

# UPPSATSER

Kulturgeografiska institutionen

---

## **Äldre resenärers inkludering i kollektivtrafik**

En studie i hur styrande aktörer i Uppsala län arbetar för att inkludera äldre resenärer i länets samhällsfinansierade kollektivtrafik UL

Kevin Ajamlou

Kurs: 2KU039: Uppsats STS - kulturgeografi, 15 hp  
Termin: VT2020  
Handledare: Johan Jansson  
Kursansvarig: Cecilia Bygdell

## **ABSTRACT**

Ajamlou, K. 2020. Äldre resenärer och inkludering i Uppsala läns kollektivtrafik - En studie i hur styrande aktörer i Uppsala län arbetar för att inkludera äldre resenärer i länets samhällsfinansierade kollektivtrafik. *Uppsatser Kulturgeografiska institutionen*, Uppsala universitet.

Samhällets äldre invånare lever längre idag och kommer i framtiden således utgöra en större andel av världens totala befolkning. Att bli äldre innebär att konstant anpassa sig efter en utvecklande omgivning och när fler och fler servicefunktioner i samhället digitaliseras krävs det att dessa också anpassas för våra äldre invånare. Denna studie har genom semistrukturerade kvalitativa intervjuer undersökt hur aktörerna Region Uppsala (mer specifikt myndigheten Trafik och Samhälle och den samhällsfinansierade kollektivtrafiken under varumärket UL) och Uppsala kommun upplever, och arbetar för, inkluderingen av äldre resenärer i Uppsala läns kollektivtrafik. Specifikt fokus har legat på hur väl inkluderande UL:s egen applikation, UL-appen, har varit och hur utvecklingsarbetet av denna relaterat till anpassning för äldre resenärer – 65 år gamla och uppåt – ser ut. Resultaten visade att aktörerna upplever att äldre är väl inkluderade i kollektivtrafiken men att ett arbete riktat specifikt mot äldre som målgrupp inte finns i dagsläget. Studien visar dock att det finns en poäng med att arbeta mot äldre som egen målgrupp eftersom dessa uppvisar andra synsätt, attityder och tendenser än deras yngre motparter och därmed blir en viktig variabel att ha i beaktande vid utvecklingen av kollektivtrafiken i Uppsala län.

Keywords: Kollektivtrafik, äldre resenär, digital klyfta, ålderism, äldrevänliga platser.

Handledare: Johan Jansson

## **INNEHÅLLSFÖRTECKNING**

1. INLEDNING	3
1.1 SYFTE OCH FRÅGESTÄLLNINGAR	4
2. GENOMFÖRANDE AV STUDIEN	4
2.1 VAL AV METOD	4
2.2 VAL AV RESPONDENTER	6
2.3 GENOMFÖRANDE	6
2.4 AVGRÄNSNINGAR OCH BEGRÄNSNINGAR	7
3. TEORETISKA KONCEPT OCH TIDIGARE STUDIER	7
3.1 ÅLDERISM	7
3.2 ÄLDREVÄNLIGA PLATSER	8
3.3 DEN DIGITALA KLYFTAN OCH ÄLDREINKLUDERING	9
3.4 ÄLDRE MÄNNISKOR OCH TEKNIKANVÄNDANDE	10
4. BAKGRUND	11
4.1 REGION UPPSALA, TRAFIK OCH SAMHÄLLE SAMT UL	12
4.3 UPPSALA KOMMUN OCH ÄLDREVÄNLIGHET	13
5. REDOVISNING AV RESULTAT	14
5.1 TRAFIK OCH SAMHÄLLE, UL OCH ÄLDRES INKLUDERING I KOLLEKTIVTRAFIKEN	14
5.2 UPPSALA KOMMUN OCH ÄLDRES INKLUDERING I KOLLEKTIVTRAFIKEN	17
5.3 ANALYS AV RESULTAT	18
6. DISKUSSION	20
7. SLUTSATS	22
KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING	22
BILAGA: INTERVJUFRÅGOR TILL SAMTLIGA RESPONDENTER	25

## 1. INLEDNING

Föreställ dig att du ska köpa en enkelbiljett via din kommuns kollektivtrafiksapp. Du sträcker ner handen i fickan, tar upp telefonen och börjar knappa på skärmen. Du upptäcker att du inte har något saldo kvar på din reskassa och måste därför ladda på den. Du laddar på reskassan, söker en resa och köper därefter en biljett. Efter någon minut är du klar och har biljetten i handen. Enkelt, inte sant? Föreställ dig nu istället att du ska göra samma ärende en gång till, men den här gången har du varken telefonvana eller gedigen förståelse för hur en mobiltelefon fungerar och används för att exempelvis gå ut på internet eller använda mobilapplikationer. Hur lång tid tar det denna gång? Stöter du på svårigheter? Vet du hur du ska ladda på reskassan? Givet detta tar det allra troligast ganska mycket längre tid.

Ovannämnda är verkligheten för många äldre människor idag, som inte alltid besitter tillräcklig kompetens för att exempelvis hantera en mobiltelefon eller gå ut på internet (Internetstiftelsen, 2019). En mobiltelefon, som en genomsnittlig ung student kan manövrera lika enkelt som sin egen bakficka, kan mycket väl upplevas vara lika komplex att hantera som ett flygplan för den ovane användaren. Dagens svenska samhällsutveckling präglas starkt av fortskridningen av teknologi och allt fler samhällselement är numera digitaliserade och internetnärvarande (ibid.). Ett exempel på ett sådant samhällselement är kollektivtrafiken i Uppsala län, där kollektivtrafiken under varumärket *UL*, har också en mobilapplikation där resenärer kan göra allt från att söka på resor och få trafikinformation till att köpa biljetter. I *UL*:s kollektivtrafik består dessutom cirka 20-25 procent av resenärerna av personer som är 65 år gamla och uppåt (Region Uppsala, 2018), vilket gör att dessa utgör en betydande del av det totala antalet resenärer. Ansvariga för *UL*, Region Uppsala, har dessutom satt upp ett så kallat fördubblingsmål som innebär att antal påstigningar ska fördubblas mellan åren 2006 och 2020.

Statistik från Internetstiftelsen (2019) visar att 28 procent av svenskarna i åldrarna 65 år och uppåt, vilket också är åldersdefinitionen av en *äldre resenär* i denna studie, använder internet med en mobiltelefon dagligen, medan svenskar i åldrarna 16-25 samt 25-35 år når upp till 70 och 64 procent, respektive. Det är synnerligen en markant skillnad på runt 40 procentenheter. Vidare visar tidigare studier bland annat på att vissa äldre människors icke-användande av digital teknologi är medvetna val och att faktorer som värderingar, kulturella förväntningar och ansvar spelar en avgörande roll i äldre människors icke-användande av digitala teknologier (Knowles och Hanson, 2018). Vidare finns studier som visar på en annan dimension, nämligen att användande och icke-användande av digital teknologi handlar om att äldre personer känner att de av sin omgivning berövas tilliten att kunna hantera digital teknologi (Hill et al., 2015). Ytterligare studier, från bland annat Världshälsoorganisationen, WHO, (2007), menar på att världens äldre människor lever längre idag, vilket leder till att de i framtiden kommer utgöra en större andel av den totala världsbefolkningen sett till dagsläget.

Att ej arbeta för att främja äldres deltagande i samhället kan i mångt och mycket innebära att tendenser till *ålderism*, d.v.s. fördomar enbart på grund av någons ålder, uppvisas. Pensionärernas Riksorganisation, PRO, genomför med jämna mellanrum den så kallade *Äldrebarometern*, där de tar temperaturen på hur äldrevänliga Sveriges kommuner är (PRO, 2015). I denna rapport finns Uppsala län ej representerat men det genomsnittliga betyget som

delgavs för Sveriges alla kommuner låg på cirka 3 av 6 (ibid.), där 1 är lägst och 6 är högst betyg.

