behöva ödslas så många rader på det?

Det enklaste svaret är att det i vårt projekt påtagligt inverkade på arbetet. I perioder hade vi inte den bredd av samtalspartners som själva Living Lab arbetet bygger på. Det blev svårt att identifiera gemensamma problem och komma fram till metoder med vars hjälp vi kunde skapa gemensam kunskap. För att en sådan kollektiv kunskapsuppbyggnad ska vara möjlig fordras ett mellanmänskligt tillitsbygge. Det kan också beskrivas som en balans mellan förutsägbarhet, där vi känner och respekterar varandras roller, och att ur detta forma det mod som krävs för att experimentera och grunda improvisationer.

Men svaret behöver inte stanna där. Själva det faktum att personalomsättningen kom att utgöra ett problem säger också något om projektet, dess förankring och om tillitens problem. I botten ligger naturligtvis praktiska bekymmer när någon anställd slutar eftersom det tar tid både att ersätta och få hen att sätta sig in i nya arbetsuppgifter. Samtidigt är det angeläget att peka på prioriteringar och hur olika verksamheter värderas. Den typ av experimenterande samverkan som vårt projekt representerade framstår förmodligen inte som så betydelsefull i en miljö där resultat och mål är viktiga. Med ett sådant antagande glider frågan om tillit tillbaka till vad som enkelt skulle kunna kallas en institutionell fråga: fråga om vad olika deltagande organisationers representanter förpliktigar sig att göra och hur detta förstås i den egna organisationen.

Tillit går därför inte att bygga utan att också diskutera ansvar. En viktig erfarenhet är att deltagande i ett projekt som Living Lab innebär ett ansvarstagande, både för de individer som deltar och de organisationer som ställer sig bakom. Ingen anställd är livegen, så rörlighet inom personalen går inte att undvika. Men desto viktigare är att tydliggöra vad deltagandet innebär och vad som förväntas av deltagare: både de anställda som engagerar sig och de organisationer de representerar.

9. Living lab: var beredd på överraskningar!

Tillvägagångssättet Living lab upplevs av många som slitet och innehållslöst; något att rynka på näsan åt. Det har gått mode i dessa levande laboratorier, resonerar kritikerna, och så mycket laborerande är det heller inte tal om.

Andra försvarar arbetssättet och i detta bidrag görs det genom att lyfta fram en viktig egenskap hos ett laboratorium: som en plats för överraskningar. Eller som Emelie Gomart och Maarten Hajer uttrycker det: "good experiments are those where surprise occurs" [5].

I sin naturvetenskapliga ursprungsvariant ges några bra exempel på det oväntade. Mer än 30 läkemedel har kommit till av misstag eller tillfälligheter[6]. En slö forskare glömde städa bort provrör och en intressant tillväxt följde i resterna. Läkemedel utvecklat för en viss åkomma visade sig bättre på att bota en annan, som inte alls var avsedd. Mikrovågsugnen lär ha upptäckts av en forskare på besök i ett labb där denne närmade sig en del av en radaranläggning under utveckling. När chokladkakan i fickan plötsligt smälte blev det uppenbart att denna del utvecklade värme, och mikrovågsugnen började sin väg mot våra kök. Röntgenstrålning, insulin, kinin, penicillin, smittkoppsvaccin, och viagra; liksom coca-cola, superlim, cornflakes och krut bygger alla på misstag, tillfälligheter och olycksfall i arbetet[7] .

Living lab i Uddevalla bedrevs utan vita rockar, provglas och mätinstrument, men kunde ändå resultera i överraskningar, om än inte storartade upptäckter. Mitt i vårt arbete i Uddevalla förstod vi att en direktbuss mellan Uddevalla och Göteborg dragits in när en ny tidtabell började gälla. Bussen kompletterade tågtrafiken, men försvann med en upphandling av den regionala busstrafiken där Västtrafik som ansvarig för förändringen såg andra lösningar. Uddevallas ansvariga visste ingenting utan

---

[5] Gomart, E. & Hajer, M. "Is that Politics?" I Social studies of science and technology: Looking back, ahead 2003, 33–61.

[6] Ban, Thomas A. "The role of serendipity in drug discovery." Dialogues in clinical neuroscience 8.3 (2006): 335.

