



**LUNDS
UNIVERSITET**
Campus Helsingborg

Institutionen för Service Management

JÄRNVÄGSSTATIONEN

**- en studie om hur mobilitet och konsumtion samverkar i
ett föränderligt servicelandskap**

Frida Friberg
Emma Samsioe

Handledare:
Cecilia Fredriksson
Jan-Henrik Nilsson

Magisteruppsats
Vårterminen 2008

Sammanfattning

Titel: Järnvägsstationen – en studie om hur mobilitet och konsumtion samverkar i ett föränderligt servicelandskap

Universitet och institution: Lunds Universitet, Institutionen för Service Management, Campus Helsingborg.

Nivå: Magisteruppsats 15 hp

Seminariedatum: 4 juni 2008

Författare: Frida Friberg och Emma Samsioe

Handledare: Cecilia Fredriksson och Jan-Henrik Nilsson

Nyckelord: Järnvägsstationen, servicelandskap, plats, rörlighet, trygghet

Syfte: Syftet är att belysa hur mobilitet och konsumtion samverkar på järnvägsstationen som servicelandskap.

Teoretisk referensram: Studien fokuserar på teori kring servicelandskapet och platsbegreppet.

Metod: För att besvara syftet har vi använt oss av ett induktivt tillvägagångssätt, vilket har inspirerats av grundad teori, dikotomier och berättelseforskningens narrativa analys. Det empiriska materialet, berättelsen om järnvägsstationen, har samlats in genom öppna intervjuer, icke-deltagande observationer och broschyrer från konceptutvecklare på tre större centralstationer i Tyskland.

Slutsatser: Slutsatserna i studien är att bilden av den traditionella järnvägsstationen är både positiv och negativ. Bilden av 2000-talets järnvägsstation är att den är både föränderlig och beständig. Bilden av den traditionella järnvägsstationen hanteras genom att konceptutvecklarna gör ett avståndstagande från den traditionella järnvägsstationen samt förkroppsligar denna i 2000-talets järnvägsstation. En konsekvens som rörligheten har för det kommersiella utbudet på 2000-talets järnvägsstation är att konceptutvecklarna utformat servicelandskapet på ett sätt som gör att besökarna både ska kunna ta sig fram snabbt och även få besökaren att sakta ner för att ta sig tid att konsumera. En annan konsekvens är att konceptutvecklarna använder internationella varumärken för att skapa ett servicelandskap som besökarna är bekanta med.

Abstract

Title: The railway station – a study concerning the interaction of mobility and consumption in a transforming servicescape.

University and Department: The department of Service Management, Lunds University, Campus Helsingborg, Sweden.

Subject: Service Management, Master thesis

Seminar date: 4th of June 2008

Authors: Frida Friberg and Emma Samsioe

Supervisors: Cecilia Fredriksson and Jan-Henrik Nilsson

Key words: The railway station, servicescape, place, mobility, safety

Purpose: The aim of the study is to highlight the interaction of mobility and consumption at the railway station as a servicescape.

Theoretical framework: The study has its framework in theory considering servicescape and place.

Methodology: The study has an inductive design inspired by procedures in grounded theory, dichotomies and narrative analysis. Empirical material has been collected through qualitative methods such as open-ended interviews, observations with a nonparticipant approach and brochures from concept developers at three central stations in Germany.

Conclusions: The result shows that the image of the old traditional railway station is both positive and negative. The image of the railway station of the 21st century is that it is transforming but still communicates its history. The concept developers handle the image of the traditional railway station by repudiation but at the same time they incorporate the traditional railway station in the railway station of the 21st century. A consequence of mobility and consumption at the railway station of the 21st century is that the concept developers have transformed the servicescape in a way that it supports both mobility and consumption. Another consequence is that the concept developers also use international brands in the creation of the railway station of the 21st century.

Förord

Hösten år 2007 började vi fundera på och laborera med olika potentiella ämnesområden för magisteruppsatsen. Vi var angelägna om att hitta något som vi kände stort engagemang för och lät därför detta steg i processen dra ut på tiden. Slutligen fann vi ett ämnesområde som vi både kände stort engagemang för och vårt intresse för järnvägsstationen har under arbetets gång bara blivit större. Det är nu, med både vemod och glädje, som vi närmar oss slutet och vi vill ta tillfället i akt att tacka alla som har hjälpt oss på olika sätt.

Vi vill tacka...

...våra informanter som med stort engagemang har berättat om järnvägsstationen. Vi är tacksamma för att vi fick ta del av dessa berättelser och för den tid ni gav oss.

...Olle Arnoldsson, Claes Dahlgren och Elisabeth Moberg för visat intresse. Även om ni inte är synliga i uppsatsen har våra samtal med er gett oss inspiration och nya insikter.

...Jan-Henrik Nilsson och Cecilia Fredriksson för utmärkt handledning. Valet av handledare kunde inte ha blivit bättre. Våra handledares olikheter har lett till intensiva, roliga och inte minst givande handledningar och deras engagemang har varit mycket sporrande.

...Johan Hultman som med stor vänlighet och värdefulla kommentarer hjälpte oss att ta oss igenom en av processens svårigheter.

...våra nära vänner Petra Edvinsson och Anna Timglas som har spenderat en del av sin lediga tid åt att läsa igenom vår uppsats och hjälpt oss att se det som vi själva varit blinda för.

...vänner och familj som stöttat oss när det har känts tungt och som har visat förståelse för att de endast har fått komma i andrahand under den intensiva uppsatsperioden.

...Emmas mormor vars engagemang bland annat yttrat sig genom att hon spenderade en eftermiddag på Göteborgs Centralstation för att få tag på information om järnvägens utveckling.

...våra föräldrar som hjälpt oss med diverse praktiska göromål som vi själva har haft svårt att hinna med och inte minst visat ett stort engagemang för vårt arbete.

...alla som visat intresse och nyfikenhet för vår uppsats. Intresset och nyfikenheten har varit högst motiverande och fått oss att vilja kämpa ännu lite mer.

Helsingborg, maj 2008

Frida Friberg
Emma Samsioe

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	7
1.1 BAKGRUND	7
1.2 PROBLEMFÖRMULERING	8
1.3 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	9
1.4 DISPOSITION	9
1.5 TEORETISKT RAMVERK.....	10
2. SERVICELANDSKAPET	12
3. PLATSBEGREPPET UTIFRÅN TRE DIMENSIONER	15
3.1 SENSE OF PLACE	16
3.2 LOCALE	17
3.3 LOCATION	18
3.4 DE TRE DIMENSIONERNA OCH JÄRNVÄGSSTATIONEN.....	19
4. METOD OCH MATERIAL	21
4.1 VAL AV UNDERSÖKNINGSOBJEKT SAMT ACCESS TILL DETSAMMA	21
4.1.1 <i>Presentation av de tre järnvägsstationerna</i>	22
4.1.2 <i>Access till järnvägsstationerna och informanterna</i>	23
4.2 VAL AV VETENSKAPLIGT SYNSÄTT OCH INSAMLINGSMETODER.....	24
4.2.1 <i>Observationen</i>	25
4.2.2 <i>Intervjun</i>	26
4.2.3 <i>Dokumentanalysen</i>	28
4.3 BEARBETNING OCH ANALYS AV DET EMPIRISKA MATERIALET.....	29
4.3.1 <i>Bearbetning av det empiriska materialet</i>	29
4.3.2 <i>Narrativ analys</i>	31
4.4 REFLEKTIONER KRING FORSKNINGSPROCESSEN	32
5. DEN TRADITIONELLA JÄRNVÄGSSTATIONEN	34
6. JÄRNVÄGSSTATIONEN SOM SERVICELANDSKAP	37
6.1 MOTBJUDANDE RUM – ATTRAKTIVT RUM	38
6.1.1 <i>Mörkt och trångt – Ljust och öppet</i>	39
6.1.2 <i>Frånvaro – Närvaro</i>	41
6.1.3 <i>Driva på – Sakta ner</i>	44
6.2 JÄRNVÄGSSTATIONEN SOM SERVICELANDSKAP OCH SKAPANDE AV TRYGGHET	45
7. JÄRNVÄGSSTATIONEN – EN PLATS I FÖRÄNDRING	47
7.1 FÖRTROGENHET – OKLARHET	47
7.1.1 <i>Bekant – Främmande</i>	47
7.1.2 <i>Globalt – Lokalt</i>	49
7.2 BESTÄNDIGHET - FÖRÄNDERLIGHET	52
7.2.1 <i>Konservera - Exploatera</i>	52
7.3 MOTIVERA – NONCHALERA	57
7.3.1 <i>Stimulera – Distansera</i>	58
7.4 SAMMANFATTNING AV JÄRNVÄGSSTATIONEN EN PLATS I FÖRÄNDRING	60
8. SLUTDISKUSSION	62
8.1 SUMMERING	64
8.2 REFLEKTIONER.....	65

9. KÄLLFÖRTECKNING	67
---------------------------------	-----------

1. Inledning

I detta inledande kapitel ges en introduktion till uppsatsens undersökningsområde. Här presenteras bakgrunden till det valda problemområdet och därefter följer en problemdiskussion, vilken sedan leder vidare in på uppsatsens syfte och frågeställningar. Till sist presenteras det teoretiska ramverket och vi avslutar det inledande kapitlet med en disposition som ger läsaren överblick över uppsatsens följande kapitel.

1.1 Bakgrund

Jag reser dagligen till Malmö och noterar följande: Massor med fimpar, tuggummin utanför entreerna ibland spyor mm i hörnorna. Oftast ostädat i övrigt, vanligen sitter, ligger det 5-10 utslagna personer på bänkarna mot Kungstorget. Diverse lösa ungdomar/individer som tydligen inte vet vad de ska göra där. Rulltrappor till tågen som fungerar varannan gång ca. Alltså ett allmänt deprimerande intryck av den centrala trafikpunkten i stan.¹

Så beskrivs Knutpunkten, ett av Sveriges största resecentrum, i en insändare till Helsingborgs Dagblad. Järnvägsstationen har sedan 1800-talet varit ett centrum i staden och en del av stadsbilden i Helsingborg.² En ombyggnad av Knutpunkten kom att ske under åren 1987-1991 och denna ombyggnad fokuserade främst på att förbättra teknologiska faktorer som den tunnel som byggdes under stationen och genom staden för att lösa de transportproblem som fanns.³ I dag finns det andra planer för Knutpunkten och dessa syftar till att vitalisera järnvägsstationen genom att utveckla det kommersiella utbudet i form av fler butiker och restauranger.⁴ Fokus på utvecklingen av järnvägsstationen har i dag alltså kommit att innefatta andra dimensioner än enbart teknologiska. Vi vill upplysa om att det på den ursprungliga järnvägsstationen alltid funnits och finns ett serviceutbud med biljettkontor och informationsdiskar och även ett kommersiellt utbud av exempelvis tidningar, böcker, mat och dryck. Den här typen av järnvägsstation benämner vi för den traditionella järnvägsstationen och järnvägsstationen som i dag utvecklas med ett mer omfattande kommersiellt utbud, för besökaren att ta del av, kommer att benämnas som 2000-talets järnvägsstation. Ovan har vi satt järnvägsstationen i en historisk och samhällelig kontext och nedan kommer vi att sätta in järnvägsstationen i ett vetenskapligt sammanhang.

¹ Länk 1

² Lind, Kalle. (1991). *Ankomst Helsingborg. Bangårdsbygget i bild 1987-1991*. Helsingborg: Helsingborgs Dagblads Förlag. (10)

³ Ibid., 14

⁴ Arnoldsson, Olle. Nordic Land, Sverige ansvarig. Nordic Land är det företag som har för avsikt att genomföra en vitalisering av Knutpunkten i Helsingborg.

1.2 Problemformulering

Vi har uppmärksammat att 2000-talets järnvägsstation är en konsumtionsmiljö som karakteriseras av rörlighet till följd av exempelvis snabba byten mellan tåg men som samtidigt syftar till att locka besökarna att stanna upp, konsumera och ta del av konsumtionsmiljön. Denna konsumtionsmiljö kan ses som ett servicelandskap, vilket är en teoretisk benämning av en konsumtionsmiljö som används av och påverkar besökaren men som också i sin tur påverkas av hur besökaren uppfattar eller använder konsumtionsmiljön.⁵ Som nämndes innan skiljer sig det kommersiella utbudet på den traditionella järnvägsstationen och 2000-talets järnvägsstation åt då det kommersiella utbudet är mer påtagligt på den sist nämnda. För att skapa denna utveckling finns det personer som arbetar med detta och dem benämns i denna studie för *konceptutvecklare*⁶. Deras arbete med att skapa ett servicelandskap uttrycks genom olika *arbetsätt*. Deras arbetsätt utmärks av att de i utvecklandet av det kommersiella utbudet på 2000-talets järnvägsstation förhåller sig till föreställningar, som dem uppfattar finns om den traditionella järnvägsstationen i samhället.

Flygplatsen är ett annat servicelandskap som utmärks av rörlighet och konsumtion. I denna forskning har man exempelvis kommit fram till att resenärerna tenderar att snabbt passera det kommersiella utbudet på grund av oron som finns hos resenären att missa sitt flyg. Resenären tenderar nämligen att i god tid, innan utsatt tid, befinna sig vid gaten där flyget ska avgå och den tid som den spenderar på att gå runt bland butikerna blir således begränsad.⁷ Men forskningen visar även att resenärerna som konsumenter beter sig olika då en del använder shoppingutbudet för att sysselsätta sig i väntan på flygplanets avgång.⁸ Vi vill dock påpeka att flygplatsen och järnvägsstationen skiljer sig åt. Dem skiljer sig åt genom att resenärerna på flygplatsen tvingas vistas längre på flygplatsen än resenärerna på järnvägsstationen och har därför mer tid på sig att konsumera. Detta eftersom resenärerna på flygplatsen behöver vara på plats en längre tid innan avgång för att hinna med incheckning och säkerhetskontroller och har därför efter detta har mer tid över. Tågresenären behöver inte vara på järnvägsstationen

⁵ Aubert-Gamet, Véronique. (1996). Twisting servicescapes: Diversion of the physical environment in a re-appropriation process. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 8, nr. 1. Sid. 26-41.

⁶ Konceptutvecklare är benämningen för studiens informanter.

⁷ Rowley, Jennifer & Frances Slack. (1999). The retail experience in airport departure lounges: Reaching for timelessness and placelessness. *International Marketing Review*. Vol. 16, nr. 4/5. Sid. 363-376. ; Freathy, Paul & Frank O'Connell. (1998). The role of the buying function in airport retailing. *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol. 26, nr. 6. Sid. 247-256. ; Freathy, Paul & Frank O'Connell. (1999). Planning for Profit: the Commercialization of European Airports. *Long Range Planning*. Vol. 32, nr. 6. Sid. 587-597. ; Jarach, David. (2001). The evolution of airport management practices: towards a multi-point, multi-service, market-driven firm. *Journal of Air Transport Management*. Vol. 7, nr. 2. Sid. 115-120.

⁸ Geuens, Maggie, Delphine Vantomme, Malaika Brengman. (2003). Developing a typology of airport shoppers. *Tourism Management*. Vol. 25 nr. 5, Sid. 615-622. (617)

någon längre tid eftersom den kan kliva på tåget precis innan dess avgång. I och med denna skillnad, samt motsättningen mellan rörligheten och att få människor att stanna upp, menar vi att det är högst relevant att studera järnvägsstationen som ett enskilt fenomen. Detta eftersom resenären lättare kan kontrollera hur mycket tid den spenderar på stationen exempelvis kan en pendlare välja att antingen åka direkt hem eller att missa ett eller två tåg på vägen hem från arbetet för att shoppa eller ta en fika.

Den forskning som finns inom problemområdet berör främst flygplatser och dessa har, som vi visade ovan, andra specifika karakteristika än järnvägsstationen. Forskningen är således förhållandevis tunn, bland annat inom Service Management, rörande järnvägsstationen som servicelandskap där mobilitet och konsumtion samverkar. Mot bakgrund av ovanstående resonemang bidrar vår undersökning även till forskningen inom Service Management då vi studerar järnvägsstationen som servicelandskap i relation till centrala begrepp inom Service Management-diciplinen.

1.3 Syfte och frågeställningar

Utifrån ovanstående resonemang har följande syfte och frågeställningar formulerats. Syftet är att belysa hur mobilitet och konsumtion samverkar på järnvägsstationen som servicelandskap.

- Hur ser bilden av den traditionella respektive 2000-talets järnvägsstation ut?
- Hur hanteras bilden av den traditionella järnvägsstationen?
- Vilka konsekvenser har rörligheten för utvecklingen av det kommersiella utbudet på 2000-talets station?

1.4 Disposition

Uppsatsen följer den traditionella dispositionen. Detta innebär en inledande del med, som precis lästs, en problembeskrivning och syfte. Vi fortsätter att i denna del presentera det teoretiska ramverket och metoden. Den inledande delen följs av den avhandlande delen som består av redovisning av det empiriska materialet och analys. Till sist presenteras den avslutande delen som behandlar slutdiskussion och reflektioner över undersökningen.

I nästkommande avsnitt följer således en beskrivning av uppsatsens teoretiska ramverk och här beskrivs det hermeneutiska vetenskapsteoretiska förhållningssättet, forskningsansatsen

grundad teori samt den teori som sedan därefter, mer ingående, kommer att presenteras i två skilda teoretiska kapitel. I det första teorikapitlet presenterar vi teori rörande servicelandskapet och visar på hur mobilitet och konsumtion kan samverka i ett servicelandskap. Därefter följer det andra kapitlet om teori där vi redogör för platsbegreppets tre dimensioner och ämnar att ge läsaren en djupare förståelse för hur platsen kan ses och hur detta kan relateras till järnvägsstationen. Dessa två kapitel avser tillsammans att ge läsaren en grundläggande teoretisk förståelse inför kommande analys. Det sista kapitlet i den inledande delen består av metod och material. Här redovisas de metodologiska övervägandena och läsaren får en inblick i forskningsprocessen.

Den avhandlande delen inleds med en beskrivning av den traditionella järnvägsstationen. Med detta kapitel avser vi att ge en bakgrundsbeskrivning av den traditionella stationen för att senare i analysen kunna ta utgångspunkt och förhålla oss till denna i relation till 2000-talets järnvägsstation. Analysen är indelad i två kapitel. Dessa kapitel följer de två teoretiska kapitlen och i det första av dessa analyserar vi järnvägsstationen som servicelandskap. I det andra analyskapitlet analyserar vi järnvägsstationen som en plats i förändring. Slutsatserna i dessa två analyser kommer att sammankopplas och diskuteras i den avslutande delen, det vill säga i kapitlet för slutdiskussion. I samma kapitel presenterar vi avslutningsvis reflektioner över uppsatsen och ger förslag till vidare forskning. Gemensamt för varje kapitel är att dessa inleds med en disposition av kapitlet.

1.5 Teoretiskt ramverk

I detta avsnitt redogör vi för våra val av vetenskapsteoretiskt förhållningssätt, forskningsansatsen grundad teori och presenterar kort den teori som kommer att utvecklas i uppsatsens två teorikapitel.

I denna undersökning har vi genomgående ett *hermeneutiskt förhållningssätt* eftersom den sociala kontexten och omgivningen är central i vår undersökning då konceptutvecklarnas utsagor om utvecklingen på järnvägsstationen påverkas av den sociala och kulturella kontexten. Hermeneutiken är en tolkningslära som kan förklara hur människan förstår saker och skapar mening i relation till sina tidigare erfarenheter och den kontext hon lever i. Forskarna Alvesson och Sköldbäck skriver om en mer djuptolkande hermeneutik och menar

”att förstå förutsätter förförståelse, men förförståelsen är samtidigt ett hinder för förståelsen.”⁹ För att kunna tolka och förstå konceptutvecklarnas berättelse bör vi således i viss mån förbise vår tidigare förförståelse samtidigt som den måste användas som en lins för att vi ska kunna förstå berättelsen och tolka meningen i den. Vi bör alltså pendla mellan den främmande världen och vår egen föreställningsvärld.¹⁰ Detta kan ses som ett subjektivt forskningssätt då vi själva blir en del av undersökningen. Resultatet av undersökningen bör då också förstås utifrån det faktum att våra tidigare erfarenheter påverkar vår tolkning av det insamlade materialet. De egna erfarenheterna har därför en avgörande betydelse för undersökningens resultat. Utgångspunkten i vår världsbild är således utifrån ovanstående att verkligheten konstrueras genom ett samspel mellan människor. Det vill säga att konstruktionen sker genom ett socialt samspel mellan dessa men vi menar samtidigt att denna konstruktion inte är statiskt utan att det ständigt fortgår en skapande och omskapande process. Världen ses således inte som essentiell.

Vår forskningsansats är inspirerad av tillvägagångssättet inom *Grounded Theory*¹¹, på svenska benämnt grundad teori. Vi presenterar teorin här men återkommer till denna även i metodkapitlet och den används i analysen. Grundad teori utgör ett sätt för oss att strukturera det insamlade empiriska materialet till en ny, men omfångsmässigt begränsad, teori. Den lämpar sig för områden som är tämligen utforskade och där det inte finns specifikt gällande teorier. Grundad teori bygger också på att den identifierade teorin tillämpas på annan relevant identifierad teori inom andra områden.¹² Den huvudsakliga teorin som i vår undersökning har identifierats inom andra områden och som kommer att användas i studien, är teori som rör servicelandskapet och teori rörande platsbegreppet. Man skulle kunna hävda att grundad teori har positivistiska drag då man kan uppfatta det som att grundad teori ser den genererade teorin som objektivt given¹³, vilket står i motsats till vårt hermeneutiska förhållningssätt. Men Alvesson och Sköldberg framhåller att grundad teori snarare handlar om kvalitativ metod och att kvantitativ metod oftast inte används men om den finns med är den av förberedande och underordnad karaktär.¹⁴ Vi har följt deras linje och valt bort den kvantitativa förberedande fasen. Vi menar att grundad teori är av kvalitativ karaktär och denna utgångspunkt har vi när

⁹ Alvesson, Mats & Kaj Sköldberg. (1994). *Tolkning och reflektion – Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur. (136)

¹⁰ Jfr Alvesson & Sköldberg, 1994:136

¹¹ Glaser, Barney G. & Anselm L. Strauss. (1967). *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine Publishing Company.

