

Konsten att resa med Skånetrafiken

- En etnografisk studie av tågresenärer på Lunds centralstation

Författare: Matilda Persson

B-opsats i Medie- och kommunikationsvetenskap

Handledare: Fredrik Edin

MKVA22, VT19

Medie- och kommunikationsvetenskap vid Institutionen för kommunikation och medier,
Lunds Universitet

Sammanfattning

Uppsatsen *Konsten att resa med Skånetrafiken* ämnar studera handlingsmönster bland resenärer, de anställdas ansvarsområden för informationsspridning samt kommunikationens betydelse vid störningar i tågtrafiken för resenärer och anställda. Skånetrafiken är en förvaltning som ansvarar för all kollektivtrafik i Skåne län och störningar i tågtrafiken är vanligt förekommande. För att studera samspelet mellan förvaltning och resenärer vid händelser i tågtrafiken har jag genomfört en etnografisk studie vilket inkluderar observationer av resenärer ute på Lunds centralstation, observation ombord på tåg mellan Lund och Malmö, observationer samt informantintervjuer med tågvärdar och informatörer för att få en bredare uppfattning om deras arbete. Metodvalet av en etnografisk studie handlar om att man som passiv observatör får en större förståelse för det ämne man studerar. Studiens resultat visade på att resenärer är beroende av den trafikinformation som Skånetrafiken sänder ut även om deras förtroende för förvaltningen är lågt. Man kan se tydliga handlingsmönster hos resenärerna som en reaktion på förvaltningens sätt att sprida information och hur de hanterar tågtrafiken. Tågvärdar och informatörer ger utrymme för tvåvägskommunikation men de anställda kan hamna i trängda situationer på grund av att förvaltningen inte alltid förser dem med rätt information. Det förekommer brister i kommunikationen internt som påverkar externt. De slutsatser som har dragits genom studien är att det förekommer olika handlingsmönster bland resenärerna som en reaktion på de störningar som förekommer i tågtrafiken. Det krävs ett fokus på de anställda och förvaltningen måste stötta upp internt för att det ska fungera externt.

Nyckelord: *Tågtrafik, etnografi, kommunikation, resenär*

Denna uppsats har från början varit ett tvåmansprojekt, men efter problem under skrivprocessens gång valde jag och en annan skribent att slutföra arbetet på egen hand. Denna uppsats är skriven av mig, men det förekommer en viss mängd material och text som är från vårt, från början, stora gemensamma arbete.

Titel: Konsten att resa med Skånetrafiken

Författare: Matilda Persson

Författad: Institutionen för kommunikation och medier, Lunds Universitet, vårterminen 2019

Innehållsförteckning

Sammanfattning	1
1. Inledning	4
2. Bakgrund.....	5
2.1. Skånetrafiken som förvaltning	5
2.2. Punktlighet	5
3. Syfte och frågeställningar	6
4. Teori.....	7
5. Tidigare forskning.....	8
5.1. Motion and Emotion: Learning to be a Railway Traveller	8
5.2. The Art and Craft of Train travel	9
5.3. Changing Urban Spaces: Mobile Phones on Trains.....	9
6. Metod och material	10
6.1. Observationer	11
6.2. Genomförande.....	11
6.3. Intervjuer.....	12
6.4. Urval och avgränsning	12
6.5. Etisk diskussion.....	13
7. Resultat och reflektion	14
7.1. Etnografiska observationer på Lunds centralstation	14
7.2. Observationer ombord på tåg mellan Lund och Malmö	18
7.3. Intervjuer med tågvärdar	19
7.4. Intervjuer med informatörer	20
8. Analys	21
9. Svar på frågeställningar och slutsats	25
10. Litteraturlista.....	27
10.1. Tryckta referenser	27

10.2. Digitala referenser	27
11. Bilagor.....	28
11.1. Intervjuguide	28
11.2. Intervjuer	29
11.3. Tidtabell över Öresundståg och Pågatåg	36

1. Inledning

Idag har vi ett mer miljömedvetet samhälle där allt fler människor uppmanas att använda sig utav kollektivtrafik i form av tåg, stadsbussar och regionbussar för att tillsammans kunna bidra till en bättre miljö, samt att det anses vara mer kostnadseffektivt. Varje dag reser 250 000 människor med Skånetrafiken med syfte att pendla till bland annat arbeten, skolor och viktiga möten. Varje dag går det 14 000 turer med både buss och tåg, samt 5000 serviceresor. Skånetrafiken har flera samarbetspartners och en av de viktigaste redskapen för ett välfungerande trafiknät är kommunikation (Skånetrafiken, 2019a).

Men för att det ska vara gynnsamt att använda sig av kollektivtrafiken istället för att exempelvis köra bil till arbetet krävs det att kollektivtrafiken fungerar. I dagsläget är tågförseningar, signalfel och inställda tåg vanligt förekommande vilket inte enbart kan drabba förvaltningen utan även dess resenärer. Skånetrafiken hade under 2018 ett väldigt lågt förtroende bland sina resenärer enligt undersökningar och tidningsreportage. I november 2018 var 19% av alla Öresundståg försenade (Region Skåne, 2019a). Detta innebär att cirka vart femte tåg var försenat. Vad gör man som resenär vid störningar i tågtrafiken och till vem vänder man sig för mer information kring situationen? De frågor som man ställer sig kan vara fler än en. Resenärernas vardag kan drabbas av störningar i tågtrafiken vilket sin tur kan leda till lågt förtroende för förvaltningen.

Hur förhåller resenärer sig till den information som Skånetrafiken sänder ut och hur agerar de vid störningar i tågtrafiken? Tar resenärerna aktiva val för att undvika tågförseningar eller överlåter resenärerna ansvaret helt till förvaltningen? De frågor kommer vi få svar på i denna uppsats.

2. Bakgrund

2.1. Skånetrafiken som förvaltning

Förvaltningen samarbetar med flera trafikföretag och kollektivtrafiken består utav resor med Öresundståg, Pågatåg, Krösatåg, regionbussar, stadsbussar och serviceresefordon. Det är region Skånes politiker som har det yttersta ansvaret för ett välfungerande trafiknät. Efter riktlinjer från den politiska ledningen arbetar kollektivtrafiknämnden och Skånetrafikens tjänstemän med att utveckla tågtrafiken (Skånetrafiken, 2019b). De beslut som rör verksamheten närmre ansvaras av trafikdirektören (Region Skåne, 2019b).

Skånetrafiken har tagit fram ett koncept tillsammans med Trafikverket som innebär resursförstärkning vid trafikstörningar. Konceptet går ut på att den ombordspersonal, som först finns på plats vid en händelse i tågtrafiken, tar på sig en gul väst och blir Gulvästkoordinator. Andra anställda som finns på plats tar likaså på sig gula västar och blir informatörer utåt samt hjälper Trafikinformationscentralen att skapa en gemensam lägesbild över händelserna. Konceptet handlar om att underlätta informationsspridning vid trafikstörningar och att finnas till hands för resenärer. Dessa informatörer och Gulvästkoordinatorm kan bland annat vara tågvärdar samt andra anställda (Mynewsdesk, 2012).

2.2. Punktlighet

Varje månad kan man se Skånetrafikens statistik över punktlighet för bland annat Pågatåg och Öresundståg, på Region Skånes hemsida. Förvaltningen skriver att ett tågs punktlighet är viktig för både resenärer och för själva förvaltningen. Enligt förvaltningen kan störningar i tågtrafiken bero på flera faktorer. Det kan handla om att ett annat tåg stannar trafiken, obehöriga på spåren, väderprognoser, fordonsfel eller infrastrukturfel. I huvudsak handlar trafikstörningarna om infrastrukturfel vilket är Trafikverkets ansvarsområde (Skånetrafiken, 2019c).

Enligt Skånetrafiken anses tåg som punktliga när de ankommer inom tre minuter från utsatt tid i tidtabellen. Tiden mäts på de tåg som går enligt planerat och alla tågtider mäts i punktlighet i relation till sina tidtabeller. Punktligheten är ett genomsnitt av när tågen avgår från sina plattformar, punktlighet under resans gång och när de anländer till sina destinationer. Inställda- och försenade tåg anses vara den övriga procentandelen i statistiken, vilket var 19% under november 2018 (Skånetrafiken, 2019d).

3. Syfte och frågeställningar

Syftet med uppsatsen är att studera handlingsmönster bland resenärer, de anställdas ansvarsområden för informationsspridning och kommunikationens betydelse vid störningar i tågtrafiken för resenärer och anställda. Skånetrafiken består utav olika led och nätverk. Dessa nätverk påverkas- och är beroende av varandra. Eftersom störningar i tågtrafiken sker på en daglig nivå påverkas dessa led frekvent. Att studera människors handlingsmönster med anknytning till tågpendling är ett intressant och aktuellt forskningsområde eftersom människor uppmanas att resa mer kollektivt med en tågtrafik som i dagsläget innehar en del brister vilket kan påverka resenärerna. Denna uppsats ämnar därför att undersöka hur dessa störningar påverkar resenärer och anställda, kommunikationens betydelse och relationen mellan resenär och förvaltning i praktiken.

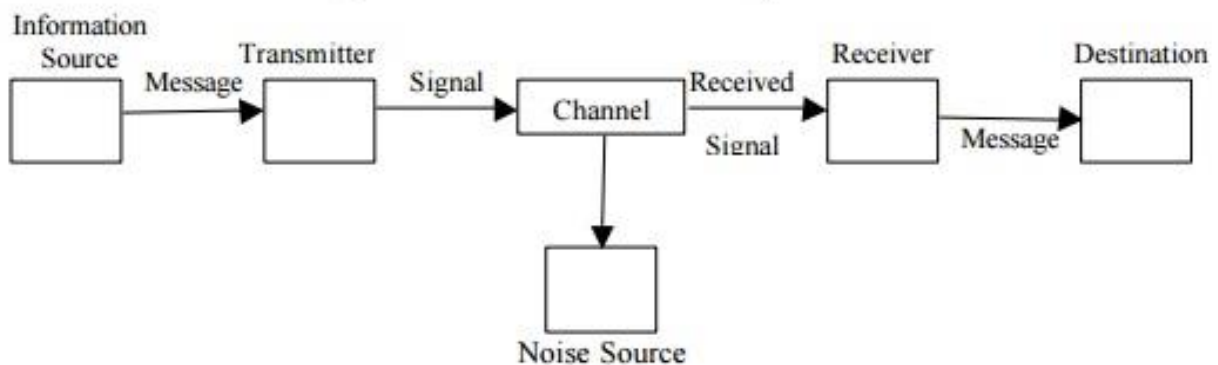
De frågeställningar som ska studeras och besvaras i denna uppsats är:

1. Har det utvecklats några särskilda handlingsmönster bland resenärer vid störningar i tågtrafiken?
2. Hur förhåller resenärer sig till den information som Skånetrafiken sänder ut och hur agerar de vid störningar i tågtrafiken?
3. Hur påverkas de anställda av Skånetrafikens sätt att sprida information?