[7] Borg, M. "Sex misstag som har gjort människan gott" Forskning & Framsteg, 2011.10.30. Hämtad 2018.05.22 från: https://fof.se/tidning/2011/9/sex-misstag-som-har-gjort-manniskan-gott

Ebbesen Jensen, A. "Misslyckade projekt blev uppseendeväckande uppfinningar" Historia, 2016.05.16. Hämtad 2018.05.22 från: uppfinningar

överrumplades av indragningen och det hela vållade en våg av protester. Till slut ersattes bussförbindelsen, men händelsen var lärorik för oss alla. Det hela blixtbelyste förhållandet mellan den ovetande kommunen där trafiken bedrevs, den stora upphandling som gjordes av det regionala Västtrafik i Göteborg och bussföretaget som vann upphandlingen och bedrev trafiken enligt avtal men som ända fick kritik. Denna överraskning var förstås inte resultatet av vårt arbete, men blev ett tydligt exempel på just det vi var intresserade av: samverkan eller brist på sådan. Och genom vårt arbete kunde också frågan lyftas in i fler arenor. Mest av allt kanske denna händelse är ett uttryck för komplexiteten i kollektivtrafikens organisering.

En annan överraskning gällde oss forskare själv. Vi hade i vårt projekt satt av medel för att göra något extra, en aktivitet som skulle växa fram ur samarbetet med offentliga och privata, lokala, regionala och statliga deltagare i projektet. Tillsammans med styrgruppen kom vi efter en tid av efterforskningar fram till att en studieresa till St Etienne i Frankrike skulle vara värdefull. Staden bjöd på intressanta lösningar och liknade också Uddevalla i flera avseenden. En plan upprättades där vi tog hjälp av en expert på fransk kollektivtrafik för att ordna resans detaljer. Intresset visade sig dessutom vara stort bland våra deltagare: ett tiotal personer anmälde intresse för resan. Men när resans uppläggning var klar sa ledningen för K2, våra finansiärer, nej till någon utlandsresa. Det skulle sticka i ögonen om en lokal projektgrupp skulle använda forskningsmedel för att bekosta deltagarnas resa och logi, även om deras organisationer stod för arbetstiden. Att ändra villkoren för resan i efterhand upplevdes inte genomförbart. Vi tvingades därför ställa in resan. För oss forskare innebar det också att en möjlighet till fler intervjuer och att höra reaktioner på andra lösningar av kollektivtrafiken stoppades. Vi forskare såg resan som en viktig forskningsinsats och vår upplevelse var att vår ledning betraktade det som en onödig utrikesresa. Ytterligare en lärorik överraskning i laboratoriet?

De viktigaste frågorna handlar om vad överraskningen lär oss och hur vi kan förstå den. Och hur skapas en beredskap för att hantera de överrumplande händelserna? Vi forskare skulle studera samverkan i kollektivtrafiken, och en första överraskning visade obefintlig samverkan kring en busslinje. En annan avsikt var att prova innovativa metoder för att skapa samverkan, men vi hamnade själva i en konflikt som handlade om forskningspolitik istället för kollektivtrafik. När det gällde den konflikten insåg vi forskare först efteråt att vi inte hade beredskap för att hantera händelsen: vi tappade gnistan istället för att utnyttja tillfället att fördjupa oss i lärdomar av överraskningarnas mysterier.

Det visade sig alltså inte så enkelt att arbeta med living lab-metod som vi tänkte oss. Villkoren var tydligen inte tillräckligt klargjorda och vi hade inte förutsett ängsligheten hos vår ledning. Forskning som bedrivs genom enkäter, bearbeta offentlig statistik eller göra personliga intervjuer är lätt att både försvara och förklara, medan laboratorier är svåra att förutse följderna av. Men hur skapar man arenor för samverkan med hjälp av enkäter? Så living labs må vara mode-fenomen i forskningen, men knappast väletablerade eller enkla att förstå. Ibland hjälper det inte ens att se laboratoriet som en plats där överraskningar sker.

10. Pröva på kollektivtrafik: nya erfarenheter breddar kompetensen

Redan efter de första interventionerna i vårt living lab stod det klart för oss att kollektivtrafiken upplevdes som något udda i Uddevalla, medan bilen var norm. Ett exempel är att många av de tjänstemän, politiker och andra yrkesverksamma vi träffade själva hade liten erfarenhet av att åka kollektivtrafik. Det var påtagligt att kollektivtrafiken för många som deltog i Living lab Uddevalla framstod som nästan mystisk. Eftersom man själv sällan åkte buss ställde man sig frågor om hur det egentligen är att åka buss i Uddevalla. Är det kul att åka buss, eller tråkigt? Funkar biljettsystemet bra, eller är det så krångligt som det står i tidningarna?

Hur är det att planera för en attraktiv kollektivtrafik, eller delta i diskussioner om hållbar stadsutveckling, utan att själv vara kollektivtrafikresenär? Gör och tänker man annorlunda i sin profession om man åker buss oftare? Eftersom deltagarna i vår studie både i intervjuer och på workshops uttryckte en stor nyfikenhet om kollektivtrafik ville vi ta hand om denna entusiasm. Vi ville se vad som hände om de fick nya erfarenheter. Skulle de förstå Uddevalla på ett nytt sätt?