¹² Hartman, Jan. (2001). *Grundad teori - Teorigenerering på empirisk grund*. Lund: Studentlitteratur.

¹³ Fangen, Katrine. (2005). *Deltagande observation*. Malmö: Liber. (19)

¹⁴ Alvesson & Sköldberg, 1994:66

vi med hjälp av grundad teori tolkar och analyserar det empiriska materialet utifrån vår förförståelse och tidigare erfarenheter. Således används inte kvantitativ metod i vår undersökning. På detta sätt tangerar grundad teori vårt hermeneutiska förhållningssätt och då också vår världsbild.

2. Servicelandskapet

I detta kapitel kommer vi att redogöra för servicelandskapet och hur detta inte enbart används av och påverkar konsumenten utan också hur konsumenten själv ger servicelandskapet mening och påverkar hur detta kan uppfattas eller användas. Vi ger också exempel på hur mobilitet och konsumtion kan samverka i ett servicelandskap. Dessa exempel utgörs av varuhuset och flygplatsen.

Servicelandskapet har studerats av forskare på en rad olika sätt och denna fysiska miljö har på engelska benämnts servicescape medan vi här kommer att använda oss av den svenska termen servicelandskap.¹⁵ Forskare har uppmärksammat hur servicelandskapet inte enbart används av och påverkar konsumenten utan också hur konsumenten själv ger servicelandskapet en viss mening samt påverkar hur detta kan uppfattas eller användas. En av forskarna inom detta område är Véronique Aubert-Gamet och hon ser således, utifrån ovanstående, den fysiska miljön som socialt konstruerad.¹⁶ Emellertid kan servicelandskapet också bland annat ses utifrån ett annat perspektiv och då enbart som den byggda omgivningen i servicelandskapet, som givet utan konsumentens påverkan.¹⁷ Men här är resonemanget rörande servicelandskapet som socialt konstruerat det centrala och vi följer Aubert-Gamets linje och tar utgångspunkt i att servicelandskapet är en social konstruktion och att konsumenten, användaren, är medskapare av denna miljö såtillvida att de kan tillskriva miljön mening men också ge servicelandskapet en ny funktion.¹⁸ Aubert-Gamet beskriver att det finns en rivalitet mellan servicelandskapets initiativtagare, det sätt som de har tänkt att detta ska användas och uppfattas på, och den enskilde konsumenten som på sitt personliga sätt, utifrån sin egen självbild och tidigare upplevelser, tolkar och tillskriver servicelandskapet mening.¹⁹

¹⁵ Jfr. Ek, Richard. (2005). Mot ett kritiskt perspektiv på servicelandskap- *Behovet av Critical Service Management Studies*. I Corvellec, Herve. & Hans Lindqvist. (red). *Servicemötet – Multidisciplinära öppningar*. Sid. 202-219. Malmö: Liber.

¹⁶ Aubert-Gamet, Véronique. (1996). Twisting servicescapes: Diversion of the physical environment in a re-appropriation process. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 8, nr. 1. Sid. 26-41.

¹⁷ För exempel se: Bitner, Mary Jo. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*. Vol. 56, nr. 2. Sid.57-72.

¹⁸ Jfr Aubert-Gamet, 1996

¹⁹ Aubert-Gamet, 1996:33

Den sociala konstruktionen av servicelandskapet tar sig direkt uttryck i platsens utformning, då denna påverkas av samspelet mellan initiativtagarna av miljön och konsumenten. Forskaren Julie Baker ser också servicelandskapet som socialt konstruerat och hon delar bland annat upp servicelandskapets utformning i två faktorer: *designfaktorer* samt *sociala faktorer*. *Designfaktorer* delas upp i funktionella faktorer, som består av layout av platsen samt komfort och de estetiska faktorerna som exempelvis består av arkitektur och stil. *Sociala faktorer* handlar om servicepersonal och andra personer som finns i servicelandskapet, deras beteende samt hur många de är.²⁰ Dessa faktorer finner vi intressanta och av betydelse för servicelandskapet i allmänhet men Baker tar, enligt oss, inte hänsyn till de mer specifika faktorer som finns på järnvägsstationen. Vi vill därför komplettera dessa faktorer. Bakers faktorer utgör dock en god grund för servicelandskapet på järnvägsstationen men genom att lägga till några, för järnvägsstationen mer specifika, faktorer kan ökad förståelse för järnvägsstationen som servicelandskap skapas. Grundläggande service på järnvägsstationen är framför allt biljettförsäljning, klockor, skyltar för information och orientering samt förvaringsmöjligheter för bagage. Dessa faktorer benämner vi *funktionella faktorer* och det är faktorer vilka tillfredsställer de grundläggande behoven som resenärer har. De grundläggande behoven innefattar möjligheten att kunna köpa biljetter, se vad klockan är, hitta till rätt perrong samt ha möjlighet att förvara sitt bagage på stationen.

Utifrån att ha presenterat servicelandskapet, dess utformning och hur detta över tid kan definieras och omdefinieras av initiativtagarna och konsumenten vill vi utifrån vårt syfte framhålla att vi intresserar oss för servicelandskap men ett servicelandskap där mobilitet och konsumtion samverkar. Järnvägsstationen är som tidigare nämnts ett servicelandskap där rörlighet och konsumtion samverkar. Järnvägen är starkt förknippad med industrialiseringen som förändrade de ekonomiska och sociala villkoren i samhället. Industrialisering tog ordentlig fart under 1860-talet samt kom att upphöra kring år 1913. Samtiden utmärktes av en betoningen av teknologin och under denna tid skedde också utbyggnaden av järnvägen.²¹ Järnvägen bidrog starkt till att det i Europa utvecklades ett stabilt transportnätverk och samhället fick en rörligare karaktär.²²

²⁰ Baker, Julie (1987) se Aubert-Gamet, 1996:29

²¹ McKay, John. P. et al. (2000). *A history of world societies*. Fifth edition. Boston: Houghton Mifflin Company. (755-760)

²² Törnqvist, Gunnar. (1996). *Sverige i nätverkens Europa- Gränsöverskridandets former och villkor*. Andra upplagan. Malmö: Liber-Hermods. Framtidens Europa. (42)

Vi vill även här i anslutning till järnvägsstationen ge exempel på andra servicelandskap som vi finner intressanta, och där konsumtion och rörlighet är centralt. Under samma tid som industrialiseringen avtog kom synsättet på konsumtion att förändras. Konsumtion betraktas inte längre enbart som en nödvändig vardagsrutin utan också som en social sysselsättning och forskaren Orsi Husz skriver att konsumtionsakten förändrades från att tidigare ha varit utspridd till att samlas under ett tak i ”pampiga” byggnader som utstrålade ”soliditet” och ”värdighet”. Dessa byggnader benämndes varuhus och här var det fritt för alla att komma och gå omkring för att titta och handla. Hon beskriver att varuhuset blev en koncentrerad plats för konsumtion där ”nutidsmänniskan”, som värderade sin tid högt och ansågs vara rastlös, snabbt kunde klara av sina inköp på en och samma plats. Samtidigt fanns det en princip som gick ut på att få konsumenten att stanna länge inne på varuhuset och att få den att passera många olika butiker med förhoppningen att konsumenten skulle spendera pengar. Varuhuset planerades därför så att det fanns något som lockade alla på olika våningsplan och med det tvingades konsumenten röra sig mellan de olika våningsplanen. I varuhuset fanns det snabba kommunikationer, såsom den ”självrullande trappan” som kunde understödja denna rörlighet, varuhuset var på denna tid den moderna teknikens ”högberg”.²³ Varuhuset är således en vedertagen plats med en relativt lång historia som under denna tid har blivit en del av människans livsstil och vardag.²⁴ Men dagens varuhus har fått andra funktioner än enbart vara en plats för konsumtion och Aubert-Gamet nämner att konsumenten i vissa avseenden har förändrat den planerade meningen då varuhuset i dag också används som mötesplats och ”motionsanläggning” för pensionärer.²⁵

Utifrån ovanstående beskrivning är varuhuset ett servicelandskap där rörligheten är av betydelse och ett annat servicelandskap där rörligheten också är central är flygplatsen. På flygplatsen handlar rörligheten, som tidigare nämnts, om att få resenären att stanna till och konsumera även om de är på resande fot och har ett flyg att passa.²⁶ På flygplatsen tenderar resenärer att snabbt passera shoppingutbudet på grund av oro att missa sitt flyg. Tiden som resenären har på sig att gå runt och shoppa på flygplatsen är begränsad och då varuutbudet till störst del består av välkända varumärken kan detta ses som ett sätt, från flygplatsernas sida, att

²³ Husz, Orsi. (1999). Varuhuset NK och det moderna samhället – Inte ett hus utan en värld. *Tvärsnitt*. Nr.2:1999. Vetenskapsrådet.

²⁴ Bloch, Peter H., Nancy M. Ridgway & Scott A. Dawson. (1994). The Shopping Mall as Consumer Habitat. *Journal of Retailing*. Vol. 70, nr. 1. Sid. 23-42. (24)

²⁵ Aubert-Gamet 1996:32 ; Jfr. Bloch, Ridgway & Dawson 1994

²⁶ Rowley & Slack, 1999; Freathy & O’Connell, 1998; Freathy & O’Connell, 1999; Jarach, 2001

försöka reducera risken för konsumenten vid snabba köpbeslut.²⁷ Rörligheten påverkar alltså till viss del hur människor konsumerar på flygplatsen liksom dess varuutbud. Servicelandskapet, både varuhuset och flygplatsen, präglas av rörlighet samtidigt som det också är en konsumtionsplats och nedan följer en redogörelse för *platsbegreppet*.

3. Platsbegreppet utifrån tre dimensioner

Kapitlet inleds med en kort presentation av platsbegreppets tre dimensioner. Därefter följer en mer ingående beskrivning av var och en av de tre dimensionerna. Till sist ges ett exempel på hur järnvägsstationen kan ses utifrån platsbegreppets tre dimensioner.

Platsbegreppets betydelse är omdiskuterat och den politiske geografen Johan Agnew har kategoriserat begreppet utifrån tre synsätt som han menar bör ses som komplement då dem relaterar till varandra. De tre synsätten har sitt ursprung i olika forskningsdiscipliner. Exempelvis har sociologer och geografer traditionellt ett annat synsätt på plats än geografer.²⁸ Vi menar, i enlighet med Agnew, att det är förtjänstfullt att kombinera dessa tre synsätt med varandra då de tillsammans bildar en mångdimensionell bild av platsbegreppet. Vi ser därför de tre traditionella synsätten som tre dimensioner av plats. De tre dimensionerna är *sense of place*, *locale* och *location*.²⁹

Sense of place kan i korthet förklaras som en dimension vilken ser till hur människan kan känna tillhörighet till plats och hur hon kan identifiera sig med platser. Dimensionen *locale* som på svenska kan benämnas som kontext fokuserar på hur platser genom sociala interaktioner blir iscensättningar som vi använder i vår vardag. Den sista dimensionen *location* beskriver hur platser är lokaliserade i rummet och hur platser relaterar till varandra genom flöden.³⁰ I följande avsnitt kommer vi att förklara dessa tre dimensioner och visa på hur dessa relaterar till varandra. Detta för att vi senare kommer att ta hjälp av dessa för att förstå syftet bakom konceptutvecklarnas olika arbetssätt.

²⁷ Freathy & O'Connell, 1998:249

²⁸ Agnew, John A. och James S. Duncan. (1989). Introduction. I: Agnew John A. & Duncan James S. (red.). *The power of place. Bringing together geographical and sociological imaginations*. Sid. 1-8. London: Unwin Hyman.(2)

²⁹ Ibid.

³⁰ Agnew, John A. (2005). Space: Place. I: Paul Cloke & Ron Johnston (red.). *Spaces of Geographical Thought. Deconstructing Human Geography's Binaries*. Sid. 81-96. London: Sage Publications. (89)

3.1 Sense of place

Sense of place som dimension lyfter fram vad för känslor människor har om platser eller hur människor kan identifiera sig med specifika platser såsom unika samhällen eller landskap. Platsen sedd ur denna dimension ses som specifik och dess relation till andra platser tas inte i beaktande. Stark tillhörighet till en plats kan vara medveten eller yttras genom deltagande i platsspecifika aktiviteter och detta kan indikera om starka känslor för platsen och identifiering med denna alltså ”sense of place”.³¹

Forskaren Lucy Lippard menar att platser ”samlar” på saker och minnen i specifika sammanställningar och att platsen ofta kan förknippas med minnen som individen har från platsen. Hon antyder alltså att den lokala historien och den personliga mening som finns kopplad till platsen har stark betydelse för individen.³² Exempelvis menar hon att den plats som man är född på kan kännas som en förlängning av kroppen och att man genom sina erfarenheter av denna kan bli en del av platsen och hon skriver att platsen då är ”a state of mind rather than a place on a map”.³³ Platsfilosofen Yi Fu Tuan är enig med Lippard och beskriver hur minnen och synliga element, exempelvis monument, som vi förknippar med den plats som vi har vuxit upp på, kan framkalla en persons känsla av identitet. Sådana synliga element och minnen skapar en medvetenhet om platsen och en känsla av tillhörighet till denna.³⁴ En sådan känsla kan uppstå av att en person upplever förtrolighet och välbefinnande på platsen genom bland annat minnen som människan samlat på sig över tid.³⁵ Människors erfarenheter och minnen av platser kan alltså få en central plats i människans identitet och således skapa mening för människan. Forskaren Morris Holbrook skriver att platsen också med dess historia kan ge en person nostalgiska känslor och en längtan tillbaka till det gamla, det som var.³⁶ Men som forskaren Christina Goulding skriver behöver nostalgi inte nödvändigtvis förknippas med något positivt utan kan också innebära att individen upplever vemod och därmed känner ett tomrum och rotlöshet i livet.³⁷ Platsen är betydelsefull för individen vare sig nostalgien ger positiva känslor eller en känsla av tomrum, så har platsen en mening. Forskaren Chris Murray

³¹ Agnew, 2005:89

³² Lippard, 1997:7, 33-34

³³ Ibid., 34

³⁴ Tuan, Yi Fu (1977). *Space and Place. The perspective of Experience*. Minneapolis: The University of Minnesota Press. (159)

³⁵ Ibid.

³⁶ Holbrook, Morris B. (1993). Nostalgia and Consumption Preferences: Some Emerging Patterns of Consumer Tastes. *Journal of Consumer Research*. Vol. 20, nr. 2. Sid. 245-256. (245-246)

³⁷ Goulding, Christina. (2001). Romancing the past: Heritage visiting and the nostalgic consumer. *Psychology & Marketing*. Vol. 18, nr. 6. Sid. 565-592. (569)

skriver att när en plats som är förknippad med mening, ”sense of place”, kommer under förändring, kan det uppstå känslor av missnöje hos den lokala befolkningen. Han påpekar att den lokala befolkningen kan involveras i processen för att skapa förståelse för det som sker.³⁸ Om detta uteblir menar forskaren Hedley Smyth att den lokala befolkningen kan visa sitt missnöje genom att inte respektera förändringen.³⁹

3.2 Locale

Den andra dimensionen benämns som *locale*. Dimensionen visar på hur platser blir till, utifrån sociala interaktioner, iscensättningar som fungerar som förutsättningar för våra vardagliga rutiner. Exempel på platser i detta sammanhang är vardagliga platser som arbetsplatsen, hemmet och shoppingcenter.⁴⁰ På svenska benämner forskarna Richard Ek och Johan Hultman locale som kontext. Platser fungerar alltså som kontexter inom vilka våra sociala relationer formas och vår vardag utspelas.⁴¹ Fokus inom denna dimension ligger alltså på hur platser blir till utifrån sociala interaktioner men även hur platser påverkar och formar våra sociala relationer och vår vardag.

I kapitlet om servicelandskapet står det beskrivet hur både initiativtagarna och människorna som vistas och använder platserna formar platsen genom en omdefiniering av denna. Det är ett exempel som visar på att platser inte är något utan blir något genom att det ständigt omdefinieras. Varuhuset är ett exempel på att sociala interaktioner påverkar hur en plats används och hur denna genom dess iscensättning kan påverka de sociala interaktionerna på denna plats. Forskarna Peter Bloch, Nancy Ridgway och Scott Dawson beskriver att shoppingcentret i dag är en liten stad i staden och en tredje plats för invånarna jämte hemmet och arbetet/skolan där de roar sig och möter andra människor.⁴² Här finns upplevelser som kan konsumeras exempelvis olika events och som en attraktion på varuhuset finns det också en mix av internationella varumärken bland butikerna.⁴³ Forskaren Susan Fournier skriver om de internationella varumärkenas ständiga närvaro i våra liv och om hur dessa ger människan

³⁸ Murray, Chris. (2001). *Making Sense of Place: New Approaches to Place Marketing*. Leicester: Comedia. (55-59)

³⁹ Smyth, Hedley. (1994). *Marketing the city. The role of flagship developments in urban regeneration*. London: E& FN SPON. (59)

⁴⁰ Agnew, 2005:89

⁴¹ Ek, Richard och Johan Hultman. (2007). Produktgörandet av platser – En introduktion . I: Ek, Richard och Johan Hultman. (red.). *Plats som produkt*. Sid. 13-35. Lund: Studentlitteratur. (18)

⁴² Bloch, Ridgway & Dawson, 1994:24

⁴³ Ibid., 38-39

mening och sammanhang i tillvaron.⁴⁴ Hon visar på att individer har starka band till varumärken och framhåller betydelsen av relationen mellan individen och varumärket. Detta eftersom varumärket blir som en partner till individen då varumärket ger mening för konsumenten när det bland annat hjälper individen att tolka och förstå omvärlden.⁴⁵

Exemplet med varuhuset visar på hur en plats funktion kan förändras genom de sociala interaktionerna. I detta exempel visas detta genom att människor inte bara ser varuhuset som ett ställe att handla på utan även ser det som en mötesplats att umgås på. Exemplet visar även på hur iscensättningen av platsen kan ge mening åt individen. När vi tidigare redogjorde för dimensionen ”sense of place” visade vi på hur platsers historia kan ge mening men här visar vi även på hur iscensättningen av platsen kan ge mening. På varuhuset gäller detta exempelvis representationen av internationella varumärken som ger människan mening genom att de skapar sammanhang i tillvaron och hjälper henne att förstå och tolka omvärlden. Framför allt visar exemplet på hur en plats inte är statisk utan är ständigt föränderlig.

3.3 Location

Den tredje dimensionen *location* innebär plats som lokalisering i rummet där lokaliseringen alltså platsen går att separera från andra platser vilka de står i relation till genom de sociala interaktionerna och flödena dem emellan.⁴⁶

Doreen Massey som är ekonomisk geograf menar att platsers kontakter med omvärlden påverkar hur de formas genom att relationer och flöden hela tiden skapar platsen genom dess dynamik.⁴⁷ Plats sett ur detta perspektiv belyser hur platser är under ständig konstruktion och därför kan betraktas som händelser som präglas av öppenhet och förändring snarare än slutenhet och beständighet.⁴⁸ Massey hävdar att mening inte enbart fås genom en plats historia utan att mening även skapas genom den dynamik som uppstår genom de flöden och relationer som hela tiden skapar platsen. Vidare menar hon att flödena bidrar till att en plats får en unik karaktär men inte en allena rådande identitet som alla individer delar utan, en plats får flera

⁴⁴ Fournier, Susan. (1998). Consumers and Their Brands: Developing Relationship Theory in Consumer Research. *Journal of Consumer Research*. Vol. 24, nr. 4. Sid. 343-373.

⁴⁵ Fournier, 1998:344-345

⁴⁶ Massey, Doreen. (1994). A Global Sense of Place. From Space, Place and Gender. *University of Minnesota Press*: Minneapolis. 89

⁴⁷ Massey, 1994

⁴⁸ Cresswell, Tim (2004). *Place. A short introduction*. Oxford: Blackwell. (40)

olika identiteter eller en identitet som består av en komplex mix av alla individuella identiteter.⁴⁹

Kulturgeografen Edward Relph ser med oro på hur de globala flödena i form av ökande mobilitet och masskommunikation bidrar till att platser blir mer och mer standardiserade och därmed lika varandra.⁵⁰ Ytterligare drivkraft bakom framväxten av standardiserade platser, enligt Relph, är den ekonomiska logik som ställer konsumtion och effektivitet i fokus.⁵¹ Som exempel på standardiserade platser anger han platser som är präglade av konsumtion och rörlighet, exempelvis shoppingcenter, flygplatser och temaparker.⁵² Följden, enligt Relph, är att vi till de standardiserade platserna har en attityd som innebär att vi inte bryr oss om dess djupare mening eller identitet och således inte kan finna någon mening eller ”sense of place”.⁵³ Massey kritiserar detta inåtvända synsätt, att se platsers mening som enbart förankrade i platsers historia och det lokala, hon menar att detta synsätt likställer plats med beständighet och bakåtsträvande i stället för med öppenhet och föränderlighet.⁵⁴

Som antydde tidigare ser vi på plats utifrån samtliga tre dimensioner och vi menar alltså att plats kan ge mening dels genom dess historia och lokala förankring och dels genom de sociala interaktionerna som ständigt är med i skapandet av platsen. Vi ser också hur flödena genom platser påverkar och tillför mening till dessa och således håller vi med Massey om att platser kan förmedla mening även om de inte har en tydlig historisk eller lokal förankring. I varuhusexemplet såg vi även hur iscensättningen kan skapa mening åt platsen och vår ståndpunkt är att mening kan skapas på olika sätt. Nedan ska vi illustrera hur järnvägsstationen kan ses genom att kombinera de tre dimensionerna av plats.

3.4 De tre dimensionerna och järnvägsstationen

Som precis nämnts ser vi att det är förtjänstfullt att använda de tre dimensionerna vid studerandet av en plats. Genom att exemplifiera detta med järnvägsstationen syftar vi till att ge läsaren förståelse för hur dessa tre dimensioner kommer att hjälpa oss vid analysen av järnvägsstationen.