4. Teori

I denna del presenteras kommunikationsprocessen utifrån Shannon och Weavers perspektiv (1964), vilket är en relevant kommunikationsmodell i denna studie för att undersöka Skånetrafikens tillvägagångssätt att förmedla och sprida information genom olika mediekkanaler. Utifrån denna modell kan man studera hur brus påverkar Skånetrafikens resenärer vid störningar i tågtrafiken, vilken betydelse kodning och avkodning har för förvaltningen och dess resenärer, samt hur Skånetrafikens användning av envägs- respektive tvåvägskommunikation fungerar för involverade parter.

Shannon och Weaver skrev tillsammans en artikel i *Bell System Technical Journal* som fick sitt namn *A Mathematical Theory of Communication*, även kallat Shannon och Weavers kommunikationsmodell. Kommunikationsmodellen presenterades år 1964 och är en viktig grund till flera kommunikationsteorier. Utifrån Shannon och Weavers perspektiv består kommunikationsprocessen av en sändare, en eller flera mediekkanaler och en eller flera mottagare. Processen innebär att en part får ett budskap via en informationskälla som parten avkodar. Parten även kallat sändare förmedlar sedan vidare detta budskap via en mediekkanal till mottagaren som i sin tur gör en tolkning av meddelandet. Detta kallas för envägskommunikation som innebär att budskap och information endast förmedlas från en sändare till en mottagare. Om mottagaren har en möjlighet att avkoda budskapet och sända tillbaka det till den ursprungliga sändaren kallas det för tvåvägskommunikation. Detta ger mottagaren en möjlighet att svara sändaren och kallas återkoppling eller feedback (Shannon & Weaver 1964, 5 – 6).



Shannon Weaver Model of Communication Process

(Figur 1)

I kommunikationsprocessen kan det förekomma brus vilket betyder en störning som kan ge budskapet en annan betydelse under processens gång. Detta brus kan uppstå mellan sändare och mediekanal beroende på hur det utformas och förmedlas. Brus kan även uppstå mellan mediekanal och mottagare beroende på hur mottagaren avkodar budskapet. Brus innebär allt som läggs till signalen mellan sändning och mottagning, och som inte är avsett från början. En konsekvens av tvåvägskommunikation är att det brus som tidigare uppträdde i mediekanalen från en part till en annan, nu kan uppträda i hela processen (Shannon & Weaver 1964, 6 – 7).

Utöver detta har den utökade modellen även tillförts begreppen kodning och avkodning som närmre behandlar meningen i det budskap som sänts. Kodning syftar till sändarens mening med budskapet och avkodning syftar till mottagarens uppfattning av budskapet (Shannon & Weaver 1964, 15). Förutsatt att det finns en mediekanal för återkoppling så är det mottagaren som möjliggör kommunikation genom att ta emot och behandla den information som mottagaren blivit tilldelad. Val av kanal kan få en stor betydelse vid tolkning av ett budskap. Val av kommunikationskanal spelar en viktig roll utifrån dess förmåga att överföra. Hur mottagaren tolkar budskapet beror mycket på deras relation och associationer till kommunikationskanalen (Shannon & Weaver 1964, 16).

Denna kommunikationsmodell var ursprungligen designad för att utveckla effektiv kommunikation mellan sändare och mottagare genom tekniska medel som exempelvis telefoner och datorer, men under senare tid tillämpades modellen allmänt på andra kommunikationsområden.

5. Tidigare forskning

Till studien har tre artiklar valts som tidigare forskning där författarna har genomfört etnografi som metod inom olika användningsområden. Dessa artiklar är relevanta för studiens syfte eftersom författarna bakom de tre artiklarna har ett gemensamt intresse för människors handlingsmönster. Författarnas etnografiska studier berör ämnen som tågresor, resenärer, deras handlingsmönster och digitala kommunikationskanaler. Artiklarnas innehåll diskuteras och analyseras tillsammans med studiens empiriska material och teorier i analysen.

5.1. Motion and Emotion: Learning to be a Railway Traveller

Orvar Löfgren genomförde etnografiska observationer på bland annat tågstationer och flygplatser med syfte att studera människors olika sätt att resa. Han utvecklade ett aktuellt projekt, en studie om det sociala och kulturella organiserandet av det obetydliga, bland annat väntandet och dagdrömmandet medan man väntar på sitt tåg. I sin studie från 2008 diskuterar han organiserandet som utgångspunkt, att tågresor är en process av lärdom (Löfgren 2008, 1 – 4). Han diskuterar begreppet nervös i sin underkategori ”resfeber” som är en kombination av lätt ångest och längtan som man kan se bland resenärer. Löfgren skriver att detta tillstånd skapar speciella relationer till den materiella världen och att man kan se det på grund av att resenärer försöker kontrollera sin ångest genom att hålla i materiella föremål i tröstande syfte (Löfgren 2008, 9). Vi kommer använda oss av Orvar Löfgrens studie i analysen för att undersöka liknande handlingsmönster och olika faktorer bakom resenärers agerande på Lunds Centralstation.

5.2. The Art and Craft of Train travel

Laura Watts (2008) genomförde etnografiska observationer ombord på tåg där hon observerade olika resenärer och socio-materiella relationer. Som etnograf var hon varken en passagerare eller en anställd. I sin studie skriver hon att alla resenärer var på samma plats men samtidigt så långt från varandra, där hon menar att man fysiskt befinner sig på samma plats men att man mentalt kan vara någon annanstans. Watts utformning av tågresor involverade en annan metod, utplacering av olika apparater, olika verktyg, i det här fallet etnografiska ingrepp i skapandet av tiden på resande fot (Watts 2008, 9). Watts artikel är relevant för studiens ena del som berör etnografisk observation ombord på tåg mellan Lund och Malmö, där vi tittar på olika handlingsmönster, relationer mellan resenärer och anställda samt informationsspridning.

5.3. Changing Urban Spaces: Mobile Phones on Trains

Mobilitet förändrar hur människor rutinmässigt betar sig på offentliga platser. Både användningen av kollektivtrafik och mobil telekommunikation är en integrerad del av det dagliga livet och ens självpresentation i de flesta stora städer (Berry & Hamilton 2010, 2). Författarna Berry och Hamilton var intresserade av att studera hur resenärer använder sig av mobila hjälpmedel ombord på tåg för att skapa sin egen privata sfär och valde att genomföra etnografiska observationer och enkäter med olika resenärer (Berry & Hamilton 2010, 114-115). Mobil kommunikation skapar förmåga att ständigt kontakta arbetet, vänner och familj så att privata problem sprids över på offentliga platser. Denna aspekt av mobiltelefonanvändning tas upp av Hjort (2007) som föreslår att mobila medier arbetar för att låta oss gå fritt men ändå

knyta oss till ett evigt koppel. Detta eviga koppel orsakar spänningar i mänskliga interaktioner och självpresentationer på offentliga platser. Mobiltelefonen är multifunktionell och erbjuder olika typer av sociala aktiviteter som kan genomföras under transitering som i sin tur kan omkonfigurera offentliga platser och utrymmen (Berry & Hamilton 2010, 4). Skånetrafiken använder sig av bland annat digitala mediekkanaler för att sprida sin information, där deras applikation *Skånetrafiken* är väldigt central. Många människor använder sig av sina mobiltelefoner varje dag vilket gör innehållet i denna artikel relevant. Mobil kommunikation skapar en länk mellan resenär och förvaltning där applikationen är av betydande karaktär för båda parter.

6. Metod och material

I denna del presenteras en beskrivning av de metodologiska tillvägagångssätt som använts i studien. Tillvägagångssätten är uppdelade under rubriker för att tydliggöra varje steg. Inledningsvis presenteras etnografi som metod samt varför metoden är relevant för studiens syfte, därefter presenteras genomförandet, intervju som metod, urval och avgränsning samt en etisk diskussion. Här diskuteras även för- och nackdelar med metodvalet.

Syftet med metodvalet är att studera resenärers handlingsmönster och kommunikationens betydelse på Lunds centralstation och ombord på tåg mellan Lund och Malmö. Observationer är viktiga inom etnografiska studier men det är även vanligt förekommande att man använder sig av både observationer, intervjuer och andra metoder. När man använder sig av en konstellation med både observationer och exempelvis intervjuer, kallas det för triangulering. Triangulering är en central metod i olika studier eftersom det utgör en bredare uppfattning kring betydelsen av handlingar och olika personers tankesätt. Det är viktigt att man har ett etnografiskt angreppssätt. Etnografi kan alltså ses som en mycket vidgad metod som ger plats för många olika strategier. Fördelen med etnografiska studier är att man kan få en bredare förståelse över det man ämnar studera än om man exempelvis endast genomfört intervjuer (Lalander 2012, 84).

Etnografi är en kvalitativ metod. Etnografiska studier ger den som utför studien möjligheter till tolkning och att en etnografisk studie rymmer en bild av den sociala verkligheten (Bryman 2001, 14). Det är fritt att genomföra anonyma etnografiska studier på offentliga platser men det innebär även att det inte ger mig friheten att observera, dokumentera eller publicera innehåll

där personer kan identifieras utan informerat samtycke. De observationer som genomförts anonymt måste stämma överens med de forskningsetiska principer (dessa diskuteras i punkt 6.5) som förekommer (Kvale & Brinkmann 2009, 77).

I studien använder jag mig av triangulering genom att passivt observera resenärer, tågvärdar och informatörer ute på Lunds centralstation och ombord på tåg, samt genom olika intervjuer. Jag har intervjuat tågvärdar och informatörer för att närmre kunna studera deras roll vid störningar i tågtrafiken och vad deras arbete tillför de situationer som uppstår. Valet av metoden triangulering gör det möjligt för mig som observatör att få en omfattande bild av hur samspelet resenärer emellan fungerar, hur relationen mellan förvaltning och resenär ser ut och hur resenärer agerar och tar till sig den information som förvaltningen sänder ut.

