

Taxi för Alla

*En kvalitativ utvärdering av ett
pilotprojekt*

Anders Ingelstam
Acumenta AB
December 2002



ACUMENTA

SAMMANFATTNING	3
INLEDNING	5
BAKGRUND	5
UPPDRAG	5
METOD	5
<i>Att mäta kvalitet och upplevelser</i>	5
<i>Begränsningar</i>	6
RAPPORTENS DISPOSITION.....	7
PROJEKTET	8
INTRODUKTIONSFASEN.....	8
KONSOLIDERINGSFASEN	8
ARBETSFASEN	9
UPPLEVELSEN	10
TILLGÄNGLIGHET	11
BEMÖTANDE	12
<i>Beställningsväxeln</i>	12
<i>Taxichauffören</i>	12
KOMFORT OCH SÄKERHET	14
SJÄLVBESTÄMMANDE	15
VÄRDERING AV TJÄNSTEN.....	16
RESMÖNSTREN.....	17
VAD STYR?.....	17
<i>Tillgänglighet</i>	17
<i>Vana</i>	17
<i>Fysiska behov</i>	18
IAKTTAGNA FÖRÄNDRINGAR	18
REFLEKTIONER	20

Sammanfattning

Föreliggande rapport presenterar resultaten från en kvalitativ utvärdering av pilotprojektet Taxi för Alla (TfA). uppdraget har varit tudelat och handlat dels om att bedöma kvaliteter och effekter i projektet utifrån brukarperspektivet, och dels att bedöma huruvida brukarnas resmönster påverkats av TfA-erbjudandet.

Det är noga att påpeka att det inte rör sig om någon utvärdering av Färdtjänstens produkter. Det har hela tiden varit deltagarnas upplevelse av den nya resetjänsten TfA som stått i centrum för studien.

Metoden har i huvudsak varit återkommande intervjuer med ett litet urval (10 pers.) av användare, där frågeställningarna i princip varit de samma. Det har handlat om *Tillgänglighet, Bemötande, Säkerhet och Komfort*, samt *Självbestämmande*.

Projektet, som pågått under ett år har genomgått olika faser som Acumenta kallat *Introduktionsfasen, Konsolideringsfasen* och *Arbetsfasen*. De olika faserna har haft sin speciella profil, problem och upplevelser.

Sammanfattningsvis har man gått från en, för alla inblandade, lite trevande start, till att ha funnit rutiner och arbetsformer som idag fungerar tillfredsställande. Kanske med undantag av tillgängligheten, vilken några i Gruppen upplever som för dålig.

Förväntningarna var från början mycket stora hos gruppen några såg det som en chans att en gång för alla slippa Färdtjänsten (Ftj) som man tröttnat på. Vissa missöden hände initialt och för vissa av användarna blev det ödesdigert. Det gjorde att man sedan inte riktigt vågat lita på TfA fullt ut. Ett misslyckande, en utebliven bil kan få ödesdiga konsekvenser för en rullstolsburen kund.

I introduktionsfasen var tillgängligheten dålig och personalen, såväl i växeln som bland chaufförerna var lite dåligt utbildade och informerade om TfA. Detta kom dock att försvinna ganska snabbt. Det har visat sig att just relationen till och bemötandet av taxichauffören är avgörande för om resan skall kännas bra eller ej. Förtroendet för chauffören är också viktig för säkerhetskänslan, en upplevelse av tillit är mycket viktig.

Då det gäller komfortaspekten så är gruppen enig om att det är mycket bättre att sitta långt fram i fordonet. I övrigt så går meningarna isär vad det gäller bästa bilmodellen. Det är uppenbart att tillgången till olika fordonstyper ökar kvalitén i projektet.

Gällande självbestämmandet så är gruppen enig om att TfA har gett dem en ökad frihetskänsla. Detta betyder inte nödvändigtvis att alla reser väldigt mycket mer, men blotta vetskapen att man har möjligheten är tillfredsställande.

Det är tydligt att TfA har givit gruppen ytterligare ett sätt att resa, en valmöjlighet till att överväga då en resa skall göras. För de flesta i gruppen betyder detta inte att man slutat helt med Ftj, man har helt enkelt fått ett alternativ till.

Avslutningsvis då det gäller resmönster så har studien inte i statistisk mening kunnat säkerställa eventuella förändringar. Däremot uppger Gruppen att projektet givit nya möjligheter att resa, att resan blivit lustfylld, men att det är många andra saker som också påverkar resmönstret, inte minst vanan. En vana och ett djupt rotat beteende tar lång tid att ändra på. Därför kan inte TfAs inverkan på resmönster bedömas på ett rättvist sätt, projektiden har varit alltför kort.

Inledning

Bakgrund

Stiftelsen Institutet för Independent Living (ILI) har efter det framgångsrika arbetet med eget arbetsgivaransvar för personlig assistent tagit initiativ till ett liknande pilotprojekt då det gäller transporter. I ett samarbete med Färdtjänsten (Ftj) startade man under hösten 2001 projektet Taxi för Alla (TfA). I korthet handlar projektet om att kunder med tillstånd för färdtjänstbuss får möjlighet att ringa direkt till tre upphandlade taxibolag (Taxi 020, Taxi Kurir och Samtrans) och beställa en taxi, tillräckligt stor och utrustad för att ta en elrullstol.