Denna studie ämnar utreda hur Region Uppsala och Uppsala kommun upplever och arbetar för att säkerställa att äldre resenärer inom Uppsala län kan ta del av UL:s mobilapplikation – och därmed UL:s kollektivtrafik – i lika hög utsträckning som de äldre resenärernas yngre motparter och således fortsätta låta denna samhällsgrupp vara delaktiga i Uppsala läns kollektivtrafik. Studien använder kollektivtrafiksapplikationen ”UL-appen” som ett verktyg för att förstå hur aktörerna arbetar och hur detta arbete reflekterar koncept som används för att förstå digital utveckling med äldre personer i åtanke. Att undersöka just äldre och deras relation till kollektivtrafiken är av vikt eftersom att ju fler människor som blir äldre, och därmed utgör en större andel av världens befolkning än idag, desto bättre lösningar krävs för att alla ska kunna delta i samhällets servicefunktioner.

## 1.1 Syfte och frågeställningar

Syftet med studien är att utreda hur den styrande länsaktören Region Uppsala och dess undermyndigheter, tillsammans med den samhällsfinansierade kollektivtrafiken under varumärket *UL*, samt Uppsala kommun arbetar för att inkludera äldre resenärer som en grupp i samhället, för att således förstå om arbetet visar på tendenser till ålderism och skapandet av digitala klyftor. Syftet ska uppnås genom följande frågeställningar:

- Hur väl inkluderade är äldre resenärer i Uppsala läns kollektivtrafik, enligt Region Uppsala och Uppsala kommun?
- Hur arbetar UL och Uppsala kommun för inkludering av äldre resenärer i Uppsala läns kollektivtrafik, med UL-applikationen och kollektivtrafik i allmänhet i åtanke?
- Hur ser möjligheterna och anledningarna ut för Region Uppsala och Uppsala kommun att förbättra sitt arbete mot äldre som målgrupp?

## 2. GENOMFÖRANDE AV STUDIEN

Detta kapitel behandlar hur studien har utförts vad gäller val av metod och intervjuobjekt, genomförandet, etiska hänsynstaganden samt studiens avgränsningar.

### 2.1 Val av metod

För att kunna besvara de valda frågeställningarna har material inhämtats från kvalitativa intervjuer av lämpligt valda respondenter, vilka presenteras i avsnitt 2.2. För att få in så genuina, d.v.s. ärliga och spontana, svar som möjligt har intervjuerna hållits utefter en semistrukturerad form för att således främja respondentens känslor, tankar och åsikter. En semistrukturerad intervju innebär att denna utgår från frågeområden snarare än detaljerade och exakta frågor (Tolley et al., 2016).

En kvalitativ intervju är mer än bara frågor och svar och under utförandet av en intervju är det många faktorer som spelar in. Den miljö intervjun tar plats i, vilken tidpunkt, vad för

beteende både respondenten och intervjuaren ägnar sig åt, vad för social och kulturell kontext intervjun befinner sig, vilket maktförhållande intervjuaren och respondenten har till varandra – detta och mycket mer är viktiga aspekter att ha i åtanke vid utförandet av en kvalitativ intervju (Tolley et al., 2016). Fokus är mer vilka personer som intervjuas, snarare än hur många intervjuer som samlas in, d.v.s. kvalitativ data är viktigare än kvantitativa och stora mängder data (ibid.). Syftet med studien är att fånga upplevelser av respondenterna och undersöka deras åsikter och synsätt, om än de representerar samhällsliga institutioner, vilket gör kvalitativa semistrukturerade intervjuer till lämpliga sådana att utföra.

Att genomföra en kvalitativ studie med hjälp av semistrukturerade intervjuer är dock givetvis inte en problemfri metod. För denna studie har jag identifierat fyra stycken problemområden jag valt att ta i beaktande – subjektivitet, transparens generaliseringsvårigheter, samt replikeringsvårigheter. Eftersom att jag valt att utföra intervjuer innebär det att respondenterna kan komma med subjektiva åsikter och tankar, trots att de ska snarare ska ”återberätta” hur organisationerna de representerar arbetar. Detta går i linje med problemområde två, transparens, eftersom att är svårt att vara säker på om det som sagts under intervjuerna är sanningsenligt eller ej. Vidare kan det vara svårt att generalisera resultaten vid utförandet av intervjuer men eftersom att respondenterna, som sagt, återberättar vad deras organisationer står för anser jag inte det vara ett problem för denna studie. Det sista identifierade problemområdet är replikeringsvårigheter denna metod medför. Eftersom att det är intervjuer som gjorts kan det innebära att svaren respondenterna delger inte kan replikeras om identiska intervjuer (frågor, miljö, tidpunkt osv.) utförs en gång till. Sammanfattningsvis väljer jag att lita på respondenternas svar och att de inte skulle tala osanningar eftersom att de representerar organisationer och helt enkelt återberättar vad dessa organisationer redan har stipulerat. Detta innebär att replikering kan ske med relativ enkelhet eftersom att informationen från organisationerna troligen är densamma om respondenterna intervjuas igen vid andra tillfällen, dessutom blir generaliseringsvårigheten inte riktigt ett problem eftersom att jag inte är ute efter att generalisera.

För att underlätta utförandet av de semistrukturerade intervjuerna har en intervjuguide använts vid varje intervjutillfälle. Intervjuguiden har tagits fram utifrån det uppsatta syftet och dess tillhörande frågeställningar samt det teoretiska underlag som presenteras i kapitel 3. Att ha en intervjuguide har skapat möjligheten att falla tillbaka på redan förberedda frågor om och när svaren från respondenterna stagnerar. Genom att dessutom ha en intervjuguide var det enklare att jämföra svaren mellan respondenterna efter att intervjuerna är genomförda då dessa handlar om liknande ämnesområden.

Vid utförandet av intervjuerna har jag sett till att inte följa intervjuguiden till punkt och pricka utan jag har snarare låtit respondenterna svara till den mån de kunnat vid varje frågeställning. Ibland förekom det att respondenterna svarade på frågor jag haft i min intervjuguide utan att jag själv ställt dem, eftersom att de naturligt lett in på dessa svar när de pratat om närliggande områden. Intervjuerna jag har utfört har jag ej uppfattat som känsliga, d.v.s. framkallat känsliga ämnen eller dylikt, och därför har jag inte behövt ta särskilt mycket hänsyn till detta. Vidare har jag inte analyserat vilken kontext de (eller jag) befunnit sig i vid utförandet av intervjuerna då jag snarare fokuserat på hur dessa representerat de organisationer de arbetat för.

## 2.2 Val av respondenter

Vid val av respondenter finns det vissa aspekter att ta hänsyn till för att undvika att de valda personerna inte är relevanta för studien. Rubin och Rubin (2012) menar att de viktigaste av dessa är fyra stycken: till studien ska relevanta respondenter väljas; respondenterna ska vara tillgängliga för att utföra intervjun; intervjuerna ska underlätta analyser; respondenterna hjälper intervjuaren att tolka och förstå hur de givna resultaten kan appliceras på andra platser (ibid.).

De valda respondenterna är tre stycken; en anställd på Region Uppsala som specifikt arbetar med UL:s mobilapplikation och innehar tjänsten som produktägare, ytterligare en anställd hos Region Uppsala vars yrke innefattar kollektivtrafikstrategi samt en anställd på Uppsala kommun som arbetar med trafikplanering. Dessa tre respondenter anser jag vara väl lämpade för att svara på de frågor som ställts eftersom att samtliga tre jobbar med både kollektivtrafik och inkludering för kollektivtrafiken i Uppsala län och kommun och således tillåtit mig att analysera resultaten baserat på detta.