6.1. Observationer

Att agera som en passiv observatör gör det möjligt för mig att studera handlingsmönster närmre än om jag hade informerat resenärerna om vad jag gör för studie och vad studiens syfte är. Genom att agera som en fullständigt dold observatör är varken resenärer eller anställda medvetna om att de observeras. Det är fullt möjligt att agera som en vanlig resenär och studera exempelvis hur tågvärdar arbetar i sin naturliga miljö. Lalander (2012) skriver att när man genomför en passiv observation håller man låg profil och deltar inte aktivt i det som sker eller sägs i observationen (Lalander 2012, 79). Backman (2008) skriver att när man använder sig av observation som metod går man ut och undersöker en händelse eller ett fenomen i sin rätta miljö. Genom att genomföra detta kan man se händelseförloppet (Backman 2018, 10). Lalander (2012) skriver att en fördel med etnografisk observation som metodval är att man som observatör inte fastnar i förutfattade meningar om händelsen eller fenomenet (Lalander 2012, 80). När man genomför etnografiska observationer som en passiv observatör studerar man exempelvis människor, beteenden och kulturer i dess naturliga form. Genom detta perspektiv kan man som observatör få en djup och omfattande förståelse av det man ämnar studera.

6.2. Genomförande

För att kunna genomföra en etnografisk studie med utgångspunkt i att observera tågresenärers handlingsmönster, relationen mellan resenär och förvaltning och kommunikationens betydelse vid störningar i tågtrafiken, valde jag att spendera två dagar på Lunds centralstation. Jag observerade även ombord på tåg mellan Lund och Malmö. Jag befann mig ute på plattformarna på Lunds centralstation bland de resenärer som väntade på inkommande- och avgående tåg, för att studera reaktioner och handlingar.

För att studera detta närmre agerade jag som en passiv observatör och det betyder att jag agerade som en vanlig resenär som hypotetiskt också väntade på ett tåg. Jag observerade även inne på centralstationen för att bland annat studera kommunikationens betydelse och resenärer. Utöver observationerna intervjuade jag tågvärdar och informatörer för att få en uppfattning om hur deras arbete går till samt vad deras arbete och agerande har för betydelse i praktiken.

6.3. Intervjuer

Syftet med intervju som metod i denna studie är att studera kommunikationens betydelse utifrån tågvärdarnas- och informatörernas perspektiv, eftersom de anställda besitter kunskap om de områden som studien berör. Esaiasson et al (2012) hävdar att det finns två allomfattande frågemetoder som kan användas vid intervjuer och det är respondentintervjuer och informantintervjuer (Esaiasson et al 2012, 227). Till studien valdes informantintervjuer och metoden kommer ursprungligen från antropologiska studier men har på senare tid blivit mer vanligt inom samhällsvetenskapliga studier. Metoden innebär att man intervjuar personer som har erfarenhet eller en hög position inom det område man studerar, för att kunna tillföra mer information till studien och för att få en djupare förståelse för området (Marshall 1996, 92).

Informantintervjuer är bäst lämpade till studier vars syfte är att insamla detalj- och informationsrikt material (Tremblay 2009, 680). Författaren skriver att det finns olika kriterier för att identifiera den ideala informanten. Det första kriteriet är betydelsen av informantens formella roll. Det andra kriteriet är att informanten ska vara väl insatt och ha kunskap om området. Det tredje och fjärde kriteriet är att det ska vara naturligt för informanten att vilja förmedla sin information och kunskap vidare till andra. Det femte kriteriet riktar sig till intervjuaren vilket är att det bör vara välkänt för intervjuaren att informanten, beroende på dess roll, kan ha vinklade svar för egen vinning (Tremblay 2009, 692).

Syftet med forskningsprojekt är att få belyst det tema och de forskningsfrågor som valts ut i det aktuella projektet. Man skiljer på öppna och mer strukturerade eller fokuserade intervjuer. I en öppen intervju är målsättningen att informanten ska berätta så fritt som möjligt om sina erfarenheter (Dalen 2015, 30). Jag har i min studie valt att fokusera på semi-strukturerade intervjuer med tågvärdar och informatörer eftersom jag utgår från en förbestämd intervjuguide men med utrymme för följdfrågor.

6.4. Urval och avgränsning

För att utföra denna studie valde jag att observera resenärer, tågvärdar och informatörer, samt intervju tågvärdar och informatörer ute på sina arbetspass eftersom de står för

kommunikationen i praktiken. Jag valde att genomföra observationer och intervjuer på Lunds centralstation för att lättare kunna studera och förstå hur resenärer och anställda agerar på händelser i tågtrafiken.

Jag valde att observera miljön, intervjua tågvärdar och informatörer på Lunds centralstation och tågvärdar ombord på tåg mellan Lund och Malmö eftersom Lunds centralstation är en av flera stora centrala tågstationer där många människor vistas. Jag vet även av egen erfarenhet att det ofta förekommer personalbyte av anställda på Lunds centralstation, vilket gör det möjligt för mig att hitta tågvärdar och informatörer att intervjua. Nackdelen med att intervjua anställda på detta sätt är att de inte vill ställa upp på grund av att de kan känna sig osäkra av att prata om sitt företag, eventuellt har de inte tid att stanna och svara på frågor, samt att de eventuellt inte ger några svar alls beroende på hur stressiga deras arbetsdagar kan vara. De positiva aspekterna av att intervjua anställda under sina arbetspass är däremot att man kan få tag på tågvärdar och informatörer i deras arbetsmiljö, se hur de agerar och hanterar olika händelser, samt att det kan gynna ens studie beroende på hur utförliga svar man kan få i stunden.

6.5. Etisk diskussion

När man genomför personliga intervjuer med anonyma informanter är det viktigt att man är medveten om de etiska aspekter som finns. I denna studie har jag valt att följa fyra forskningsetiska bestämmelser vilket är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet samt nyttjandekravet. Informationskravet innebär att man som intervjuare ska informera informanterna om vad deras uppgifter ska användas till och vad de som deltagare har för rättigheter i projektet. Som intervjuare ska man informera informanterna att det är frivilligt att delta i projektet och att de har rätt att avbryta sin medverkan. Samtyckeskravet innebär att informanterna ska lämna sitt samtycke om att delta i projektet. Konfidentialitetskravet innebär att man som intervjuare bör underteckna en förbindelse och informera informanterna om tystnadsplikt beträffande uppgifter som kan vara identifierbara för deras deltagande. Nyttjandekravet innebär att de uppgifter som är insamlade enbart får användas i vetenskapligt syfte för projektet (Vetenskapsrådet 1990, 7 – 14).

Alla tågvärdar och informatörer som intervjuades har blivit informerade om studiens syfte, vem jag är och vad deras deltagande i studien innebär. Jag har även poängterat att intervjun är frivillig och att den när som helst kan avbrytas. Informanterna är väl medvetna om att svaren används i utbildningssyfte. Utöver de fyra forskningsetiska bestämmelserna som jag har utgått ifrån, har jag även valt att anpassa mina frågor på så sätt att de inte är av känslig karaktär. Målet

med mina intervjuer är att ingen ska känna obehag, utan att intervjun ska vara lättsam och bekväm. Under mina observationer har jag inte använt mig av information som kan identifiera vissa personer eller liknande eftersom de resenärer som observeras också är helt anonyma.

7. Resultat och reflektion

Det empiriska material som har inhämtats genom etnografiska observationer behandlar människors handlingsmönster både på Lunds centralstation och ombord på tåg. Observationerna har genomförts under två dagar. Materialet behandlar även hur människor påverkas av de störningar som förekommer i tågtrafiken och hur resenärer förhåller sig till informationen. I denna del presenteras även de resultat som har inhämtats genom intervjuer med tågvärdar och informatörer. Materialet diskuteras och analyseras mer djupgående tillsammans med teori och tidigare forskning i analysen.

7.1. Etnografiska observationer på Lunds centralstation

Fredag

Fredagsmorgonen den första februari 2019 begav jag mig mot Lunds centralstation för att observera tågresenärers- och tågvärdars rörelser samt verkligheten i tågtrafiken under morgonens rusningstrafik bland vimlet av människor. Jag observerade under fredagen både ute på plattformarna och inne i Lunds vänthall vid centralstationen. Väl ute på plattform ett denna tidiga morgon kunde jag se människor väntandes på tåg både på spår ett, två och tre tills mängden människor skymde min syn över de resterande plattformarna. Jag kunde konstatera att många resenärer väntade på tåg mot Malmö Central. Just den här morgonen ändrades avgångstiderna för tåg på plattform ett och två till en senare ankomsttid, och kort därefter meddelades förseningarna via centralstationens högtalarsystem. Öresundståget mot Malmö Central hade drabbats av ett signalfel mellan Hässleholm och Lund. Vid denna tid stod jag på plattform ett precis under den stora tågbron där rulltrapporna ständigt var igång. Luften var kall och människors varma andetag blev som vit rök genom morgontimmarnas kyla.

Efter ytterligare några minuters väntan ändrades tågens tidtabeller igen för plattform ett och två, och resenärerna runt omkring mig insåg att de skulle behöva vänta ännu längre på sitt redan sena tåg mot Malmö. Vid den här tiden såg jag hur resenärer började gå fram till den stora skärmen där tidtabeller för alla tåg fanns i hopp om att det skulle finnas ett annat tåg de kunde

åka med som inte var försenat. När tidsändringen ljöd ur centralstationens högtalarsystem tog en del resenärer upp sina mobiltelefoner och gick in på Skånetrafikens app för att få en överblick över tågförseningarna. Många resenärer gick därefter från plattformarna med riktning mot rulltrapporna vid den stora tågbron, de åkte upp för rulltrapporna där de ställde sig och blickade ut över horisonten där tåg från bland annat Hässleholm, Helsingborg och Eslöv skulle ankomma.