ILI och Ftj gick tillsammans ut med ett brev till de 200 mest frekventa brukarna av färdtjänstbuss där kunderna erbjöds att ingå i TfA-försöket.

Intresseanmälningar kom in och projektet startade under inledningen av 2002.

I pilotprojektets design ingick en tvåsidig utvärdering; en del gällande de ekonomiska aspekterna och en del gällande kundernas kvalitativa upplevelser och eventuella förändrade resmönster. Denna rapport gäller den senare delen av utvärderingen.

Uppdrag

Uppdragsbeskrivningen för den kvalitativa utvärderingen beskriver syftet som tudelat:

- att bedöma kvaliteter och effekter i projektet 'Taxi för Alla' utifrån ett brukarperspektiv
- att bedöma huruvida brukarnas resmönster har eller antas komma att förändras och, om så, i vilken riktning.

I designarbetet med projektet valdes att lägga upp utvärderingen som en processutvärdering. Med detta menas att den följt projektet under dess pågående och försökt att under arbetets gång skicka tillbaka information in i projektet för eventuella justeringar.

Metod

Att mäta kvalitet och upplevelser

För att kunna få svar på frågorna som ställts i uppdraget har utvärderaren varit tvungna att operationalisera, dvs bryta ner och konkretisera, de svåra begreppen kvalitet och upplevelse. Med uppdraget att se hur projektet *upplevts* av kunderna, samt hur dessa kunder eventuellt har förändrat sitt resmönster föll metodvalet på en rent kvalitativ metod, huvudsakligen baserad på intervjuer med

olika aktörer i projektet. De konkreta teman som valdes ut som huvudkomponenter i intervjuerna har varit *Tillgänglighet, Bemötande, Säkerhet* och *Komfort* samt *Självbestämmande*.

Efter en inledande inläsning om projektet, har semistrukturerade intervjuer med samma grupp informanter gjorts vid fyra tillfällen (april, juni, augusti och oktober). Samtalen har tagit sin utgångspunkt i de fyra temata här ovan, och fokus har varit att spåra förändringar över tid. Det har gällt förändringar såväl i kundens resmönster som i service, tillgänglighet och andra komponenter som påverkar resans helhet.

Referenspunkter för jämförelsen har naturligtvis varit hur det var sist vi talades vid, men också hur det var innan TfA erbjöds. Det har visat sig att när användarna skall beskriva sin upplevelse av projektet TfA så ställer de projektet i tydlig jämförelse med tidigare erfarenheter, vilket i det här fallet handlar om användandet av färdtjänstbuss.

Det har också varit upplevelsen som stått i centrum, inte den faktiska sanningen. Kundens upplevelse är vad den är och det blir ointressant att se om den är *sann* eller ej. Analysuppgiften har istället blivit att försöka förstå varför kunden upplevt situationen eller systemet på ett visst sätt.

Intervjuer har också gjorts med representanter från Taxibolagen (Taxi Kurir, Taxi 020 och SamTrans), projektledaren på ILI personal på färdtjänstförvaltningen, samt med en grupp kunder som gick med i pilotförsöket, men som i april ännu inte hade börjat använda Taxi för Alla. (TfA).

Begränsningar

En kvalitativ metod har i likhet med andra metoder, inklusive de kvantitativa, sina begränsningar. En har redan aviserats ovan, det vill säga accepterandet av respondentens subjektivitet. En annan svag punkt i all metod blir naturligtvis uttolkarens subjektivitet, alltså de värderingar och referenser som styr den som sammanställer materialet.

I denna studie åberopas inte objektivitet i meningen neutralitet. Det skall emellertid tydliggöras att studien gjorts utan lojalitet till själva projektet Taxi för alla. Däremot är författaren av den ståndpunkten att allt som görs för att öka målgruppens möjlighet till resande på ett sätt som liknar icke-funktionshinderade möjligheter, är bra. Sedan gäller det att hitta bästa formen för ett sådant system och det är naturligtvis inte säkert att det är TfA. Det kan dock inte vara fel att målgruppen reser mycket, och det kan aldrig vara rätt att man diskriminerar funktionshinderade och försvårar deras resande, vare sig av ekonomiska eller andra skäl.

Denna helt subjektiva utgångspunkt är inte ett problem. Det viktiga är att den är redovisad och att man som läsare känner till den.

Det kan vara på sin plats att påpeka att det inte handlar om någon utvärdering av Färdtjänstbuss. I intervjuerna så har det ofta förekommit jämförelser med den tjänst man tidigare använt sig av som kund. Acumentas tolkning av dessa jämförelser har mer haft för avsikt att spåra den känsla och den upplevelse som informanten uttryckt.