En vedertagen metod för att få människor att resa mer hållbart är att låta dem pröva på kollektivtrafik. I flera städer i Sverige och även utomlands driver kommuner och kollektivtrafikoperatörer någon form att ”pröva på”-verksamhet. Tanken är enkel, om man ger människor ett gratis busskort och uppmanar dem att använda det så mycket som möjligt en period, så kommer de att upptäcka att kollektivtrafiken är ett gott alternativ till bilen. Det bygger naturligtvis på att kollektivtrafiken faktiskt kan konkurrera med bilen, men om den gör det, då kan ”pröva på”-verksamheten ge resultat. Vanligtvis är det privatpersoner, oftast nyinflyttade, som blir föremål för ”pröva på”-kampanjer. Men i vårt fall handlade det ju om personer som i sin profession saknade vissa erfarenheter. Vi bestämde oss därför att göra vår egen ”pröva på”-kampanj i Uddevalla. Under hösten 2016 fick tio provåkare ett gratis kollektivtrafikkort av Västtrafik. Det kunde användas i två veckor i hela länet och både på bussar och regionaltåg. Bland deltagarna fanns framförallt politiker och tjänstemän men även representanter från Uddevallas näringsliv. Inte alla deltagare hade ett faktiskt uppdrag att förbättra kollektivtrafiken, eller styra mot hållbart resande. Men alla deltagare var på olika sätt utifrån sin profession inblandade i diskussioner om Uddevallas framtid.

Det visade sig att samtliga testresenärer var positiva till försöket och fick ut mycket av sin medverkan. Flera personer sade att det var enklare att åka buss än vad de trott. En tjänsteman på Uddevalla kommun sade exempelvis att han inte hade trott att det skulle gå att åka buss till stan[8] under lunchen utan att det skulle äta tid från arbetsdagen. Det visade sig vara fullt möjligt. Andra deltagare berättade att det var skönt att få en promenad från och till busshållplatsen. Det var också tydligt att kollektivtrafiken hade utvecklats sen de senast åkte kollektivtrafik regelbundet, ibland för många år sedan. Med hjälp av en app kunde de lätt följa tidtabellen och se när bussar var försenade eller få annan trafikinformation.

[8] Kommunhuset i Uddevalla ligger en bit utanför stadskärnan.

Flera deltagare menade att testet gav en insyn i andra resenärer liv. En man berättade att bussarna kunde köras ganska ryckigt. Det är lätt att hantera när man är frisk, sade han, men hur går det när man är äldre och har svårt att gå? En kvinna som arbetar på en regional myndighet noterade att ungdomar ofta blev bemötta sämre än vuxna trafikanter. De får lugnt vänta på nästa buss när en försening gör att anslutningen till skolan brister medan vuxna kan få en taxi beställd, berättar hon, ”vuxnas tid värderas högre”. En politiker som arbetar med omsorgsfrågor berättade att för honom var testperioden ett sätt att få insyn i hur grupper han har politiskt ansvar för upplever sin vardag. Även om han själv inte jobbar med kollektivtrafikfrågor är hur bussen funkar för äldre och handikappade en återkommande fråga i hans nämnd. En erfarenhet från testperioden som han själv delar med sig av var när han bar hem matkassar från bussen i regnet. Det var jobbigt, sade han, men påminner om att för vissa är det en del av vardagen.

Det fanns naturligtvis negativa erfarenheter också. En kvinna hade stukat foten precis innan testet. För henne var det svårt att åka kollektivt när det också innebar ibland långa promenader till och från bussen. En annan kvinna, en politiker, bodde på landet. För henne innebar testperioden att det tog betydligt längre tid att resa mellan olika aktiviteter. Ofta fick hennes partner hämta upp vid busshållplatsen med bil. Tidsaspekten var något som flera testresenärer tog upp. En tjänsteman på kommunen berättade exempelvis att det tog honom sju minuter med bilen till jobbet, och mer än dubbelt så lång tid med bussen. Det är en förlorad tid som är svår att motivera i längden. Ett komplext vardagsliv gör att kollektivtrafiken som mest kan bli ett komplement till bilen.