## 2.3 Genomförande

De tre respondenterna har intervjuats enskilt i ca 30-60 minuter om deras arbetsuppgifter gällande det berörda ämnet samt hur institutionen de representerar både upplever och arbetar för samhällsinkludering i kollektivtrafiken. För att få insikt om vad som faktiskt kan ske om en hel demografi inte kan ta del av ett sådant till synes viktigt medium som en mobiltelefon, har tidigare studier bearbetats.

Materialet har insamlats genom att spela in intervjuerna, med respondenternas samtycke, som sedan har transkriberats i efterhand. Transkribering är en lämplig metod då denna underlättar och främjar ytterligare förståelse för intervjun i helhet (Tolley et al., 2016). Transkriberingen har dessutom gjorts omgående efter varje intervju, detta eftersom att det minimerar risken att subtila och icke-verbala poänger glöms bort tillsammans med chansen att klargöra otydligheter och uppföljningar (ibid.). Intervjuguiden har inte heller följts exakt, utan har snarare verkat som riktlinjer. Detta främjade dynamiska intervjuer där så mycket av vikt som möjligt fått framträda. Det insamlade materialet från de tre personerna har sedan ställts mot varandra och har tillsammans med vald teori möjliggjort att jag kunnat pussla ihop en helhetssyn för hela problemställningen.

Vid genomförandet av intervjuerna har det varit av yttersta vikt att ha de etiska aspekterna i åtanke. Vetenskapsrådet (2002) definierar det s.k. individskyddskravet – d.v.s. krav på att individer inte får utsättas för fara, skada, förödmjukelse eller kränkning – i fyra stycken allmänna huvudkrav. Dessa återges här i renaste form för att undvika tolkningsproblem: [1] *Informationskravet – forskaren ska informera de av forskningen berörda om den aktuella forskningsuppgiftens syfte.* [2] *Samtyckeskravet – deltagare i en undersökning har rätt att själva bestämma över sin medverkan.* [3] *Konfidentialitetskravet – uppgifter om alla i en undersökning ingående personer ska ges största möjliga konfidentialitet och personuppgifterna ska förvaras på ett sådant sätt att obehöriga inte kan ta del av dem.* [4] *Nyttjandekravet – uppgifter insamlade om enskilda personer får enbart användas för forskningsändamål.* Varje krav konkretiseras ytterligare i Vetenskapsrådets (ibid.) *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* och för vidare läsning av dessa hänvisas läsaren

till denna. Under genomförandet av studien har Vetenskapsrådets (ibid.) individskyddskrav tagits hänsyn till.

## **2.4 Avgränsningar och begränsningar**

Givet valet av att nyttja metodiken med kvalitativa intervjuer har antal respondenter satts till tre stycken. Detta eftersom att fokus ligger på det kvalitativa och inte kvantitativa, d.v.s. respondenternas egna ord har varit av yttersta vikt. Studien är dessutom geografiskt avgränsad till Region Uppsala och intervjuerna har utförts online via kommunikationsverktygen Zoom och Skype. Syftet med denna geografiska avgränsning är för att utreda hur just en lokal kollektivtrafiksaktör arbetar med frågor gällande inkludering i kollektivtrafiken. Just Region Uppsala har valts på grund av de uppsatta fördubblingsmålen, d.v.s. målen att fördubbla antalet resor med UL-trafiken mellan åren 2006 och 2020.

Motiveringen till att avgränsa till enbart mobiltelefoner som digital teknologi och inte andra eller fler typer av enheter (t.ex. datorer och surfplattor) är att nio av tio resenärer idag äger en mobiltelefon (Internetstiftelsen, 2018) och därmed blir ett enklare medium att studera. Studien avgränsar också, som tidigare nämnt, till att undersöka hur just *äldre* resenärer i åldrarna 65 år och uppåt är inkluderade i Uppsala läns kollektivtrafik. Att denna avgränsning gjorts är dels på grund av att man i Sverige har rätt att påbörja sin pension vid 61 års ålder men samtidigt rätt att fortsätta jobba till 67 års ålder (Pensionsmyndigheten, 2020), men också på grund av att Region Uppsala (och därmed UL) själva för statistik över åldrarna ”65 år och uppåt”. Det blir således lämpligt att använda samma ålderskontext som aktörerna för denna uppsats själva definierar och använder. Vidare kommer det i studien att användas flertalet begrepp för äldre personer, bland annat äldre resenär, äldre människa och enbart äldre – alla dessa har samma innebörd och syftar på personerna i åldrarna 65 år och uppåt.

Studien avgränsar också till att ej intervju hur dessa äldre resenärer själva upplever sin egen inkludering utan tar istället stöd i tidigare studier om ämnet. Motiveringen till denna avgränsning är att det för studien uppsatta syftet är desto mer relevant att undersöka hur studiens aktörer ser på arbetet med inkludering i kollektivtrafiken.

## **3. TEORETISKA KONCEPT OCH TIDIGARE STUDIER**

Detta kapitel förklarar koncepten *ålderism* och *digital klyfta* samt belyser studier kring hur äldrevänliga platser ska se ut och äldre människors attityd och skäl till teknikanvändande och -ickeanvändande.

### **3.1 Ålderism**

Ålderism är en typ av fördom och diskriminering som kan definieras som psykologiska tendenser, beteenden och attityder mot en individ eller grupp, enbart baserat på dennes ålder (Greenberg et al., 2002). Ålderism kan tänkas som en konstellation av tre faktorer, där samtliga kan ha både en positiv och negativ komponent: 1. Känslor på grund av en persons ålder, 2. Stereotyper kring hur någon är enbart på grund av att dennes ålder samt 3. Särbehandling beroende av en persons ålder (Kite och Smith Wagner, 2002). Ålderism kan förekomma både



på en individuell samt en samhällelig och strukturell nivå och kan vara både tillfälligt och systematiskt uppvisat (Nelson, 2002). Ålderism kan manifesteras mot alla åldrar och denna studie fokuserar på ålderism mot just *äldre människor*.

Levy och Banaji (2002) menar att en av de mest lömska aspekterna av ålderism är att det kan operera utan en medvetenhet, kontroll eller intention att vara skadande hos den som uppvisar, eller ”utövar”, ålderism och kan alltså verka *implicit*. Fastän implicita stereotyper och fördomar inte är något nytt eller unikt inom forskningen av dito är implicit ålderism, enligt Levy och Banaji (ibid.), unikt ur åtminstone en aspekt: det finns inga hatgrupper som riktar sig till specifikt äldre människor som en grupp, som det finns mot t.ex. etniska grupper eller människor med olika typer av sexuella läggningar. Att agera efter implicit ålderism kan innebära en mängd olika saker och Levy och Banaji (ibid.) beskriver likaså att detta agerande manifesterar sig både negativt och positivt. Ett exempel som målas upp är att tänka sig en äldre kvinna som bor hemma hos sin dotter. En person som uppvisar positiv implicit ålderism, alltså positiva stereotyper och fördomar, skulle möjligen resonera att denna äldre kvinna är en värdefull medlem i dotterns familj och att kvinnan givetvis har en plats i denna familj. En person med negativa ålderismstendenser skulle snarare resonera något i stil med att den äldre kvinnan är en börda för dottern och hennes familj och dränerar dessa på deras resurser (ibid.). Avsnitt 3.3 belyser vidare ålderism och dess roll vid teknikutveckling.