Metodvalet i sig, att vid upprepade tillfällen intervjuar tio personer ur en grupp av fler än 150 användare, ger en begränsning i sig. Det är naturligtvis så att de resultat som kommit fram här omöjligen kan göra anspråk på att vara statistiskt representativa på något sätt. Däremot tror vi att vi kunnat se vissa effekter av projektet som kan antas vara mer eller mindre gällande för de flesta deltagarna.

Gruppen sattes samman utifrån kön, geografisk placering och ålder. De tio har bestått av fem kvinnor och fem män. Åldersspannet har varit från tjugofemårsåldern upp till ca sextioårsåldern jämnt fördelad i båda könsgrupperna. Andra variabler såsom samhällsklass, utbildningsnivå, hur länge man varit funktionshindrad, etc. användes inte då gruppen först, med hjälp av färdtjänsten, valdes fram. Det har emellertid, under intervjuerna visat sig att det finns variationer även inom dessa variabler. Återigen skall man dock akta sig för att dra för stora växlar på olika variabler ur information från ett så litet urval.

Rapportens disposition

Efter ett kortare inledningsavsnitt presenterar rapporten först projektet. Där presenteras hur projektet i sig har utvecklats över tiden. Efter detta presenteras de resultat som framkommit i intervjuerna gällande upplevelsen av resan. Därefter följer en diskussion kring resmönstren och deras eventuella förändringar.

Avslutningsvis delar Acumenta några reflektioner utifrån arbetet.

Resultaten baseras i huvudsak på den information som framkommit vid intervjuerna, men också skrivna källor har använts.

Personerna i användargruppen är av sekretess- och integritetsskäl helt avpersonifierade igenom hela materialet. Där inget annat anges är citaten hämtade från intervjuer med personer i användargruppen.

Projektet

Projektet har som de flesta nya initiativ genomgått några olika faser, var och en med sina specifika karaktäristika.

Introduktionsfasen

Projektet inleddes i september 2001. Erbjudandet att delta gick ut till de 700 mest frekventa resenärerna med tillstånd för färdtjänstbuss. 112 av dessa anmälde sitt intresse, 56 fyllde i de nödvändiga formulären och returnerade dem. Under våren 2002 var det 40 aktiva resenärer inom ramen för projektet.

Taxibolagen var också lite långsamma i starten, i synnerhet Taxi kurir som först endast hade två bilar i trafik. Taxi 020 hade knappt tjugo bilar i trafik vid samtal i april.

I taxiväxlarna var det inte alltid som telefonisterna visste vad kunderna talade om när de ringde och refererade till sitt kundnummer.

Taxichaufförerna var också relativt ovana vid att spänna fast kundernas rullstolar.

Det var också mycket oklart kring regelverket. En oklarhet som följde med in i såväl konsoliderings- som i arbetsfasen var till exempel huruvida kunden får ta med sig vänner och/eller familjemedlemmar i bilen, om man får ha mycket bagage med sig, etc.

Konsolideringsfasen

Under sen vår och försommar började kunderna utveckla preferenser för vilket taxibolag man valde att ringa till i första hand. Chaufförerna hittade former för att möta och tillgodose denna kundgrupps behov.

Vissa åkare började också tydligt se de ekonomiska möjligheter som öppnade sig i arbetet med denna kundgrupp. En sådan var bland annat, att kunderna reste på tider som det annars var dålig täckning på för taxiförarna.

I maj släppte Färdtjänsten in ytterligare 17 användare vilket gjorde att det nu fanns 129 personer som var berättigade att resa med TfA.

De aktiva användarna började också tydligt finna former för hur de bäst kombinerade det nya färsättet (TfA) med det eller de man redan hade. (Färdtjänst, eget fordon, etc.)

Arbetsfasen

Färdtjänsten såg möjligheten att i september bjuda in ytterligare 33 deltagare till projektet. Dessa var främst kunder som fått vetskap om projektet via handikapporganisationerna.

Under den här fasen, som fortfarande pågår, fungerar projektet som det var avsett. Initiala svårigheter, ovana, etc. är borta och kunderna har funnit de former för sitt användande av TfA så att det bäst passar in i deras olika behov av resor.

Upplevelsen

Förväntningarna på projektet var från början stora hos intervjugruppen. På frågan om varför man valde att anmäla sitt intresse för att delta så svarar flertalet att det inte fanns något som talade emot ett medverkande. Tvärtom så verkade det som om det här äntligen skulle ge en möjlighet att resa mer som en icke funktionshindrad.

Några i Gruppen såg detta som en chans att en gång för alla slippa att använda Färdtjänstbuss, medan andra inte alls ser poängen att polarisera mellan TfA och Ftj. För de senare ses TfA som ett komplement till Ftj och som ytterligare ett resätt att tänka in när man planerar sitt resande.

När ett nytt resätt erbjuds så måste mottagandet och hur det används, ses och förstås utifrån de tidigare erfarenheter kunden/resenären har, och då alltså inte specifikt i relation till TfA. Under inledningen av projektet var det flera i Gruppen som valde att testa TfA med viss försiktighet för att se hurvida det verkligen höll vad det lovade. Som funktionshindrad är riskinsatsen hög om tjänsten inte fungerar, det vill säga att bilen inte kommer i tid, eller inte kommer alls. En timmes väntan i kyla är outhärdligt för den som tvingas sitta stilla och som inte har någon möjlighet att snabbt ställa om till ett annat färd sätt.