Precis som andra resenärer gick även jag upp mot den stora tågbron för att observera detta handlingsmönster med förhoppningarna att kunna förstå resenärernas tankesätt och val av plats. Väl uppe på tågbron kunde man se dimman skära genom den kalla morgonluften när man blickade ut över tågspåren. Efter att jag väntat uppe på tågbron en stund förstod jag resenärernas agerande, från tågbron kunde man nämligen lättare få en uppfattning om vilka potentiella tåg som skulle anlända till plattformarna först, oavsett vad tågtabellerna visade. Valet av att stå på bron och studera vilka tåg som anländer först till plattformarna ser jag som en reaktion på att man som resenär inte litar på den information som Skånetrafiken sänder ut och att man istället som resenär väljer att se det med egna ögon. Därefter gick jag över till andra sidan av tågbron med min kropp riktad mot plattformarna där jag såg att allt fler resenärer observerade varandras handlingsmönster och förflyttade sig mellan spåren. Jag ser även denna händelse som en reaktion på resenärernas bristfälliga tillit till förvaltningen, att resenärer bortser från information och istället förlitar sig på andra resenärers ageranden. Skånetrafiken som förvaltning har tidigare fått dåligt omdöme av sina resenärer gällande bristfällig kommunikation och tågens punktlighet, vilket i stressiga situationer gör att resenärer bortser från informationen och tar första bästa tåg som de själva ser inkomma. Allt fler resenärer väntade på de plattformar där Öresundståg skulle anlända istället för att vänta kvar på sitt Pågatåg. Öresundståg går direkt till Malmö Central från Lund Central medan Pågatågen stannar på mellanstationer som exempelvis Hjärup, Åkarp och Burlöv (Bilaga 8).

När de sena tågen väl rullade in till Lunds centralstation öppnades dörrarna och resenärer steg av. Vad jag kunde urskilja ur folkmassorna var att det var många ungdomar som antagligen var sena till skolan, samt många resenärer som såg ut att vara på väg till sitt arbete. Så fort alla resenärer hade stigit av tågen fylldes de lika snabbt igen med fler resenärer. Plattformarna tömdes snabbt på människor och sist kvar stod tågvärdarna som signalerade till lokförarna att tågen var redo för avfärd. Innan dörrarna stängdes ljöd tågens högtalarsystem att dörrarna var redo att stängas, och först iväg åkte det försenade Öresundståget och kort därefter åkte Pågatåget.

Efter några timmar ute på plattformarna begav jag mig mot vänthallen som ligger inne på Lunds centralstation. Innanför husets gula väggar var det mycket rörelse. Många resenärer passerade den stora lokalen till- och från plattformarna. Precis som tidigare den dagen förekom det även nu störningar i tågtrafiken och ur centralhusets högtalarsystem hörde man information om signalfel.

Under eftermiddagen begav jag mig ut till plattformarna för ytterligare en observation. Vid denna tid förekom det inga störningar i tågtrafiken vad jag kunde avläsa på skärmarna över tidtabeller. Jag granskade även förvaltningens applikation *Skånetrafiken* gällande information om spårfel eller liknande men det förekom inte. Denna eftermiddag stod det många resenärer på de olika plattformarna och främst på plattform fyra och fem vars tåg oftast går till Helsingborg, Kristianstad, Hässleholm, Kalmar och Eslöv. Stämningen ute på plattformarna verkade lugn och positiv, resenärerna verkade glada över att det äntligen var fredag.

Lördag

Lördagen den nionde mars 2019 begav jag mig mot Lunds centralstation ytterligare en gång för att observera olika händelseförlopp på centralen. Precis som under fredagen började jag observera ute på plattformarna under morgonen och förmiddagen. Under denna tidiga förmiddag var det lugnt på centralen samt att det inte var så många resenärer som skulle åka med kollektivtrafiken. Det jag redan här kunde konstatera var att stämningen på plattformen var lugn och de resenärer som befann sig på centralen verkade inte behöva stressa till något. Resenärerna verkade upptagna med sina egna tankar och funderingar. Under förmiddagen förekom det ett enstaka signalfel som resulterade i några minuters försening, men det verkade inte störa de resenärer som skulle åka med det försenade tåget. Tågförseningar är inte något utöver det vanliga och de befintliga resenärerna verkade inte reagera så mycket på informationen om förseningen. Under helger kan stämningen på centraler vara något annorlunda jämfört med veckodagar eftersom många resenärer oftast är lediga från arbeten och skolor på helgen.

Under eftermiddagen befann sig betydligt fler resenärer på Lunds centralstation. Efter en stund ute bland resenärerna ljöd centralhusets högtalare och fångade resenärernas uppmärksamhet. Det förekom ett spårbyte för tåg mot Helsingborg från spår sex till spår fem och tåget skulle avgå enligt planerat. Efter meddelandet om spårbytet började resenärer på spår sex förflytta sig till spår fem i en hastig fart. Jag tittade på den stora skärmen med tidtabeller och kunde se att detta meddelande sändes ut endast fyra minuter innan tåget skulle avgå, vilket innebar att man

fick förflytta sig direkt för att hinna med tåget. Folk följde strömmen av resenärer och strax därefter stod det väldigt många resenärer som tryckte vid plattformens kant. Som van resenär visste jag att när det vistas många människor på samma plattform brukar det betyda att något har hänt i tågtrafiken, antingen ett signalfel, en tågförsening eller som i detta fall, ett spårbyte. Efter en stund studerade jag Skånetrafikens applikation och kunde avläsa att felet berodde på ban-arbete på sträckan mellan Lund och Helsingborg. I appen stod det att det kunde förekomma tågförseningar ett tag framöver. Denna händelse kan för resenärer innebära att de måste tänka om kring sina pendlingsmöjligheter längre fram för att undvika fler försenade tåg. Tåget rullade därefter in på det nya spåret, människor steg ombord och iväg åkte tåget mot Helsingborg.

Jag gick sedan över mot spår tre för att studera eventuella händelser. När jag åkte ner med rulltrappan från den stora tågbron kunde jag se på plattformens informationsskylt att det inkommande tåget var ett kort tåg. Detta betyder att tåget inte har lika många vagnar som det vanligtvis har. Resenärerna tog till sig informationen och längre bort mot den riktning som tåget skulle åka mot. Det är vanligt förekommande att vissa tåg har färre vagnar och som resenär gör man det strategiska draget att gå längre fram, på så sätt kommer man ombord på tåget snabbare och förhoppningsvis hittar en sittplats.

Jag har tidigare haft det svårt att studera informatörernas roll i praktiken på Lunds centralstation eftersom de inte verkar arbeta lika frekvent som andra anställda. Utifrån min uppfattning finns de endast vid centralerna om det sker någon större störning i tågtrafiken som resenärerna bör veta om på plats. Informatörer skapar en möjlighet till tvåvägskommunikation. Men fredagen den 31 maj 2019 begav jag mig ner till Lunds centralstation för andra ärenden och lyckades se två informatörer. Jag tog tillfället i akt och observerade en stund av deras arbete. Just denna dag förekom det ett stort vägarbete vid centralen vilket ändrade all busstrafik och alla busshållplatser fick nya tillfälliga platser. Jag förstod direkt att informatörerna måste ha en koppling till vägarbetet för att ge resenärer information och vägleda dem angående hur de ska ta sig från centralen och vidare till sina destinationer. Informatörerna stod i Skånetrafiken-uniform och hade sina gula västar på sig.

Informatörerna befann sig nära den stora tågbron vid rulltrapporna, vilket var ett strategiskt val från deras sida. Vid rulltrapporna finns det stora informationspaneler med information och det är vanligt att resenärer står där för att hitta information om sitt tåg. Genom att stå vid informationspanelen är informatörerna mer synliga och kan svara på resenärernas frågor. Jag befann mig på centralstationen under förmiddagen och det var en relativt lugn stämning. Informatörerna stod och pratade med varandra, såg glada ut och hälsade på alla som gick förbi.

De ger förvaltningen ett trevligt ansikte utåt och ger resenärerna en känsla av att man kan fråga dem om man undrar något. De finns tillgängliga för resenärer som har frågor om kollektivtrafiken, om det sker någon störning eller bara allmänt om vilket spår deras tåg går ifrån. Informatörerna såg ner på sina skor, ändrade sin hållning och handrörelser relativt ofta vilket visade på att de var rastlösa. Det var inte så mycket aktivitet denna förmiddag och inte så många resenärer syntes till, vilket ledde till att informatörerna inte hade så mycket att göra. Jag tittade upp på tågtabellerna och just där och då kunde jag inte se någon störning i tågtrafiken. Jag förmodar att de arbetade just den dagen på grund av vägarbetet precis utanför centralen som påverkade busstrafiken.

7.2. Observation ombord på tåg mellan Lund och Malmö

Jag valde att observera resenärer och miljön ombord på tåg mellan Lund och Malmö för att studera tågvärdarnas roll på ett tydligare plan, informationsspridning samt studera om det även här förekommer eventuella handlingsmönster bland resenärerna. Jag valde att åka med ett Pågatåg under fredagseftermiddagen den första februari 2019 eftersom de stannar på mellanstationer vilket ger mig tid att observera. Mitt tåg avgick från spår ett och jag ställde mig på plattformen cirka fem minuter innan tåget beräknades att rulla in på centralen. Ute på plattformen stod ett flertal resenärer som väntade på samma tåg och efter några minuter meddelades en tågförsening gällande vårt tåg på cirka fem minuter. Orsaken var ett signalfel mellan Eslöv och Örtofta.

Strax efter en fem minuters väntan anlände tåget och alla resenärer gick ombord. När tåget väl passerat Lund stannade det plötsligt till på grund av att ett Öresundståg skulle passera. Via högtalarsystemen på tåget meddelades informationen om att vi stod stilla på grund av ett kommande tåg, både på det svenska och det engelska språket. Efter några minuters väntan var vi åter i rullning och vårt tåg anlände på Malmö centralstation cirka tretton minuter efter beräknad ankomsttid.

Under min observation ombord på Pågatåget mellan Lunds- och Malmös centralstationer upplevde jag att tågvärderna blev ganska ensamma vid just tågförseningen. När Pågatåget stannade för att låta Öresundståget köra förbi såg jag resenärer tittandes på sina armbandsur då tåget redan var lite försenat. Några resenärer frågade den förbipasserande tågvärderna om när tåget skulle börja köra igen, och dessvärre hade tågvärderna inte svaret på frågan utan berättade att tåget förmodligen skulle börja köra snart. Resenärernas reaktioner på tågvärdens svar var irriterande blickar och vissa resenärer suckade. Som resenär vill man ha svar på varför tåget är

försenat och vart man skall någonstans när tågen väl anländer till den aktuella tågstationen vid tågbyte. Jag upplevde att den tågvärd som jag stötte på visade sig väldigt osäker och inte särskilt tillmötesgående mot de resenärer som sökte kontakt. Resenärer verkar ofta väldigt stressade vid tågförseningar på grund av att de inte vet vart de skall ta vägen eller vid vilken tid tåget beräknas vara framme.