### **3.2 Äldrevänliga platser**

Världshälsoorganisationen, förkortat WHO, publicerade år 2007 rapporten *Global Age-friendly Cities: A Guide*, en guide med riktlinjer för och uppmuntringar till hur städer bör utformas till att bli så äldrevänliga som möjligt. Att en stad är *äldrevänlig*, enligt WHO:s definition, innebär att staden uppmuntrar aktivt åldrande genom att optimera möjligheter och tillgängligheter till hälsa, deltagande och säkerhet för att på så sätt förbättra livskvaliteten för människor äldre invånare (World Health Organization, 2007). I praktiken innebär detta att en äldrevänlig stad anpassar dess infrastruktur och tjänster till att bli tillgängliga och inkluderande för äldre människor med varierande behov och kapaciteter (ibid.). WHO har skapat guiden utifrån äldre personers perspektiv, men att en stad eller plats är äldrevänlig innebär också att denna ska vara en plats för alla människor i åldrar att växa upp och leva på (ibid.). WHO (ibid.) menar på att om en plats planeras för och tillsammans med de äldre invånarna, gynnar det oftast personer i alla de olika åldrarna. Denna studie fokuserar dock inte på en stad, utan Uppsala län, men koncepten för en äldrevänlig stad anser jag vara applicerbara även för denna avgränsning.

I WHO:s guide återfinns dock inte avsnitt om hur lättillgänglig just *kollektivtrafik* ska vara för äldre resenärer, dock finns ett avsnitt som belyser hur informations- och kommunikationsverktyg bör vara utformade för att vara så äldrevänliga som möjligt. Riktlinjer för just det ovannämnda området belyser särskilt att många äldre känner sig exkluderade från utformandet av den tekniska utvecklingen och att format och design på information- och kommunikationssystem ska vara utvecklade efter äldre i åtanke (ibid.).

Det är givetvis inte nödvändigt att en stad, kommun eller region ska arbeta specifikt utefter WHO:s guide för att kunna främja äldrevänliga platser men om ett arbete inte utförs för att skapa dessa platser riskerar äldres rörlighet i det offentliga rummet att begränsas (Nordens välfärdscenter, 2018).

### 3.3 Den digitala klyftan och äldreinkludering

Lupač (2018) menar på att digital teknologi (och internet i synnerhet) har förändrat allt från hur vi tar beslut, till hur vi kommunicerar, hur vi arbetar och i det stora lever våra liv. Vidare menar han att om internet har fått en sådan nyckelroll i människans liv, bör internetanvändande ses som en förutsättning för att kunna delta i dagens samhälle och därmed medför en ny skiljelinje mellan social framgång och exkludering (ibid.) Detta fenomen är grundbulten i vad som kallas ”den digitala klyftan”, eller *the digital divide* som det heter på engelska, och syftar på den ojämlikhet som kan uppstå när en grupp människor har tillgång till internet och en annan grupp inte, oavsett anledning (Lupač, 2018). Den digitala klyftan syftar därmed på internettillgång bland olika grupper i olika samhällen och för denna uppsats kommer detta också appliceras på mobiltelefonanvändande i samband med kollektivtrafiksapplikationen UL, eftersom att UL-appen är en applikation som kräver internetåtkomst.

En anledning till att digitala teknologier och lösningar skapar digitala klyftor, enligt Warschauer (2003), är att det inte går att sätta en binär gräns i form av *har tillgång* och *icke-har tillgång* till teknik. Vidare menar Warschauer att i takt med att tekniken går framåt måste människan också göra det. Det går inte att enbart implementera en digital lösning och förvänta sig att saker och ting ska lösas på egen hand, det måste tas i beaktande att människor och sociala system inte förändras lika snabbt som tekniken gör (ibid.). En digital klyfta hanterar således inte enbart fysisk tillgång till tekniken, utan också tillgång till ytterligare resurser som möjliggör att människor kan använda tekniken på bästa möjliga sätt (ibid.).

Mannheim et al. (2019) argumenterar för att det är fundamentalt att inkludera äldre personer under utvecklingen av digitala teknologier och lösningar. Exkluderingen av äldre personer är ofta påverkad av att synsättet att äldre personer är en homogen grupp där dess tillhörande individer ofta är bland annat glömska, mindre motiverade, mer rigida i deras tankesätt och mindre dynamiska än deras yngre motparter (ibid.). Denna exkludering, menar Mannheim et al. (ibid.), kan ses som en typ av ålderism eftersom att fördomar framkommer på grund av just ålder, vilket går i linje med avsnitt 3.1 ovan, och att det därmed förstärker existerande digitala klyftor. Mannheim et al. (ibid.) argumenterar vidare att inkludering av äldre vid teknikutveckling inte enbart är en rättvisefråga utan att det också kan ha en betydande påverkan på resultaten och acceptansen av digitala teknologier. Dessutom, medan exkludering av äldre vid teknikutveckling kan vara en form av ålderism innebär inte det nödvändigtvis att *inkludering* är fritt från ålderism (ibid.). Mannheim et al. understryker att det inte är tillräckligt med att ”samutveckla”, d.v.s. låta äldre personer delta i dialog under utvecklingen, utan att miljön utvecklingsprocessen sker i, den verbala och icke-verbala interaktionen mellan utvecklare och äldre personer samt utvecklingens verktyg och metod, är inflytelserika i vad slutresultatet blir (ibid.). Negativa stereotyper, ålderism och hur väl involverade äldre personer är i teknikutvecklingsprocesser kan alltså spela en avgörande roll i frågan om äldres exkludering, vilket kan leda till en diskrepans mellan vad som har utvecklats och vad äldre personer i slutändan faktiskt kommer att använda (ibid.).

### 3.4 Äldre människor och teknikanvändande

Följande avsnitt tar upp äldre personers egna erfarenheter och inställningar till digital teknologi för att kontextualisera studien och belysa vad äldre faktiskt själva tycker och tänker. Det är dock värt att poängtera att följande två studier ej är utförda i Sverige utan i USA, men i denna studie gör jag antagandet att USA:s och Sveriges digitala teknikutveckling ligger på en likvärdig nivå. Ett ytterligare antagande görs att USA:s äldre population har ett likvärdigt tankesätt kring digital teknologi och därmed blir dessa studier relevanta för denna studie.

Artikeln *The Wisdom of Older Technology (Non)Users*, av Knowles och Hanson (2018) undersöker ”äldre vuxnas” användande (och icke-användande) av diverse digitala teknologiska artefakter som återfinns i samhället. Författarna redogör för varför äldre vuxna inte använder, eller kan använda, teknologi såsom mobiltelefoner, datorer och surfplattor i lika hög grad som deras yngre motparter. Nyckelinsikterna från studien är främst tre stycken: Äldre vuxnas icke-användande av digital teknologi är medvetna val vilket gör det upplysande att identifiera problematiska konsekvenser detta kan medfölja; Faktorer som ansvar, värderingar och kulturella förväntningar spelar stor roll i äldre vuxnas motstånd till att använda digitala teknologier; Dessa faktorer framträder från de kulturella förändringar som drivs av teknologisk innovation och enligt författarna kommer dessa faktorer fortsätta vara barriärer även för kommande, mer teknologiskt skickliga, generationer (ibid.).

Faktorn *ansvar* hanterar äldre vuxnas obekväma inställning att ta på sig ansvar att utföra uppgifter som tidigare lämnats åt professionella (bankirer, resebyråer etc.), särskilt när tiden att lära sig att hantera dessa uppgifter inte räcker till (ibid.) *Värderingar* innebär att äldre vuxna gör medvetna val att undvika digital teknologi med anledningen att de uppfattar att teknologin ersätter något av värde för dem (artikeln lyfter exempelvis hur en äldre man inte vill använda sitt gymms hemsida för bokningar genom att resonera att kvinnan i receptionen blir snuvad på hennes arbete) (ibid.). De *kulturella förväntningarna*, menar författarna, innebär att de äldre vuxna ser det som kulturellt acceptabelt (och förväntat) att en som äldre människa inte förstår sig på och därmed inte utnyttjar digital teknologi. De ser det som en rättfärdigad anledning och agerar därefter (ibid.).