Detta faktum tillsammans med tidigare dåliga erfarenheter av resande med Färdtjänst, gjorde alltså att flera i gruppen valde att inledningsvis ta det ganska försiktigt med resandet. Kunden valde att testa försiktigt för att på så vis ta reda på hur långt man kunde lita på systemet. Det är fortfarande så att några deltagare som egentligen vill släppa Ftj helt, inte vågar detta för att man inte riktigt litar på att TfA har bilar att skicka.

Andra medlemmar i gruppen valde att direkt helt och fullt använda TfA till i princip alla sina resor och har i princip enbart positiva upplevelser. Misslyckandena har hos dessa kunder varit mycket få, men man har också anpassat sig till vissa brister i systemet, t ex att försöka undvika att resa vid tider då man vet att det är svårt att få tag i en bil¹.

När upplevelser diskuteras med försöksgruppen så är det många aspekter som kommer upp. Nedan skall de huvudaspekter som funnits i samtalen diskuteras.

¹ Se nedan under rubriken *Tillgänglighet*

Tillgänglighet

En av grundidéerna för projektet har varit att skapa en ökad tillgänglighet till enkelt resande för målgruppen. Färdtjänstens bussar tillhandahåller en typ av service och TfA skulle ge en mer kundstyrd form.

Som redan indikerats hade projektet svårt att tillgodose behoven initialt. Taxibolagen hade inte fått i ordning tillräckligt många bilar för att på ett tillfredsställande sätt kunna svara upp mot den efterfrågan som fanns. Kunderna fick vänta, enligt vad de själva uppger, för länge. Detta innebar att en stor del av grundtanken gick förlorad. En person fick vid ett av de första försöken vänta i två timmar på bilen.

Den entusiasm som fanns hos pilotgruppen i starten vändes hos några användare i besvikelse då det varje gång de ringde var svårt och rörigt att få fram en bil på rimlig tid. Denna besvikelse har tagit tid att komma över och ersättas med förtroende för systemets pålitlighet.

Det finns idag en väntetolerans på ungefär 30 minuter igenom hela Gruppen. Längre skall det inte ta att få fram en bil, enligt de intervjuade.

En i Gruppen förklarade att resandet i julhelgen blev mycket enklare med TfA. Färdtjänsten är ofta tidigt fullbokad inför storhelger och det är svårt att ändra resplaner. Med TfA har nya möjligheter för snabba ändringar och beslut öppnats, även kring storhelger och vid andra hårt trafikbelastade tillfällen.

Efter en kort inledande period så har informanten sedan intervjuerna i juni generellt sett varit nöjda med tillgängligheten. De som uttryckt missnöje är de som valt att åka med Taxi Kurir. På frågan varför de inte istället väljer att ringa Taxi 020 direkt, så lyfter de fram komforten och den etablerade kontakten med förarna som främsta skäl. Det är egentligen bara en i Gruppen som endast reser med Taxi Kurir och inte ringer Taxi 020 ens om Taxi Kurir saknar lediga bilar.

Alla i gruppen inser att det ibland får vara svårare att få tag i bilar än annars:

”Det är klart att det skall kunna innebära väntan för mig likaväl som för andra taxikunder när det är många som vill åka.”

En i Gruppen har valt bort att ringa Taxi Kurir eftersom de har för få bilar, men tycker att även 020 har för få fordon.

”Tillgängligheten har blivit mycket bättre, men den är inte tillräckligt bra”

Någon påpekar också att det verkar som om 'tillgängligheten' plötsligt blir sämre då det är en kort resa man vill beställa. Intrycket är att åkarna inte vill

göra sig besväret att köra fram, ställa om bilen, etc. för en alltför kort resa. Vid samtal med ansvariga på Taxi Kurir och Taxi 020 i början av arbetet med utvärderingen, framkom att det nog var mer lönsamt med längre resor, men vid samtal i projektets avslutande fas menar man att det för taxichauffören till och med kan vara mer lönsamt med en kortare körning inom regelverket för TfA. Kundens upplevelse kvarstår emellertid.²

Det upplevs också som om tillgängligheten är sämre vissa tider på dygnet – då i synnerhet mellan klockan 16.00-17.00. Här finns olika spekulationer inom Gruppen, varför det är så:

- Chaufförerna går på respektive av sina skift just då.
- Det verkar vara en större efterfrågan på stora fordon så dags (konferenser slutar etc.)

Taxibolagen menar dock att det mest av allt handlar om trängsel i trafiken under rusningstid.

Bemötande

Som kund möter användarna TfA i två gränssnitt; dels i växeln de ringer till för att beställa, dels i mötet med taxichauffören. Likheter kan ses mellan hur dessa båda gränssnitt fungerat under projektets gång, men de skall nedan behandlas vart och ett för sig.