⁴⁹ Cresswell 2004:40

⁵⁰ Relph, Edward (1976). *Place and Placelessness*. London: Pion. Sida 79

⁵¹ *Ibid.*, 115-116, 109

⁵² *Ibid.*, 118

⁵³ *Ibid.*, 82

⁵⁴ Massey, 1994

Järnvägsstationen har en geografisk lokalisering som står i relation till andra platser, vilket är mycket påtagligt i järnvägsstationens fall där det finns ett ständigt flöde av människor och varor. Flödet av människor som är på väg till och från tåg påverkar exempelvis atmosfären men flödet bör rimligen också ta med sig influenser utifrån som påverkar platsen, järnvägsstationen. Ett tydligt och konkret exempel kan vara att en McDonald's restaurang är placerad på järnvägsstationen. Stationen utgör även ett sammanhang som, genom sin iscensättning, utgör en miljö där människors vardag utspelas. Exempelvis där pendlaren dagligen kliver av och på tåget till och från arbetet och eventuellt handlar en kaffe att ta med på tåget. Utifrån hur människorna agerar och använder stationen formas denna på ett visst sätt och ges en viss karaktär. Stationen skulle exempelvis kunna karaktäriseras av högt tempo när människor skyndar mellan tåg. Genom att människor vet om och använder stationen finns det även känslor kopplade till stationen, vilket gör att människor kan känna tillhörighet till denna genom olika minnen.⁵⁵ Genom att se på samtliga tre dimensioner kan vi förstå dels hur element som påminner om det lokala eller historien kan ge mening åt besökaren när de får en känsla av vad stationen är sprungen ur. Dels att varumärken som finns representerade på stationen kan ge mening åt besökarna genom att de kan hjälpa besökaren att förstå och tolka omgivningen. Slutligen kan vi även förstå hur flödena påverkar järnvägsstationen och att stationen utifrån flödena kan få många olika meningsbetydelser. Exempelvis tillskriver den tillfälliga besökaren en annorlunda mening till stationen än den som den dagliga pendlaren tillskriver den. När vi studerar stationen ur samtliga tre dimensioner kan vi alltså fånga hur stationen formas av påverkan utifrån och även hur människor använder stationen vilket också sätter människors känslor till stationen i ett sammanhang.

⁵⁵ Ek & Hultman, 2007:20; Tuan, 1977:159

4. Metod och material

I detta kapitel redovisar vi våra metodologiska överväganden. Kapitlet inleds med en beskrivning och motivering av vårt tillvägagångssätt i förhållande till undersökningens syfte. Vi presenterar därefter vårt val av undersökningsobjekt, vetenskapligt synsätt samt insamlingsmetoder för det empiriska materialet. Sedan redogör vi för hur det empiriska materialet har bearbetats samt analyserats. Vi avslutar med reflektioner kring vår undersökning.

Vi vill, som tidigare nämnts, belysa hur olika intressen såsom mobilitet och konsumtion samverkar på järnvägsstationen som servicelandskap. För att göra detta tillämpas en kvalitativ undersökning. För att få en insikt i järnvägsstationen som en konsumtionsmiljö intresserade vi oss för konceptutvecklarnas, experternas, utsagor och perspektiv på järnvägsstationen då forskningen, som tidigare nämnts i problemformuleringen, är tunn inom området samtidigt som den fokuserar på flygplatsen som har andra egenskaper. Likt en *induktiv ansats* låter detta tillvägagångssätt oss att se järnvägsstationens specifika egenskaper samtidigt som vi kan upptäcka och fånga nyanser i beskrivningen av järnvägsstationen. Detta hade varit svårt att fånga med deduktion, då vi hade varit styrda av teorin och inte öppna för nya upptäckter.⁵⁶ Vårt tillvägagångssätt hjälper oss i stället att skapa en förståelse för vad som sker och vad som är viktigt. Det skapar också förutsättningar för att vi ska kunna ge ett eget bidrag till forskningen genom att vi inom andra områden, finner överensstämmande och lämpliga begrepp i existerande teoretiska bidrag som kompletterar och skapar en helhet i vår undersökning. Vår induktiva ansats har inspirerats av tillvägagångssätt inom *grundad teori* och inom berättelseforskningens *narrativa analys*.⁵⁷ Det empiriska materialet, *berättelsen*, har samlats in genom observationer, intervjuer och broschyrer från konceptutvecklarna och de järnvägsstationer som de arbetar vid och vilka vi har besökt.

4.1 Val av undersökningsobjekt samt access till detsamma

I detta avsnitt vill vi beskriva bakgrunden till vårt val av område. Valet av järnvägsstationen grundar sig i att vi i ett tidigt skede av undersökningen var intresserade av hur mobilitet och konsumtion samverkar. Då flygplatsen ofta fungerat som ett exempel på denna konflikt inom forskningen ledde det till att vi valde järnvägsstationen som undersökningsobjekt. För att få en inblick i hur denna kan se ut genomförde vi en observation på Helsingborgs centralstation,

⁵⁶ Alvesson & Sköldberg 1994:41

⁵⁷ Glaser & Strauss 1967; Johansson, Anna. (2005). *Narrativ metod: med livsberättelsen i fokus*. Lund:Studentlitteratur.

Knutpunkten. Parallellt som detta skedde studerade vi med hjälp av Internet exempel på järnvägsstationer i Europa som hade utvecklats till en attraktiv konsumtionsmiljö. För att identifiera och göra ett urval i vilka stationer som var lämpliga för vår undersökning ställde vi upp kriterier som skulle vägleda vårt urval, det vill säga ett så kallat *kriteriumurval*.⁵⁸ Detta urval är av strategisk karaktär där järnvägsstationer har valts ut genom att de uppfyller vissa centrala förutbestämda kriterier.⁵⁹ Kriterierna har framkommit genom att vi funderade över vad som kunde vara avgörande för hur den kommersiella utvecklingen kunde komma till uttryck, det vill säga synliggöras på ett tydligt sätt. De kriterier som järnvägsstationen skulle uppfylla för att bli aktuell för vår undersökning är som följer:

- ◆ Den ska vara under ombyggnad, ombyggd eller nybyggd.
- ◆ Den ska vara ombyggd eller byggd under de senaste 10 åren.
- ◆ Det ska finnas ett uttalat fokus på shopping- och restaurangutveckling.
- ◆ Den ska ligga i en större europeisk stad.
- ◆ Det ska vara en större järnvägsstation - en centralstation.

Efter att ha gått igenom en del stationer runt om i Europa fann vi tre stationer i forna Östtyskland som alla hade utvecklats. Östra Tyskland är en del av Europa som under de senaste åren har och håller på att byggas upp efter kriget. Det kan därför vara rimligt att anta att man när man haft möjlighet tagit chansen att i ombyggnaden och nybyggnaden av järnvägsstationer utvecklat ett nytt koncept med fokus på shopping- och restaurangutveckling som kan svara mot utvecklingen i samhället. Dessa tre stationer är centralstationer och ligger geografiskt nära varandra, vilket också var en fördel för oss eftersom det möjliggjorde att under en begränsad tid kunna inhämta empiri som ger förutsättningar för god kvalitet i vår undersökning. Stationerna som ingår i vår studie är Berlin Hauptbahnhof, Leipzig Hauptbahnhof och Dresden Hauptbahnhof.

4.1.1 Presentation av de tre järnvägsstationerna

Samtliga tre järnvägsstationer ligger i forna Östtyskland som har en dramatisk historia bakom sig. Tyskland enades år 1871 efter det Fransk-Tyska kriget.⁶⁰ Under industrialiseringen hade järnvägen stor inverkan på samhället och hjälpte till att ena och sammanbinda riken. Under andra världskriget kom stora delar av järnvägen och dess stationer

⁵⁸ Patton, Michael Quinn. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Andra upplagan. London: Sage Publications.(176)

⁵⁹ Ibid., 176-177

⁶⁰ McKay et al.,2000:803

att förstöras i bland annat Tyskland.⁶¹ Som tidigare nämdes har det under en lång period pågått en återuppbyggnad i den östra delen av Tyskland och denna pågår än i dag i någon form av revitalisering.⁶² Berlin Hauptbahnhof öppnades år 2006 och ligger där det tidigare låg två mindre stationer, där den ena förstördes under kriget och den andra revs för att ge plats åt den nya stationen.⁶³ Den nybyggda stationen har ett stort utbud av shopping, fik och restauranger på tre våningsplan.⁶⁴ Leipzig Hauptbahnhof öppnades år 1915. Även denna station förstördes av en bombattack under andra världskriget och återuppbyggnaden som påbörjades efter kriget tog 17 år.⁶⁵ År 1995 påbörjades en stor ombyggnad av stationen. Ombyggnaden innebar att ett shoppingcenter byggdes till under stationens huvudbyggnad och i dag finns det två källarplan som rymmer butiker och restauranger.⁶⁶ Dresden Hauptbahnhof öppnades år 1898⁶⁷ men förstördes under andra världskriget till följd av bombattacker och har efter det återställts men år 2002 drabbades stationen av en översvämning och därför blev det nödvändigt att återigen renovera.⁶⁸ Arbetet med stationen pågår fortfarande och stationen består i dag av en början till ett shoppingcenter med några mindre butiker, en restaurang och ett servicecenter.⁶⁹

4.1.2 Access till järnvägsstationerna och informanterna

Access till stationerna och informanterna har vi fått genom att använda oss av *Gatekeepers*, så kallade *portvakter*.⁷⁰ Således har personer på järnvägsstationerna i Tyskland kontaktats och de fungerade som en mellanhand mellan oss och våra informanter. Användningen av portvakter kan kritiseras för att vi förlorar inflytande över vilka informanter vi får access till och om de har den kunskap vi efterfrågar.⁷¹ Vi övervägde användningen av portvakter men vi anser att användningen av portvakter var det enda möjliga sättet för oss att få tillgång till informanterna. Vi är även medvetna om att portvakterna är subjektiva i sin bedömning av kunskaper men vi har försökt öka vårt inflytande genom att ha specifika önskemål om kunskaper som informanten borde ha, vilka vi upplever har tagits hänsyn till.

⁶¹ McKay et al., 2000:756, 1047

⁶² Jfr. Nilsson, Jan-Henrik. (2007). Taggtråd, betong och Spreewaldgurkor-Historiebruk kring den synliga och osynliga Berlinmuren. I: Ek, Richard och Johan Hultman. (red.). *Plats som produkt*. Sid. 77-93. Lund: Studentlitteratur. (78)

⁶³ *Berlin Hauptbahnhof – Europe's largest crossing station in the heart of the capital.; Drehscheibe Berlin, Berlin Hauptbahnhof – Lehrter Bahnhof*. Sida 17

⁶⁴ *Berlin Hauptbahnhof – Europe's largest crossing station in the heart of the capital.*

⁶⁵ *Welcome to Leipzig*.

⁶⁶ Konceptutvecklare D

⁶⁷ Samtal med Konceptutvecklare A, C

⁶⁸ Samtal med Konceptutvecklare A, C

⁶⁹ Konceptutvecklare C; Observation Dresden

⁷⁰ Gummesson, Evert. (1999). *Qualitative Methods in Management Research*. Andra upplagan. London: Sage Publications.

(29); Fangen, Katrine 2005:72

⁷¹ *Ibid.*, 29

4.2 Val av vetenskapligt synsätt och insamlingsmetoder

Vår undersökning är som tidigare nämnts av *induktiv karaktär* och som en induktiv ansats förespråkar har vi följt upptäckandets väg och låtit frågeställningarna guida oss vid inhämtandet av det empiriska materialet. Vilket också är i enlighet med vad som förespråkas inom *grundad teori*.⁷² Vid inhämtandet av empirin, *berättelsen*, har vi inte medvetet haft någon teoretiskt förförståelse eller förutfattad mening om det inhämtade materialets mening även om våra tidigare erfarenheter, som nämndes i anslutning till vårt *hermeneutiska förhållningssätt*, alltid finns med oss.⁷³ Sociologen Anna Johansson förklarar att en *berättelse* strukturerar, ordnar och ger mening till våra erfarenheter och upplevelser.⁷⁴ Denna är således en social konstruktion av konceptutvecklarens egna erfarenheter och upplevelser och det i sin tur innebär att varje *berättelse* ser olika ut och är sann på sitt sätt.⁷⁵ Att samla in och analysera det narrativa empiriska materialet kan ses som en tolkande aktivitet.⁷⁶ Kritik som har riktats mot kvalitativa studier av induktiv karaktär är att det kan vara problematiskt att generalisera utifrån kvalitativ empiri utan att inte påverkas av teori eller att kunna säga att det man har kommit fram till är helt sant.⁷⁷ Men vi anser att denna problematik inte finns i vår undersökning eftersom vi inte är ute efter att förklara en specifik företeelse, utan i stället vill se helheten i forskningsproblemet och visa på aspekter och tolkningar av detta samtidigt som berättelsen alltid är sann.⁷⁸ Ovanstående visar också på styrkan och möjligheten med den kvalitativa metoden, det vill säga att forskaren genom hermeneutik och narrativ analys kan göra tolkningar och få förståelse för nyanserna i det insamlade materialet.

Den kvalitativa forskningen har tre metoder: *observationen*, *intervjun* och *dokumentanalysen*. Vi har kombinerat dessa tre insamlingsmetoder och detta val grundar sig i att vi har identifierat att *den stora berättelsen* om järnvägsstationen finns och kan uttolkas på olika sätt, exempelvis finns berättelsen visuellt i stationsbyggnaden, i informanternas utsagor och nedskrivna i broschyrer, de tre metoderna är alltså likställda. Metoderna speglar helheten av det studerade fältet. Att använda en kombination av de tre metoderna är ett vanligt sätt att

⁷² Hartman 2001: 35

⁷³ Patel, Runa & Bo Davidson. (2003). *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Tredje upplagan. Lund: Studentlitteratur. (24)

Alvesson & Sköldberg 1994:136

⁷⁴ Johansson, Anna, 2005:17

⁷⁵ Ibid., 25-26

⁷⁶ Ibid., 17

⁷⁷ Alvesson & Sköldberg 1994: 39-40

⁷⁸ Patel & Davidson 2003:29; Johansson 2005:26

arbeta och tillvägagångssättet benämns *triangulering*.⁷⁹ Triangulering innebär att vi får en så rik bild som möjligt av berättelsen. Ytterligare en fördel med att arbeta på detta sätt, har varit att vi har haft möjlighet att pendla mellan olika metoder när vi exempelvis har varit aktiva och genomfört observationer för att i andra stunder haft behov av att dra oss undan fältet för att studera dokument eller reflektera. Vi anser att detta stärker vår undersökning i det att vi har haft tid till eftertanke och kunnat undvika onödiga misstag.⁸⁰ De tre metoderna har också sina styrkor och svagheter och en kombination är förtjänstfull då exempelvis bristerna i den ena metoden kan mineras då dessa kompenseras med de andra metoderna och vi kan då fånga det som annars lätt kan falla mellan stolarna.

4.2.1 Observationen

Vi har genomfört observationer för att ta del av berättelsen om järnvägsstationen som det visuella landskapet förmedlar. Som tidigare beskrivits har vi utfört en pilotstudie som ägde rum på centralstationen i Helsingborg. I tillvägagångssättet motsvarar denna observation de tre övriga observationerna om än i mindre omfattning. Syftet med pilotstudien var dels att pröva och se om järnvägsstationen i sig kunde utgöra ett exempel på det problemområde som vi önskade att undersöka och dels att se om det var möjligt att uttyda den visuella berättelsen.⁸¹ Denna observation föll i dessa avseenden väl ut. Men vi fick också insikt i hur viktigt det är att vi, även om vi vill ha ett öppet seende, har preciserade riktlinjer om än inte för styrande för att öka undersökningens trovärdighet.⁸² Även om vi har haft övergripande riktlinjer vid våra observationer har vi i största mån försökt att genomgående i samtliga observationer vara öppna och inte i detalj förutbestämma vad vi tittar efter. Dock har vi under tidens gång insett att våra riktlinjer har fått revideras och vår strävan för öppenhet för fältet har utmanats av önskan om att bli mer selektiva och fokusera på vissa aspekter. Vi insåg att det var omöjligt att genom alla observationer inneha en lika stor öppenhet men det föll sig naturligt att det med tiden skedde en viss selektering bland de olika riktlinjerna. Detta är inte något vi anser har en negativ inverkan på vår undersökning utan vi menar i stället att det är en del av tolkningsprocessen och därför en självklarhet.⁸³

⁷⁹ Fangen 2005:187

⁸⁰ Alvesson & Sköldberg 1994:12

⁸¹ Jfr Patel & Davidson 2003:58

⁸² Se bilaga 1

⁸³ Jfr Fangen 2005:78

Samtliga observationer har varit ostrukturerade⁸⁴ och observationerna har också varit av icke-deltagande karaktär och vi har därför enbart observerat utan att själva direkt delta i samspelet på något sätt. Vi valde detta tillvägagångssätt eftersom vi är intresserade av hur det ser ut på järnvägsstationen i dag och hur människor rör sig i omgivningen. Vi funderade över hur vi skulle uppträda som observatörer. Järnvägsstationen är en offentlig plats och vi bestämde oss därför för att bete oss på liknande sätt som dem andra människorna som vistades där. Detta för att i så stor utsträckning som möjligt kunna smälta in och observera vardagliga beteenden.⁸⁵ Vi observerade järnvägsstationens arkitektur, utformning, planlösning, butiker och annat serviceutbud samt hur människor på järnvägsstationen rör sig och använder olika funktioner. Observationerna har ägt rum under spridda dagar några timmar på morgonen till tidig förmiddag samt under lunch och tidig eftermiddag. Vi har i anslutning till observationen också fotograferat stationsmiljöerna. När orden inte räcker till och vi vill förstärka förmedlingen av det visuella kommer dessa fotografier att användas i beskrivningen av *den stora berättelsen* om järnvägsstationen. Under tiden som observationerna ägde rum valde vi att föra grundliga anteckningar av det vi såg i enlighet med våra riktlinjer. Dessa anteckningar har skrivits ut i samband med observationerna. Bristen med denna metod är att vi inte kan se de tankar bakom den visuella berättelsen men detta vägs upp av att den delen av konceptutvecklarnas berättelse fås genom intervjun och dokumentanalysen.

4.2.2 Intervjun

I intervjun får vi direkt kontakt med konceptutvecklarna och deras berättelse om järnvägsstationen. Vi har utifrån vårt syfte och vetenskapliga synsätt valt den *riktat öppna intervjun* och utifrån detta val har vi utformat två intervjuguider.⁸⁶ När vi utformade dessa hade vi en större övergripande fråga i åtanke som behandlade järnvägsstationen och dess utveckling och utifrån denna fråga har vi skapat mindre frågeområden och på detta sätt bildat fem teman. Dessa är: *Introduction*, *The old train station*, *Personal thoughts concerning the train station*, *The new train station* och *The future of the train station*. Inom varje tema har vi formulerat några frågor som under intervjun hjälpte oss att följa upp det vi fann meningsfullt.⁸⁷ Dessa frågor är av en förhållandevis öppen karaktär och vår avsikt med dessa var att informanterna fritt skulle kunna berätta och uttrycka sin erfarenhet om järnvägsstationen och dess utveckling. Vi sökte således efter det subjektiva, det vill säga

⁸⁴ Patel & Davidson 2003:89. Att observationerna är ostrukturerade betyder inte att de inte är systematiskt planerade, det innebär enbart att graden av strukturering är lägre i jämförelse med en strukturerad observation.

⁸⁵ Fangen 2005:146

⁸⁶ Se Bilaga 2

⁸⁷ Lantz, Annika. (1993). *Intervjumethodik: den professionellt genomförda intervjun*. Lund:Studentlitteratur.(21)

vilken innebörd och mening som informanten tillskriver fenomenet.⁸⁸ Intervjuguiden är utifrån våra teman uppbyggd på ett kronologiskt sätt vilket vi ansåg var ett logiskt och naturligt sätt att tala om järnvägsstationen, dess utveckling och förändring. Men frågorna har inte alltid ställts i den ordning som intervjuguiden förespråkar utan dessa har följt berättelsen. Detta beror på att vi ville att informanterna skulle få uttrycka sin berättelse fritt. Dock har detta ibland medfört att vissa sidospår har infunnit sig, vilket kan bero på vår förmåga att direkt leda dem tillbaka till själva berättelsen har brustit i vissa avseenden.

Redan innan intervjun tog sin början upplevde vi genomgående att det engelska språket ställde till problem för informanterna. De berättade för oss att de var nervösa och att de tyckte att deras engelska inte var särskilt bra. Detta ledde till att vi innan intervjuerna påbörjades till exempel pratade om staden vi besökte för att få informanterna att slappna av och låta dem känna av oss och upptäcka att vår engelska inte heller är helt felfri. Om oron är stor kan detta påverka fokusering i intervjun och med det också tillförlitlighet i deras berättelse, vi anser därmed att vi genom att försöka minimera deras ängslan ökat trovärdigheten.⁸⁹ Vi valde också att innan intervjun påbörjades, berätta lite om undersökningen och vad deras medverkan syftade till. I sammanhanget presenterade vi också att vi skulle spela in intervjun och hur detta sedan skulle behandlas.⁹⁰ Informanterna har själva fått bestämma tidpunkt och plats för intervjuerna. De har genomgående valt avskilda miljöer såsom kontor eller en egen tågkupé, förutom då en av informanterna önskade att få sitta ned på ett café på en av järnvägsstationerna.