Studiens slutsats är att de äldre vuxna som intervjuats har fullt fungerande liv, ofta fritt från användande av digital teknologi. Slutligen menar författarna att teknologin fortsätter att utvecklas och att den teknik som finns idag inte kommer att skapa problem för kommande äldre generationer men att teknik som skapas längre fram i tiden löper stor risk att faktiskt ha samma förhållande till dess äldre vuxna som dagens digital teknologi har (ibid.).

Artikeln *Older adults' experiences and perceptions of digital technology: (Dis)empowerment, wellbeing, and inclusion* av Hill et al. (2015) hanterar mycket av det Knowles och Hanson (2018) tar upp i sin studie. Hill et al. (2015) använder sig av en annan vinkling, dock. Författarna diskuterar frågan ur ett perspektiv av bemyndigande och berövandet av bemyndigandet. Studien är en kvalitativ sådan där 17 äldre vuxna respondenter (medianålder ca 72 år) intervjuats om deras upplevelser av hur användande och icke-användande av teknologi påverkar deras inkludering i samhället. Utöver detta undersöker Hill et al. (ibid.) hur digital teknologi kan användas för att just inkludera denna samhällsgrupp i samhället. Innan den gjorda studien presenteras går Hill et al. (ibid.) igenom tidigare studier som visar på vad teknikanvändande, framför allt internetnärvaro, har för påverkan på äldre individer. Dessa

studier visar på att äldre vuxna som utnyttjar internet – och använder det frekvent – uppvisar en större känsla av social inkludering än de vuxna som ej utnyttjar dito.

Den genomförda studien av Hill et al. utreder snarare hur äldre vuxna använder digital teknologi, påverkan av denna på äldre vuxnas hälsa samt äldre vuxnas attityder mot teknologin. Slutsatsen Hill et al. (ibid.) kommer fram till är att de äldre vuxna som deltog i studien inser värdet av teknologi som en bemyndigande entitet som faktiskt kan underlätta dagliga aktiviteter såväl som att underhålla sociala relationer. Trots dessa positivt identifierade aspekter ansåg de äldre vuxna att teknologi kan beröva individens bemyndigande och särskilt skapa ett sorts utanförskap och social isolation (ibid.). De äldre vuxna hade ett särskilt igenkännande av att det, utan lämpliga färdigheter, finns en stor risk att den ”digitala uppdelningen” sprider sig ännu mer ju fler tjänster som migreras till digitala teknologier. Slutsatsen nyckelsikt är den digitala uppdelningen i sin tur ökar den sociala isoleringen och konsekventvis bör nya policys upprättas för att få dessa barriärer att försvinna (eller åtminstone förminskas så mycket som möjligt) (ibid.).

Båda studier berör mycket lika ämnen, vad som bland annat skiljer artiklarna åt är resultaten som utmejslats. Knowles och Hanson (2018) lyfter tre faktorer som grund till äldre vuxnas användande (och icke-användande) digital teknologi-användning, nämligen ansvar, värderingar och kulturella förväntningar. Hill et al. (2018) trycker däremot på två motsatta anledningar till varför äldre vuxna använder och inte använder sig av digital teknologi; berövandet av individens bemyndigande samt just möjliggörandet av det. Medan Knowles och Hanson (2018) lyfter att äldre vuxna inte använder sig av digital teknologi på grund av att de, exempelvis, inte vill ”råna” någon på deras jobb eller för att det är förväntat av dem att de inte behöver kunna (d.v.s. känsla av socialt ansvar och avståndstagande) menar Hill et al. (2015) att äldre vuxna känner sig hopplösa när de inte har kompetensen att utföra vissa uppgifter via digital teknologi men att de sedan bygger upp entusiasm och förståelse för just dessa teknologier när de väl tar sig an dem.

Vad Knowles och Hanson (2018) missar att undersöka men som Hill et al. (2015) faktiskt lyfter är den digitala uppdelningen som sker – och som kan eskalera ytterligare i framtiden – på grund av den digitala teknikens framfart. Hill et al. (ibid.) understryker att äldre vuxnas icke-användande av digital teknologi kan potentiellt leda till social exkludering och att framtida sociala planeringstrategier bör redogöra för hur en social inkludering i den nämnda teknologin ska utföras.

## **4. BAKGRUND**

Följande kapitel ger en introduktion till aktörerna Region Uppsala, UL och Uppsala kommun samt deras förhållande till kollektivtrafiken i Uppsala län. Det första avsnittet, 4.1, fokuserar på studiens huvudaktörer (Region Uppsala med myndigheten Trafik och Samhälle och den samhällsfinansierade kollektivtrafiken under varumärket UL) och avsnitt 4.2 ger en snabb inblick i underaktören Uppsala kommun och deras arbete med att bli en äldrevänlig kommun.

## 4.1 Region Uppsala, Trafik och Samhälle samt UL

Region Uppsala är en politiskt styrd organisation som i Uppsala län ansvarar för frågor inom hälso- och sjukvård, kultur, regional utveckling samt kollektivtrafik för invånarna i Uppsala län. Region Uppsala har nära samarbeten med länsverkande aktörer, däribland Uppsala kommun (Region Uppsala, 2020). Region Uppsala arbetar ”för att skapa de bästa förutsättningarna” för länets invånare (ibid.). Inom Region Uppsala finns flertalet myndigheter som ansvarar för olika områden, däribland myndigheten *Trafik och Samhälle*, som har uppdraget att driva och ansvara för utvecklandet av den regionala kollektivtrafiken inom länet (ibid.). Detta innebär således att kollektivtrafiken också går under politisk nämnd.

Region Uppsala beskriver på deras hemsida deras vision, verksamhet och strategiska utvecklingsmål för deras övergripande arbete och bland dessa återfinns just kollektivtrafikens del i det hela, som vidare beskrivs under avsnitt 4.2 *Trafik och Samhälle & UL*. Region Uppsalas vision är att *Ett gott liv i en nyskapande kunskapsregion med internationell lyskraft* (ibid.), vilket de menar innebär att de inte ska förändra alla de saker som de redan gör, enligt de själva, *fantastiskt bra*. De vill också höja deras gemensamma syfte för att även andra ska ”*få reda på hur bra vi [Region Uppsala] är*” (ibid.).

Region Uppsalas (ibid.) strategiska utvecklingsmål är uppdelade i tre stycken sådana, varav det tredje berör just kollektivtrafik och lyder

**En växande region** – Region Uppsala utvecklas med fokus på ekologisk hållbarhet. Vi skapar förutsättningar för ett gott liv och en hållbar utveckling. Regionen bidrar till att utveckla en hållbar besöksnäring och erbjuder ett rikt och stimulerande kulturliv med stor mångfald. Vi utvecklar kollektivtrafik och infrastruktur för att tillgodose invånarnas behov och för att förenkla allas vardag.

I Region Uppsala verkar Trafik och Samhälle, en myndighet med ansvar för förvaltning och utveckling av den regionala kollektivtrafiken (Region Uppsala, 2020). Trafik och Samhälles uppdrag, av Region Uppsala, är att *utveckla och bedriva hållbara transporter inom Uppsala län och till angränsande områden* (ibid.). Trafik och Samhälle utför under varumärket UL länets kollektivtrafik i samarbete med upphandlade företag (ibid.). Kollektivtrafiken i Uppsala län finansieras till hälften av biljettintäkter och till hälften av skattemedel och det är Trafik och Samhälle som utarbetar och beslutar om det regionala trafikförsörjningsprogrammet, i vilket målen för regionens kollektivtrafik finns beskrivna. Kollektivtrafiken i Uppsala län utvecklas av Trafik och Samhälle tillsammans med kommunerna och Trafikverket och förvaltas för att skapa *goda förutsättningar för ett hållbart resande* (ibid.).