Beställningsväxeln

Här upplever hela gruppen att bemötandet i princip hela tiden har varit gott. Inledningsvis fanns det telefonister som inte kände till TfA och som därför vare sig kunde svara på frågor eller visste hur de skulle ta hand om beställningen. Dessa bristande kunskaper berodde antagligen på dålig intern information från taxibolagets ansvariga. Problemen gick emellertid ganska snabbt över för i samtalen vi haft med Gruppen sedan i juniintervjuerna har alla uttryckt belåtenhet då det gäller bemötandet i växeln.

Taxichauffören

Här, i mötet med chauffören, uttrycker Gruppen att reseupplevelsen avgörs. Det är här det verkligen bestäms om resan blir trevlig eller otrevlig. Gruppen som funnits med i undersökningen har alla rest med Ftj i flera år (9-27 år) och

² Det kan här nämnas att Stefan de Vylder/Lennart Widell visar i sin ekonomiska utvärdering av projektet att den genomsnittliga TfA resan har varit 8 km längre än den genomsnittliga Ftjbusresan som målgruppen företagit under försökstiden.

refererar alla till hur viktigt det är att chauffören förstår deras behov och respekterar deras önskemål.

Inledningsvis var det ett flertal TfA-chaufförer som inte visste hur man spände fast rullstolarna på ett säkert sätt, och inte heller visste att hantera de nya anordningar som monterats in i bilarna för ändamålet. Kunderna fick en känsla av att de själva var tvungna att se till att de blev fastspända på ett trafiksäkert sätt. Detta blev en stressfaktor som kom att kännas i hela samspelet med chauffören.

Gruppen förstår dock att det inte främst beror på den enskilde föraren, utan istället på bristande utbildning från de ansvariga på taxibolagen. De som åkte med SamTrans var nöjda med säkerhetsanordningarnas användande, men kände att de inte blev behandlad som taxikund, utan mer som man alltid blivit behandlad inom Färdtjänstbuss-systemet.

Idag är det inte någon i Gruppen som använder sig av SamTrans, alla kontaktar antingen Taxi Kurir eller Taxi 020. I princip är chaufförernas bemötande mycket bra. Det har vid några enstaka tillfällen uppstått konflikter mellan kund och chaufför gällande ansvar för säkerheten. En i Gruppen vill för sin egen säkerhet alltid att chauffören finns bakom stolen när personen skall köra upp för rampen, och får så gott som alltid den hjälpen. Dock har chauffören vid några tillfällen menat att detta inte är dennes ansvar. Vid samtal med taxibolagens representanter har det dock framkommit att chauffören har skyldighet att ge denna service och säkerhet. Det har alltså handlat om bristande information ut till chaufförerna gällande deras ansvar och skyldigheter gentemot kunden.

En i Gruppen tycker också att det finns irritation hos en del förare över att alla stolar har olika fästen för fästeanordningarna i bilen. Personen tycker inte att det är dennes sak att ta emot den typen av klagomål.

”Det känns som om de tycker att man skall vara tacksam fast man ju egentligen är kund.”

Vid oktoberintervjun är det i övrigt inte någon i gruppen som är missnöjd med chaufförers bemötande. Det poängteras dock att då det dyker upp nya chaufförer krävs tålamod och instruktioner för att stolen skall bli korrekt fastspänd. De chaufförer som det klagas något på är SamTranschaufförerna som

”...fortfarande behandlar mig som ett kolli!”

Det har också visat sig att de som är mest nöjda med chaufförernas bemötande är de som arbetat upp en direkt relation med chauffören. Dessa tar, mot regelverket, direkt kontakt med chauffören via mobiltelefon när det behövs en körning. Detta har skapat en ömsesidighet och ett förtroende mellan kund och

chaufför som lyfts fram som viktigt och bra av de i Gruppen som kommit att nyttja sådana rutiner.

Komfort och Säkerhet

Med en målgrupp där en stor majoritet lider av känsliga ryggar och/eller nackar blir känslan av komfort en viktig faktor för huruvida resandet blir behagligt eller olustfyllt. I samtal med Gruppen har synpunkter framförts på de olika bilmodellerna som idag finns i bruk.³ Det har visat sig att då det gäller preferenser på bilmodeller så varierar de starkt. De som oftast nämnts som bekvämast är Chrysler Voyager och VW Caravelle. Vad som är uppenbart är att olika personer föredrar olika bilar, antagligen beroende på vad som är mest bekvämt utifrån det individuella funktionshindret, rullstolen, etc. Det finns alltså, i dagens utbud, ingen bil som alla tycker är den bästa. Det är därför viktigt att man i framtida lösningar eller varianter av TfA säkerställer och uppmuntrar användandet av olika bilmodeller.