En fråga som vi ofta diskuterat under projektets gång är vad professionell kunskap egentligen består av. Enligt forskningen är det en blandning av olika sorters kunskap. Dels kunskap man lärt sig genom utbildning, men också den erfarenhet man tillskansar sig genom att arbeta i en organisation. På jobbet lär sig den yrkesverksamma hur saker blir gjorda, vilka färdigheter som går att tillämpa på vilka sätt och hur ”man brukar göra”. Men en persons personliga erfarenheter påverkar också hur man utövar sitt yrke. Det finns flera studier som visar att planerare och designers använder sina privata erfarenheter för att förstå olika kundgrupper vilket exempelvis kan leda till att produkter eller tjänster utformas för att passa vissa grupper bättre än andra. Eftersom professionell kunskap alltid kommer att utgöras av olika typer av kunskapsunderlag, och eftersom de professionellas personliga egenskaper och erfarenheter alltså spelar roll, är det viktigt att många olika erfarenheter får komma till tals. Kanske är det särskilt viktigt när det handlar om utformningen av viktiga samhällsfunktioner som kollektivtrafik utformas.

Deltagarna i ”pröva på”-projektet tyckte alla att det var givande att pröva på kollektivtrafiken och menade att erfarenheterna kommer att vara dem till nytta i deras framtida yrkesutövande. Professionell kunskap kompletterades med erfarenheter från det riktiga livet. Tänk om alla som arbetade med kollektivtrafiken skulle åka kollektivtrafik, i alla fall i tjänsten. Hur skulle kollektivtrafiken se ut då?

SLUTTEXTER

11. Har vi ett resultat? Det tror vi faktiskt att vi har

Vi närmar oss slutet på projektet Living lab Uddevalla. Under cirka två år har Uddevalla varit ett levande laboratorium med syftet att utveckla kollektivtrafiken. Vad betyder egentligen det? I projektbeskrivning definierades det på följande sätt:

Uddevalla ses som en experimentell fysisk miljö, som forskare, myndigheter, företag och allmänheten tillsammans använder sig av för att utforska, initiera, genomföra och utvärdera åtgärder för ökat kollektivt resande i en ömsesidig lärande- och skaparprocess.

Från början såg nog både vi forskare och kommuntjänstemännen, som var vår primära partner i utvecklingen av projektet, att projektet skulle få konkreta, fysiska resultat. Kanske skulle en hållplats flyttas? Så har inte skett, men det betyder inte att projektet är resultatlöst. Vi har helt enkelt fått tänka om när det gäller resultat. Detta beror på en rad olika saker:

Först och främst är metoden living lab tidskrävande och inom den utsatta tiden inrymdes inte att genomföra fysiska förändringar. Metoden living lab bygger på att samla olika aktörer, processa frågor, ta med sig diskussionerna till sina respektive organisationer och där förankra, testa och/eller omsätta det som diskussionerna berört, för att sedan återföra erfarenheter till den stora gruppen. Precis som vi beskriver ovan är det en ömsesidig lärande- och skaparprocess. Det är således många led, många aktörer och flera ansvarsområden inblandade. Forskarna har i detta arbete verkat som process- eller diskussionsledare, rest frågor, pekat på riktningar och bedrivit materialinsamling rörande frågor som utkristalliseras i processen. Det är sedan ett gemensamt ansvar att förvalta kunskapen och genomdriva förändringar baserat på denna. Detta leder alltså fram till att living lab bygger på att alla involverade tar ansvar utifrån sina roller, i detta fall för och inom kollektivtrafiken i Uddevalla. Så, det behövs tid och det behövs ansvarstagande när det gäller att utveckla ett living lab och med hjälp av detta utveckla kollektivtrafiken.

Vi vill poängtera att själva processen är viktig och att den varit vägledande för var vi befinner oss idag. Faktiskt är det så att själva processen kan ses som det främsta resultatet – ett resultat som måste fortsätta att byggas på och utvecklas. På vår första workshop fick de medverkande aktörerna peka ut de teman som projektet skulle arbeta vidare utifrån. Diskussionerna visade på att innan konkreta frågor kunde hanteras så måste en ökad kunskap, såväl praktisk som teoretisk, om kollektivtrafiken i Uddevalla utvecklas hos samtliga aktörskategorier.

Den teoretiska kunskapen kan handla om att förstå hur beslutsprocesser ser ut, vad trafikmätningar visar o s v. Den praktiska kunskapen handlar om egna erfarenheter av kollektivtrafiken. Det visade nämligen sig att många av de som på olika sätt verkar inom organisationer och områden som på olika sätt handlar om kollektivtrafik eller berörs av hur kollektivtrafiken fungerar, såsom bostadssektorn, samhällsplanering, näringslivsutveckling etc, inte sällan var utpräglade bilåkare med liten egen erfarenhet av att använda kollektivtrafiken i sitt vardagsliv. Detta är utan tvekan ett problem och genom Living lab gavs möjlighet att skaffa sig erfarenheter och reflektera över dessa.

En annan fråga som lyftes som viktig att arbeta vidare med var ökad samverkan mellan olika aktörer. Vår förhoppning är att Living lab har fungerat som ett start-skott för detta.