Trafik och Samhälles uppdrag uppdelas i fyra stycken deluppdrag, nämligen 1. *Fördubbla antalet resor till år 2020 och kollektivtrafikens andel av det motoriserade resandet till 2030 jämfört med 2006*, 2. *Ha en kollektivtrafik som är det naturliga valet för resor till och från arbete, studier och fritidsaktiviteter*, 3. *Bidra till en socialt, ekonomiskt och ekologiskt hållbar utveckling* och 4. *Utveckla infrastruktur som skapar förutsättningar för ett klimatneutralt, trafiksäkert och tillgängligt transportsystem som leder till ett ökat bostadsbyggande och bättre folkhälsa i länets samtliga kommuner* (ibid.).

I Region Uppsalas årsbok *Statistisk Årsbok 2018: Kollektivtrafiken i Uppsala län* (s. 6, 2018) ska UL erbjuda ett attraktivt, effektivt och jämlikt kollektivtrafiksystem. Där beskrivs

också det så kallade *Fördubblingsmålet*, som innebär att antalet resor i länet av den samhällsfinansierade kollektivtrafiken ska fördubblas mellan åren 2006 och 2020 (ibid.). I Uppsala län finns det en trend av ökat kollektivt resande, där stadstrafiken står för flest antal resor (Region Uppsala, s. 7, 2018). Det har dessutom skett en ökning på 65 procent gällande antal samhällsfinansierade resor i länet, sett till antal påstigningar på UL:s fordon, sedan 2006 (Region Uppsala, s. 14, 2018). Trots den positiva trenden divergerar denna resandeutveckling från vad som skulle krävas om fördubblingsmålet ska uppnås (ibid.). Enligt 2018 års statistiskårsbok innebär den dåvarande trenden (år 2018) att det kommer att saknas drygt två miljoner påstigningar för att nå fördubblingsmålet på 61 miljoner resor till 2020 (ibid.).

*Trafikförsörjningsprogrammet* är ett dokument framtaget av Trafik och Samhälle och beskrivs som *det viktigaste dokumentet i utvecklingen av kollektivtrafiken i Uppsala län* (Region Uppsala, 2020). I detta dokument beskrivs det hur kollektivtrafiken ska utvecklas och var fokus på satsningar inom kollektivtrafiken ska ligga cirka 15 år framöver (från den tid dokumentet tagits fram). Dokumentet är ett vägledande planeringsunderlag för kommunerna och andra samverkande aktörer inom Uppsala län och innehåller långsiktiga mål för kollektivtrafiken i länet (ibid.). Det nuvarande Trafikförsörjningsprogrammet beslutades om i september 2016 (ibid.).

Vidare beskriver Region Uppsalas statistikårsbok att Trafikförsörjningsprogrammets strävandemål om en jämlik kollektivtrafik uppfylls genom att göra kollektivtrafiken tillgänglig för alla som vill, kan eller behöver nyttja den (Region Uppsala, s. 25, 2018). Just denna tillgänglighetsanpassning handlar ofta om fysiska åtgärder i fordon samt infrastruktur (hållplatser, terminaler och informationskanaler) för att göra trafiken mer användbar för personer med funktionsnedsättning eller ”särskilda behov”. Enligt Trafik och Samhälle (ibid.) har andelen fordon i UL-trafiken med olika anpassningar och hjälpmedel ökat över tid.

Bland de uppsatta målen i Trafikförsörjningsprogrammet finns *Ett jämlikt kollektivtrafiksystem* – att skapa regional och lokal tillgänglighet som är relevant för det vardagliga resbehovet hos allt fler resenärer (Region Uppsala, s. 22, 2017).

Region Uppsala spår att andelen äldre invånare, d.v.s. 65 år och uppåt, kommer att öka från cirka 19 procent år 2018 till cirka 24 procent år 2050 (Region Uppsala, 2019).

### **4.3 Uppsala kommun och äldrevänlighet**

Uppsala kommun är den största kommunen i Uppsala län där centralort är Uppsala stad (Uppsala kommun, 2020). Uppsala kommun ansvarar inte för kollektivtrafiken i Uppsala län i sin helhet utan är snarare med i utvecklingen av denna, tillsammans med Region Uppsala (ibid.). Uppsala är medlem i det ovannämnda WHO-nätverket för äldrevänliga städer. Uppsala själva skriver på deras hemsida [www.uppsala.se](http://www.uppsala.se) att *syftet med medlemskapet är att förbättra äldres möjligheter att leva ett hälsosamt och oberoende liv med ökad delaktighet i samhällsfrågor* (ibid.). Utöver detta samarbete ingår även Uppsala kommun i ett nordiskt samarbete för åldersvänliga samhällen som samordnas av Nordens välfärdscenter.

Uppsala kommun menar på att arbetet med att vara en äldrevänlig kommun är ett långsiktigt sådant och att föra dialog med kommunens äldre invånare är essentiellt för att kunna genomföra det. Kommunen har tagit fram en handlingsplan, för att jobba mot en äldrevänlig kommun, som följer de riktlinjer WHO satt upp i sin guide. I denna handlingsplan återfinns åtta

huvudområden med förbättringspotential, varpå transport och mobilitet samt kommunikation och information är två av dessa (Uppsala kommun, 2020). Handlingsplanen beskriver bland annat att Uppsala kommun ska *främja nya och befintliga innovativa tekniska lösningar för att öka äldres oberoende och mobilitet, till exempel genom transporthjälpmedel och välfärdsteknik* (ibid.).

## 5. REDOVISNING AV RESULTAT

Följande kapitel presenterar erhållna resultat och analyser från de tre utförda intervjuerna. Avsnitt 5.1-5.2 redogör för vad som utvunnits från intervjuerna och avsnitt 5.3 analyserar detta resultat.

### 5.1 Trafik och Samhälle, UL och äldres inkludering i kollektivtrafiken

Jonathan Bernhardt (2020), produktägare för UL-applikationen och anställd hos Trafik och Samhälle, delger att kollektivtrafik är en samhällsviktig funktion och en skattesubventionerad verksamhet som alla ska ha rätt att ta del av. Detta gäller både den fysiska miljön ombord på exempelvis bussar, men också UL:s kringtjänster, vilket bland annat innefattar möjligheter till att köpa biljetter och att uppsöka information om tidtabeller m.m. (ibid.). Vidare beskriver Bernhardt (ibid.) att privatpersoner i allt högre utsträckning själva administrerar och hanterar sina tjänster än tidigare och att detta är en av utgångspunkterna bakom arbetet med att digitalisera UL:s kollektivtrafik. En av utmaningarna detta medför, enligt Bernhardt (ibid.) är att för den så kallade *digitalt ovane*, d.v.s. den som inte har en vana av att använda digitala tjänster och produkter, blir det desto svårare att faktiskt kunna använda UL:s mobilapplikation. Det finns alltså en medvetenhet hos UL att olika människor besitter olika kompetensnivåer för att hantera digitala tjänster på olika sätt. Utgångsläget blir således att försöka utveckla mobilapplikationen till att vara så pass enkel att hantera som möjligt så att ingen lämnas utanför (ibid.). Bernhardt (ibid.) understryker dessutom att de digitala tjänsterna är onekligen på stark framfarsväg men att de inte kommer att ersätta *precis allt*, däribland exempelvis tryckta tidtabeller eller plastkort, d.v.s. fysiska kort med insatt reskassa. Detta innebär att trots att UL jobbar starkt med att digitalisera sina tjänster ser de fortfarande värdet i att ha kvar ”äldre” tjänster, med syftet att försöka underlätta resandet för så många resenärer som möjligt.