Intervjun inleddes med frågor kring konceptutvecklarens arbete och arbetsuppgifter, det vill säga frågor som ligger nära dem själva, som de kan relatera till och enkelt börja tala om. Dessa frågor fungerade som uppvärmning och skapade ett klimat i intervjusituationen som var förhållandevis avslappnat.⁹¹ Under intervjuerna var vi båda närvarande men för att kunna skapa en samtalslik situation var de enbart en av oss som intervjuade. Intervjun kan alltså liknas vid ett vanligt samtal, men intervju och samtal skiljer sig också åt, exempelvis är intervjun en tillrättalagd situation och denna kommer att påverkas av maktrelationen mellan den av oss som intervjuar och informanten.⁹² Detta går inte att komma ifrån men för att

⁸⁸ Lantz, 1993:18, 35

⁸⁹ Ibid., 154

⁹⁰ Patel & Davidsson 2003:81

⁹¹ Lantz 1993:63

⁹² Czarniawska, Barbara. (2004). *Narratives in Social Science Research*. London: Sage Publications. (49-51)

minimera denna maktrelation har vi försökt att tona ned intervjusituationen, exempelvis genom att ha förståelse för samspelet och dess påverkan på intervjusituationen. I maktrelationen är nämligen samspelet viktigt då den som intervjuar har en central roll i att få informanten att känna sig väl till mods.⁹³ Detta har vi försökt att göra genom att vi har haft viljan att vara följsamma och att aktivt lyssna på den som berättar. Ett aktivt lyssnande betyder att vi ger uppbackning, stöd och under perioder har varit tysta för att låta den som berättar tala fritt. Ibland har vi dock avbrutit för att ställa någon följdfråga.⁹⁴ I samband med två av intervjuerna har vi gått runt med informanterna på stationerna och fört ett samtal med dessa medan dem har visat oss runt. Bristen med intervjun som metod är att informanterna kan ha varit selektiva i sin berättelse om exempelvis hur det ser ut på järnvägsstationen men här kan vi komplettera med observationen där vi själv tar del av hur det ser ut på järnvägsstationen.⁹⁵

4.2.3 Dokumentanalysen

Dokumentanalysen baseras på de broschyrer som har erhållits från konceptutvecklarna och utgör således en sekundärkälla.⁹⁶ Broschyerna i sin tur utgörs främst av beskrivningar av själva järnvägsstationen, dess historia och det restaurang- och shoppingutbud som finns på stationerna. Detta material är riktat till potentiella hyresgäster, exempelvis butiker och restauranger, och är således ett markandsföringsmaterial. De har tillkommit under perioden då järnvägsstationerna undergår en förändring och är därför uppdaterade.⁹⁷ Även om det är ett markandsföringsmaterial speglar det enligt oss berättelsen om järnvägsstationen då de innehåller beskrivningar om hur konceptutvecklarna vill förmedla bilden av järnvägsstationen. Det primära syftet med dokumentanalysen är att studera broschyrerna som en uttryckskälla för *den stora berättelsen* om järnvägsstationen. I huvudsak har vi studerat och tolkat texten. Vi har på ett systematiskt sätt gått igenom texten och hur detta har gått till går att läsa om i avsnittet om grundad teori 4.3.1. I förhållande till detta vill vi påpeka att det vi har tolkat och den mening som framträder inte finns i själva texten utan den finns i skrivandet och läsandet av texten, således måste vi för att förstå meningen i texten sätta den i en vidare kontext annars förblir texten bara text.⁹⁸ Det talade ordet har ofta en högre status jämfört med

⁹³ Czarniawska 2004: 49

⁹⁴ Johansson 2005: 255

⁹⁵ Patel & Davidsson 2003:88

⁹⁶ Ibid., 65

⁹⁷ Patel & Davidson 2005:64

⁹⁸ Bengtsson, Charlotte. et al. (1998). Möten på fältet. Kvalitativ metod i teori och praktik. Working Paper 1998:1. Lunds universitet. Avdelningen för medie-och kommunikationsvetenskap. (68-69)

texter men vi vill framhålla att texter säger en hel del om det specifika sammanhang och samhälle de har producerats inom och vi upplever att vi genom dokument-analysen fått möjlighet att kontextualisera våra observationer och intervjuer på ett sätt som annars inte varit möjlig.⁹⁹ Bristen med dokumentanalysen är dock att det är andrahandskälla men denna brist kompenseras med observationen där vi själva i hög grad har direkt kontakt med det studerade fenomenet.

4.3 Bearbetning och analys av det empiriska materialet

Vid bearbetning av det empiriska materialet har vi varit inspirerade av den kodning av materialet som tillämpas inom grundad teori. Grundad teori ska dock i vår uppsats enbart ses som ett led i att koda och skapa teman, så kallade kategorier. Hur vi har kodat och skapat kategorier utifrån grundad teori beskrivs i det första analyskapitlet. Detta eftersom det är ett analytiskt förfarande och de kategorier och den förklaringsmodell vi får fram genom denna analys kommer sedan att analyseras mer ingående i analyskapitlet. I denna mer djupgående analys kommer vi att använda oss av narrativ analys inom varje identifierad kategori för att kunna tolka och uttyda den mening som finns i berättelsen. Fördelen med grundad teori är att vi har kunnat reducera vårt empiriska material och möjliggöra för oss att enbart fokusera på de centrala delarna för undersökningens syfte i den narrativa analysen.

4.3.1 Bearbetning av det empiriska materialet

I bearbetningen av det empiriska materialet, det vill säga i utskrifterna från observationer, intervjuer och broschyrerna, har vi gått igenom detta grundligt och försökt inneha försiktighet och ett öppet sinne för materialet. Att vi har varit inspirerade av grundad teori betyder även att vi inte till fullo har följt alla de steg som denna teori förordar utan främst koncentrerat oss till att använda denna för att strukturera och sortera vårt empiriska material. Då grundad teori erbjuder ett systematiskt tillvägagångssätt är detta ett förtjänstfullt sätt att sortera materialet på. Vi har följt anvisningarna för forskningsprocessen men samtidigt gått igenom en förenklad process vid bearbetningen av materialet.¹⁰⁰ Men vi anser att vårt tillvägagångssätt är fullt tillräckligt samtidigt som vi, utifrån våra behov, har valt att kombinera denna kategorisering med narrativ analys för att kunna borra djupare, se och tolka den inneboende meningen i berättelsen. Vi har inte haft ambitionen att skapa någon

⁹⁹ Fangen 2005:200; Bengtsson et al. 1998:67

¹⁰⁰ Hartman 2001:37-44

allomfattande teori utan i stället skapa en förklaringsmodell för det fenomen som vi har studerat, vilket är i enlighet med grundad teori.¹⁰¹

För att lättare kunna arbeta med de underkategorier som identifieras, med hjälp av grundad teori i analyskapitlet, har vi valt att arbeta med *dikotomier*. Detta då dikotomier ofta används kategoriserande för att skapa ordning och mening i vår värld. Dikotomier är också ett sätt att kontrastera och sätta två aspekter i relation till varandra och det möjliggör för oss i ett senare skede i analysen att analysera berättelsen utifrån två aspekter.¹⁰² Dikotomierna har också fungerat som en metod som låter oss upptäcka mer ordinära, vardagliga, saker som annars lätt kan undgå vår uppmärksamhet.¹⁰³ För att hitta dikotomierna studerade vi innehållet i varje underkategori och laborerade med olika ord för att hitta de ord som kändes som mest lämpliga för att beskriva innehållet i kategorin och på så sätt bilda dikotomier. Vi har även för att förtydliga innehållet i dessa underkategorier delat upp innehållet i mindre dikotomier. Vi presenterar här dikotomierna och namnen för underkategorierna och dessa benämns: *motbjudande rum - attraktivt rum, förtrogenhet - oklarhet, beständighet – föränderlighet* och *motivera - nonchalera*. Vi låter även dessa namn på underkategorierna bilda rubriker i analysavsnittet.

Vi har efter genomgången av det empiriska materialet identifierat existerande teori inom andra områden. Detta för att finna överensstämmande och lämpliga begrepp i andras relevanta teoretiska bidrag som vår förklaringsmodell kan relateras till. Dessa teoretiska bidrag kompletterar och skapar en helhet i vår undersökning. Teorin har identifierats genom att vi utifrån vår förförståelse har haft en aning om teoretiska begrepp som kunde vara värdefulla och med dessa som guide letat vidare bland vetenskapliga artiklar i databaser och i litteratur. Den teori som vi utifrån detta funnit berör servicelandskapet och platsbegreppet.

¹⁰¹ Hartman, 2001:46

¹⁰² Miegel, Fredrik och Fredrik Schoug. (1998). Inledning. I: Miegel, Fredrik och Fredrik Schoug. (red.). *Dikotomier – Vetenskapsteoretiska reflektioner*. Lund: Studentlitteratur. (15)

¹⁰³ Jfr Ehn, Billy och Orvar Löfgren. (1982). *Kulturanalys- ett etnologiskt perspektiv*. Malmö: Gleerups.(34-44)

4.3.2 Narrativ analys

Den narrativa analysen och tolkningen tar sin början redan vid en första fundering kring problemområdet och i insamlandet av materialet och fortskrider när berättelsen ska transkriberas. Transkriberingen är en viktig process där vi översätter och tolkar berättelsen. Vi redogör först för hur vi har gått tillväga vid transkriberingen av materialet och därefter beskriver vi hur den narrativa analysen av konceptutvecklarnas berättelse kommer att ske inom underkategorierna.

Johansson skriver att det finns ett antal val man bör fundera över innan man påbörjar transkriberingen, exempelvis vad som ska finnas med, det vill säga vad som ska inkluderas respektive exkluderas.¹⁰⁴ Vi har genomfört transkribering dels av observationsanteckningarna och dels av de inspelade intervjuerna. Vid transkriberingen av observationsanteckningarna har vissa överväganden gjorts. Vi funderade redan innan själva observationerna på vad och hur vi skulle anteckna under vårt fältarbete men vi bestämde oss, som tidigare nämnts, att skriva grundliga anteckningar av allt som vi såg. Detta val grundar sig i vårt induktiva tillvägagångssätt och en önskan om att ha ett öppet förhållningssätt till fältet. Vid själva transkriberingen av anteckningarna valde vi att skriva ut detaljer om det som vi såg och upplevde.¹⁰⁵ Denna utskrift innehåller därför subjektiva värderingar men vi anser inte att detta utgör ett problem då vi, som tidigare nämnts, är en del av forskningsprocessen. Våra upplevelser är således lika goda som någon annans för att beskriva järnvägsstationen.

Vid transkriberingen av intervjuerna har vi valt att enbart skriva ned det som har sagts utifrån ett talspråk. Vi har också valt att skriva ned ordagrant vad som sagts, vilket betyder att vi inte har ändrat i det engelska språket även om detta språk inte är informanternas modersmål. Detta är ett medvetet val och vi anser att om vi hade ändrat i språket hade vi riskerat att meningen i deras berättelse försvann. Vi har inte återgett olika icke-verbala uttryck som skratt eller längre pauser. Vår avsikt med detta är att vi fokuserar berättelsens handling, vad det är som händer, varför det händer och vad det innebär, snarare än hur berättelsen uttrycks.

Som vi tidigare har nämnt har vi valt att i analyskapitlet att analysera berättelsen inom de underkategorier som vi har identifierat med hjälp av grundad teori. Detta tillvägagångssätt

¹⁰⁴ Johansson 2005:282

¹⁰⁵ Ibid.

betyder att vi analyserar berättelsen i delar utan att relatera delarna till helheten i de enskilda berättelserna. Vi väljer att utifrån de olika delarna av varje berättelse som förts in i underkategorierna, i ett avslutande avsnitt i de två analyskapitlen, vilket utgörs av huvudkategorin, sammankoppla dessa delar och skapa *den stora berättelsen* om järnvägsstationen.¹⁰⁶ Teorin som identifierades och som vår förklaringsmodell, våra underkategorier, relateras till fungerar som hjälp och som tolkningsram i analysen.

4.4 Reflektioner kring forskningsprocessen

Trovärdigheten omfattar i kvalitativ forskning hela forskningsprocessen. Centralt i vår forskningsprocess har varit att tolka och förstå den underliggande meningen i undersökningsobjektet och vårt hermeneutiska förhållningssätt är genomgående och genomsyrar även de insamlings- och analysmetoder som vi har använt oss av. Vår ambition var att på ett noggrant sätt redogöra för vår forskningsprocess och vår förhoppning är att vi har visat läsaren vägen genom denna.

Man kan ställa sig frågande till om konceptutvecklarnas berättelse verkligen var rätt berättelse för oss att intressera oss för och inhämta empiri från i förhållande till undersökningens syfte. Men konceptutvecklarnas berättelse har visat på både spännvidd och nyanser som har varit värdefull för våra tolkningar av det studerade undersökningsobjektet och således då även i relation till uppsatsens syfte. Användningen av grundad teori kan kritiseras för att vara kvantitativ men vi har, som tidigare nämnts, antagit ett kvalitativt förhållningssätt till denna.¹⁰⁷ Hartman skriver att grundad teori får sin trovärdighet genom att den förklaringsmodell som vi har utarbetat kan fungera att applicera på ett problemområde och vi menar att vår förklaringsmodell kan användas på liknande problemområden förutsatt att villkoren är likvärdiga.¹⁰⁸ I denna undersökning är berättelsen central och vi ser berättelsen som en social konstruktion och det är därför inte relevant att bedöma dessa som exakta redogörelser för vad som faktiskt har skett utan det som berättas är sant och riktigt då samma händelse kan beskrivas på en rad olika sätt av olika personer och ingen berättelse är därför mer eller mindre riktig.¹⁰⁹ Samtidigt kommer den tolkning som vi gör som läsare och mottagare av berättelsen påverkas av den verklighet vi lever i, den sociala kontexten och de

¹⁰⁶ Jfr Johansson 2005:289-290

¹⁰⁷ Jfr Alvesson & Sköldberg 1994:66

¹⁰⁸ Hartman 2001:112

¹⁰⁹ Johansson 2005:25-26

erfarenheter vi har. Alla berättelser är således sanna och trovärdigheten i undersökningen ligger i stället i vår förmåga att tolka och redogöra för dem.

Men hur kan vi se om en tolkning är bra eller mindre bra? Johansson menar att det finns olika sätt att utvärdera en tolkning och hon skriver att det är av vikt att försöka se om tolkningarna är av god kvalitet för att inte hamna i någon form av relativism där alla tolkningar tenderar att bli lika ”goda”. Därför presenterar hon, med utgångspunkt i att det krävs andra kriterier än generaliserbarhet, validitet och reliabilitet inom kvalitativ forskning, kriterier som tolkningar bör uppfylla för att vara trovärdiga. Dessa kriterier handlar inte om validering i det avseendet att man söker en absolut sanning utan det handlar i stället om hur tolkningarnas och analysens tillförlitlighet kan prövas.¹¹⁰ Ett av dessa kriterier handlar om att analysen ska vara *övertygande och möjlig*. Här handlar det om analysen håller, har den förmågan att övertyga? För att visa på detta har vi inkluderat citat och i analysen presenterar vi förslag till andra tolkningsmöjligheter och därmed andra alternativa förklaringar.¹¹¹ Vi har också haft som ambition att i analysen skriva ut våra tankeled för att på så sätt redogöra för våra tolkningar och underlätta för läsaren att följa våra tankegångar och se de samband som vi har kommit fram till. *Sammanhang* handlar om huruvida tolkningarna skapar en sammanhängande, meningsfull och fullständig bild. Detta visas genom att tolkningarna har presenterats på ett sätt som visar att de olika delarna av berättelsen i analysen inte enbart visar på delarnas egenskaper och mening utan också hänger ihop som en *stor berättelse* med egen mening. Det sista kriteriet handlar om huruvida vår undersökning kan ligga till grund för andra kommande studier, det vill säga *pragmatisk nytta*. Detta är något som främst kan prövas av andra inom området men vi anser att vi kan bidra genom att exempelvis beskriva hur transkriberingen har gått tillväga samt att tydligt i detalj visa hur forskningsprocessen har genomförts.¹¹²

¹¹⁰ Johansson 2005: 314

¹¹¹ Ibid., 315

¹¹² Johansson 2005: 315-316

5. Den traditionella järnvägsstationen

Nedan återger vi en historisk beskrivning av den traditionella järnvägsstationen. Kapitlet inleds med hur denna tog sig uttryck på 1800-talet, samt hur den har förändrats över tid. Kapitlet avslutas med den uppfattning som finns hos konceptutvecklarna om den traditionella järnvägsstationen.

Järnvägsstationer började byggas under 1800-talet och dessa kom att bli utmärkande för 1800-talets arkitektur. Arkitekturen utgjordes av valvpelare, takvalv och torn och de beskrivs som tempel för dyrkandet av det moderna tåget.¹¹³

In every major city, the tracks terminated in a station. There arose great, echoing halls of glass and iron, colonnaded, canopied, buttressed, and turreted, living temples to worship of King Steam¹¹⁴

Stationernas mottagningsbyggnader och banhallar skilde sig starkt åt då mottagningsbyggnaderna uppfördes i sten av arkitekter medan banhallarna uppfördes av ingenjörer i de nya byggnadsmaterialen glas och järn.¹¹⁵ Således förenades både traditionalism och modernitet i stationernas arkitektur.

It [stationen] combined within itself in eloquent reflection of the age which produced it both a daring and innovative modernity and a heroic and comforting traditionalism.¹¹⁶

Den mer traditionella arkitekturen användes för att dämpa resenärernas oro för allt det nya; tågens hastighet och banhallarnas arkitektur.¹¹⁷

Ett abrupt, genom stenarkitektur icke ”uppbromsat” eller filtrerat inträde i staden av järnvägens industriella apparatur skulle vid denna tidpunkt ha varit chockerande.¹¹⁸

Stationerna var ”katedraler” för den nya teknologin och de reflekterade tidsåldern som präglades av framtidstro och de som i dag står kvar, står kvar som monument för denna tidsanda.¹¹⁹

¹¹³ Richards, Jeffrey & John M. MacKenzie. (1986). *The railway station: a social history*. Oxford: Oxford University Press.

(3)

¹¹⁴ Ibid.

¹¹⁵ Ibid.

¹¹⁶ Ibid.

¹¹⁷ Ibid.

¹¹⁸ Schivelbusch, Wolfgang.(1998). *Järnvägsresandets historia. Om rummets och tidens industrialisering under 1800-talet*.

Lund: Arkiv. (150)

¹¹⁹ Richards & MacKenzie, 1986:17

It was an age which saw the slow, sure, and steady progress of social improvement and it was an age of hope, of optimistic belief in the future, unashamed aspiration for better days and better conditions in the world. The great stations stand, if they do still stand, as towering monuments to that belief /---/ Stations were cathedrals of the new technology.¹²⁰

Runt 1920-talet började en annan arkitektur för järnvägsstationer att användas, funktionalismen. Arkitekturen kritiserades för att vara ”flat, boring, sterile, and styleless”.¹²¹ Senare under 1900-talet har järnvägsnätet försvagats och många av de gamla stationerna har förstörts till följd av vad som benämns som ”känslolig ignorans”.¹²²

As railway systems all over the world have contracted, so the great stations have been threatened and in many places destroyed. /.../ swept away with a callous disregard for our architectural heritage that takes the breath away.¹²³

I Sverige eftersattes underhållet av tågstationerna i samband med att stora satsningar gjordes på biltrafiksystemet och stationerna förföll och blev allt otrevligare platser att vistas på.¹²⁴

Stationerna blev, liksom bussterminalerna, alltmer illa underhållna, ruskiga platser, som blev tillhåll för ljusskygga element. Dessa skamfilade anläggningar visade sig bli ett hinder för att välja att resa kollektivt.¹²⁵

”Ljusskygga element” har dock förekommit på stationerna sedan dess introduktion. Till exempel skapar det stora flödet av människor på stationen en gynnsam miljö för ficktjuvar. Eftersom stationerna ofta är öppna dygnet runt erbjuder de också skydd och värme åt personer som inte är där med syfte att resa någonstans, exempelvis hemlösa.¹²⁶

But just as it was a source of order and discipline in society, the station has also been a haven for social outcasts and a magnet for crime. There is a floating population of station denizens who are not there to travel. Dossers, derelicts, drifters, drug addicts, the homeless and the friendless find in the station, open twenty-four hours a day, warmth shelter and light.¹²⁷

¹²⁰ Richards & MacKenzie 1986:17

¹²¹ Ibid., 4

¹²² Ibid.

¹²³ Ibid.

¹²⁴ Hultgren, Kurt. (2002). Stations-Guide – Inter-modal travel centres: att utveckla resecentrum från dålig skarva till bra koppling. Stockholm: Stationsrådet. (6)

¹²⁵ Ibid., 6

¹²⁶ Richards & MacKenzie 1986:103-104

¹²⁷ Ibid., 103

När vi bad en av konceptutvecklarna att berätta om den traditionella stationen jämförde han den nya stationen i Berlin med järnvägsstationen Zoologischer Garten i Berlin.

It is no rock'n'roll and a lot of crimes, very dark...dangerous...but it will be refurbished. There is a funny story, in one of the newspapers it said that they took one of the homeless people from that station, Zoologischer Garten and to this station and showed him this. They put him in a taxi...and showed him this...and he said that here he wouldn't stay.¹²⁸

Citatet representerar väl hur konceptutvecklarna beskriver den traditionella stationen. Att den traditionella stationen är mörk är det som främst lyfts fram men den beskrivs även som ”skitig”, ”farlig” och ”bullrig”.¹²⁹ Liksom att det alltid funnits kriminalitet på stationen har det funnits ett serviceutbud. De servicefaciliteter som i princip funnits på stationen sedan dess introduktion är biljettkontor, informationsdiskar, serveringar, försäljning av tidningar och böcker, toaletter och bagagehantering.¹³⁰ Detaljhandeln på stationer är viktig men utbudet som fanns på stationerna under 1800-talet har i de flesta fall inte genomgått någon större förändring utan består av tidningar och böcker, mat och dryck, och i vissa fall toalettartiklar och strumpor.¹³¹ Konceptutvecklarna beskriver det kommersiella utbudet på stationerna som litet och exemplifierar det med kaffe, tidningar, blommor och grönsaker.¹³²

¹²⁸ Konceptutvecklare B

¹²⁹ Konceptutvecklare A, B, C

¹³⁰ Richards & MacKenzie 1986:287-312

¹³¹ Timothy, Dallen J. (2005). *Shopping tourism, retailing and leisure*. Buffalo: Channel View Publications. Aspects of tourism, nr 23. (133-134)

¹³² Konceptutvecklare A, B, C

6. Järnvägsstationen som servicelandskap

Nedan beskriver vi först vår grundläggande analys av berättelsen, det empiriska materialet och påminner läsaren om hur vi ser på servicelandskapet. Sedan analyserar vi konceptutvecklarnas berättelser i förhållande till dikotomierna, *Motbudande rum – Attraktivt rum*. Kapitlet avslutas med en sammanfattande text om järnvägsstationen som service-landskap och i denna kopplar vi an till hur vi tolkar det som att konceptutvecklarnas arbetssätt kan förhållas till trygghet.