En tredje fråga behandlar resecentrumfrågan/nodfrågan. Detta har varit en het potatis länge. Frågan är på ett sätt mycket konkret: det är ett problem att olika trafikslag är separerade varigenom järnvägsstationen är skild från både regionaltrafiken och den lokala busstrafiken. Ett samlat resecentrum hade gjort kollektivresandet mycket enklare och därigenom attraktivare. Men Uddevalla kommuns önskan om ett resecentrum fungerar också i vår studie som en lins med vars hjälp vi kan upptäcka beslutsprocesser och samverkansformer mellan kommun, region och stat liksom den roll andra aktörer spelar i detta komplexa spel.

Vi hoppas att du som arbetar med frågor som har med kollektivtrafik att göra eller berörs av hur kollektivtrafiken fungerar tar hand om och förädlar den kunskaps- och erfarenhetsgrund som byggts via Living lab. Resultaten ska/kan användas som input i utvecklingen av kollektivtrafiken.

Hur man talar om kollektivtrafiken har delvis avtäckts. Hur kan det positiva vidareutvecklas och det negativa överbryggas?

Fler har genom projektet skaffat sig egen, konkret kunskap av kollektivtrafiken. Hur tillvaratas denna i ditt arbete?

Vi hoppas att Living lab Uddevalla gett nya kontakter och nätverk. Vi har prövat nya verktyg för dialog som exempelvis dialogcafé. Vi hoppas att de ger fortsatt inspiration rörande hur dialog kan bedrivas. Bara en sådan sak som att ungdomarna bidragit med sina perspektiv i processen måste väl ses som ett resultat och inte minst ett avstamp för vidare arbete!

Det här är viktiga ingredienser för att processen ska kunna fortskrida

Workshop pågår (Foto: Lena Levin)

12. Får vi komma till tals?

Reflektioner från Resenärsforums representant Mårten Zetterman efter deltagande i Living lab Uddevalla.

12.1. Inledning

Får vi resenärer komma till tals? Visst blev det så i Uddevalla! Och visst var det så att det var samtalen som lyfte dialogen i Uddevalla. Det var samtalen som gjorde att problemställningarna blev tillgängliggjorda. Samtalen innebar en gemensam förståelse för varandras möjligheter att bidra till lösningar, men samtalen ledde också fram till att visa på vilka begränsningar och problem som finns.

12.2. Resenärsforum

Resenärsforums[9] verksamhet inriktar sig på att tillvarata kollektivresenärernas intressen. Kollektivtrafikresenären reser med olika färdmedel, huvudsakligen spårburna färdmedel och buss. Min roll i Uddevalla var att bidra med erfarenheter från samråd från min tid vid Banverket/Trafikverket, men främst att representera Resenärsforum. Som representant från Resenärsforum innebär rollen att vara fri mot parterna som var deltagande, men samtidigt att stödja resenärsperspektivet. Resenärsperspektivet är att det skall vara lätt, enkelt och inte kräva engagemang och kunskap för att kunna resa kollektivt. Idag kan det krävas både stort engagemang och mycket kunskap för att resa kollektivt. Detta gäller speciellt för sällanresenärer eller vid resor som kräver byte mellan olika operatörer, t.ex. vid resor över läns- eller annan organisatorisk gräns eller för resor mellan områden med olika biljettsystem. Frågorna man måste ställa sig vid kollektivtrafikresor krävs mycket sällan vid resa med bil. Så Resenärsforums roll, och min roll, i Uddevalla kan sägas innebära att poängtera att: ”Det skall vara enkelt att resa och det skall inte krävas stor motivation”. Idag kan det vara det motsatta, det krävs hög motivation och det kan ofta vara ganska komplicerat att resa med kollektivtrafik.[10] Det är med dialog som Resenärsforum vill låta resenären få delaktighet och inflytande. Ofta är dock dialogen i textform, vilket gör att dialogen blir mycket platt och endimensionell – med endast text blir det endast ett yttrande och inte en dialog som Resenärsforum önskar få möjlighet att delta i.

[9] http://www.resenarsforum.se/

[10] http://www.behaviormodel.org/

12.3. Samtal

De givande samtalen i Uddevalla har gjort att jag tycker mig se att det finns stöd för att utveckla det som vi vanligtvis brukar kalla samråd, och då utveckla samråd i samtalsform.

Vad menas med samråd och varför ska man samråda? Att samråda betyder att överlägga, konferera eller i vardagligt tal; ”slå sina kloka huvuden ihop”. Samråd kan bestå av ett eller flera tillfällen då parter kan framföra sina synpunkter och diskutera dessa. Ofta blir dock samråd bara ett yttrande på något framtaget förslag. Varför är det så? Syftet med att samråda sägs vara att skapa ett bättre underlag för beslut av framtida projekt bland berörda parter så att kvalitet, omfattning och effektivitet säkras.