Säkerhetsaspekten är viktig och något som, om det sköts dåligt av chauffören, kan bli ett stort oros och olustmoment för kunden. Var och en av Gruppens medlemmar har individuellt utformade rullstolslösningar och författaren har inte sett två exakt likadana fästsystem på de aktuella rullstolarna. Detta ställer naturligtvis höga krav dels på flexibilitet på fästanordningarna i bilen, samt dels på chaufförernas kompetens för att på ett säkert sätt spänna fast var och en av alla rullstolsmodeller. Detta har varit ytterligare en anledning till att vissa i Gruppen har valt att ha direkt kontakt med några få chaufförer som de vet kan spänna fast rullstolen snabbt och säkert. Återigen blir tillit ett viktigt ord i sammanhanget.

Kritiska moment i resandet är när rullstolen skall i och ur bilen. Detta är tekniskt löst på olika sätt på olika bilmodeller, men huvudsakligen handlar det om tre alternativ:

- 1) Bakifrån med lift
- 2) Bakifrån via ramp
- 3) Från sidan via ramp.

Återigen ser vi här olika individuella preferenser i Gruppen. Några lyfter fram det smidiga i att komma in bakifrån och bara rulla rakt in i bilen, medan andra att säkerhetskänslan då man kliver ur bilen på sidan, direkt ner på trottoaren är

³ Chrysler Voyager, VW Caravelle, Mercedes Vito, en Renault modell, en Toyotabuss samt SamTrans bussar som använts till Ftj-buss.

det viktigaste. I en bilmodell kommer någon stol knappast in medan en annan kommer in med lätthet, etc, etc.

De flesta som reser, oavsett om man är funktionshindrad eller ej, efterfrågar säkerhet, trygghet och komfort. Som representanter ur en grupp med många dåliga erfarenheter, besvikelser, olycksincidenter och misslyckanden i samband med resande är dessa aspekter mycket viktiga. Känslan av att vara beroende av andra och hur dessa respekterar min oro och mina önskemål har uppenbarligen stor betydelse för hur jag upplever resan. Dessa faktorer är något som Gruppen kalkylerar med inför beslut att resa eller att inte resa. Några i Gruppen har också berättat att chaufförerna ibland känns stressade och att det gör att körningen ibland blir för ryckig och stötig. Detta är naturligtvis mycket olyckligt för dessa kunder som i de flesta fall har mycket känsliga ryggar och/eller nackar.

En komfortaspekt som förts fram av många är att de under resan vill sitta så långt fram i bilen som möjligt. Detta dels för att det ger en känsla av att vara passagerare istället för last, dels för att det skakar och skumpar i mycket mindre utsträckning där framme jämfört med långt bak i fordonet.

Det har i pilotprojektet visat sig att en misslyckad resa redan i introduktionsfasen räckte för att förtroendet och därmed användandet blev mindre attraktivt. Insatsen för dessa taxikunder är avsevärt högre än för icke-funktionshindrade. Om en beställd bil inte dyker upp så finns det andra kommunikationsmedel att tillgå för den som inte är funktionshindrad och effekten blir kanske bara en kortare försening. För den funktionshindrade ur den här målgruppen blir en utebliven transport ödesdiger. Sker det på resan hemifrån innebär det en missad teater, ett missat läkarbesök eller något liknande. Sker det då kunden skall resa hem kan det få ödesdiga konsekvenser.

Denna utsatthet har deltagarna i Gruppen valt att hantera på lite olika sätt. De flesta använder fortfarande Färdtjänstbuss när det gäller att passa sedan länge bokade tider. Då bokar man i god tid och bussen kommer med ganska god punktlighet. För hemresan använder man sedan TfA eftersom man inte alltid vet när mötet/läkarbesöket/teatern är färdig. På så sätt kombinerar man olika resformer och når en bättre lösning.

Självbestämmande

” – Syftet är att öka rörlighet, flexibilitet och livskvalitet – till samma kostnad som vanlig färdtjänst ”⁴

⁴ Projektledare Adolf Ratzka intervjuad i Samtransnytt, juni 2001.

Just dessa tre begrepp: rörlighet, flexibilitet och livskvalitet, återkommer alla tre i de samtal som förts med Gruppen i snart åtta månader.

”Jag slipper samåka – det känns bra!”

”Jag kan göra något av själva resan, stanna till eller ändra mig under tiden om något särskilt dyker upp.”

”Jag kan nu delta i mitt barns liv på ett helt annat sätt, skjutsa och lämna och samordna det med andra föräldrar.”

”Jag blir behandlad som en kund, inte som en rullstol som skall förflyttas.”

”TfA har verkligen ökat min livskvalitet!”

”Känslan av möjlighet ger mig livskvalitet!”

Listan på liknande uttalanden kan bli lång, men Gruppen uttrycker med varierande emfas att TfA har öppnat upp nya möjligheter att resa. Sedan vill de flesta ha kvar Färdtjänstalternativet också, eftersom olika sorters resor kan kräva olika lösningar.

En i Gruppen berättade att självbestämmandet hade ökat en del, men efter ett helt liv med Färdtjänsten så är det svårt att få in de nya möjligheterna i tankebanorna.

”Vanans makt är stark och man har inte riktigt börjat tänka i termer av att sticka in till stan så där direkt ännu.”