När jag åkte med detta tåg som var försenat upplevde jag att informationen om tågförseningen inte upprepades så många gånger ombord på tåget. Jag upplevde också att man inte såg mycket av tågvärden, vilket kan ha att göra med att det är mycket folk ombord men även att tågvärdarna oftast jobbar ensamma under sina arbetspass.

7.3. Intervjuer med tågvärdar

Utifrån de fem informantintervjuerna som genomförts med Skånetrafikens tågvärdar på Lunds centralstation och ombord på tåg, har jag kommit fram till att de intervjuade tågvärdarna inte anser att störningar i tågtrafiken är ovanliga händelser. De är vana vid att det sker tågförseningar relativt ofta och informanterna berättade att det är något man lär sig leva med.

Tågvärdarna är vana vid att kommunicera och sprida information vidare till sina resenärer. De får sin information om händelser i tågtrafiken genom telefonsamtal med förvaltningen eller via ett telefonmeddelande, som de sedan ska förmedla vidare. Tågvärdarna kan ses som en mediekanal som förvaltningen bland annat använder sig av för att förmedla information vidare till resenärer ute på plattformar och ombord på tåg. Informationen sprids även till resenärer via högtalarsystem som upprepas både på det svenska språket och det engelska språket. Informanterna berättade att en av deras arbetsuppgifter är att de ska gå fram och tillbaka mellan olika tågvagnar för att se om det är någon resenär som har frågor eller behöver hjälp.

De officiella riktlinjerna är att tågvärdarna ska sprida och upprepa den information som de har mottagit från förvaltningen, ut till sina resenärer ett flertal gånger. Utifrån mitt intervjumaterial kan man se likheter i Shannon och Weavers kommunikationsmodell. Skånetrafiken sänder information och budskap via en mediekanal, vilket i detta fall är tågvärdarna, som de sedan ska förmedla vidare till resenärerna som är mottagarna. Tågvärdarna förmedlar information till resenärer genom högtalarsystem och genom att spendera så mycket tid som möjligt bland passagerarna. Det handlar om att synas, höras och att vara tillgänglig berättar informanterna. Genom tågvärdarnas tillgänglighet ombord på tåg och ute på plattformar skapas det en tvåvägskommunikation vilket betyder att resenärerna har en möjlighet att återkoppla och ge

feedback på den information som de mottagit. Tvåvägskommunikation kan även minska risken för brus och missuppfattningar.

Jag ställde en fråga gällande informella strategier bland tågvärdarna vid händelser i tågtrafiken och informanterna berättade att de inte reflekterade över detta, utan att de beskrev det som att Skånetrafikens tågvärdar löser situationer efter bästa förmåga. Informanterna kunde vid enstaka tillfällen uppleva att de inte erhöll den information som hade behövts för att kunna besvara resenärernas frågor. En tågvärd berättar följande ”Personligen försöker jag alltid svara ärligt på resenärernas frågor även om jag inte har all den information som egentligen hade behövts. Resenärerna blir ofta upprörda då men jag tror att det är värre att förmedla felaktig information” (Bilaga 3).

En av mina frågor till tågvärdarna handlade om krishantering i form av hur de upplever tågförseningar och andra störningar i tågtrafiken. Om de anställda anser att tågförseningar kan klassas och upplevas som kriser samt om de använder sig av kriskommunikation vid störningar i tågtrafiken för att underlätta för förvaltning och resenärer. Valet av frågan handlar om att kriser kan upplevas på olika sätt. En tågförsening behöver inte vara en kris för de anställda men det kan vara en kris för resenärerna. De intervjuade tågvärdarna anser att de inte använder någon form av kriskommunikation. De var eniga om att det förekom en problematik vid spridning av information vid tågförseningar men de ansåg inte att det kunde upplevas som en kris, utan rättare sagt att det är en del i deras arbete. Eftersom det förekommer brister i deras informationsspridning är risken för brus och andra störningar mer centralt. De får enbart upplärning i hur man skall arbeta på tågen och inte hur man ska kommunicera vid speciella situationer, som exempelvis vid en tågförsening. Eftersom de inte anser att en tågförsening bör klassas som en kris, har de ingen utbildning inom det området.

7.4. Intervjuer med informatörer

Under mina intervjuer med två informatörer på Lunds centralstation fick jag reda på att de i vanliga fall arbetar som tågvärdar ombord på Skånetrafikens tåg. Vid somliga händelser i buss- och tågtrafiken ombeds de att gå av, sätta på sig gula västar och hjälpa förvaltningen med att sprida information till resenärer. Då får de benämningen informatörer eller Gulvästar. Jag ställde en fråga kring deras tillgänglighet, om de alltid finns tillhands för resenärerna och de berättade att informatörer alltid finns tillgängliga men inom olika områden beroende på hur trafiken ser ut. De arbetar oftast som tågpersonal men det är även vanligt förekommande att man ser dem klädda i gula västar.

Deras närmsta kontakt ska vara deras arbetsgivare från det företag som de är anställda genom men beroende på hur mycket deras kontaktperson har att göra, hör de av sig till Trafikinformationscentralen, även kallat TIC, för vidare information. Tågpersonalen är anställda av företag som Skånetrafiken samarbetar med. Informatörerna berättade att de själva ringer TIC för att få en uppdaterad prognos över den information som de ska sända ut till resenärerna. De har även en intern applikation i sina telefoner där de kan hitta uppdaterad information om den aktuella händelsen, ifall Trafikinformationscentralen har fullt upp med att försöka lösa de situationer som uppstår.

Informatörerna berättade att det finns två sorters ”Gula västar” och det är Gulvästkoordinatören och informatörer. Gulvästkoordinatören är den person som har kontakt med Trafikinformationscentralen och rapporterar in till TIC om hur läget ser ut från centralen. Den person som först skickar in sina uppgifter och sitt mobilnummer blir Gulvästkoordinator. Trafikinformationscentralen lägger sedan ut kontaktuppgifterna till informatörerna så att de vet vart de ska vända sig om något uppstår.

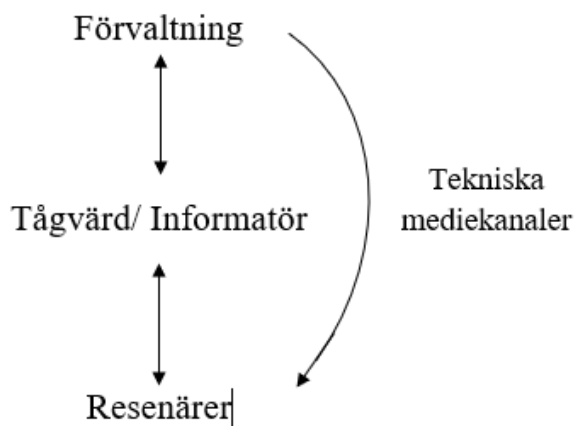
Gulvästarnas uppgifter är att synas och finnas till för de resenärer som har frågor gällande tågtrafiken. De ska sända ut information som de har mottagit från Trafikinformationscentralen och från sin applikation. Ibland ropar de även ut information för att uppmärksamma de resenärer som bland annat ska åka med ersättningsbussar. Informatörerna arbetar ständigt med Trafikinformationscentralen och sina arbetsgivare samt att de alltid ska ha uppdaterad information om trafikhändelserna för att kunna sprida vidare rätt information. Precis som tågvärdarna använder förvaltningen sig av informatörer som medier för att nå ut till resenärer. Informatörerna får information från förvaltningen eller Trafikinformationscentralen som de sedan ska sända vidare. Även här är tvåvägskommunikationen centralt.

8. Analys

Shannon och Weavers kommunikationsmodell (1964) har en central betydelse för spridning av information mellan parter och man kan tydligt se att kommunikationsmodellen har tillämpats på Skånetrafiken. Förvaltningen förmedlar information till sina resenärer genom högtalarsystem, deras applikation *Skånetrafiken*, informationstavlor, skärmar över tidtabeller men även genom sina tågvärdar, informatörer och andra anställda. När förvaltningen använder sig av tekniska hjälpmedel för att sprida information till sina resenärer uppkommer det en så kallad envägskommunikation som betyder i detta fall att resenärerna inte har någon möjlighet att svara på informationen eller återkoppla till förvaltningen. Envägskommunikation är väldigt

vanligt inom större företag och det används ofta vid massutskick. Begreppet envägskommunikation i praktiken hos Skånetrafiken betyder att de som sändare förmedlar information via sina tekniska mediekanaler, vilket är högtalarsystem, deras applikation, informationstavlor och skärmar över tidtabeller, till sina resenärer som blir mottagarna. Genom dessa olika mediekanaler kan resenärerna inte återkoppla till Skånetrafiken på ett naturligt sätt om hur de tolkar informationen.

Skånetrafiken använder sig även utav tågvärdar och informatörer när de vill förmedla viktig information till passagerarna. De anställda kan betraktas som fysiska mediekanaler och den tidigare nämnda envägskommunikationen utvecklas till tvåvägskommunikation, vilket gör att det skapas en återkopplingsfaktor. De anställda förmedlar information som resenärer sedan kan ge feedback på. Informatörerna och tågvärdarna blir då resenärernas närmsta kontakt till



förvaltningen. Om förvaltningen enbart skulle använda sig av envägskommunikation skulle uppkomsten av brus ske i en allt större omfattning. Dock kan brus även förekomma i en tvåvägskommunikation men i mindre skala. Bruset kan uppkomma i samband med att Skånetrafiken sänder ut felaktig information på deras tekniska mediekanaler, utebliven

(Figur 2) information, missuppfattningar i form av att man inte uppfattar de meddelanden som förvaltningen sänder ut via sina högtalarsystem samt att resenärer kan avkoda budskap och information på ett felaktigt sätt. Skulle brus uppstå i en tvåvägskommunikation hos Skånetrafiken kan det bero på att tågvärdar och informatörer har mottagit fel information från förvaltningen som de sedan sprider vidare till andra samt att även de anställda kan avkoda information på ett felaktigt sätt.