I en första grundläggande analys av berättelsen, det empiriska materialet, har vi skapat olika kategorier som beskrevs i metodkapitlet och här följer en beskrivning av hur denna analys gick till och vad resultatet av denna blev. Det bör påpekas att denna analys har en annan karaktär än vad de två kommande analyserna har då detta är en analys som fokuserar på den inhämtade empirin och vars syfte är att synliggöra vad som finns i denna.

För att i ett första steg sortera i materialet läste vi, rad för rad, noga igenom våra observationsanteckningar, intervjuutskrifter samt broschyrer för att leta efter ord och fraser som beskriver enskilda fenomen. Samtidigt förde vi *fältanteckningar* rörande dessa fenomen för att se relationerna mellan egenskaper inom fenomenen och på så sätt utifrån dessa egenskaper kunna bilda kategorier.¹³³ Utifrån dessa egenskaper skapade vi således olika *kategorier*, det vill säga vi *kodade* vårt empiriska material.¹³⁴

Vi har gått tillbaka till materialet ett antal gånger och har då upptäckt samband och mönster i materialet som överensstämde med de identifierade kategorierna samtidigt som vi också kunde fylla på med nya ord och fraser i några av våra kategorier. Detta förfarande benämns inom grundad teori för *konstant jämförelse*.¹³⁵ Vi genomförde denna procedur till dess att vi upplevde att vi uppnått *mättnad*.¹³⁶ Därefter gick vi grundligt igenom våra identifierade kategorier och vi upptäckte då att det fanns en kategori som alla de övriga kategorierna tydligt relaterade till. Denna kategori kom att bli vår så kallade *huvudkategori*¹³⁷, vi benämner den *trygghet*, de andra kategorierna benämner vi för underkategorier. En huvudkategori¹³⁸ utgör huvudproblematiken i materialet och den är central och står i relation till de övriga

¹³³ Hartman 2001:84

¹³⁴ Ibid., 79-81

¹³⁵ Ibid., 79

¹³⁶ Ibid., 91

¹³⁷ Hartman 2001:88

¹³⁸ Ibid., 48

underkategorierna. Vi ville testa om *trygghet* verkligen var huvudkategorin och gjorde därför en mind map med underkategorierna i förhållande till denna och fick då insikt i att alla underkategorier på ett eller annat sätt relaterar till huvudkategorin. Efter att vi gjort denna mind map gick vi tillbaka till vårt material för att se om det fanns mer material att hämta, exempelvis andra ord och fraser som kunde stödja vår huvudkategori. Vi fann material som bekräftade begreppet *trygghet* som genomgående. Med *trygghet* avser vi här en förklaringsmodell som syftar till att förklara hur konceptutvecklarna arbetar med att skapa servicelandskapet på 2000-talets järnvägsstation. Hur *trygghet* kan ta sig uttryck i skapandet av servicelandskapet analyserar vi i ett första steg, utan att direkt återkoppla till detta begrepp, inom underkategorierna det vill säga dikotomierna, för att sedan i slutet av de två analyskapitlen, i två egna avsnitt, relatera hur dessa olika analyser kan sammankopplas till en hel bild, *den stora berättelsen*, av hur konceptutvecklarna arbetar med *trygghet* i skapandet av 2000-talets järnvägsstation. Vi vill nu innan analysens början kort påminna om hur vi ser på servicelandskapet med hjälp av Aubert-Gamet så att läsaren ska ha med sig detta då den läser analysen.

Utifrån Aubert-Gamets¹³⁹ tankegångar ser vi servicelandskapet som socialt konstruerat, vilket innebär att det finns personer som arbetar med att och har handlingsförmåga att iscensätta servicelandskapet på ett visst sätt. Men de som använder och vistas i miljön kommer att omdefiniera och omforma denna. Nedan följer en dispositionstext som förklarar hur analysen rörande järnvägsstationen som servicelandskap är uppbyggd därefter följer själva analysen.

6.1 Motbudande rum – Attraktivt rum

I detta avsnitt kommer vi att analysera på vilket sätt och varför konceptutvecklarna arbetar med olika faktorer för att skapa ett attraktivt servicelandskap på 2000-talets järnvägsstation och således motverka ett motbudande. Analysen kommer att ske i förhållande till dikotomierna; Mörkt och trångt – Ljust och öppet, Frånvaro – Närvaro och Driva på – Sakta ner. Sist i kapitlet kommer vi att sammanfatta detta kapitelns analys och koppla an till hur vi tolkar det som att konceptutvecklarnas arbetssätt kan förhållas till *trygghet*.

¹³⁹ Aubert-Gamet, 1996

6.1.1 Mörkt och trångt – Ljust och öppet

Stationerna som vi besökte är utseendemässigt väldigt olika samtidigt som de till viss del är lika varandra. Två av stationerna byggdes i slutet av 1800-talet respektive början av 1900-talet medan den tredje byggdes klart år 2006.¹⁴⁰ När vi kom in med tåg på de två äldre stationerna möttes vi av, vad vi uppfattade som gigantiska banhallar med valvformat högt tak. Liknande intryck fick vi när vi kom in med tåget på den nya stationen, på översta våningen, eftersom denna täcks med ett tak av glas som är format som ett valv.¹⁴¹ De valvformade taken över spåren beskrivs som det mest utmärkande arkitektoniska draget för järnvägsstationen i alla tider.

The roof has always been the distinguishing feature of the architecture of a railway station, rising in high curves over the tracks. The Anhalter Bahnhof, opened in Berlin 1880, had at the time the biggest station hall with no supports /.../ The glass of the roof of the new Berlin Hauptbahnhof – Lehrter Bahnhof is a high-tech construction of the modern age.¹⁴²

De valvformade taken¹⁴³ är det gemensamma arkitektoniska draget och i övrigt skiljer sig framför allt den nyare stationen sig från de två äldre. De äldre stationerna är byggda i sten och är utsmyckade med diverse detaljer medan den nyare är byggd av metall och glas och har inga detaljrika utsmyckningar. När vi på en av de äldre stationerna lämnade de gigantiska banhallarna bakom oss kom vi in i en stor mottagningshall.¹⁴⁴ Den stora hallen med det höga valvformade taket gav oss en känsla av en stor rymd. På den nya stationen infann sig en annan känsla när vi lämnade tågen. I stället för att komma in i en stor mottagningshall kom vi ner till en miljö som bland annat består av många butiker, restauranger och fik.¹⁴⁵

Trots att stationernas arkitektur skiljer sig åt har utformningen av de tre stationerna ett gemensamt syfte och det är att den ska ge en ljus och öppen atmosfär.¹⁴⁶

/.../ the decision was that you'll have more lightful feeling more atmosphere and daylight and /.../ that was the reason when they choose glasses here and you have there you have light /.../ and the room has a new transparency/.../¹⁴⁷

¹⁴⁰ Konzeptutvecklare B,D och samtal med Konzeptutvecklare A,C

¹⁴¹ Samtliga observationer

¹⁴² *Drehscheibe Berlin, Berlin Hauptbahnhof – Lehrter Bahnhof*, sida 25

¹⁴³ Se Bilaga 3 för bild

¹⁴⁴ Se Bilaga 4 för bild

¹⁴⁵ Se Bilaga 4 för bild

¹⁴⁶ Konzeptutvecklare A, B, C, D

¹⁴⁷ Konzeptutvecklare C

It [arkitekturen] incorporates an ingenious system of openings in the ceilings at each level which allows daylight to penetrate through light pipes down to the lowest platforms. It is transparency and brightness that has created the exceptionally pleasant atmosphere in the new central station.¹⁴⁸

Orsaker som nämns för varför det är viktigt med ljus och ett öppet rum är att det inte ska bildas några mörka hörn samt att det inte ska kännas som att man är i en tunnel på de nedersta planen när man väntar på ett tåg.¹⁴⁹

Baker¹⁵⁰ delar upp *designfaktorer* i funktionella, vilka är layout och komfort, respektive estetiska, vilka utgörs av arkitektur och stil. Dessa faktorer har en betydande inverkan på kundens uppfattning av servicelandskapet. 2000-talets järnvägsstations layout är öppen, ljus och transparens eftersträvas. Anledningarna till varför konceptutvecklarna värderar öppenhet, ljus och transparens som viktigt är dels att inga mörka hörn ska bildas och dels att en ”pleasant atmosphere” ska skapas. Konceptutvecklarna berättar om den traditionella stationen¹⁵¹ som mörk vilket står i motsatsförhållande till ljust precis som en ”pleasant atmosphere” står i kontrast till farligt. Att konceptutvecklarna betonar betydelsen av ett ljust rum och uppfattar vi som ett avståndstagande från den traditionella stationen då den uppfattas som mörk och farlig och därmed sätts ett likhetstecken mellan ljust och en angenäm atmosfär. Avståndstagandet från den traditionella stationen kan även tolkas som en vilja att utvecklas för framtiden och således bryta mot det gamla.

Även arkitektur och stil är, som nämndes ovan, *designfaktorer* vilka påverkar besökarens uppfattning av järnvägsstationen. Arkitekturen på 2000-talets järnvägsstation präglas av valvformade tak, vilket också arkitekturen på den traditionella järnvägsstationen gör.¹⁵² 2000-talets järnvägsstation utgörs dels av gamla detaljrika byggnader av sten och dels av metall- och glaskonstruktioner. Det valvformade taket beskrivs som det arkitektoniska drag som alltid utmärkt stationen och detta används alltså såväl på den traditionella stationen som på 2000-talets järnvägsstation. Vi ser alltså här hur gamla arkitektoniska drag återanvänds i 2000-talets järnvägsstation och således uppfattar vi detta som att den traditionella stationen och 2000-talets järnvägsstation förenas. Det valvformade taket i glas och metall som täcker stationen i

¹⁴⁸ Berlin Hauptbahnhof – Europe’s largest crossing station in the heart of the capital

¹⁴⁹ Samtal med konceptutvecklare A

¹⁵⁰ Baker 1987, se Aubert-Gamet, 1996

¹⁵¹ Se kapitel fem

¹⁵² Se kapitel fem

Berlin beskrivs som en ”high-tech construction of the modern age”¹⁵³. Detta tolkar vi som att konceptutvecklarna inte enbart vill förena den traditionella stationen med 2000-talets järnvägsstation utan även vill framhålla samtidens teknologiska framsteg. Även vid skapandet av den traditionella stationen förenades, det för den tiden, det gamla och det nya i järnvägsstationen och vi ser nu att konceptutvecklarna för 2000-talets järnvägsstation gör detsamma. Som vi tidigare identifierade sker det ett avståndstagande från den mörka och farliga traditionella stationen men vi har, som synliggjordes, ovan också identifierat att de återanvänder karaktäristiska drag som inte uppfattas ha några negativa associationer.

6.1.2 Frånvaro – Närvaro

När vi gick runt på stationerna slogs vi av hur mycket service- och säkerhetspersonal det är som hela tiden rör sig på stationen. Dels är det de som är klädda i Deutsche Bahns uniform och dels är det Bundespolizie. När vi frågar en av konceptutvecklarna om de har problem med kriminalitet svarar han att på grund av att de har säkerhetspersonal på stationen dygnet runt har dem inte detta problem.¹⁵⁴ Det finns även ”Service Points” på stationerna dit man kan gå för att ställa diverse frågor och resecentrum där man kan köpa biljetter. Annan service som finns på stationerna är exempelvis skyltar och klockor.¹⁵⁵ Gemensamt för stationerna är att ”Service, Security och Station Cleanliness” utgör de tre ledorden i Triple-S programmet vilket ska utgöra grunden för en behaglig atmosfär.¹⁵⁶

DB naturally also offers a range of services such as assistance for passengers changing train, left-luggage lockers, passenger information, sales outlets and Service Point to facilitate mobility in every direction. Our Triple-S programme guarantees Service, Security and Station Cleanliness right round the clock. This is the basis for a pleasant ambience with feel-good atmosphere.¹⁵⁷

På stationen i Berlin har servicen inspirerats av flygplatsen vad gäller bagagehanteringen. På de två andra stationerna finns det förvaringsskåp där man kan låsa in sina saker men på stationen i Berlin har servicen utvidgats och de har ett bemannat bagagehanteringscenter där de röntgar väskorna som lämnas in.¹⁵⁸

¹⁵³ *Drehscheibe Berlin, Berlin Hauptbahnhof – Lehrter Bahnhof*, sida 25

¹⁵⁴ Konceptutvecklare C

¹⁵⁵ Samtliga observationer

¹⁵⁶ *Berlin Hauptbahnhof – Lehrter Bahnhof* sida 21, Konceptutvecklare D; *DB Station&Service AG – Unser Leistungsspektrum, Our range of services*, sida 9

¹⁵⁷ *Berlin Hauptbahnhof – Lehrter Bahnhof* sida 21

¹⁵⁸ Konceptutvecklare B; observationer Dresden och Leipzig

Bakers¹⁵⁹ *Sociala faktorer* handlar om servicepersonal och andra personer som vistas i servicelandskapet, deras beteende samt hur många de är. De sociala faktorerna liksom designfaktorerna påverkar besökarens upplevelse av järnvägsstationen. Även de *funktionella faktorerna* som är specifika för järnvägsstationen påverkar besökarens upplevelse speciellt i fall de saknas på stationen.¹⁶⁰ Service- och säkerhetspersonal är många till antalet och de är ständigt närvarande på 2000-talets järnvägsstation. Det ges även service i form av exempelvis informationsdiskar, skyltar, klockor och biljettförsäljning. Vi ser att det finns gott om säkerhetspersonal på stationen som en del av Triple-S programmet. Närvaron av mycket säkerhetspersonal kan å ena sidan upplevas som trygghet men utifrån våra egna erfarenheter från observationerna vet vi också att närvaron å andra sidan även kan upplevas som lite obehaglig då den ger signaler om att det finns något att skydda besökarna från. Återigen kan vi konstatera ett avståndstagande från den traditionella stationen som anses vara farlig eftersom den förknippas med kriminalitet och ”ljusskygga element”. Konzeptutvecklarna anser att de genom att ha mycket säkerhetspersonal inte har något problem med kriminalitet. Närvaron av säkerhetspersonal skapar således en frånvaro av kriminalitet och ”ljusskygga element” enligt konceptutvecklarna men som vi tidigare kommenterade kan även säkerhetspersonalen väcka obehag hos besökarna men på ett annat sätt.

Servicepersonal och *funktionella faktorer* i form av biljettförsäljning, klockor, skyltar för information och orientering samt förvaringsmöjligheter för bagage är grundläggande service som tillfredsställer resenärens basala behov. Alla dessa funktioner är närvarande på 2000-talets järnvägsstation, vilket gör att de basala behoven möts. Att konceptutvecklarna har valt att ta bagagehanteringen till en ny nivå genom teknik som tidigare endast använts på flygplatsen uppfattar vi som att konceptutvecklarna vill att 2000-talets järnvägsstation ska kommunicera framtidsanda och utveckling.

Konceptutvecklarna använder sig följaktligen både av ett ljust och öppet rum samt säkerhetspersonal och detta tolkar vi som att de vill distansera 2000-talets järnvägsstation från de negativa associationer som finns om den traditionella stationen.

Utöver att det finns säkerhetspersonal och ett serviceutbud på 2000-talets järnvägsstation finns det ett stort kommersiellt utbud. Detta var vi medvetna om innan vi besökte stationerna men när vi gick runt på stationerna förvånades vi över hur stort utbudet är. En av koncept-

¹⁵⁹ Baker 1987, se Aubert-Gamet, 1996

¹⁶⁰ Kapitel två

utvecklarna förklarar att besökarna kräver alltmer, ”they want more and more and more”¹⁶¹. Emellanåt tycktes gångarna som kantas med affärer och kaféer oändliga.¹⁶² På den ena stationen glömde vi snart att vi var på en järnvägsstation och inte ett shoppingcenter. Där är en stor del av det kommersiella utbudet avskärmat från tågen och perrongerna och endast några skyltar som visar vägen till tågen påminde oss om att vi befann oss på en station.¹⁶³

Aubert-Gamet menar att servicelandskapet är en social konstruktion och därmed under ständig förändring, det omdefinieras och omformas.¹⁶⁴ Detta illustrerade vi tidigare med varuhuset som exempel för en *plats* vars funktion från början enbart syftade till att besökare skulle kunna handla allt de behövde på ett ställe. Varuhuset utvecklades dock till att även bli en mötesplats och ”motionsanläggning”. Järnvägsstationen har också genomgått en förändring och omformning i form av att 2000-talets järnvägsstation rymmer ett kommersiellt utbud av en mycket större omfattning än det som fanns på den traditionella stationen.¹⁶⁵ Genomförandet av omformningen har utförts av konceptutvecklare men utifrån vad en av konceptutvecklarna berättar för oss, att besökarna blir alltmer krävande tolkar vi det som att en anledning till omformningen är krävande besökare. Dessa har således agerat medskapare i formandet av 2000-talets järnvägsstation. Ytterligare ett exempel för hur järnvägsstationen har förändrats är hur vissa ”ljusskygga element” har försvunnit från stationen till följd av att det finns en stor mängd säkerhetspersonal närvarande samt genom att den öppna och ljusa *layouten* skapar en ogynnsam miljö för ”ljusskygga element”. Således har konceptutvecklarnas val av layout och fokus på säkerhetspersonal bidragit till en omdefiniering av järnvägsstationen. Detta genom att de personer som tidigare såg stationen som ett skydd och tillhåll numera ser 2000-talets järnvägsstation som en oattraktiv plats.¹⁶⁶ Detta eftersom dem inte kan finna något avskilt hörn där de får vara ifred alternativt blir dem tillsagda av den ständigt närvarande servicepersonalen.

Närvaron av ett större kommersiellt utbud än vad som tidigare har funnits innebär att järnvägsstationen har omformats och närvaron av säkerhetspersonal har lett till en frånvaro av ”ljusskygga element”, vilket i sin tur har lett till en omdefiniering av järnvägsstationen. Detta visar på att järnvägsstationen är en plats som är socialt konstruerad och i ständig förändring.

¹⁶¹ Konceptutvecklare A

¹⁶² Observationer Berlin och Leipzig

¹⁶³ Observation Leipzig

¹⁶⁴ Aubert-Gamet 1996

¹⁶⁵ Se kapitel 5

¹⁶⁶ Se kapitel 5

6.1.3 Driva på – Sakta ner

En utmaning för arkitekturen är att skapa korta avstånd för resenärerna som har bråttom till ett tåg men samtidigt få resenärerna att passera butikerna så att de stannar till och handlar något.¹⁶⁷ Detta är något som är svårt att arbeta med på de äldre stationerna men på stationen i Dresden har de stängt av en anslutning som gör att resenärerna måste gå igenom området där det kommersiella utbudet finns.

.../ our idea was that the people have to go through our shops so we cut the connection so that there was the shortest distance .../ over the balcony, it was a former connection between platform five and seventeen, so now we cut the connection and they have to go through.¹⁶⁸

Att få folk att passera det kommersiella utbudet har varit lättare att jobba med i Berlin eftersom de har kunnat planera in de kommersiella områdena från början. Av stationens fem våningar finns det kommersiella utbudet på de tre mellersta våningarna vilket innebär att resenärerna måste passera detta oavsett om de kommer med ett tåg från den översta eller understa våningen.¹⁶⁹

.../we wanted it like this, because they have to go...get through this area, normally if you are a regular traveller you have like 20 minutes, if you are not in a hurry, that is very important that they go through, so they can buy something a newspaper, a sandwich, a tie or a shirt something like that. Average our traveller spends 12 minutes here so we have to use these 12 minutes, to make them...well go have time for shopping.¹⁷⁰

En del av det kommersiella utbudet gör konceptutvecklarna mer lättillgängligt än annat utbud, exempelvis finns tidningsbutiker på alla våningsplan.¹⁷¹

Järnvägsstationen är som vi tidigare nämnt ett servicelandskap präglad av rörlighet liksom varuhuset. Utformningen, *layouten*, av varuhuset är anpassad efter rörligheten och syftar till att få besökare att röra sig bland det kommersiella utbudet så mycket som möjligt för att få besökarna att spendera tid och pengar.¹⁷² På 2000-talets järnvägsstation är det inte enbart viktigt att få besökarna att gå runt och spendera tid och pengar på det kommersiella utbudet utan det är även viktigt att skapa korta avstånd för att besökarna snabbt ska kunna ta sig till tågen. I utformningen har det skett en kompromiss mellan att besökarna snabbt ska kunna ta sig till tågen och att de ska passera det kommersiella utbudet. Detta yttrar sig exempelvis i att

¹⁶⁷ Konceptutvecklare B

¹⁶⁸ Konceptutvecklare C

¹⁶⁹ Observation Berlin

¹⁷⁰ Konceptutvecklare B

¹⁷¹ Samtal med Konceptutvecklare A,B

¹⁷² Husz, 1999

konceptutvecklarna har skurit av den närmsta vägen mellan de olika perrongerna för att tvinga besökarna att gå igenom det kommersiella utbudet. Därmed framstår det som viktigare för konceptutvecklarna att besökarna passerar butiker och restauranger än att de snabbt kan ta sig från stationen.