En annan i Gruppen tycker inte man skall dra för stora växlar på formen. Det viktiga för personen var att få komma till rätt plats i rätt tid. Sedan hur det görs är inte så alldeles viktigt. Återigen - preferenserna skiljer sig mellan deltagarna, vilket blir ytterligare ett argument till att tillhandahålla flera olika former av transportlösningar.

Värdering av tjänsten

Det är svårt att sätta ett värde på TfA:s betydelse för den enskilde. Det framstår emellertid klart att flera är oroliga för att systemet skall försvinna helt efter pilotförsöket och att allt skall gå tillbaka till det vanliga.

I samtalen har vi på olika sätt försökt skatta det värde som den enskilde användaren sätter på den här formen av transport. Det låter sig emellertid inte uttryckas i kronor och ören. I intervjuerna framkommer att TfA betyder en stor förändring för i princip hela Gruppen och oron för att det skall ebba ut, är något som absolut skall tas på allvar.

”...när man nu vant sig vid det här som är så bra!”

Resmönstren

Det kan inte urskiljas någon generell bild av förändrade resmönster hos Gruppens medlemmar. Några har med lust börjat åka avsevärt mycket mer än vad de gjorde tidigare, då med färdtjänsten. Andra ligger kvar på ungefär samma resefrekvens även om de idag har låtit en andel, av varierande storlek, gå via TfA.

De med eget fordon använder detta i mindre utsträckning och åker istället gärna med taxi, och det gör man främst utifrån kostnadsaspekten. Att använda sig av eget fordon blir en märkbart dyrare reselösning än TfA.

Det är flera i gruppen som på frågan om vad som skulle vara det optimala resandet svarat att det absolut vore en tillgänglig kollektivtrafik. En sådan tillgänglighet skulle öppna upp för en flexibilitet och tillgänglighet som man ännu inte är i närheten av ens med TfA. Men i väntan på den utbyggnaden så upplevs TfA som det mest flexibla systemet idag.

En observation från arbetet är att det är viktigt att *inte* se TfA som något som skall ersätta alla tidigare former av färdtjänstrelaterad transport. Flertalet av alla de som varit med i Gruppen vill ha Färdtjänstbuss kvar. TfA har för dessa kunder blivit ytterligare ett alternativ när de skall bestämma sig för på vilket sätt de skall resa/förflytta sig. På samma sätt som en icke funktionshindrad överväger olika färdssätt så ger TfA den funktionshindrade ytterligare ett färdssätt att överväga. Det har visat sig att TfA går att använda i mycket hög grad till olika resbehov, dock inte till alla. Fortfarande använder alla (förutom två) i Gruppen av tjänsten Färdtjänstbuss och några använder ibland också en egen bil som komplement till TfA.

Vad styr?

Vad är det då som styr individens resmönster? Det är många faktorer som tillsammans eller var och en för sig påverkar hur mycket och på vilket sätt individen väljer att resa. Här skall bara nämnas några som framkommit tydligt under studien.

Tillgänglighet

Tillgängligheten är naturligtvis central för hur mycket individen reser. Finns det gott om alternativ i olika utformning så blir det lätt att resa på ett *passande* sätt till olika syften.

Vana

Flera i Gruppen har vittnat om att vanans makt - hur, hur ofta och till vad man brukat resa, styr hur individen reser. Det är beteenden och vanemönster som

byggts upp ofta under en lång tid och det är ingen nyhet att invanda beteenden tar tid att ändra på.

Fysiska behov

Målgruppen för TfA som helhet och de tio i Gruppen som intervjuats återkommande under studien har alla olika förutsättningar och behov för att kunna klara sig. Vissa av dessa förutsättningar påverkar också hur individen reser. Som exempel kan nämnas en deltagare som berättade att dennes resande inte hade ökat så mycket. Detta berodde emellertid inte på missnöje med TfA. Personen är mycket nöjd med TfA och åker egentligen enbart TfA sedan projektet sjösattes. Däremot gör medicinering att personen i fråga alltid måste vara nära en toalett, något som kan vara svårt om man är ute och reser. Detta har gjort att personen faktiskt inte reser mer idag och knappt heller på andra tider än jämfört med tidigare. Däremot så känns resandet lustfyllt och värdigare än tidigare.

För en annan deltagare i gruppen så fungerar det av olika skäl inte att resa utan assistent och personen har inte så många timmar assistent i veckan så det blir egentligen bara två till tre resor i månaden och då till läkarbesök. Trots detta uttrycker personen att möjligheten att beställa på kort varsel ger en känsla av ökad frihet.

Iakttagna förändringar

De förändringar i resmönster som kan ses är av lite olika karaktär. Det handlar dels om att deltagare har flyttat över sitt användande av eget fordon till TfA. Det handlar också om att resandet kan ske mer spontant och på tider som annars var svåra att få till. Andra förändringar är att man reser till nya sorters aktiviteter och att man också använder resan på ett annat sätt.