Det finns alltid en beslutsfattare någonstans! Ytterst är det inom politiken. Det är nog oftast hos denna beslutsfattare, kanske en tjänsteperson eller förvaltning, som formen för samrådet beslutas. Med en oengagerad beslutsfattare kan samrådsprocessen beskrivas som att beslutet blir ”efter samråd med”, vilket kan betyda att samråd genomförts, men att man sedan inte tagit hänsyn till vad som framkommit.

I Uddevalla kan konstateras att engagemanget var stort hos alla medverkande parter. Varför var det så?

Inom trafik, och inom kollektivtrafik än mer, behövs nyfikenhet och öppenhet för att utveckla kunskaper. Kollektivtrafik är ett föränderligt och komplext område på flera sätt, som kräver ständig utveckling för att göra ett bra jobb.

Kollektivtrafik omfattar så många områden och med olika affärsmodeller där öppenhet är en parameter. Det krävs att vi förstår både teknik, geografi, samhällskunskap och sociologi och inom allt detta även förstår att vi som individer och grupp tänker både snabbt och långsamt, något som Daniel Kahneman i sin bästsäljare ”Tänka snabbt och långsamt” så enkelt förklarat[11]. Hur får vi kloka reflekterade samtal när vi samtalar i grupp? Jag tror att det krävs öppenhet, men ännu mer ett engagemang och ett lyssnande på andra. Det krävs med andra ord ett medvetet engagemang och en öppenhet i att inte enbart lyfta fram sin egen eller sin professions problem och svar.

Jag tror att det krävs att vara ”inkrementalist”[12]. Att vara inkrementalist är att bejaka och vara medveten om den kontinuerliga förändringen i sin egen förståelse av problemställningarna. Att vara inkrementalist innebär att det krävs uppmärksamhet på omgivningen. Man måste hela tiden samverka med sin omgivning, precis som när man kör eller går i tät trafik. Samverkar man inte kontinuerligt hela tiden så spelar det ingen roll att man vet var man skall åka, man kommer inte fram! Det kräver

[11] http://volante.se/2012/11/ny-bok-tanka-snabbt-och-langsamt/

[12] Att något görs inkrementellt innebär att det görs i steg, s.k. inkrement

uppmärksamhet för vem jag möter, var jag är, vart jag är på väg. Det kräver tillit både till sig själv och till omgivningen. Detta är en förutsättning för att skapa fungerande grupper och organisationer. Jag upplevde att samtalen i Uddevalla i hög grad präglades av denna tillit! Vad var det som gjorde att det blev så?

12.4. Öppenhet

I Uddevalla lyckades alla vara förutsättningslösa, nästan komma utan att ha fix förkunskap, istället var alla närvarade och med en stor uppmärksamhet mot alla andra. Kanske var det living lab-metoden[13] som gjorde det? Det gällde både professionella och allmänheten. Att alla var kunniga, skolade deltagare, fanns hela tiden där. Kanske var det som gav förutsättningarna för att kunna starta dialogen och samtalen så snabbt. Eller var det prestigelöshet? Eller var det respekt för problemställningarna? Det var i alla fall en avsaknad av förutfattade meningar, ”så har vi alltid gjort”.

12.5. Kommunikation

Förståelsen för att ha ett gemensamt språk inom sin disciplin eller sitt område behöver ständigt utvecklas. Det krävs för att vi skall kunna kommunicera och ha ett bra samtal. Och det bästa eller kanske enda sättet är att utveckla språket för att möjliggöra en bra kommunikation och förståelse mellan människor är med samtal.

I språket ligger ofta en tidsaspekt i det som det samtalas kring. Om då målet för samtalet är framtiden är samtalet en metod att gå för att nå det framtida målet. Hur hanterar vi att det finns en väg som kan vara ganska lång innan vi är vid målet? Det är en väg som ofta inte finns i verkligheten, men som behöver skapas. När det gäller projekt eller målsättningar, så är fokus alltid på start och mål, medan mycket av det som finns däremellan anses vara formalia och ägnas lite tanke åt. Det vill säga, att vägen har betydelse ägnas initialt ofta för lite tanke. Att vägen har betydelse kommer alltid fram, ibland med svårhållna tidsplaner, ibland genom att det ursprungliga målet är överspelat. Att bättre acceptera och bejaka, vara medveten om, att det sker kontinuerlig förändring är ett sätt att öka framgången och minska risker med att styra lösningar i fel riktning.