De intervjuade informatörerna och tågvärdarna berättade att det kan bildas brus internt och de ansåg att de ibland står utan information om specifika händelser och att de därför inte kan hjälpa resenärer med frågor. Händelser som dessa kan göra att tågvärdarna och informatörerna hamnar i trängda situationer mellan förvaltning och intressenter samt att förtroendet för förvaltningen brister. I en artikel från november 2018 intervjuas några informatörer på Lunds centralstation kring kommunikationen internt och externt, där de berättar att de ska ge resenärerna information trots att den kan vara bristfällig. Att det är fel information som sänds ut och att informatörerna får gå in på olika mediers nyhetssajter för att söka efter information själva (SVTnyheter, 2018).

Utifrån mitt intervjumaterial och denna artikel kan man se ett mönster, att händelser där anställda anser att deras information är bristfällig är vanligare än vad man kan tro, att de inte får det stöd från förvaltningen som de behöver. Under mina intervjuer med informatörerna berättade de att Trafikinformationscentralen och deras arbetsgivare inte alltid har tid eftersom de har fullt upp med att försöka lösa de situationer som uppstår. En informatör berättade följande ”Vi försöker hela tiden ha uppdaterad information om de händelser som kan förekomma för att ge resenärerna det bästa svaret, men det händer att vi ibland inte har rätt information och det beror ibland på att vårt företag och Trafikinformationscentralen har fullt upp med att försöka lösa situationerna” (Bilaga 6). Eftersom anställda då behöver ta till olika åtgärder och söka sig till information från externa parter som nyhetssajter skapas det en ytterligare mediekanal.

Utifrån mina observationer får jag uppfattningen av att resenärer litar på den information som förvaltningen förmedlar till en viss gräns. I rusningstrafik och stressartade situationer där tågförseningar kan vara ett faktum väljer resenärer att följa andra resenärers handlingsmönster och reaktioner. Resenärers handlingsmönster den första februari 2019 när resenärer stod uppe på tågbron för att studera tågtrafiken på egen hand tyder på att de inte litar på den information som förvaltningen sänder ut. Detta ser jag som en faktor till att resenärer tar egna aktiva val för att försöka undvika fler tågförseningar. Men trots att resenärer har lågt förtroende för förvaltningen väljer de att studera informationspaneler, skärmar över tidtabeller och förvaltningens applikation *Skånetrafiken*. Detta tyder på att även om de tvivlar på informationen så är resenärerna beroende av den.

Informatörerna kan vara en stor tillgång för förvaltningen eftersom de finns tillgängliga för resenärerna vid frågor på centralstationerna, ger utrymme för tvåvägskommunikation för att minska brus och ger Trafikinformationscentralen en lägesrapport på markplan. Men trots förvaltningens engagemang att göra kollektivtrafiken bättre och mer effektiv finns det fortfarande orosmoment. Skånetrafiken får kritik gällande sitt sätt att sprida information och dess kvalité, vilket ses som en faktor till resenärernas missnöje och mistro. Låg trovärdighet för förvaltningen kan ses som en anledning till resenärernas olika handlingsmönster, att resenärer inte litar på den information som förvaltningen sänder ut och att de istället väljer att se händelseförloppen med egna ögon.

Orvar Löfgren (2008) skriver i sin studie att man som resenär har lärt sig att skapa sin egen privata sfär i folkmassor, att vi är tränade i att observera andra utan att stirra, hur man kan gömma sig bakom sin materiella egendom och försvinna i bakgrunden. Löfgren skriver att detta

är något som har utvecklats från första generationen av järnvägs-resenärer och utifrån mina observationer ser man att dessa handlingsmönster fortfarande finns kvar. Genom att sitta med sin mobiltelefon eller andra materiella föremål kan man exempelvis avskärma sig från andra resenärer en stund och försvinna ut i sina egna tankar. Även jag som observatör kunde studera andra resenärer utan att någon förstod att jag var där av ett annat syfte än att just vänta på ett tåg.

Precis som Berry och Hamilton (2010) skriver har mobiltelefoner fått en global utveckling inom mobil telekommunikation och människor är ständigt uppkopplade. Både Berry och Hamilton (2010) samt Watts (2008) skriver förändrar mobilitet hur människor rutinmässigt beter sig på offentliga platser. Dels vill man påskynda sin väntan och man kan lyssna på musik men även för att avskärma sig från omgivningen en stund. Samtidigt som man är en resenär bland alla människor, är man även i sin egen värld och i sin egen sfär. Allt runt omkring har inte längre någon betydelse. Som passiv observatör höll jag mig i bakgrunden. Ingen förstod att jag var på centralen för ett annorlunda syfte eftersom jag agerade som en vanlig resenär. Jag kunde observera, titta och lyssna på andra resenärer utan att någon skulle anse att det var något märkvärdigt. Precis som andra resenärer väntade jag också på ett tåg. I Watts artikel från 2008 beskriver hon hur resenärer skapar sin egen sfär vilket man även kan se bland Skånetrafikens resenärer. Vid störningar i tågtrafiken sänder förvaltningen ut information via sina högtalare, vilket leder till att dessa bubblor går sönder och resenärerna kommer tillbaka till verkligheten. Man kan se att dessa bubblor spräcks genom att resenärer exempelvis tittar upp från sina mobiltelefoner eller tar av sig hörlurarna för att lyssna på trafikmeddelandet. Löfgren (2008) diskuterar även begreppet nervös i sin underkategori ”res-feber”, att man kan se fenomenet bland resenärer i hur de försöker kontrollera detta tillstånd genom att hålla i materiella föremål. Resenärerna på Lunds centralstation höll i föremål som nycklar, mobiltelefoner och hörlurar, men det var svårt att urskilja detta beteende bland resenärerna eftersom jag förmodar att de endast försökte påskynda sin väntan. Eftersom tågförseningar är vanligt förekommande får man ofta vänta på sitt sena tåg en stund. Dock kunde man se resenärernas faktiska ansiktsuttryck som jag förmodar visade på irritation över förvaltningens sätt att hantera tågtrafiken.

9. Svar på frågeställningar och slutsats

Genom studiens empiriska material i form av etnografiska observationer och intervjuer har vi fått möjligheten att studera förvaltningen utifrån resenärers- och anställdas perspektiv. Hur förvaltningen hanterar trafikhandlingar, resenärers handlingsmönster, hur förvaltningen förmedlar information via olika mediekkanaler till resenärer och anställda, samt hur väl den

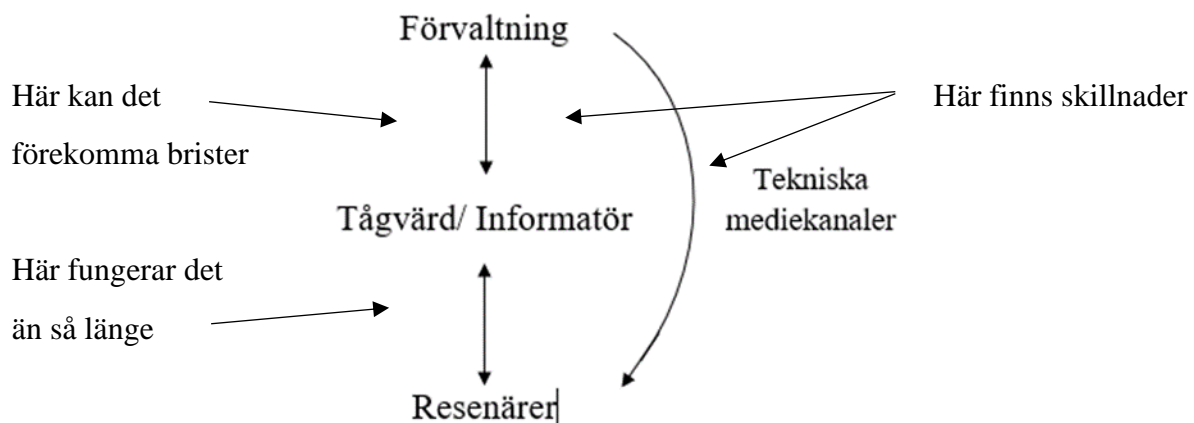
fungerar i praktiken. Eftersom förvaltningen uppmanar människor att resa mer kollektivt förväntar man sig en kollektivtrafik som fungerar för alla involverade parter, men i dagsläget förekommer det brister som påverkar resenärernas förtroende för förvaltningen.

Under mina etnografiska observationer har jag studerat flera olika handlingsmönster bland tågresenärer på Lunds centralstation och ombord på tåg mellan Lund och Malmö. Dessa handlingsmönster innefattar bland annat att resenärer ställer sig på den stora tågbron på Lunds centralstation för att studera inkommande tåg, att de står och läser av skärmarna med tidtabeller för att se om det finns andra tåg man kan åka med, resenärer förlitar sig mer på andra resenärer än på förvaltningen vid störningar i tågtrafiken, på så sätt att de gör samma aktiva val och exempelvis byter tågspår. Ett annat handlingsmönster som jag kunde studera var att vid störningar i tågtrafiken tog en del resenärer upp sina mobiltelefoner för att granska förvaltningens applikation *Skånetrafiken* och undersöka om informationen stämde överens med vad för information som förvaltningen hade sänt ut på övriga mediekanaler. Vid tåg med få vagnar gjorde resenärer det strategiska valet att gå långt fram i tågets riktning med förhoppningarna att kunna gå ombord tidigt och hitta sittplats. Resenärernas olika handlingsmönster tyder på att man saknar tillit till förvaltningen eftersom störningar i tågtrafiken är vanligt förekommande samt att det finns brister i förvaltningens sätt att sprida information internt och externt vilket påverkar både resenärer och anställda.

Även om resenärer har lågt förtroende för Skånetrafiken är de beroende av den information som förvaltningen sänder ut. Tågvärdar och informatörer bidrar till tvåvägskommunikation och blir fysiska länkar mellan resenär och förvaltning. Tågvärdar och informatörer arbetar med att underlätta resenärernas resor samtidigt som de hjälper Skånetrafiken med rapporter över markplan, vilket betyder att de har en central och viktig roll för både resenärer och förvaltning. Dock kan de anställda hamna i trängda situationer om de besitter fel information eller inte innehar någon information alls om de situationer som kan uppstå. Eftersom de anställda blir resenärernas direktkontakt med förvaltningen förekommer det situationer där de anställda får handskas med irriterade resenärer, vilket kan bero på att resenärer inte får den information som de behöver.