Medvetenheten är dock stor hos konceptutvecklarna om att de har en begränsad tid på sig att få besökarna att spendera pengar eftersom de säger att den genomsnittliga tiden som en besökare spenderar på stationen är 12 minuter. Konceptutvecklarna har därför placerat tidningsbutiker på varje våningsplan för att underlätta för besökarna att stanna upp vid dessa och därmed förvalta de 12 minuterna väl. Att utforma servicelandskapet på ett sätt som både driver på besökarna och syftar till att få dem att stanna upp är specifikt för järnvägsstationen. Rörligheten på järnvägsstationen och varuhuset skiljer sig således åt och ställer olika krav på utformningen av servicelandskapen, då intresset på varuhuset enbart är att få besökaren att stanna så länge som möjligt. Slutligen vill vi påpeka att en konsekvens av problematiken, att både driva på och få besökaren att sakta ned, för 2000-talets järnvägsstation är att det kommersiella utbudet placeras på ett sätt, i förhållande till perrongerna, som gör att besökarna per automatik passerar detta. I kommande avsnitt kommer vi att sammanfatta analysen ovan samt visa på hur konceptutvecklarnas arbetssätt kan förknippas med trygghet

6.2 Järnvägsstationen som servicelandskap och skapande av trygghet

Utifrån analysen ovan kan vi visa på hur konceptutvecklarna på flera olika sätt arbetar med att skapa trygghet. Men vi vill här förtydliga att konceptutvecklarna inte själva talar direkt om trygghet utan, som vi tidigare har nämnt, har vi funnit trygghet som ett gemensamt drag i konceptutvecklarnas skapande av 2000-talets järnvägsstation. Nedan avser vi att redogöra för hur vi ser att konceptutvecklarna skapar trygghet.

Att konceptutvecklarna gör ett avståndstagande från den traditionella stationen menar vi är ett sätt för dem att skapa trygghet på 2000-talets järnvägsstation för besökarna. Utifrån vårt material visade vi tidigare på hur den traditionella stationen associeras med att vara mörk och farlig. Vi tolkar konceptutvecklarnas berättelse som att de vill skapa trygghet genom att ersätta det mörka med ett ljust och öppet servicelandskap då det mörka förknippas med något farligt och således motbjudande. Även om ett avståndstagande görs från den traditionella stationen återanvänder konceptutvecklarna vissa arkitektoniska drag från denna och hur detta

skulle kunna ses som trygghetsskapande kommer att framgå tydligare under den kommande analysen.

Som vi redogjort för ovan finns det mycket säkerhetspersonal på 2000-talets järnvägsstation och denna personal kan ses som grundläggande i skapandet av trygghet eftersom dessa har till uppgift att skapa en säker järnvägsstation. Dock påpekade vi att deras närvaro kan ge besökaren en känsla av oro detta eftersom besökarna påminns om att det alltid har funnits ”ljusskygga element” och kriminalitet på järnvägsstationen. Oavsett detta tolkar vi det som att konceptutvecklarna väljer att ha mycket säkerhetspersonal på 2000-talets järnvägsstation för att skapa en trygg miljö.

Andra grundläggande faktorer som kan ge besökaren en känsla av trygghet är de *funktionella faktorerna* som är biljettförsäljning, klockor, skyltar för information och orientering samt förvaringsmöjligheter för bagage. Biljettförsäljningen ger en känsla av trygghet i fall besökaren vet att den kan köpa sin biljett på järnvägsstationen i anslutning till sin resa. Att veta hur mycket klockan är ger också trygghet då besökaren vet hur lång tid det är kvar till tågets avgång och kan då slappna av och känna sig tryggare än om den måste gissa hur lång tid det är kvar. Även skyltarna skapar trygghet eftersom de hjälper besökaren att orientera sig. Utan dessa skulle besökarna lätt känna sig vilsna och exempelvis stressade över hur de ska finna rätt perrong. Likaså är information i övriga former upplysande och genom att besökaren vet att den kan få information om sådant som den är osäker på, exempelvis i fall biljetten är giltig för en viss tågresa skapar informationen trygghet för besökaren. Även bagageinlämningen kan ge besökaren trygghet i fall den känner förtroende för bagagehanteringen. Besökaren kan då lämna in sitt bagage och utan att oroa sig för detta, strosa omkring bland 2000-talets järnvägsstations kommersiella utbud.

Vi uppfattar det som att konceptutvecklarna till viss del syftar till att skapa trygghet åt besökarna genom att skapa korta avstånd på 2000-talets järnvägsstation. Detta genom att besökarna ska känna att de snabbt kan ta sig antingen mellan två olika tåg eller ta sig från det kommersiella utbudet till det tåg som de ska passa. Att det finns exempelvis tidningsbutiker på samtliga våningsplan kan skapa trygghet åt besökaren då den vet att den på väg till sitt tåg snabbt kan gå in och köpa sig en dagstidning till resan utan att behöva ta någon tidsödande omväg och av den anledningen riskera att missa tåget.

Ovan har vi visat på hur konceptutvecklarnas olika arbetssätt kan kopplas samman med ett trygghetsskapande. En del av dessa arbetssätt knyter an till trygghet mycket tydligt medan andra relaterar till trygghet på ett mer indirekt sätt. Att konceptutvecklarna arbetar med att skapa trygghet på 2000-talets järnvägsstation uppfattar vi som att de arbetar för att skapa ett attraktivt servicelandskap som inte ska uppfattas som motbjudande förutom av de ”ljusskygga elementen”.

7. Järnvägsstationen – en plats i förändring

Nedan påminner vi läsaren om platsbegreppet och dess tre dimensioner. Sedan analyserar vi konceptutvecklarnas berättelser i förhållande till dikotomierna Förtrogenhet – Oklarhet, Beständighet – Föränderlighet och Motivera – Nonchalera. Vi avslutar med en sammanfattning om järnvägsstationen som en plats i förändring och konceptutvecklarnas skapande av trygghet.

Som vi tidigare har skrivit finns det tre dimensioner av platsbegreppet. Utifrån dimensionen ”sense of place” kommer vi att diskutera hur människan kan känna tillhörighet till plats och hur hon kan identifiera sig med platser. Den andra dimensionen *locale* tar upp hur platser genom sociala interaktioner blir iscensättningar som vi använder i vår vardag. Den tredje och sista dimensionen *location* beskriver hur platser är lokaliserade i rummet och hur platser relaterar till varandra genom flöden.¹⁷³

7.1 Förtrogenhet – Oklarhet

Vi kommer nedan med hjälp av de tre platsdimensionerna analysera hur konceptutvecklarna arbetar med att forma 2000-talets järnvägsstation och analysera hur det kan tänkas syfta till att skapa förtrogenhet till denna. Först kommer analysen att förhållas till dikotomierna Bekant – Främmande och sedan till Globalt – Lokalt.

7.1.1 Bekant – Främmande

Som vi tidigare har visat finns det ett stort kommersiellt utbud på 2000-talets järnvägsstation och denna kan upplevas som ett shoppingcenter eftersom det finns långa gångar som kantas av butiker och kaféer.¹⁷⁴ Som vi också berättade glömde vi snabbt bort att vi var på en järnvägsstation när vi gick runt på en av stationerna.

¹⁷³ Agnew 2005

¹⁷⁴ Se bilaga 5 för bild

Relph¹⁷⁵ ställer sig kritisk till hur allt fler platser för konsumtion och rörlighet blir alltmer standardiserade och frikopplade från det lokala. Detta eftersom de inte har någon lokal eller historisk förankring. Han anger shoppingcenter som ett exempel på en standardiserad plats och anser att vi till standardiserade platser inte kan finna någon mening eller ”sense of place”.¹⁷⁶ Bloch, Ridgway och Dawson konstaterar att shoppingcentret i dag är en liten stad i staden och en tredje plats för invånarna jämte hemmet och arbetet/skolan.¹⁷⁷ Fournier menar att individer har starka band till varumärken och att relationen mellan individen och varumärket är av stor betydelse då varumärket blir som en partner åt individen och skapar mening för denna när det bland annat hjälper individen att tolka och förstå omvärlden.¹⁷⁸ Vi menar att Fourniers synsätt på varumärken som meningsskapare går att överföra till shoppingcentret som meningsskapare. Detta eftersom shoppingcentret har blivit en plats till vilken människan har starka band genom att det i dag är en plats jämte hemmet och som människan spenderar en del av sin vardag på.

2000-talets järnvägsstation har blivit en plats som konceptutvecklarna har valt att utforma på ett sätt som gör att den liknar ett shoppingcenter och den kan alltså upplevas som ett shoppingcenter och kan därför betraktas som en alltmer standardiserad plats. Vi berättade att vi snabbt glömde bort att vi befann oss på en järnvägsstation när gick runt bland det kommersiella utbudet på den ena stationen. Det kan tyda på att 2000-talets järnvägsstation är en sådan *plats* som Relph kritiserar för att inte kunna skapa någon mening. Men utifrån resonemanget om att Fourniers perspektiv, på varumärken som meningsskapare, går att överföra på shoppingcenter som meningsskapare argumenterar vi för att 2000-talets järnvägsstations *iscensättning* kan skapa mening för besökaren. Detta eftersom besökaren rör sig i ett servicelandskap som den är väl bekant med och som också är en vardaglig *plats* jämte hemmet som besökaren har en relation till. Denna relation kan tänkas hjälpa besökaren att tolka och förstå servicelandskapet på 2000-talets järnvägsstation eftersom detta servicelandskap påminner om shoppingcentrets servicelandskap som besökaren redan har en relation till och är bekant med. Konceptutvecklarna har alltså valt att utforma 2000-talets järnvägsstation på ett sätt som gör att den liknar ett shoppingcenter. Vi tolkar detta som att de kan tänkas ha valt att skapa ett servicelandskap som påminner om ett annat servicelandskap eftersom de förändrar det som besökarna tidigare varit vana vid och känt sig bekanta med.

¹⁷⁵ Relph, 1976

¹⁷⁶ Ibid.

¹⁷⁷ Bloch, Ridgway & Dawson, 1994

¹⁷⁸ Fournier, 1998

Detta för att förändringen för besökarna inte ska känna sig främmande på 2000-talets järnvägsstation.

Som vi tidigare har visat på återanvänds äldre arkitektoniska drag på 2000-talets järnvägsstation. Exempelvis det valvformade taket som anses vara det, i alla tider, utmärkande draget för järnvägsstationer. Således har konceptutvecklarna förkroppsligat den bekanta traditionella stationen i 2000-talets järnvägsstation och det är därmed svårt att se 2000-talets järnvägsstation som frikopplad från dess historia. På vilket sätt återanvändningen av bekanta arkitektoniska drag kan anses ge mening åt 2000-talets järnvägsstation kommer vi att återkomma till längre fram. Först kommer vi att göra ett uppehåll vid hur internationella respektive regionala varumärken kan påverka servicelandskapet.

7.1.2 Globalt – Lokalt

Det kommersiella utbudet på stationerna består av mode, livsmedel, kaféer, restauranger, inredning, biluthyrning, frisörer, apotek och så vidare och är planerat för att det ska passa en bred målgrupp.¹⁷⁹ En stor del av detta utbud består av internationella varumärken.¹⁸⁰

Fashion boutiques from Tom Tailor to Gerry Weber show off the latest trends here. Swarovski, Strauss Innovation, a Virgin Store and many others offer a wide selection of first-class products in all price categories.¹⁸¹

När vi började prata om butiksmixen med en av konceptutvecklarna märkte vi att det är något som engagerar henne. Hon berättar att det är en fråga som diskuteras mycket inom företaget eftersom det finns skilda åsikter om vilken typ av varumärken, internationella eller regionala, det är som bör finnas representerade på stationen.¹⁸²

.../ our CEO has the opinion that we have a lot of international and national brands, brands, brands, famous brands but the mix doesn't work when you have only brands .../ always the same brands it bores the people.¹⁸³

Hon fortsätter med att berätta att hon gärna hade sett att utbudet på stationen skulle vara mer typiskt Berlin men att hon kan förstå varför det måste vara mycket internationella varumärken.

¹⁷⁹ Samtliga observationer, Konceptutvecklare D; *Berlin Hauptbahnhof – Europe's largest crossing station in the heart of the capital*

¹⁸⁰ Samtliga observationer; Konceptutvecklare D, A

¹⁸¹ *Berlin Hauptbahnhof – Europe's largest crossing station in the heart of the capital*

¹⁸² Konceptutvecklare A

¹⁸³ Ibid.

More Berlin /.../ because Berlin has a own feeling, we have a lot of shops like in Prenzlauer Berg or in Friedrichshain, there is not any international brands, very nice clothes and nice designers and something like that...but they can't pay the rent...so it works on the high street in Prenzlauer Berg but not in the main station...but I can understand our CEO opinion when he say we have international visitors, we have international brands, it is important for them that they know the brands, so they feel at home.¹⁸⁴

Massey menar att platsers kontakter med omvärlden påverkar hur de formas genom att relationer och flöden hela tiden skapar platsen genom dess dynamik. Detta bidrar till att en plats inte har en allenarådande identitet som delas av alla individer utan en plats ges flera olika identiteter av olika personer.¹⁸⁵ En plats som är tydligt präglad av globala flöden är flygplatsen och dess kommersiella utbud består till största del av välkända varumärken.¹⁸⁶ Fournier beskriver de internationella varumärkena som ständigt närvarande i våra liv och att dessa ger människan mening, kontext och sammanhang i tillvaron då de är som en partner till individen.¹⁸⁷

Liksom flygplatsen är järnvägsstationen tydligt präglad av globala flöden och detta märks både genom dem internationella besökarna och de internationella varumärkena. Järnvägsstationen är alltså en plats som står i stark relation till andra platser genom de globala flödena och det visar sig tydligt genom att det finns internationella varumärken på stationen. De globala flödena påverkar således utformningen och den mening som förmedlas genom servicelandskapet på 2000-talets järnvägsstation. Vi ser att de internationella varumärkena kan leda till att 2000-talets järnvägsstation tenderar att bli standardiserad genom de internationella varumärkenas närvaro, vilket vi redan tidigare har antytt utifrån Relphs¹⁸⁸ resonemang rörande standardiserade platser, då 2000-talets järnvägsstation alltmer påminner om ett shoppingcenter.

De internationella varumärken kan ge mening åt de individer som har en relation till dessa och de kan då när de uppehåller sig i ett sådant servicelandskap känna sig som hemma. På 2000-talets järnvägsstation använder sig konceptutvecklarna av internationella varumärken precis som man gör på flygplatsen. Som vi tidigare har skrivit kan förekomsten av internationella varumärken på flygplatsen reducera risken vid köpbeslut, vilket vi kan förstå då individen har en relation till varumärken. När individen har en relation och en djupare

¹⁸⁴ Konceptutvecklare A

¹⁸⁵ Massey, 1994

¹⁸⁶ Freathy & O'Connell 1998

¹⁸⁷ Fournier, 1998

¹⁸⁸ Relph 1976

mening till varumärkena kan risken att konsumera alltså reduceras även på 2000-talets järnvägsstation. Detta kan vara av betydelse eftersom miljön precis som på flygplatsen präglas av rörlighet och snabba köpbeslut kan behöva fattas. Vi tolkar det alltså som att konceptutvecklarna väljer internationella varumärken för att reducera besökarnas risk vid snabba köpbeslut på 2000-talets järnvägsstation.

Utifrån empirin tolkar vi det som att internationella varumärken även kan uppfattas som uttjatade och att de tråkar ut besökarna då samma varumärken ständigt återkommer i olika servicelandskap. Återigen kan vi alltså koppla tillbaka till Relphs¹⁸⁹ resonemang om *standardiserade platser* då samma varumärken återfinns i servicelandskap runt om i världen och gör dessa *platser* alltmer lika. Även om en *plats* har en förankring i sin historia eller omgivning kan denna eventuellt skymmas om besökarna inte har förmåga att se förbi de internationella varumärkena. I så fall kan 2000-talets järnvägsstation uppfattas som ännu en av många standardiserade platser. Massey¹⁹⁰ påpekar att det inte finns en allenaordande identitet för platser utan att olika personer tillskriver olika meningar åt *platser*. Således kan olika besökare *definiera* och *omdefiniera* 2000-talets järnvägsstation på olika sätt. Medan vissa kan finna mening i de globala varumärkena kan andra se förbi dessa och tillskriva 2000-talets järnvägsstation någon annan mening som är kopplad till det lokala, dess historia eller något personligt minne. Genom att en av konceptutvecklarna uttrycker att de internationella varumärkena tråkar ut besökarna tolkar vi det som att konceptutvecklarna ser att det finns en risk med många internationella varumärken i servicelandskapet men eftersom dessa samtidigt upplevs få besökarna att känna sig som hemma uppstår det en konflikt hos konceptutvecklarna mellan det globala och lokala. Vi uppfattar det dock som att konceptutvecklarna anser att det är viktigt att dem internationella besökarna känner igen sig i servicelandskapet och dess utbud och därför låter detta få en stark prägning av internationella varumärken.

Vi tolkar det som att konceptutvecklarna försöker skapa mening genom 2000-talets järnvägsstation på två olika sätt. Dels genom förekomsten av internationella varumärken som finns där till följd av de globala flödena och dels utifrån sin förankring i det lokala och dess historia. Nedan kommer vi vidare att analysera hur konceptutvecklarna arbetar med att förankra 2000-talets järnvägsstation i dess historia och det lokala när vi diskuterar hur

¹⁸⁹ Relph 1976

¹⁹⁰ Massey 1994

konceptutvecklarna arbetar med 2000-talets järnvägsstation som en både beständig och föränderlig plats.

7.2 Beständighet - Föränderlighet

Vi kommer nedan att analysera hur konceptutvecklarna på olika sätt arbetar med 2000-talets järnvägsstation som en både beständig och föränderlig plats. Detta kommer vi att göra delvis genom att beröra hur 2000-talets järnvägsstation kan utifrån konceptutvecklarnas arbetssätt komma att betraktas som en exploatering respektive konservering av järnvägsstationen.

7.2.1 Konservera - Exploatera

Den ena av konceptutvecklarna som vi träffar berättar mer ingående om stationen och dess historia. Att den byggdes på uppdrag av en kung i Sachsen år 1898 och att kungen hade en egen ingång på stationen, kungaporten, vilken folk i Leipzig i dag sparar ihop pengar till för att bekosta upprustningen. Han berättar vidare hur stationen för många, efter Berlinmurens fall, var början på resan bort från det gamla DDR.

De äldre stationernas gamla byggnader gör att historien känns påtaglig och den dagen som vi besökte stationen i Leipzig var historien än mer påtaglig. Bland det kommersiella utbudet var det en tillfällig utställning¹⁹¹ som bestod av utplacerade byggnadsdelar och statyer omgärdade av blommor och skyltar med information om den specifika byggnadsdelen eller statyn.¹⁹²

/---/ it's old pieces from old houses from the architecture in Leipzig /.../ they are destroyed but we the government has pieces of the houses and we will give them a new life, we will show the leipziger this was the town.¹⁹³

Historien finner även en plats på stationen i Berlin även om den inte är lika påtaglig då byggnaden är nybyggd. Stationen i Berlin beskrivs som ”A station of the future with a long history”¹⁹⁴. Utanför stationen finns en staty i form av en häst¹⁹⁵. Blocket som hästen står på har små fönster som man kan titta in genom och då ser man att det ligger delar av den gamla stationen samt gamla foton. Själva hästen är gjord i glänsande stål och dess mage snurrar. Konceptutvecklarna berättar att hästen ska symbolisera ”movement of the city” och att den

¹⁹¹ Se Bilaga 5 för bild

¹⁹² Observation Leipzig

¹⁹³ Konceptutvecklare D

¹⁹⁴ *Berlin Hauptbahnhof – Europe's largest crossing station in the heart of the capital*

¹⁹⁵ Se Bilaga 6 för bild

också kan associeras men hästarna som pryder monumentet Brandenburger Tor.¹⁹⁶ För stationen i Berlin är det annars främst platsens historia som lyfts fram. Stationen ligger i det gamla gränsområdet som skilde Öst- och Västberlin åt och det finns en strävan efter att stationen ska ses som symbolen som binder samman öst och väst.

The location of the building in the former border area of the city is significant. The two halves of a once-divided city are now symbolically linked in this centrally located traffic node. No German railway station could be more steeped in history and at the same time more forward looking.¹⁹⁷

Stationens lokalisering lyfts fram som positiv i broschyrerna men när vi pratar med en av skaparna förstår vi att stationens lokalisering inte är helt oproblematiserad beroende på dess närhet till den forna gränsen mellan öst och väst.

.../well yes people said, why a station there in the middle of nothing, but the reality is that it is in the middle of the city, but we lost the city for a while, well the middle of the city we lost it, for the people in west Berlin it is very hard, the station is situated on the ground of west Berlin but all the people of west Berlin thought it was situated in the former east Berlin, because it is so close to the border, the former border, the wall/---/¹⁹⁸

Historien finns alltså representerad på stationerna. I de två äldre stationerna är historien mycket påtaglig genom byggnaderna medan historien på den nya stationen inte finns i lika påtaglig materiell form. Platsen som omger järnvägsstationen har sin lokala historia men det är inte enbart platsen som förmedlar historien utan denna finns även, som vi tidigare nämnt i analysen för servicelandskapet, återgiven i det valvformade taket och i de historiska föremål som finns bevarade på stationen.

Som Lippard¹⁹⁹ skriver ”samlar” platser på saker och minnen. Minnen ger människan mening och den plats där man är född kan ses som en förlängning av kroppen och personen blir då med sina erfarenheter en del av platsen eftersom platsen är a ”state of mind rather than a place on a map”²⁰⁰. Tuan²⁰¹ är, som vi nämnt, enig med Lippard och menar att både synliga element och minnen kan ge människan en känsla av exempelvis tillhörighet till platsen. Utifrån Lippard och Tuan spelar alltså människans erfarenheter och minnen av platser en central roll i

¹⁹⁶ Samtal med Konzeptutvecklare A

¹⁹⁷ *Berlin Hauptbahnhof – Europe’s largest crossing station in the heart of the capital*

¹⁹⁸ Konzeptutvecklare B

¹⁹⁹ Lippard 1997

²⁰⁰ Ibid., 34

²⁰¹ Tuan 1977

människans identitet. Platser skapar följaktligen mening för människan. Holbrook²⁰² tillägger att platsen också kan, med dess historia, ge en person nostalgiska känslor och en längtan tillbaka till det gamla, det som en gång var. Men Goulding²⁰³ påpekar att nostalgi också kan innebära negativa känslor som vemod och att personen känner ett tomrum och rotlöshet i livet.