Samtal, återkommande, kontinuerliga, och något så när kloka samtal, är kanske det bästa sättet, metoden, att leda ett projekt som utvecklar och förändrar kollektivtrafiken i Uddevalla framåt? Samtal är ett sätt att kommunicera kunskap, och kunskap är i ständig förändring eller i en kontinuerlig process. Det blir som att samtalet i sig är lärande och skapar förståelse och möjliggör kommunikation övertid.

[13] https://en.wikipedia.org/wiki/Living_lab

Samtal är inte som att läsa i lexikon eller att använda färdiga recept eller modeller. Samtal är organiska i sin framväxt. Samtal i dialog bör kunna användas medvetet kreativt. Ett exempel är att när ett problem uppstår, som det inte går att finna svar på i ett lexikon eller genom en modell, så är det nödvändigt att återgå till en förutsättningslös diskussion, samtal, med öppenhet och kreativitet. Detta kan man kalla fritt spel och utbyte av idéer, vilket får som följd en omgestaltning av den tidigare existerade kunskapen. Då kunskap på detta sätt förändras måste också hantverket, för hanteringen och bearbetningen av samma kunskap, förändras.

12.6. Avslut

Så min fråga är hur kan vi låta samtal bli en viktig del i samhällsplaneringen? Det som skedde under *living lab* i Uddevalla med alla inblandade parter visar att samtal bör få en viktigare och tydligare roll. Det är samtalen som är grunden för en bra dialog och det är dialog som blir avgörande för verksamma samråd. Och vad är då bra och verksamma samråd? Jag tror bra samråd bygger på samtal som är långsamma och reflekterande till sin form, men ger ett resultat som är enkelt och intuitivt.

Resultatet skall vara som att lära sig att cykla, när man väl lärt sig är det omöjligt att komma tillbaka till tiden när man inte kunde cykla. Så jag anser att de som är satta att styra, arbeta med och besluta om kollektivtrafik skall göra det med ett fokus på att resultatet innebär att det krävs låg eller ingen motivation eller kunskap för att välja kollektivtrafik. Då får vi en mera hållbar och användarvänlig kollektivtrafik!

13. Forskarnas slutsatser

Tre teman växer fram som slutsatser från arbetet med Uddevalla Living lab. Förutsättningarna för kollektivtrafik ser helt annorlunda ut i en kommun som Uddevalla jämfört med de största städerna i Sverige, är den första insikten. Den andra insikten handlar om hur viktiga och annorlunda synpunkter som tonar fram när fokus läggs på resenärernas upplevelser bortom korta enkätsvar. Och slutligen vill vi lyfta fram hur det finns olika former av kunskap som måste samexistera för att kollektivtrafiken ska utvecklas. Vi tar dessa teman i tur och ordning.

13.1. Uddevalla är inte Göteborg, Malmö eller Stockholm

Samtalen inom policy och forskning om kollektivtrafik, liksom de politiska målen, utgår vanligtvis från storstaden och de behov av förflyttningar inom staden som delas av många människor. Då hamnar transporterna inom Stockholm, Göteborg och Malmö i fokus, samtidigt som kommunikationerna mellan dessa stora städer lyfts fram. Våra studier i Uddevalla ger en annan bild av buss- och tågtrafiken liksom av politikens roll, eftersom vi upplever kommunens begränsade möjligheter att påverka. Det statusproblem som vi pekar på är heller inte lika tydligt i landets storstäder, där arbetspendlingen berör alla sociala skikt. Uddevalla är istället ”amerikaniserat”, som det har uttryckts här, vilket innebär att bussarna betraktas som något för dem som saknar körkort och bil. De tjänstemän vi samlat till våra workshops och skolungdomarnas berättelser om sina föräldrar bekräftar detta statusproblem. Denna situation delar Uddevalla med en rad andra kommuner i Sverige. En annan delad erfarenhet är dilemmat att stå i skuggan av en storstad vars trafikbekymmer är den stora frågan för regionen. Diskussionen om ett Resecentrum i Uddevalla har naturligtvis inte stor tyngd i en region som brottas med Västlänken, trängselproblematiken i regionens centralort Göteborg och andra komplexa frågor. Fördubblingsmålet för kollektivtrafikens andel av resandet, har helt andra förutsättningar i en mindre kommun med stora reseavstånd än i de flesta kompakta och befolkningstäta stader. Oftast diskuteras kollektivtrafikens brister och förtjänster utifrån ett storstadsperspektiv, som en majoritet av Sveriges kommuner inte känner igen sig i.