Dessa handlingsmönster som resenärerna utför är inget man tänker på i vanliga fall utan precis som Orvar Löfgren diskuterar är det något man lär sig som resenär och till slut har de utvecklats till reflexer. Man ser hur tågtrafiken uppträder och förhåller sig till den. Även om förvaltningen själva påstår att de har ansvaret från det att man har köpt biljett tills att man är framme på sin destination, så hade det eventuellt inte gått lika smidigt om inte resenärerna själva hade agerat.

Förvaltningen använder sig av många olika sorters mediekanaler när de vill förmedla vidare information till sina resenärer. Genom deras digitala mediekanaler som exempelvis högtalarsystem, deras applikation *Skånetrafiken*, informationspaneler och skärmar över tidtabeller skapas det en så kallad envägskommunikation som inte ger resenärer en möjlighet till respons. Men genom att använda sig av tågvärdar och informatörer finns möjlighet för tvåvägskommunikation som kan minska uppkomsten av brus. Dock ligger dessa mediekanaler och skaver mot varandra eftersom det förekommer brister i informationsspridningen. De olika kanalerna kan vara osynkroniserade och innehålla information som inte stämmer överens med resterande kanaler. Även de anställda kan ibland känna att de står utan rätt information och får då söka sig till olika mediasajter för att hitta information kring olika händelser.



Utifrån det material jag har inhämtat och de resultat jag har fått drar jag slutsatsen att resenärers handlingsmönster finns av en anledning, att det förekommer brister i kommunikationen trots att förvaltningen försöker stötta upp så mycket det går. Resenärerna påverkas av detta men inte i den grad att dessa störningar kan klassas som kriser anser förvaltningen. För att förvaltningen ska få upp sitt förtroende bland resenärer och anställda anser jag att de bör lägga mer fokus på att synkronisera sina digitala mediekanaler med de fysiska mediekanalerna. Resenärer är beroende av trafikinformation oavsett vad de har för åsikter om själva förvaltningen. Utan de tågvärdar, informatörer och alla internt anställda hade resenärerna inte kunnat resa kollektivt. Det är det interna samarbetet som gör det möjligt för resenärer att resa varje dag, vilket gör att man måste stötta upp internt för att det ska fungera externt.

10. Litteraturlista

10.1. Tryckta referenser

- Backman, J. (2008) *Rapporter och uppsatser*. Studentlitteratur AB: Lund.
- Berglez, P, Olausson, U. (2009). *Mediesamhället: centrala begrepp*. Studentlitteratur.
- Berry, M, Hamilton M. (2010). *Changing Urban Spaces: Mobile Phones on Trains*. RMIT University.
- Dalen, M. (2015). *Intervju som metod*. Malmö: Gleerups utbildning.
- Esaiasson, P, Gilljam, M, Oscarsson, H & Wängnerud, L. (2012). *Metodpraktikan: konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Norstedts juridik
- Kvale, S, Brinkmann, S. (2009). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Enschede: TPB
- Lalander, P. (2012). *Observationer och etnografi*. I Ahrne, G, Svensson, P. Handbok i kvalitativa metoder. Malmö: Liber
- Larsson, L. (2014). *Tillämpad kommunikationsvetenskap*. Lund: Studentlitteratur.
- Löfgren, O. (2008). *Motion and Emotion: Learning to be a Railway Traveller*. Department of European Ethnology, Lund University.
- Marshall, M. (1996). *The Key Informant Technique*. Oxford University.
- Shannon, C, Weaver, W. (1948). *A Mathematical Theory of Communication*. The University of Illinois.
- Tremblay, M (2009). *The Key Informant Technique: A Nonethnographic Application*. Cornell University.
- Watts, L. (2008). *The Art and Craft of Train travel*. Lancaster University.

10.2. Digitala referenser

- Mynewsdesk. (2012). *Bättre information från Gulvästar vid tågstopp*. Tillgänglig: <http://www.mynewsdesk.com/se/skanetrafiken/news/baettre-information-fraan-gulvaestar-vid-taagstopp-34918> (2019-05-31)
- Region Skåne. (2019a). *Månadsrapport november 2018, sammanfattning*. Tillgänglig: https://www.skane.se/siteassets/organisation_politik/ekonomi_uppfoljning/manadssammandrag-ru/msska1811.pdf (2019-03-18)

- Region Skåne. (2019b). *Skånetrafiken, vår organisation*. Tillgänglig: <https://www.skane.se/organisation-politik/om-region-skane/Organisation/Skanetrafiken/#5052> (2019-05-10)
- Skånetrafiken. (2019a). *Vårt uppdrag*. Tillgänglig: <https://www.skanetrafiken.se/om-oss/vart-uppdrag1/> (2019-04-17)
- Skånetrafiken. (2019b). *Vårt uppdrag, Ledning, Samarbete i trafiken*. Tillgänglig: <https://www.skanetrafiken.se/om-oss/vart-uppdrag1/> (2019-03-25)
- Skånetrafiken. (2019c). *Punktlighet*. Tillgänglig: <https://dkcmsprod.skanetrafiken.se/aktuellt/punktlighet/> (2019-04-17)
- Skånetrafiken. (2019d). *Punktlighet*. Tillgänglig: <https://dkcmsprod.skanetrafiken.se/aktuellt/punktlighet/> (2019-04-17)
- SVTnyheter. (2018). *Informatörerna i tågkaoset får själva ingen information*. Tillgänglig: <https://www.svt.se/nyheter/lokalt/skane/informatörerna-pa-malmo-c-far-sjalva-ingen-information> (2019-06-02)
- Sydsvenskan. (2018). *Skånetrafiken har allt fler missnöjda resenärer*. Tillgänglig: <https://www.sydsvenskan.se/2018-06-12/skanetrafiken-har-allt-fler-missnojda-resenarer> (2019-03-20)
- Vetenskapsrådet (1990). *Forskningsetiska principer*. Inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning. Tillgänglig: <http://www.codex.vr.se/texts/HSFR.pdf> (2019-04-28)
- Zetterberg, C. (2001). *Trafikinformation som når ut*. Kandidatuppsats. Uppsala universitet. Uppsala: universitet. Tillgänglig: <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:386497/FULLTEXT01.pdf> (2019-05-22)

11. Bilagor

11.1. Intervjuguide

Intervjufrågor till tågvärdar på Skånetrafiken:

1. Anser du att en tågförsening bör klassas som en mindre kris?
2. Hur använder du dig av kommunikation vid tågförseningar?
3. Finns det några officiella riktlinjer om hur ni skall kommunicera vid en tågförsening?
4. Finns det några informella strategier bland tågvärdarna?

5. Anser ni som tågvärdar att ni använder er av kriskommunikation?
6. Vid upplärning, tränas ni tågvärdar i kriser för förebyggande syfte?
7. Vem har ni tågvärdar som närmsta kontakt?

Intervjufrågor till informationsanställda på Skånetrafiken:

1. Finns ni alltid tillhands för resenärer vid centralstationen eller hittar man endast er när det är störningar i pendeltrafiken?
2. Av vem får ni information kring pendeltrafiken som ni sedan ska informera resenärerna?
3. Hur kommunicerar ni med förvaltningen och vem har ni som närmsta kontakt?
4. Anser ni att ni kan svara på alla de frågor som resenärer kan tänkas ställa gällande kollektivtrafiken?
5. Förekommer det ofta att resenärer pratar med er vid tågförseningar och andra händelser?
6. Finns det några informella strategier bland er informatörer?
7. Finns det några officiella riktlinjer om hur ni skall kommunicera med resenärer vid en tågförsening?

11.2. Intervjuer

Bilaga 1

Intervju med tågvärd 1

1. Anser du att en tågförsening är en mindre kris?
Nej, jag anser inte att det är en kris. Jag tycker att ordet är laddat och verkligen inte att en tågförsening är en kris.
2. Hur använder du dig av kommunikation vid tågförseningar?
Vi får informationen via olika medier, till exempel genom meddelande eller telefonsamtal. Det är tågchauffören som vi pratar med vid en tågförsening.
3. Finns det några officiella riktlinjer hur ni skall kommunicera vid en tågförsening?
Vi får information och sedan skall vi förmedla denna vidare. Detta gör vi genom att ropa ut det i högtalaren både på svenska och engelska. Vi upprepar flera gånger. Vi tågvärdar går också fram och tillbaka i tåget flera gånger ifall det är någon som har en fråga.
4. Finns det några informella strategier bland tågvärdarna?
Nej, inga särskilda. Vi gör som vi har blivit tillsagda. Alltså använder oss av upprepande kommunikation. Ibland kan det bli problem med kommunikationen för att

det brister i den biten när olika bolag skall kommunicera. Vi är många olika parter som är inblandade, både Skånetrafiken, Transdev och trafikverket. Det är där informationen inte kommer fram. Vi tågvärdar kommunicerar simpelt den informationen vi får och den är inte alltid rätt.

5. Anser ni som tågvärdar att ni använder er av kriskommunikation?

Nej, det gör jag inte. Jag tycker ordet kris är alldeles för starkt laddat. Vi använder oss av kommunikation, men inte av kriskommunikation. Jag vet knappt vad detta är.

6. Vid upplärning, tränas ni tågvärdar i kriser för förebyggande syfte?

Vi tränas upp i hur vi skall vara som tågvärd och hur vi ska göra, men inte just i krissituationer. Det lär man sig genom att vara med om en. Men jag anser inte att en tågförsening är en kris.

7. Vem har ni tågvärdar som närmsta kontakt?

Driftledaren.

8. Gäller denna kontakt från ovanstående fråga, även för eventuella kriser?

Ja.

Bilaga 2

Intervju med tågvärd 2

1. Ser du en tågförsening som en mindre kris?

Jag ser inte en tågförsening som en kris, utan det beror på vilken bakomliggande faktor det finns till att ett tåg är försenat.

2. Hur använder ni er utav kommunikation vid tågförseningar?

Vi använder oss utav telefonkontakt genom våra högtalarsystem vid tågförseningar eller andra händelser för att snabbt kunna sprida information till resenärer samt på internet via vår Skånetrafiken-app. Vi använder oss också av intern kommunikation kollegor emellan vid olika typer av händelser.

3. Finns det några officiella riktlinjer hur ni skall kommunicera vid en tågförsening?

Ja vi har officiella riktlinjer som vi ska följa vid en tågförsening.