Mot bakgrund av Lippards resonemang och vårt material kan vi se att platsen som omger järnvägsstationen samlar på minnen som ger människan mening. För 2000-talets järnvägsstation finns det dels minnen som går att härleda långt tillbaka i tiden, exempelvis det om kungen som uppförde den ena av stationerna. Dels minnen som inte härleds lika långt tillbaka i tiden, exempelvis minnen om händelser efter andra världskriget och skapandet av Öst- och Västberlin. De förstnämnda minnena kan kopplas till att en individ känner nostalgi och en längtan till det som var. Viljan att rusta upp kungaporten kan visa på just nostalgi och längtan tillbaka till det som var då en upprustad kungaport kan ge människorna en känsla av hur det var. Portens närvaro som ett historiskt föremål kan även tänkas ge människorna en känsla av att något är beständigt även när järnvägsstationen i övrigt undergår en renovering och det sker en förändring av denna. Minnena som inte härleds lika långt tillbaka i tiden kan betraktas som mer känslomässiga och personliga eftersom de kan bygga på egna erfarenheter av platsen snarare än på berättelser om platsen. Så kan det exempelvis vara för personer som levde i Berlin när staden var uppdelad i öst och väst eller för personer som påbörjade sin flykt från DDR på stationen i Dresden. Platserna som är förknippade med dessa minnen kan således bli ”a state of mind rather than a place on the map”²⁰⁴ då dessa platser har fått en central roll i människans identitet. En av konceptutvecklarna berättade att ”they lost the city for a while”.²⁰⁵ Vi tolkar detta som att platsen som invånarna kände gick förlorad och eventuellt även den mening som tillskrevs Berlin innan dess delning. Som vi redan har nämnt samlar platser kontinuerligt på minnen vilka ger platser mening och därmed tillskrivs platser ständigt nya meningar. Alltså, även om platsen som omger järnvägsstationen i Berlin upplevs som förlorad under en period tillskrivs den ändå ständigt nya meningsbetydelser. Detta visar på att platsen som omger stationen i Berlin är föränderlig och dess föränderlighet påverkar vilka meningar som tillskrivs platsen.

²⁰² Holbrook 1993

²⁰³ Goulding 2001

²⁰⁴ Lippard 1997:34

²⁰⁵ Konceptutvecklare B

Utifrån berättelsen ser vi det som att konceptutvecklarna ser på platsen som stationen i Berlin är lokaliserad på som en plats laddad med känslor. Huruvida det uppfattas som att den är lokaliserad i den östra eller västra delen av Berlin väcker känslor eftersom konceptutvecklarna tänker tillbaka på en delad och förlorad stad. Vi tolkar det som att platsen väcker nostalgiska känslor laddade med vemod. Enligt Goulding²⁰⁶ kan sådana känslor göra att personer känner ett tomrum eller en rotlöshet. Att konceptutvecklarna i broschyrerna, för stationen i Berlin, lyfter fram stationen som en symbol för en plats som enar den en gång delade staden tolkar vi som ett försök från konceptutvecklarnas sida att fylla det tomrum och vemod som de själva känner och kan uppleva att Berlins invånare känner. Således försöker konceptutvecklarna skapa positiva meningar åt 2000-talets järnvägsstation. Detta visar sig även i deras återanvändning av gamla arkitektoniska drag vilka vi tolkar som att konceptutvecklarna använder sig av eftersom dessa är från en tid då järnvägsstationen var en symbol för framtidstro.²⁰⁷

Utifrån vårt material tolkar vi det även som att konceptutvecklarna finner ett behov av att förankra stationen i historien och det lokala då de dels använder sig av, som vi precis nämnde gamla arkitektoniska drag, dels genom att de har valt att placera en staty, i form av en häst, utanför stationen. Denna häst står, som vi tidigare har nämnt, på ett block som har små fönster så att man kan se innehållet i blocket. Här inne ligger gamla delar och foton av den gamla stationen Lehrter Bahnhof som tidigare stod på denna plats. Även utställningen av gamla byggnadsdelar och statyer visar på hur konceptutvecklarna arbetar med att förankra 2000-talets järnvägsstation i historien men denna utställning visar även tydligt på hur konceptutvecklarna vill förankra stationen i det lokala. Vi tolkar det som att de gamla föremålen och foton i hästen och de gamla föremålen i utställningen konserverats för att påminna besökaren om den lokala historien som platsen och omgivningen har. När konceptutvecklarna ger uttryck för att de med denna utställning ger nytt liv åt historien tolkar vi det som om att dem med hjälp av de gamla delarna av byggnader runt om i Leipzig ska få besökarna att minnas alternativt få förståelse för sin lokala historia och hur det en gång var. Utifrån Tuans²⁰⁸ resonemang menar vi att denna utställning kan ge Leipzigs invånare en känsla av *tillhörighet* eftersom byggnadsdelarna förknippas med platsen. Vi tolkar det som att invånarna genom utställningen kan stärka sin identitet som leipzigbo och känna en stolthet

²⁰⁶ Goulding 2001

²⁰⁷ Se kapitel 5

²⁰⁸ Tuan, 1977

över denna identitet. Stolthet eftersom de byggnader som en gång fanns i Leipzig nu har fått ”nytt liv”. Vi uppfattar det som att det är sådana innebörder som konceptutvecklarna är ute efter när de arrangerar utställningar som den i Leipzig. Men användningen av de historiska föremålen inne på järnvägsstationen innebär att dessa gamla föremål har ryckts ur sin kontext och vi kan ifrågasätta om en rättvis bild av historien återges men oavsett använder sig konceptutvecklarna av de historiska föremålen för att ge 2000-talets järnvägsstation en historisk och lokalförankring.

Återigen tolkar vi det alltså som att konceptutvecklarna finner ett behov av att förankra 2000-talets järnvägsstation i historien och det lokala ser vi som ett utslag för det kritiska förhållningssätt som finns mot standardiserade platser. En av konceptutvecklarna menar, som vi tidigare har nämnt, att besökarna blir uttråkade i fall servicelandskapet ser likadant ut överallt och ett sätt att motverka att 2000-talets järnvägsstation betraktas som en standardiserad plats, tolkar vi det som, är att förankra den i historien och det lokala. Utifrån att järnvägsstationen är en plats med en tydlig historia dels genom dess centrala roll under industrialiseringen²⁰⁹ och dels genom dess bidrag till 1800-talets arkitektur²¹⁰ ser vi även att det är en plats som i allra högsta grad kan skapa mening och känslor av *tillhörighet*, ”sense of place” och utifrån det ser vi denna plats som extra känslig för en förändring i form av en kommersialisering. När konceptutvecklarna kommersialiserar denna plats finns det risk att människor inte enbart ser 2000-talets järnvägsstation som ännu en standardiserad plats utan även som en exploaterad plats om konceptutvecklarna inte tar tillvara på och tar hänsyn till dess historia. Vi uppfattar det som att konceptutvecklarna har identifierat denna risk och att det är anledningen till varför de finner ett behov av att förankra 2000-talets järnvägsstation i historien genom att exempelvis konservera olika föremål som påminner om historien i 2000-talets järnvägsstation. Vi tolkar det alltså som att konceptutvecklarna arbetar med att förankra 2000-talets järnvägsstation i historien för att den inte ska bli betraktad som en exploaterad plats och för att undvika att bli beskyllda för att förstöra de värden som finns i järnvägsstationen.

Hästen, statyn utanför stationen i Berlin, är dock inte enbart ett exempel på hur konceptutvecklarna förankrar 2000-talets järnvägsstation i historien utan hästen ska även symbolisera ”the movement of the city”. Vi tolkar detta uttalande om att denna häst kan

²⁰⁹ Se kapitel 2

²¹⁰ Se kapitel 5

associeras med hästarna som pryder monumentet Brandenburger Tor och att konceptutvecklarna vill att stationen ska uppfattas som en station som är i ständig rörelse. Detta eftersom vi associerar djuret häst till rörlighet och snabbhet. Det gamla är konserverat i blocket under hästen men ovan på detta springer hästen och att den springer synliggörs genom att magen på hästen snurrar. Hästen består av glänsande stål vilket går i linje med stationen och vi tolkar det som att konceptutvecklarna ser hästen som en symbol för stationen och att den ska förmedla att stationen är högteknologisk och framåtskridande.

Således tolkar vi det som att konceptutvecklarna kan tänkas vilja att 2000-talets järnvägsstation ska associeras med framtidstro, utveckling och förändring. Detta har vi även varit inne på tidigare när vi skrev att konceptutvecklarna använder sig av arkitektoniska drag som förknippas med den traditionella stationen som speglade framtidstro. Vi tolkar det alltså som att konceptutvecklarna vill att 2000-talets järnvägsstation ska uppfattas som en plats för framtiden med en lång historia och detta bekräftas av att 2000-talets järnvägsstation i en broschyr benämns som ”A station of the future with a long history”. Vad konceptutvecklarna syftar till att skapa för meningsbetydelser åt 2000-talets järnvägsstation är dock inte att likställa med vilka meningsbetydelser som besökarna tillskriver stationen dock visar analysen på hur en förändring och kommersialisering av järnvägsstationen ger upphov till behov av att förankra denna i den lokala platsen och dess historia.

Mot bakgrund av ovanstående menar vi att konceptutvecklarna syftar till att skapa beständighet genom att förankra 2000-talets järnvägsstation i historien men att de även verkar för en föränderlig plats genom att utveckla det kommersiella utbudet och arbeta med symboler som förmedlar framtidstro. Nedan kommer vi att analysera hur konceptutvecklarna arbetar med att motivera invånarna för att dessa inte ska nonchalera 2000-talets järnvägsstation genom att inte använda den.

7.3 Motivera – Nonchalera

Vi kommer i detta avsnitt analysera hur konceptutvecklarna försöker motivera invånarna genom att stimulerar dem att besöka 2000-talets järnvägsstation för att dessa inte ska nonchalera denna utan att acceptera denna och bli en del av deras liv. Detta kommer vi att göra i förhållande till dikotomierna Stimulera – Distansera.

7.3.1 Stimulera – Distansera

En av konceptutvecklarna berättar för oss att det är viktigt att invånarna i staden vet vad som pågår medan stationen byggs om och att de har tillgång till den och en av de andra konceptutvecklarna betonar att det viktigaste är att folket accepterar stationen.

*.../it is important for the people of Dresden that they know the station, you can't close it, rebuild it completely and then open .../ it's important that you connect the people with the rebuilding activities, the new station that it grows, attract to the building, that they, yeah that's our station, our main station/---/ it's very important that the people identify that it's a project /---/ if I hate the project I don't use it/---/*²¹¹

*.../the most important thing, that the people accept it.*²¹²

Ett sätt som de arbetar på för att få folket att acceptera stationerna är att informera via tidningar och bjuda in folket att titta på vad som sker och vad som kommer att ske.

*We made a lot of information between the building, we had the newspaper, we .../ invited them to go to the building to look what happened and they were very interested and we give them a lot of information what we will do with their nice building and when we opened they were fascinated because they didn't expect that this would be so nice /--- / Yes, we had an evening gala with 900 persons, the Helmut Kohl .../ Our chandler was here to open it and it was a big event and on the opening day we gave .../ away gifts to the people/.../*²¹³

Öppnandet av stationerna har skett i samband med påkostade invigningar exempelvis var det en stor ljusshow, musik och massor av folk som samlades för att ta del av öppnandet av stationen i Berlin.

*/---/but when we opened it was unbelievable, it was raining, you cant imagine, still people waited for two hours to get a haircut here in the midnight, it was completely crazy, there was also a light show at one o'clock midnight Jerry Appelt made the, that is an American light artist, he made the light show and it was unbelievable it was a big event and music. From that minute the people accepted the station.*²¹⁴

Konceptutvecklarna arbetar även med att arrangera olika former av evenemang och vi beskrev tidigare utställningen av gamla byggnadsdelar och statyer som fanns på stationen i Leipzig. Det arrangeras även en del media event då någon radio- eller tv-station sänder från stationen samt arrangeras det stadsfestivaler i samarbete med respektive stad.²¹⁵

²¹¹ Konceptutvecklare C

²¹² Konceptutvecklare B

²¹³ Konceptutvecklare D

²¹⁴ Konceptutvecklare B

²¹⁵ Konceptutvecklare D, C

Utifrån Murray²¹⁶ tolkar vi det som att när en plats med tydlig historisk förankring kommer under förändring, kan det uppstå känslor av missnöje hos den lokala befolkningen och han menar därför att lokalbefolkningen bör involveras i förändringsprocessen för att dessa ska få förståelse för det som sker. Smyth²¹⁷ menar att om detta inte sker kan ett missnöje uppstå bland lokalbefolkningen.

Konceptutvecklarna för 2000-talets järnvägsstation visar på medvetenhet kring att det är viktigt att involvera invånarna i förändringsprocessen av järnvägsstationen för att dessa inte ska visa missnöje mot 2000-talets järnvägsstation genom att inte använda den i framtiden. För att invånarna ska acceptera förändringen av järnvägsstationen menar konceptutvecklarna att de måste få invånarna att känna att det är deras station. Vi tolkar det som att konceptutvecklarna menar att det är viktigt att invånarna förstår att deras station ska genomgå en förändring som gör att deras station kommer att bli bättre till följd av förändringen och att de således accepterar att stationens funktion försämras under förändringsarbetet. De menar dock att det inte enbart är viktigt att förmedla att funktionen blir bättre utan även att redogöra för vad det är som kommer att ske med deras gamla byggnad. Vi uppfattar det som att detta är viktigt för konceptutvecklarna eftersom de förstår att invånarna kan känna *tillhörighet* till stationen genom de minnen och erfarenheter som de har av denna och därför kan känna en oro för att den plats som är en del av deras identitet ska genomgå en förändring som förstör den historiska byggnaden. För att invånarna ska acceptera förändringen blir det alltså viktigt att motarbeta eventuell oro hos befolkningen. Detta gör konceptutvecklarna genom att informera via tidningar och bjuda in invånarna att titta på förändringsarbetet. Arbetet med att stimulera invånarna, det vill säga engagera dem slutar dock inte när förändringsarbetet eller bygget av järnvägsstationen är färdigt utan detta fortgår bland annat i form av att 2000-talets järnvägsstation invigs och senare i form av andra event såsom utställningar och stadsfestivaler. Invigningarna som konceptutvecklarna berättar om är storslagna och att sådana storslagna invigningar arrangeras kan tolkas som att konceptutvecklarna vill att invånarna ska känna sig dragna till 2000-talets järnvägsstation, börja samla på nya minnen och erfarenheter kring stationen och således så småningom känna *tillhörighet* och stolthet till denna. Följaktligen vill konceptutvecklarna att 2000-talets järnvägsstation ska bli en del av invånarnas liv snarare än en plats som invånarna distanserar sig från.

²¹⁶ Murrey, 2001

²¹⁷ Smyth, 1994

7.4 Sammanfattning av järnvägsstationen en plats i förändring

Ovan har vi visat på hur konceptutvecklarna använder sig av olika arbetssätt i skapandet av 2000-talets järnvägsstation och vad de önskar åstadkomma med dessa arbetssätt. I detta avsnitt avser vi att sammanfatta detta samt visa på hur dessa arbetssätt kan tolkas som att konceptutvecklarna arbetar med att skapa trygghet för besökarna av 2000-talets järnvägsstation.

Vi berättade tidigare att 2000-talets järnvägsstation påminner om ett shoppingcenter genom att miljön bland annat präglas av långa gångar som kantas av butiker och kaféer. Vi tolkar det som att konceptutvecklarna har valt att utforma 2000-talets järnvägsstation på detta sätt eftersom denna miljö är bekant för besökarna sedan tidigare och har en relation till denna. Konceptutvecklarna har valt att låta internationella varumärken utgöra en stor del av det kommersiella utbudet och vi tolkar även detta, som ett arbetssätt som syftar till att besökarna ska känna igen sig på 2000-talets järnvägsstation. Att konceptutvecklarna använder sig av arbetssätt som syftar till att få besökarna att känna igen sig tolkar vi som ett sätt att skapa trygghet för besökarna då de inte behöver oroa sig i lika hög grad över hur de ska bete sig i servicelandskapet som om detta hade varit helt främmande för dem. Igenkänningen av varumärkena kan kopplas till trygghet på liknande sätt då besökarnas risktagande vid snabba köpbeslut reduceras om besökarna känner till varumärket sedan tidigare. Vi tolkar det alltså som att konceptutvecklarna använder sig av, för besökarna, en bekant utformning och bekanta symboler i form av varumärken.

Vi har i analysen tolkat det som att konceptutvecklarna känner ett behov av att förankra 2000-talets järnvägsstation i det lokala och dess historia för att motverka att invånare och besökare ska uppfatta förändringen av stationen som en exploatering av en plats som de finner mening och *tillhörighet* till bland annat genom de historiska värden som är förknippade med stationerna och deras omgivning. Således kan konceptutvecklarnas arbetssätt tolkas som att de syftar till att skapa trygghet genom att de skapar en känsla av beständighet på en plats som präglas av föränderlighet och rörelse. Genom att förankra 2000-talets järnvägsstation i det lokala och dess historia visar konceptutvecklarna även på ett hänsynstagande. Detta kan tolkas som att förankringen även syftar till att minska risken för att konceptutvecklarna ska bemötas av kritik i form av att de blir beskyllda för att exploatera platsen på ett hänsynslöst sätt. Således kan konceptutvecklarnas arbetssätt även kopplas till trygghet för deras egen del

eftersom de genom att förankra 2000-talets järnvägsstation i det lokala och historien minskar risker för sin egen del.

Konceptutvecklarna arbetar även med att ge invånarna information om 2000-talets järnvägsstation för att skapa en medvetenhet hos invånarna om vad det är som sker och ska göras med deras järnvägsstation och detta tolkar vi som att de gör för att invånarna ska känna sig trygga med den utveckling som sker. De event, exempelvis invigningarna, som konceptutvecklarna arbetar med kan snarast tolkas som att konceptutvecklarna vill visa att 2000-talets järnvägsstation finns till för folket för att de ska känna trygghet i att stationen finns där för dem. Detta genom att de blir inbjudna att ta del av diverse event som arrangeras för dem och staden.

Liksom i förra kapitlet knyter konceptutvecklarnas arbetssätt an till trygghet på ett mer eller mindre påtagligt sätt men utifrån analysen ser vi att trygghet är det som förenar konceptutvecklarnas olika arbetssätt med 2000-talets järnvägsstation och således framstår skapande av trygghet som centralt i skapandet av 2000-talets järnvägsstation.

8. Slutdiskussion

Nedan kommer vi att föra vår slutdiskussion där vi kommer att diskutera våra slutsatser som svarar mot vårt syfte och våra frågeställningar och detta kommer att följas upp av en summering. Kapitlet avslutas med reflektioner kring vårt bidrag till forskningen och förslag till vidare forskning.

Den traditionella järnvägsstationen framställs som mörk och farlig eftersom det på denna betraktas finnas mörka hörn och "ljusskygga element". Bilden av den traditionella järnvägsstationen består dock inte enbart av negativa associationer utan den framställs även som en symbol för en tid präglad av framåtanda och teknologiska framsteg. Utifrån analysen av berättelserna om den traditionella järnvägsstationen framstår denna även som en plats fylld av mening och som människor känner *tillhörighet* till. Den traditionella järnvägsstationen beskrivs också som en byggnad vilken förenar gammalt och nytt, den traditionella arkitekturen som utgjorde mottagningshallen och den nya teknologin som präglade banhallen. Konzeptutvecklarna förenar nytt och gammalt i 2000-talets järnvägsstation och således förmedlas en bild av stationen som en plats vilken är både beständig och föränderlig. Det som förmedlar en föränderlig plats är att det har utvecklats ett mer omfattande kommersiellt utbud vilket gör att 2000-talets järnvägsstation i dag påminner om ett shoppingcenter. Att konceptutvecklarna har valt att utforma servicelandskapet på ett sätt som gör att det liknar ett shoppingcenter ser vi som att de syftar till att skapa igenkänning och trygghet för besökarna eftersom shoppingcentrets servicelandskap är bekant för dem sedan tidigare. Att 2000-talets järnvägsstation påminner om ett shoppingcenter kan dock hos vissa betraktare ge en bild av en standardiserad eller till och med exploaterad plats och vi har funnit att detta är en anledning till varför konceptutvecklarna väljer att förankra 2000-talets järnvägsstation i det lokala och dess historia. På grund av denna förankring framstår 2000-talets järnvägsstation även som en beständig plats. Det som förmedlar en beständig plats är de upprustade stationsbyggnaderna, återanvändandet av de arkitektoniska dragen alltså takvalven samt planerna på att återställa kungaporten. Flödet, alltså rörligheten, av människor på väg till och från tåg framställer också 2000-talets järnvägsstation som en beständig plats då detta karakteriserar både den traditionella järnvägsstationen och 2000-talets järnvägsstation. Vi ser hästen utanför stationen i Berlin som en symbol för bilden av 2000-talets järnvägsstation eftersom denna visar på både det beständiga och föränderliga. Det gamla har konserverats i blocket den står på samtidigt som hästen är på väg framåt, mot framtiden.

Bilden av den traditionella järnvägsstationen hanteras på olika sätt av konceptutvecklarna. De har valt att skapa ett servicelandskap som består av ljusa och öppna ytor som står i kontrast till de mörka hörnen, vilka ger negativa associationer till den traditionella stationen. Eftersom bilden av den traditionella stationen delvis är att den är farlig använder sig konceptutvecklarna av en stor mängd säkerhetspersonal. Detta är ett sätt för konceptutvecklarna att hantera de "ljusskygga element" som förknippas med den traditionella järnvägsstationen. Konceptutvecklarna hanterar bilden av den traditionella stationen genom ett avståndstagande från de negativa associationer som finns till denna för att skapa en bild av att 2000-talets järnvägsstation är en trygg plats. För att lyckas skapa en trygg plats för besökarna är de funktionella faktorerna nödvändiga eftersom dessa tillfredsställer besökarnas basala behov.