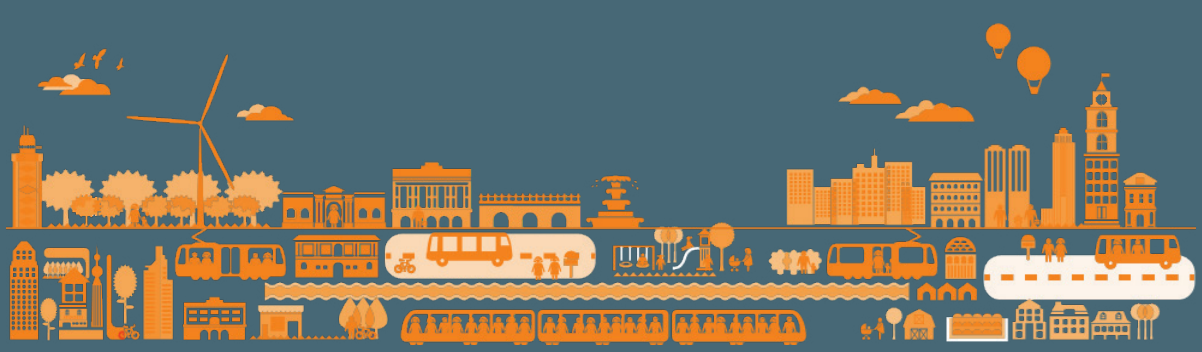
13.2. Glöm inte resenärerna

Det andra temat handlar om att betydelsen av att ringa in resenärernas upplevelser. Kollektivtrafik bildar flöden av människor och fordon som måste planeras, styras för stunden och följas upp. Det är komplext att bemästra och kräver en rad olika professionella kompetenser: några kan tekniken, andra administrationen och ytterligare andra yrkesmänniskor koordinerar trafiken. Det är förstås lätt att tappa bort resenärerna i denna sammansatta hantering, men samtidigt visar vårt laboratorium värdet av samtal som också inbegriper medborgare. Ungdomarna pekar på frågor som sällan väcks på de formella möten som vi också deltagit i; de beskriver

obehagliga väntsalar och busschaufförer som betyder mycket för upplevelsen av resan. Också våra pröva-på-resenärer kunde bidra med massor av synpunkter utifrån sina upplevelser. När enkäter och kundindex kan ha konsekvenser för avtalsuppföljning och ersättning till operatörerna, så skulle fördjupade kontakter med de som åker bidra med insikter som kollektivtrafikens aktörer inte visste att de kunde få eller efterfrågade.

13.3. Bra kollektivtrafik kräver olika sorts kunskaper

Avslutningsvis finns mycket att säga om tillkortakommanden, problem och rena misstag i ett experiment som det vi nu redovisar. Men viktigare är de resultat och insikter kring kollektivtrafiken som vi nått tack vare den experimentella ansats som ett living lab utgör. Vårt avslutande tema handlar därför om den kunskap vi fått fram: här presenteras ju inga statistiska samband med decimal-precision och vi har heller inga entydiga slutsatser om hur Uddevalla ska förändra linjesystem, hållplats-information eller trafikplanearbete. Vi har istället lyft fram processen och Resenärsforums deltagare pekar på värdet av det inkrementella – att stegvis och i samtalets form forma en samverkan kring kollektivtrafiken. Det innebär att den erfarenhetskunskap som resenärer besitter kan samspela med den professionella kunskap som olika yrkesutövare har i kommuner, regioner och på Trafikverket. Kunskapen kan vara teoretisk, förstås, men den kan också vara praktisk och bygga på gjorda erfarenheter. I kollektivtrafiken är också en kroppslig kunskap och insikt betydelsefull: en buss som kränger eller en trevlig chaufför påverkar hela passageraren. Därför behövs alla dessa kunskaper parallellt och det är en stor uppgift för kollektivtrafikens planerare och beslutsfattare att bredda sitt kunskaps-inhämtande och erkänna olika kunskapsformer. Arbetet med Nöjd Kund Index kan samsas med att träffa resenärer av olika slag och samla deras intryck och att höra om hur de anställda i trafiken upplever sin situation på jobbet. Föreslå gärna andra former och helt oväntade konstellationer, kanske som ett experiment i sig?

K2 är Sveriges nationella centrum för forskning och utbildning om kollektivtrafik. En av våra målsättningar är att bidra till att förbättra och förnya kollektivtrafiken och dess roll i samhället. Det kan göras på många sätt. I projektet Living lab Uddevalla har vi prövat att, i nära samverkan mellan forskare och aktörer verksamma i Uddevalla, utforska kollektivtrafikens möjligheter och utmaningar i ett specifikt lokalt sammanhang. Vi hoppas att erfarenheterna från Uddevalla ska kunna komma även andra svenska städer till gagn.

www.k2centrum.se