UL har ett aktivt arbete med målgruppsanpassning där de har identifierat tre stycken, vad Bernhardt (ibid.) kallar, *personas*. Dessa personas utgör stommen i arbetet med att utveckla mobilapplikationen till att vara så användarvänlig som möjligt. Dessa tre personas benämns som *Rutinresenären*, *Den ovane* samt *Infosökaren*. Bernhardt menar på att beroende på i vilken kontext man reser tillhör man en av dessa grupper och att resenärer kan hoppa mellan dessa. Är resenären på exempelvis en pendlingsresa till och från sitt jobb tillhör denna målgruppen *Rutinresenären*; är en person helt ny i Uppsala län och ska för första gången nyttja kollektivtrafiken placeras denne i målgruppen *Den ovane*; är en resenär redan en del av kollektivtrafiksystemet, d.v.s. en resenär som regelbundet nyttjar detta system, men vill söka upp en helt ny resrutten denne aldrig åkt förut placeras resenären i målgruppen *Infosökaren* (ibid.). Utöver dessa tre målgrupper existerar det ytterligare dimensioner inom varje grupp, varav dessa

kan vara ålder, funktionsnedsättning samt mer eller mindre digital vana (ibid.). Bernhardt beskriver att fokus vid utveckling av UL-appen handlar om hur människor resor och inte, t.ex., deras ålder (ibid.). Exempelvis, menar Bernhardt (ibid.), kan en 90-åring vara bättre på att hantera en mobiltelefon än den genomsnittlige studenten. Det finns flera olika ställen att dra sin skärningspunkt, uttrycker Bernhardt (ibid.), och att UL har valt att dra den vid resvana istället för, t.ex., ålder. Därmed syftar Bernhardt (ibid.) till att UL:s arbete handlar om att försöka möta olika typer av behov, eftersom att exempelvis syn- och hörselnedsättning återfinns i alla åldersgrupper och inte bara hos äldre resenärer.

En stor utmaning med utvecklingen av applikationen är hur väl en ska anpassa sina tjänster (ibid.). Bernhardt (ibid.) pratar om att hitta en balansgång mellan att utveckla någonting som ligger i framkant och som den stora massan av befolkningen tar emot och vill använda, och att specialanpassa och gardera för alla typer av särskilda behov. UL har en tät dialog med intresseorganisationer, däribland Synskadades Riksförbund och Funktionsrätt, där båda organisationerna verkar för ett samhälle där alla oavsett behov ska vara inkluderade, för att samla in synpunkter och erfarenheter av UL-appen och hur den bör anpassas efter särskilda behov (ibid.).

Enligt UL själva är UL-appen enkel för äldre resenärer att bruka. UL har i sina designprocesser alltid haft ordet *enkelhet* som ledstjärna och har uttalade mål för att tjänsterna ska vara så enkla som möjligt att använda (ibid.). Just den enkelheten banar väg för många olika typer av grupper, oavsett ålder, menar Bernhardt (ibid.).

UL mäter användarvänligheten på sin mobilapplikation på en rad olika sätt, bland annat med hjälp av olika riktlinjer och ramverk uppsatta för att mäta tillgänglighet för digitalt innehåll. Dessa riktar sig dock inte till en specifik grupp utan kollar på systemet i sin helhet (ibid.). Det UL gör för att komplettera dessa riktlinjer och ramverk är att inhämta information om vad deras användare faktiskt tycker om UL-appen (ibid.). Detta mäts genom bland annat genom att utföra kundundersökningar, överse synpunkter som fås in via olika kanaler (t.ex. e-post och telefon), föra direkt dialog med aktörer som exempelvis Funktionsrätt och Synskadades Riksförbund samt att synas på olika typer av mässor och forum (ibid.).

Om ett arbete med inkludering inte utförs, enligt Bernhardt (ibid.), innebär det att en mycket större grupp än den idag inte kan ta del av UL:s tjänster i lika stor mån. Hade UL varit ett privat bolag, menar Bernhardt (ibid.), hade UL-appen möjligen haft de *senaste och flashigaste lösningarna* och i gengäld kanske fått en något mindre, men nöjdare kundbas, som kan använda UL:s digitala tjänster dagligen. Å andra sidan hade en större grupp, som av olika anledningar inte kan ta till sig deras digitala tjänster, uteslutits nästan helt från att delta. Genom att bygga appen så enkel som möjligt får UL så stor och bred kundbas som möjligt. Bernhardt (ibid.) poängterar att UL idag inte når alla och att de inte kommer att nå alla genom enbart UL-appen. Det är då viktigt att ha erbjudanden utanför appen, i form av kundservice som man kan ringa eller gå till (ibid.).

UL utför ett sporadiskt arbete med att få de, vad Bernhardt (ibid.) refererar till som, digitalt ovana att börja använda UL-appen. De anordnar bland annat regelbundet så kallade *appskolor* där de åker ut till olika områden runt om i Uppsala län och svarar på frågor samt utbildar förbipasserande i hur appen fungerar. De är också närvarande på olika typer av mässor,



t.ex. *60plus-mässan* för personer över 60 år, där de upplyser om både UL-appen men också om UL i allmänhet (ibid.).

UL har begränsade möjligheter att föra statistik över huruvida äldre resenärer väljer att resa med UL med hjälp av deras mobilapplikation eller om de söker hjälp med andra tillvägagångssätt. Bernhardt (ibid.) uttrycker att detta beror främst på de lagar och riktlinjer som UL måste förhålla sig till. De kan däremot göra kvalificerade gissningar och genom dessa misstänker de att appen är mer populär bland unga resenärer och att så kallade plastkort är mer populära bland äldre resenärer.

Incitamenten bakom att göra UL-appen så tillgänglig som möjligt för de digitalt ovana är, enligt Bernhardt (ibid.), att de således skapar helt andra möjligheter att gå ut med viktig information till denna grupp. Utöver detta har det en ekonomisk fördel för UL eftersom att ju fler som använder appen desto färre hårdvarumaskiner, som finns ute i hela länet, måste servas och hållas i drift.

Emma Hammarbäck (2020), kollektivtrafikstrateg på Trafik och Samhälle, arbetar med långsiktig planering för kollektivtrafiken ur ett helhetsperspektiv (och därmed inte enbart UL-appen). Enligt Hammarbäck, vid frågan om hur de arbetar gentemot olika grupper i samhället vid tillgänglighetsanpassning, styrs Trafik och Samhälle av Trafikförsörjningsprogrammet (ibid.), som beskrevs i kapitel 4.1. I detta är det statuerat att kollektivtrafiken ska vara tillgänglig för *alla* oavsett behov. Inom ramen av det, förklarar Hammarbäck (ibid.), likt Bernhardt (2020), att det inte handlar om olika åldersgrupper utan snarare vilka funktionsbehov resenärerna har.

Oftast pratar man om hur man får äldre att använda kollektivtrafiken genom att exempelvis göra låga påstigningar på bussen, om man är rörelsehindrad exempelvis. Men rörelsehindrad behöver man inte vara för att man är gammal. Det är snarare det perspektivet (Hammarbäck, 2020).