Som nämndes ovan utgörs bilden av den traditionella järnvägsstationen även av positiva associationer, exempelvis förknippas den traditionella järnvägsstationen med framåtanda och utveckling. Ett sätt som konceptutvecklarna hanterar denna bild på är att projicera den på 2000-talets järnvägsstation vilket görs genom, som vi ovan nämnde, att förkroppsliga den traditionella järnvägsstationen i 2000-talets järnvägsstation. Till den traditionella järnvägsstationen finns det även minnen och erfarenheter som skapar en bild av stationen och människor känner *tillhörighet* till den vilket gör att förändringar av denna kan väcka oro hos människorna. Konceptutvecklarna hanterar dessa bilder dels genom att visa hänsyn till de historiska byggnaderna och den omgivande platsen men även genom att informera invånarna om förändringarna som ska göras för att dessa ska känna sig trygga med förändringarna. Genom att visa hänsyn till det historiska och informera människorna om förändringarna reducerar konceptutvecklarna även risken för att dessa ska bli beskyllda för att förstöra eller exploatera en plats som tillskrivs meningar och som folk känner *tillhörighet* till. Detta är således ett arbetssätt som även gör att konceptutvecklarna kan känna sig tryggare i sin roll som konceptutvecklare.

Rörligheten på 2000-talets järnvägsstation påverkar utformningen av servicelandskapet eftersom rörligheten gör att besökarna i snitt endast spenderar 12 minuter på stationen och således har kort om tid på sig att konsumera. En konsekvens av detta är att konceptutvecklarna utformar servicelandskapet på ett sätt som syftar till att besökarna både ska kunna ta sig fram snabbt på stationen och sakta ner för att ta del av det kommersiella utbudet. Ett exempel på detta är att tidningsbutiker placeras nära spåren för att besökaren som har bråttom

ska känna att den utan att behöva oroa sig för att missa sitt tåg hinner gå in och köpa en dagstidning att ha till tågresan. En annan konsekvens av rörligheten som yttrar sig i det kommersiella utbudet är den omfattande förekomsten av internationella varumärken på 2000-talets järnvägsstation. Eftersom många besökare är resenärer och kommer från andra länder anser konceptutvecklarna att det finns ett behov av att skapa ett servicelandskap som dessa känner sig hemma i och det gör dem genom de internationella varumärkena som dem kan tänkas ha en relation till sedan tidigare. Detta ska reducera risken som är förknippad med snabba köpbeslut och således få besökaren att känna sig tryggare. En konsekvens av rörligheten är alltså att många internationella varumärken återfinns på 2000-talets järnvägsstation och detta för i sin tur med sig en konflikt mellan det globala och lokala då de lokala inslagen i det kommersiella utbudet anses få stå tillbaka för de globala.

8.1 Summering

Bilden av den traditionella järnvägsstationen är att den är mörk, farlig och att "ljusskygga element" uppehåller sig här. Bilden är också att det är en plats som människor känner *tillhörighet* till bland annat genom minnen till denna. Bilden av den traditionella järnvägsstationen är även att den är en plats som präglas av framåtanda och utveckling. Bilden av 2000-talets järnvägsstation är att det är en plats med ett omfattande kommersiellt utbud och består av ett ljust och öppet servicelandskap. Bilden av 2000-talets järnvägsstation består även av att det är en plats som förkroppsligar den traditionella järnvägsstationen genom att drag av denna tas upp i 2000-talets järnvägsstation. Således ses 2000-talets järnvägsstation som en både beständig och föränderlig plats.

Bilden av den traditionella järnvägsstationen hanteras på olika sätt av konceptutvecklarna. De gör ett avståndstagande från de egenskaper som ger negativa associationer till den traditionella järnvägsstationen. Exempelvis skapas ett ljust servicelandskap i stället för ett mörkt. Det som utgör det positiva i bilden av den traditionella järnvägsstationen hanteras genom att det införlivas i 2000-talets järnvägsstation. Exempelvis utgör det valvformade taket en del av 2000-talets järnvägsstations utformning. Detta görs för att överföra det positiva i bilden av den traditionella stationen till 2000-talets järnvägsstation. Den traditionella järnvägsstationen är en plats till vilken människor känner *tillhörighet* till och har en bild av till följd av minnen och erfarenheter och eftersom dessa därför kan känna oro inför förändringar av denna plats visar konceptutvecklarna ett hänsynstagande gentemot de

historiska byggnaderna samt informerar människorna om vad som ska ske under förändringsarbetet.

En konsekvens som rörligheten har för det kommersiella utbudet på 2000-talets järnvägsstation är att konceptutvecklarna utformar ett servicelandskap som besökarna både ska kunna ta sig fram snabbt i men som även ska få besökarna att sakta ner i för att ta sig tid att konsumera. En annan konsekvens är att det kommersiella utbudet till stor del består av internationella varumärken för att besökare som kommer från andra länder ska känna igen sig i och bekanta med servicelandskapet.

8.2 Reflektioner

Vi har undersökt hur konceptutvecklare på olika sätt arbetar för att skapa 2000-talets järnvägsstation. Men för att göra detta har vi också intresserat oss för hur konceptutvecklarna förhåller sig till besökarna, konsumenterna, då deras arbete fokuserar på besökarna och den kommersiella utvecklingen. Det har för oss inneburit en balansgång mellan konceptutvecklarnas perspektiv och konsumentens perspektiv. I anslutning till detta vill vi först reflektera över hur perspektiven har påverkat oss vid inhämtandet av det empiriska materialet i observationerna men även reflektera över hur dessa perspektiv har hanterats i analysen. När vi genomförde observationerna var vi konsumenter och vår uppfattning blir då präglad av konsumentperspektivet, vilket gör att vi kan ha svårt att se bakom konceptutvecklarnas planerade mening i servicelandskapet. Denna uppfattning samt deras uttalanden om besökarna påverkar oss sedan när vi i analysen av materialet ska tolka konceptutvecklarnas arbete, vilket har inneburit att vi genomgående i analysen reflekterat över vems perspektiv det är som vi utgår från och vi anser att analysen håller sig inom konceptutvecklarnas perspektiv.

Undersökningen bidrar till forskningen rörande järnvägsstationen som servicelandskap där mobilitet och konsumtion samverkar. Järnvägsstationen har, som vi konstaterade i problemformuleringen, andra egenskaper än flygplatsen men som inte fokuserats inom forskningen. Vi har tagit ett första grepp om detta problemområde och dess specifika egenskaper. Vi har även identifierat att det centrala på järnvägsstationen är att på olika sätt försöka skapa trygghet för att få besökarna att stanna till och konsumera. Vår undersökning har fördjupat kunskaperna om järnvägsstationen som servicelandskap och i och med detta bidrar denna således även till forskningen inom Service Management. Vi vill framhålla att

järnvägsstationens specifika egenskaper förtjänar att studeras som ett eget fenomen och där vår undersökning är ett första steg i denna riktning. Vi vill också understryka att det i framtiden även hade varit intressant att studera hur konsumenten förhåller sig till och uppfattar utvecklingen av den traditionella järnvägsstationen till 2000-talets järnvägsstation och hur den ställer sig till konsumtion på denna plats. Detta för att få ett helhetsperspektiv på järnvägsstationen som servicelandskap.

9. Källförteckning

Tryckta källor

- Agnew, John A. och James S. Duncan. (1989). Introduction. I: Agnew John A. & Duncan James S. (red.). *The power of place. Bringing together geographical and sociological imaginations*. Sid. 1-8. London: Unwin Hyman.
- Agnew, John A. (2005). Space: Place. I: Paul Cloke & Ron Johnston (red.). *Spaces of Geographical Thought. Deconstructing Human Geography's Binaries*. Sid. 81-96. London: Sage Publications.
- Alvesson, Mats och Kaj Sköldböck. (1994). *Tolkning och reflektion – Vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Lund: Studentlitteratur.
- Aubert-Gamet, Véronique. (1996). Twisting servicescapes: Diversion of the physical environment in a re-appropriation process. *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 8, nr. 1. Sid. 26-41.
- Bengtsson, Charlotte, Malin Hjorth, Helena Sandberg och Åsa Thelander. (1998). Möten på fältet. Kvalitativ metod i teori och praktik. Working Paper 1998:1. Lunds universitet. Avdelningen för medie- och kommunikationsvetenskap.
- Bitner, Mary Jo. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*. Vol. 56, nr. 2. Sid.57-72.
- Bloch, Peter H., Nancy M. Ridgway & Scott A. Dawson. (1994). The Shopping Mall as Consumer Habitat. *Journal of Retailing*. Vol. 70, nr. 1. Sid. 23-42.
- Cresswell, Tim. (2004). *Place: A short introduction*. Oxford: Blackwell.
- Czarniawska, Barbara. (2004). *Narratives in Social Science Research*. London: Sage Publications.
- Ehn, Billy och Orvar Löfgren. (1982). *Kulturanalys- ett etnologiskt perspektiv*. Malmö: Gleerups.
- Ek, Richard. (2005). Mot ett kritiskt perspektiv på servicelandskap - *Behovet av Critical Service Management Studies (CSMS)*. I: Corvellec, Hervé och Hans Lindqvist. (red.). *Servicemötet – Multidisciplinära öppningar*. Sid. 202-219. Malmö: Liber.
- Ek, Richard och Johan Hultman. (2007). Produktgörandet av platser – En introduktion . I: Ek, Richard och Johan Hultman. (red.). *Plats som produkt*. Sid. 13-35. Lund: Studentlitteratur.
- Fangen, Katrine. (2005). *Deltagande observation*. Malmö: Liber.

- Fournier, Susan. (1998). Consumers and Their Brands: Developing Relationship Theory in Consumer Research. *Journal of Consumer Research*. Vol. 24, nr. 4. Sid. 343-373.
- Freathy, Paul & Frank O'Connell. (1998). The role of the buying function in airport retailing. *International Journal of Retail & Distribution Management*. Vol. 26, nr. 6. Sid. 247-256.
- Freathy, Paul & Frank O'Connell. (1999). Planning for Profit: the Commercialization of European Airports. *Long Range Planning*. Vol. 32, nr. 6. Sid.587-597.
- Geuens, Maggie, Delphine Vantomme, Malaika Brengman. (2003). Developing a typology of airport shoppers. *Tourism Management*. Vol,25 nr.5 , Sid. 615-622.
- Glaser, Barney G. & Anslem L. Strauss. (1967). *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*. Chicago: Aldine Publishing Company.
- Goulding, Christina. Romancing the past: Heritage visiting and the nostalgic consumer. *Psychology & Marketing*. Vol. 18, nr. 6. Sid. 565-592.
- Gummesson, Evert. (1999). *Qualitative Methods in Management Research*. Andra upplagan. London: Sage Publications.
- Hartman, Jan. (2001). *Grundad teori - Teorigenerering på empirisk grund*. Lund: Studentlitteratur.
- Holbrook, Morris B. (1993). Nostalgia and Consumption Preferences: Some Emerging Patterns of Consumer Tastes. *Journal of Consumer Research*. Vol. 20, nr. 2. Sid. 245-256. (245-246)
- Hultgren, Kurt. (2002). *Stations-Guide – inter-modal travel centres: att utveckla resecentrum från dålig skarv till bra koppling*. Stockholm:Stationsrådet.
- Jarach, David. (2001). The evolution of airport management practices: towards a multi-point, multi-service, market-driven firm. *Journal of Air Transport Management*. Vol. 7, nr. 2. Sid. 115-120.
- Johansson, Anna. (2005). *Narrativ metod: med livsberättelsen i fokus*. Lund:Studentlitteratur.
- Lantz, Annika. (1993). *Intervjumethodik: den professionellt genomförda intervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Lind, Kalle. (1991). *Ankomst Helsingborg. Bangårdsbygget i bild 1987-1991*. Helsingborg: Helsingborgs Dagblads Förlag.
- Lippard, Lucy R. (1997). *The Lure of the Local: Senses of place in a multicentered society*. New York: New Press Cop.
- McKay. John. P., Bennett D. Hill, John Buckler och Patricia Buckley Ebrey. (2000). *A history of world societies*. Fifth edition. Boston: Houghton Mifflin Company.

- Miegel, Fredrik och Fredrik Schoug. (1998). Inledning. I: Miegel, Fredrik och Fredrik Schoug. (red.). *Dikotomier – Vetenskapsteoretiska reflektioner*. Lund: Studentlitteratur.
- Murray, Chris. (2001). *Making Sense of Place: New Approaches to Place Marketing*. Leicester: Comedia.
- Nilsson, Jan-Henrik. (2007). Taggtråd, betong och Spreewaldgurkor-Historiebruk kring den synliga och osynliga Berlinmuren. I: Ek, Richard och Johan Hultman. (red.). *Plats som produkt*. Sid. 77-93. Lund: Studentlitteratur.
- Patel, Runa och Bo Davidson. (2003). *Forskningsmetodikens grunder – Att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. Tredje upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Patton, Michael Quinn. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Andra upplagan. London: Sage Publications.
- Relph, Edward. (1976). *Place and Placelessness*. London: Pion.
- Richards, Jeffrey och John M. MacKenzie. (1986). *The railway station: a social history*. Oxford: Oxford University Press.
- Rowley, Jennifer och Frances Slack. (1999). The retail experience in airport departure lounges: Reaching for timelessness and placelessness. *International Marketing Review*. Vol. 16, nr. 4/5. Sid. 363-376.
- Schivelbusch, Wolfgang. (1998). *Järnvägsresandets historia. Om rummets och tidens industrialisering under 1800-talet*. Lund: Arkiv.
- Smyth, Hedley. (1994). *Marketing the city. The role of flagship developments in urban regeneration*. London: E& FN SPON.
- Timothy, Dallen J. (2005). *Shopping tourism, retailing and leisure*. Buffalo: Channel View Publications. Aspects of tourism, nr 23.
- Tuan, Yi Fu. (1977). *Space and Place. The perspective of Experience*. Minneapolis: The University of Minnesota Press.
- Törnqvist, Gunnar. (1996). *Sverige i nätverkens Europa- Gränsöverskridandets former och villkor*. Andra upplagan. Malmö: Liber-Hermods. Framtidens Europa.

Elektroniska källor

Webbsidor

Länk 1: <http://hd.se/diskutera/2008/04/05/knutpunkten-aer-en-skamflaeck/1/>

Läst: 2008-04-14 15:50

Elektroniska artiklar

Husz, Orsi. (1999). Varuhuset NK och det moderna samhället – Inte ett hus utan en värld. *Tvärsnitt*. Nr.2:1999. Vetenskapsrådet. Stockholm.

Tillgänglig:<http://www.vr.se/huvudmeny/arkiv/1999/tvarsnittnr21999/varuhusetnkochdetmodernasamhallet.4.2197dce310eccdec28d8000229.html>

Massey, Doreen. (1994). A Global Sense of Place. From Space, Place and Gender. *University of Minnesota Press*: Minneapolis.

Tillgänglig: <http://www.unc.edu/courses/2006spring/geog/021/001/massey.pdf>

Muntliga källor

Intervjuer med konceptutvecklare

”Konceptutvecklare A” intervjuad 2008-04-01 Berlin, Tyskland

”Konceptutvecklare B” intervjuad 2008-04-01 Berlin, Tyskland

”Konceptutvecklare C” intervjuad 2008-04-01 Dresden, Tyskland

”Konceptutvecklare D” intervjuad 2008-04-02 Leipzig, Tyskland

Samtal med konceptutvecklare

”Konceptutvecklare A och B” samtal 2008-04-01

”Konceptutvecklare A och C” samtal 2008-04-01

Intervju angående järnvägsstationen och kommersialisering

Arnoldsson, Olle. Ansvarig Nordic Land Sverige , Göteborg 2008-04-21

Observationer

Observation: Berlin Hauptbahnhof, 2008-03-31

Observation: Dresden Hauptbahnhof, 2008-04-01

Observation: Leipzig Hauptbahnhof, 2008-04-02

Dokument

Berlin Hauptbahnhof – Europe’s largest crossing station in the heart of the capital

Berlin Hauptbahnhof – Lehrter Bahnhof

DB Station&Service AG – Unser Leistungsspektrum, Our range of services

Drehscheibe Berlin. Berlin Hauptbahnhof – Lehrter Bahnhof

Welcome to Leipzig

Samtliga broschyrer återfinns hos författarna

Observationsschema

Riktlinjer för observation

Butiker och restauranger

Hissar, rulltrappor, trappor, förbindelser mellan spår, ingångar och utgångar

Skyltning – vägvisning inom stationen samt klockor

Arkitektur och design – estetik, växtlighet, konst

Intervjuguide

MANAGEMENT

Part one: Introduction

- Could you describe your working tasks?
- How would you describe what you do?

Part two: The old train station

- How would you describe an old traditional train station?
- What does it look like?
- What kind of functions do you believe that the old train station had?
- What part do you believe that the old train station played in the society?

Part three: Personal thoughts concerning the train station

- How would you describe the modern train station?
- What do you think characterize an effective modern train station?
- What is an attractive environment at the modern train station according to you?
-

Part four: The new train station

- Who is the target group for the train station?
- How do you plan the space inside the station?
- How do you work to make the main station an attractive place?
- What is the basic concept in rental activities?
- What is an ideal mix of shops and restaurants?
- How do you combine the mix of shops and services?
- Is it important what kind of shop or restaurant that faces the traveler/visitor when entering the station either by train or from the entrance?
- Is there any shop or services that you would not let in at the train station?
- If shopping is seen as an activity to entertain while waiting is there any other kind of entertainment?
- Do you create any temporary events at the train station?

- Is there any special theme that you want to incorporate into the station?
- Except for the signs, is there anything else that tells the visitor that he or she is in Berlin?

Part five: The future of the train station

- How do you imagine the future of the train station?
- Berlin Hauptbahnhof is a great exception. But do you think this station will lead the way in the construction of main stations around Germany and in the rest of Europe?
- Do you have anything you would like to add?

Intervjuguide

ENGINEER AND ARCHITECT

Part one: Introduction

- Could you describe your working tasks?
- How would you describe what you do?

Part two: The old traditional train station

- How would you describe a traditional train station?
- What does it look like?
- What kind of functions do you believe that the old train station had and which ones do you think was the most dominant?
- What part do you believe that the old train station played in the society?

Part three: Personal thoughts of the train station

- How would you describe the modern train station?
- What do you think characterize an effective train station?
- What is an attractive environment at the train station according to you?
- What do you think is the most important thing for the architecture to fulfill?

Part four: The modern station

- The main station has been rebuilt. Why is it that so much space have been given to shops and restaurants?
- How do you work to make the main station an attractive place?
- How important is the interior design, and how do you work with it?
- Do you work with lightning differently depending on the different kind of area at the station?
- What kind of emotions would you like the visitors to have while spending time in the station?
- Is the buildings architecture important to the city of Berlin?
- Do you think the main station is a showpiece for the region?
- Is there any special theme that you want to incorporate into the station?

- Any special story that you want to tell?
- Except for the signs, is there anything else that tells the visitor that he or she is in Berlin?
- How do you work to make the traveler to find their way around?
- Is it important what kind of shop or restaurant that faces the traveler/visitor when entering the station either by train or from the entrance?
- How do you plan the space inside the station?
- What do you want the visitors to experience when they are here?
- We read in one of the brochures about Berlin Hauptbahnhof that “Berlin Hauptbahnhof is an experience in every possible way”. Could you describe what an experience in any possible way means? How does the architecture contribute to this?
-

Part five: The future

- If you were free to change anything what would you change?
- Berlin Hauptbahnhof is a great exception. Do you think this station will lead the way in the construction of other main stations around Germany and in the rest of Europe?
- Do you have anything you would like to add?



Bild på valvformat tak, Berlin Hauptbahnhof.



Bild på valvformat tak, Dresden Hauptbahnhof.



Bild på valvformat tak, Leipzig Hauptbahnhof.



Bild på Leipzig Hauptbahnhof mottagningshall

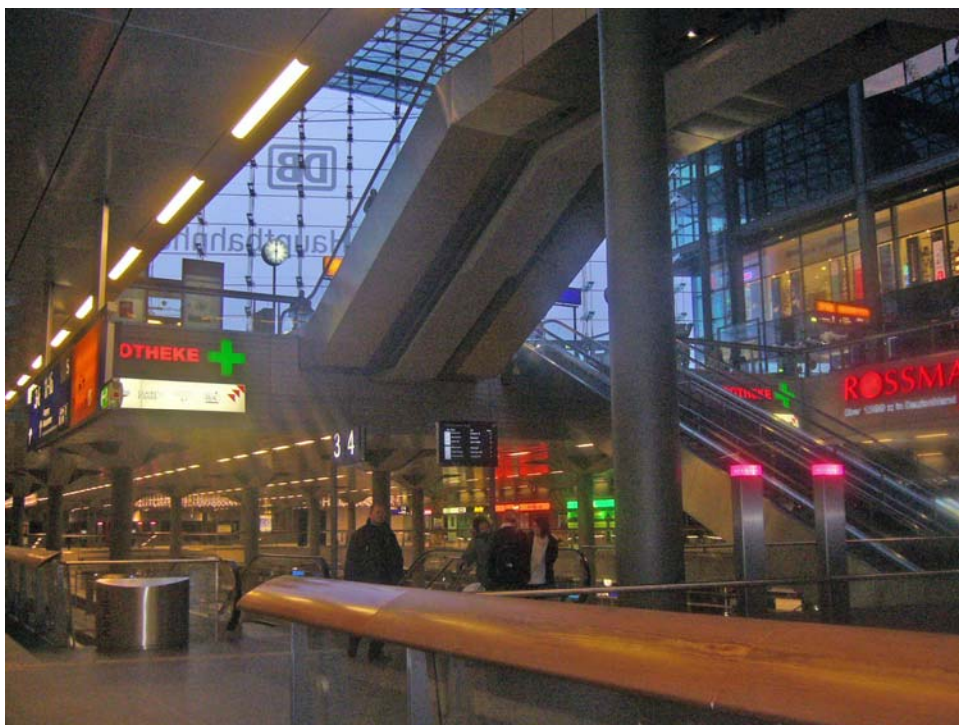


Bild på hur det kan se ut på Berlin Hauptbahnhof när man kommer ner från spåren.



Bild på hur gångarna som kantas av butiker och kaféer kan se ut. Leipzig Hauptbahnhof



Bild på utställning på Leipzig Hauptbahnhof



”Hästen”, staty utanför järnvägsstationen i Berlin.