4. Finns det några informella strategier bland tågvärdarna?

Vid händelser i pendeltrafiken är en informell strategi att informera alla resenärer så mycket som det går för att underlätta den problematik som kan uppstå. Det kan absolut bli fel i informationsutskick samt att information kan ändras väldigt snabbt. De

informella strategierna utformas på olika sätt beroende på vilken situation och händelse det är.

5. Anser ni som tågvärdar att ni använder er av kriskommunikation?

Jag anser att den kommunikation vi använder oss utav är utformad olika beroende på situation och kan därför inte riktigt svara på frågan.

6. Vid upplärning, tränas ni tågvärdar i kriser för förebyggande syfte?

Vi har både en teoretisk och praktisk utbildning när vi är nyanställda. Vi har även en instruktör som går igenom rutinerna.

7. Vem har ni tågvärdar som närmsta kontakt?

Vår närmsta kontakt är lokföraren.

8. Gäller denna kontakt från ovanstående fråga, även för eventuella kriser?

Ja.

Bilaga 3

Intervju med tågvärd 3

1. Ser du en tågförsening som en mindre kris?

Nej, inte direkt. Tågförseningar sker nästan varje dag så det är tur att vi inte ser på det som en kris.

2. Hur använder ni er utav kommunikation vid tågförseningar?

Vi använder oss av högtalarna och av information som vi får från andra parter så som trafikverket.

3. Finns det några officiella riktlinjer hur ni skall kommunicera vid en tågförsening?

Ja, det är att upprepa i högtalarna samt att vara synliga bland resenärerna.

4. Finns det några informella strategier bland tågvärdarna?

Inte så direkt. Personligen försöker jag alltid svara ärligt på resenärernas frågor även om jag inte har all den informationen som egentligen hade behövts. Då säger jag det. Resenärerna blir ofta upprörda då men jag tror det är värre att förmedla felaktig information.

5. Anser ni som tågvärdar att ni använder er av kriskommunikation?

Jag anser att vi använder oss av kommunikation.

6. Vid upplärning, tränas ni tågvärdar i kriser för förebyggande syfte?

Vi blir inte upplärda vad vi ska göra vid specifika situationer men vi har rutiner som man alltid ska göra när man är tågvärd, det spelar ingen roll om det är en vanlig avgång eller en försenad. Vi gör vårt jobb.

7. Vem har ni tågvärdar som närmsta kontakt?

Lokföraren. Och den personen pratar vi enbart med i nödfall om det har hänt något. Vi jobbar ofta ensamma på tågen som tågvärd.

8. Gäller denna kontakt från ovanstående fråga, även för eventuella kriser?

Ja.

Bilaga 4

Intervju med tågvärd 4

1. Ser du en tågförsening som en mindre kris?

Nja, jag kan förstå att vissa människor upplever det som en krissituation men för oss är det vardagsmat.

2. Hur använder ni er utav kommunikation vid tågförseningar?

Vi pratar med diverse olika parter och får information på telefon, sedan gör vi som vi alltid brukar göra. Upprepar mestadels många gånger i högtalaren och försöker ge ut så mycket info som möjligt.

3. Finns det några officiella riktlinjer hur ni skall kommunicera vid en tågförsening?

Vi använder oss av de rutiner som vi alltid gör.

4. Finns det några informella strategier bland tågvärdarna?

Nej.

5. Anser ni som tågvärdar att ni använder er av kriskommunikation?

Nej, det skulle jag inte säga.

6. Vid upplärning, tränas ni tågvärdar i kriser för förebyggande syfte?

Nej.

7. Vem har ni tågvärdar som närmsta kontakt?

Lokföraren.

8. Gäller denna kontakt från ovanstående fråga, även för eventuella kriser?

Ja.

Bilaga 5

Intervju med tågvärd 5

1. Ser du en tågförsening som en mindre kris?

Jag ser inte en tågförsening som en kris då jag tycker att det tappar sin mening. Tågförseningar händer hela tiden, och jag tycker att ordet kris är för laddat för att beskriva en tågförsening. Då tänker jag bara på en katastrof till exempel.

2. Hur använder ni er utav kommunikation vid tågförseningar?

Vi får information via telefoner från våra kollegor eller andra inom Skånetrafiken. Den information som vi sedan sprider till resenärerna sker via högtalarna, vid direkt kontakt eller genom våra displayer.

3. Finns det några officiella riktlinjer hur ni skall kommunicera vid en tågförsening?

Ja vi har riktlinjer som vi ska följa vid förseningar till exempel.

4. Finns det några informella strategier bland tågvärdarna?

Inte som jag kan komma på just nu. Vi följer de rutiner vi har och försöker sprida vår information så mycket som det går till resenärerna.

5. Anser ni som tågvärdar att ni använder er av kriskommunikation?

Nej det skulle jag inte påstå att vi gör. Varje informationsutskick eller varje aktiv handling vi gör är olika beroende på vilken situation det gäller.

6. Vid upplärning, tränas ni tågvärdar i kriser för förebyggande syfte?

Vi har olika utbildningar som man går när man är helt ny eller ny inom ett visst område till exempel. Vi har en teoretisk och en praktisk utbildning. Sen har vi våra rutiner som vi följer.

7. Vem har ni tågvärdar som närmsta kontakt?

Lokföraren är vår närmsta kontakt på våra arbetspass.

8. Gäller denna kontakt från ovanstående fråga, även för eventuella kriser?

Ja, lokföraren är alltid vår närmsta kontakt.

Bilaga 6

Intervju med informatör 1

1. Finns ni alltid tillhands för resenärer vid centralstationen eller hittar man endast er när det är störningar i pendeltrafiken?

Vi jobbar som tågvärdar för företag som hyrs in av Skånetrafiken, men vid trafikstörningar händer det att vi får ta på dessa gula västar och jobba som antingen

Gulvästkoordinator eller Informatörer. Jag skulle därför säga att vi finns tillgängliga hela tiden för resenärerna men inom olika områden beroende på hur trafiken ser ut.

2. Av vem får ni information kring pendeltrafiken som ni sedan ska informera resenärerna?
Vi ringer och söker information om pendeltrafiken hos Trafikinformationscentralen, förkortas TIC. Alla anställda har även en applikation i våra telefoner där vi kan hitta uppdaterad information om läget.
3. Hur kommunicerar ni med förvaltningen och vem har ni som närmsta kontakt?
Vår närmsta kontakt när vi jobbar som gulvästar är Trafikinformationscentralen. Vi har direktkontakt med dem via telefonsamtal. Men i första hand ska vi egentligen kontakta vår arbetsgivare, alltså vårt företag som Skånetrafiken samarbetar med, för vidare information. Vi kommunicerar via våra telefoner och sms:ar samt ringer in till TIC. Det är dock bara Gulvästkoordinatorn som har kontakt med TIC och anger en rapportering om läget på markplan. De andra Informatörerna hör av sig till Gulvästkoordinatorn genom de uppgifter som TIC lägger ut i vår app.
4. Känner ni att ni har svar på alla de frågor som resenärer kan tänkas ställa gällande kollektivtrafiken?
Vi försöker hela tiden ha uppdaterad information om de händelser som kan förekomma för att ge resenärerna det bästa svaret. Men det händer att vi ibland inte alltid har rätt information och det beror ibland på att vårt företag och Trafikinformationscentralen har fullt upp med att försöka lösa situationen.
5. Förekommer det ofta att resenärer pratar med er vid tågförseningar och andra händelser?
Ja, vi har kontakt med resenärer kontinuerligt vid händelser. Ofta kommer de fram till oss men ibland ropar vi ut information för att uppmärksamma de som ska med vissa ersättningsbussar och liknande.
6. Finns det några informella strategier bland er informatörer?
Det är att vi ska ge resenärerna så mycket information som möjligt och hjälpa dem på bästa sätt. Vi kontaktar även Gulvästkoordinatorn först vid händelser på markplan.
7. Finns det några officiella riktlinjer om hur ni skall kommunicera med resenärer vid en tågförsening?
Vi ska som sagt försöka sprida så mycket information som möjligt till resenärerna. Vi finns vid de större Centralerna beroende på situation. Vi samarbetar ständigt med TIC och ger dem en lägesbild samtidigt som de ger oss uppdaterad information.

Intervju med informatör 2

1. Finns ni alltid tillhands för resenärer vid centralstationen eller hittar man endast er när det är störningar i pendeltrafiken?

Vi finns vid Centralerna när det sker något större i pendeltrafiken, tågtrafik som busstrafik vid centralerna. Vi jobbar i vanliga fall ombord på tågen men vid vissa händelser ombeds vi att gå av tågen och ta på dessa gula västar för att hjälpa till vid markplan. Även stationsvärdar som finns på Centralerna hjälper oss vid behov.

2. Av vem får ni information kring pendeltrafiken som ni sedan ska informera resenärerna?

Vi får information av Trafikinformationscentralen, men det är vår uppgift att själva ringa till dem för information. Gulvästkoordinatören är den enda av oss som lämnar en rapport till TIC.

3. Hur kommunicerar ni med förvaltningen och vem har ni som närmsta kontakt?

Vår närmsta kontakt är vanligtvis vårt företag som vi är anställda genom men har de fullt upp med att lösa situationer så ringer vi till Trafikinformationscentralen. Vi kommunicerar via våra telefoner för information men även för rapportering.

4. Känner ni att ni har svar på alla de frågor som resenärer kan tänkas ställa gällande kollektivtrafiken?

Vårt ansvarområde som gulvästar är att ge trafikinformation till resenärer. Vi förmedlar information så gott vi kan, beroende på vad vi själva har fått för information.

5. Förekommer det ofta att resenärer pratar med er vid tågförseningar och andra händelser?

Resenärer kommer ofta fram till oss för att ställa frågor.

6. Finns det några informella strategier bland er informatörer?

Det är att hela tiden ha uppdaterad information så att vi inte förmedlar fel information.




7. Finns det några officiella riktlinjer om hur ni skall kommunicera med resenärer vid en tågförsening?

Vi finns till för att resenärer ska kunna få svar på sina frågor, samt hjälpa Trafikinformationscentralen med lägesbilder. Den information vi får, ska vi sprida vidare till så många vi kan.

11.3.

Bilaga 8

Tågtabell över Öresundståg respektive Pågatåg

08:35	Lund C
	Pågatågen 1709
Visa mellanliggande hållplatser 	
08:35 Lund C	
08:40 Åkarps station	
08:42 Burlövs station	
08:48	Malmö C
08:40	Lund C
	Öresundståg 1033
08:51	Malmö C