Några av de yngre deltagarna i gruppen går numer på krogen med vänner på kvällar och behöver inte förbeställa bil som antingen brukade komma för tidigt, innan man egentligen ville åka hem, eller så hade de tidigare beställt den till ett för sent klockslag och blev sittande att vänta efter det att alla vännerna gått hem. nu beställer man bilen någon halvtimme innan man vill gå hem och hittills har det fungerat utmärkt.

En deltagare berättar att i och med TfA så har det blivit möjligt att göra nya saker. I detta fallet så var det möjligheten att gå en kurs på dagtid som äntligen öppnade sig. Det är en kort resa från jobbet till kursen vid lunchtid en gång i veckan som krävs. Sådana beställningar kändes tidigare för omständliga för att göra. Med TfA fungerar det enkelt och smidigt.

Upplevelser som att resan numer känns lustfylld och inte längre som en hindrande faktor när man skall bestämma sig för att resa, göra att resandet, på sikt kan öka.

Som tidigare påpekats så har det framkommit i den ekonomiska utvärderingen att i Gruppen så är snittlängden på en TfA-resa 8 km längre än snittlängden på en resa med färdtjänst. Vi kan naturligtvis inte, endast utifrån de intervjuer som gjorts i studien, förklara denna skillnad. Vi kan dock peka på några faktorer som *kan* ha påverkat detta faktum:

Några informanter har talat om att de upplever det svårare, eller trögare, att få tag i en TfA-bil om man aviserar en mycket kort körning. Taxiåkarna har menat att det borde vara tvärtom, kort resa är inte mindre lönsam, men upplevelsen finns hos kunden. Detta kan ha gjort att man använt Ftj för korta resor och TfA för längre och därmed bidragit till en skevhet i reslängderna för de olika transportalternativen.

En annan möjlig anledning kan vara, som nämnts ovan, att man nu som kund hos TfA ser möjligheten att 'göra något av resan'. Det kan betyda att man klarar av ett extra ärende, tar vägen förbi kontoret, hämtar barn på fritis, etc. Detta till skillnad från resan med Ftj som av flera anledningar⁵ endast kan gå från punkt A till punkt B.

Avslutningsvis skall nämnas att det är författarens fasta övertygelse att projekttiden är för kort för att på ett rättvist sätt kunna bedöma hur den nya tjänsten på sikt kommer att förändra kundernas resmönster. Det kommer naturligtvis att variera mycket från person till person. Resandet kommer rimligtvis att öka i takt med att tillgängligheten ökar och i takt med att kunderna får in användandet av TfA som en ny vana och ett levande alternativ. Det är emellertid rimligt att anta att en tydlig och färdig förändringseffekt först kan konstateras efter en avsevärt längre tid än pilotprojektets tolv månader.

⁵ Bland annat samåkningspolitiken

Acumentas reflektion

Den här utvärderingen har studerat det mänskliga perspektivet med utgångspunkt från dem det berör. De erfarenheter och upplevelser som framkommit från deltagarna i projekt *Taxi för alla* är viktiga att ta hänsyn till när beslut ska fattas om framtida resformer och fordonstyper för funktionshindrade.

Taxi för alla är en resform som kan ge möjlighet att leva ett normalt liv, även för personer med svåra funktionshinder. Det ger en möjlighet att resa *mer* likt som en icke-funktionshindrad reser. En bättre tillgänglighet i kollektivtrafiken bidrar till en integrering i samhället för funktionshindrade. Det finns dock en grupp funktionshindrade som aldrig eller mycket sällan kommer att kunna nyttja den allmänna kollektivtrafiken, hur handikappanpassad den än blir. För denna grupp kan en resform likt *Taxi för alla* bidra till att också dessa människor kan få uppleva en frihet i sitt resande och få möjlighet att resa på ett värdigt sätt.

Om samhällets strävan är att hitta resformer som i största möjliga utsträckning liknar de som den icke funktionshindrade har så bör mångfald och valfrihet vara ledorden. TfA skall inte ses om en enda lösning, utan som ytterligare ett alternativ som fyller ett stort tomrum för bland annat flexibilitet och spontant resande. Ju fler olika alternativ som kan erbjudas desto bättre och enklare blir resandet för målgruppen. Olika sorters resor kräver olika lösningar. Gruppen uttalar starka förväntningar på en anpassad kollektivtrafik. Det skulle enligt flera vara det absolut bästa alternativet till dagens alla sär lösningar.

Att sedan förvänta sig snabba förändringar i hela målgruppens resmönster är att förringa problematiken, vanans makt och beteendemönster. Det tar lång tid att ändra på invanda beteende. Därför är det inte rimligt att beslutet om fortsatt TfA eller liknande skall avgöras av hur många som direkt använder det. Beslut om ett mer jämlikt resesystem för funktionshindrade skall rimligtvis vara politiskt, inte vare sig ekonomiskt eller, på kort sikt, enbart efterfrågestyrt. Det är en rättighetsfråga med bäring på såväl diskriminering som de mänskliga och medborgerliga rättigheterna.

Därför vill Acumenta här avslutningsvis uppmuntra och stödja de som inser detta och som vill lyfta diskussionen till denna ideologiskt politiska nivå. Det är ett viktigt arbete.