Vid arbetet med tillgänglighetsanpassning finns det ytterligare aspekter än enbart UL-appen. Hammarbäck (ibid.) berättar om fordonsanpassning, där arbetet går ut på att titta på hur UL:s fordonsflotta är utformad, samt hur hållplatsinfrastruktur ser ut och ska utformas. Har fordonen plana insteg? Kan fordonen sjunka ned så pass lågt att påstigning sker med enkelhet? Finns det ledstänger ombord på fordonen? Finns det taktila stråk på hållplatserna? Är hållplatserna utrustade med ljudinformation? Hammarbäck (ibid.) menar på att det finns flera olika plan av tillgänglighetsanpassning och att *bussarna i sig är en fråga, men för att få det att funka och få en bra helhet förutsätter det att vi har en god standard på våra hållplatser*. Arbetet med tillgänglighetsanpassning sker kontinuerligt i hela Uppsala län och för detta arbete finns det ett visst antal riktlinjer uppsatta (ibid.) Bland de uppsatta riktlinjerna återfinns ett stycke om just UL:s *digitala kanaler* och hur dessa ska anpassas:

Det **ska** vara möjligt för alla resenärer, oavsett funktionsnedsättning, att planera sin resa genom de planerings- och informationsverktyg som Kollektivtrafikförvaltningen UL erbjuder. Det innebär att Kollektivtrafikförvaltningen UL:s webbsida samt övriga digitala verktyg **ska** vara tekniskt och designmässigt utformade så att alla kan ta del av information och använda interaktiva tjänster. Kollektivtrafikförvaltningen UL:s webbsida **ska** vidare uppfylla de internationella riktlinjerna om tillgänglig webb: Web Accessibility Initiative (WAI). (Region Uppsala, 2016)

Hammarbäck (ibid.) berättar att riktlinjerna rent effektivt är just det, riktlinjer, och att de skulle kunna efterföljas desto mer än vad som görs i dagsläget och att det är något de bör bli bättre på. Hon understryker dock att de istället fokuserar på Trafikförsörjningsprogrammet, som också beskriver tillgänglighetsperspektivet och hur de jobbar mot detta (ibid.). *Vi jobbar hela tiden utifrån ett tillgänglighetsperspektiv men i många olika dokument* (ibid.).

Enligt Hammarbäck (ibid.), vid frågan om var den största förbättringspotentialen finns vid utvecklandet av kollektivtrafiken med inkludering och tillgänglighet i fokus, menar att det är det viktigt att UL lyssnar in och jobbar behovsanpassat och inte utifrån vad UL *tror* är bäst för resenären utan vad som *faktiskt* är bäst för resenären. UL behöver bli bättre på att föra dialog, menar Hammarbäck (ibid.). *Vi är bra idag men man kan alltid bli bättre* (ibid.).

## **5.2 Uppsala kommun och äldres inkludering i kollektivtrafiken**

Sampo Hinnemo, trafikplanerare på Uppsala kommun, berättar att kollektivtrafiken i Uppsala är viktig ur flera perspektiv (Hinnemo, 2020). Att kunna resa kollektivt är en frihet och alla typer av grupper i samhället ska kunna röra sig fritt, oberoende om man har råd att köpa bil eller inte (ibid.). Frågan om kollektivtrafik är en rättvisefråga och trafiken ska göras tillgänglig för alla (ibid.). Enligt Hinnemo (ibid.) finns det vissa grupper som har ett större behov än andra att kunna färdas kollektivt. Exempelvis finns det äldre resenärer som inte kan cykla eller promenera i lika hög utsträckning som deras yngre motparter och behöver därför tillgång till kollektivtrafik (ibid.).

Uppsala kommun arbetar i tät dialog med Region Uppsala vid utformningen och utvecklingen av kommunens kollektivtrafik (ibid.). Hinnemo (ibid.) berättar att UL har strategisk ansvar för bland annat tidtabeller, linjenätet, prioriteringar och strategisk utveckling överlag och att Uppsala kommuns arbete handlar om att utföra detaljplaneringen och utvecklingen på platsnivå. UL har paraplyperspektivet, menar Hinnemo (ibid.), och att Uppsala kommun ansvarar för att bygga exempelvis hållplatser, perronger, vägar etcetera.

Gällande infrastrukturen försöker Uppsala kommun att spela samman med regionens mål mot deras kunder. På Uppsala kommun arbetas det mycket med tillgänglighetsfrågor, kommunen samarbetar bland annat med Äldrenämnden där de tillsammans jobbar med *äldrevänlig kommun*, vilket innefattar en treårig handlingsplan för att göra Uppsala till en mer äldrevänlig kommun (Uppsala kommun, 2020). Hinnemo (ibid.) berättar att de arbetar att ta fram miljöer som ska passa äldre grupper och däribland återfinns just kollektivtrafiken. Vidare samarbetar Uppsala kommun med en rad olika aktörer, bland annat Synskadades Riksförbund, för att säkerställa att röster från olika områden hörs (ibid.). Enligt Hinnemo (ibid.) är arbetet med tillgänglighet och inkludering ett långsiktigt sådant och att det *på ett sätt känns det som att man aldrig blir klar*. Hinnemo (ibid.) understryker att *det finns hela tiden saker att förbättra, det är ett löpande arbete*.

Uppsala kommun upplever att äldre resenärer är väl inkluderade i kollektivtrafiken, berättar Hinnemo (ibid.) eftersom att de utför vissa arbeten som är riktade mot de som har extra funktionsbehov och därmed skapar möjligheter för alla att kunna ta del av kollektivtrafiken. Vid frågan om hur Uppsala kommun arbetar med strategiskt uppsatta mål för att säkerställa äldre resenärers tillgänglighet till kollektivtrafiken delger Hinnemo (ibid.) att Uppsala kommun

arbetar utifrån UL:s linjenätsanalys och att de jobbar med inkludering sett ur ett infrastrukturellt perspektiv. Uppsala kommun har inte mål som är riktade mot just äldre resenärer och Hinnemo (ibid.) menar på att det finns en förbättringspotential där. *Vi jobbar med frågan men vi skulle kanske kunna jobba ännu mer målstyrt och få en bättre förståelse för hur väl vi jobbar* (ibid.).

Uppsala kommun arbetar med att kartlägga resvanorna för olika grupper i samhället, däribland äldre resenärer, och den senaste stora kartläggningen är den så kallade *RVU:n*, Resvaneundersökningen, från 2015 (ibid.). I denna undersöks allt resande i kommunen, det vill säga hur resefrekvensen ser ut för olika åldersgrupper, vilka färdmedel dessa väljer samt om resorna sker innanför eller utanför Uppsala stad (ibid.). De resultat Uppsala kommun får in via *RVU:n* används för måluppsättningar gällande främst utifrån ett hållbart perspektiv och hur kommunen kan arbeta för att minska bilresandet (ibid.).

### **5.3 Analys av resultat**

Följande avsnitt analyserar de resultat som kapitel 5 tar upp, i kontext till de teoretiska koncept och tidigare studier kapitel 3 beskriver.

Resultaten av intervjuerna visar tydligt att UL inte arbetar explicit med ålder vid utformandet av målgrupper och i synnerhet inte med *äldre resenärer* som en målgrupp. Knowles och Hanson samt Hill et al. har samtliga genom sina studier, som beskrivet i avsnitt 3.5, belyst ett antal faktorer som kan vara orsaker till äldres användande och icke-användande av digital teknologi. Från dessa är det tydligt att dessa äldre besitter olika attityder och synsätt gällande just teknologi som specifikt är för deras åldersgrupper. Precis som Bernhardt beskriver kan funktionsnedsättningar återfinnas inom alla åldersgrupper, men alla åldersgrupper tillhör olika kohorter (d.v.s. en grupp där demografiska egenskaper delas, t.ex. alla födda under 1940-talet) och därmed har olika synsätt gentemot andra kohorter, precis som författarna till studierna under avsnitt 3.5 belyser. Enligt definitionen av implicit ålderism som beskrivs i avsnitt 3.1, d.v.s. ålderism som verkar omedvetet och utan intention att vara skadande, tillsammans med Mannheims et al. (2019) studie kan vi från det Bernhardt beskrivit om UL:s strategi se liknelser med hur ålderism manifesterar sig. Eftersom att UL inte fokuserar på äldre som en målgrupp blir det enligt Mannheim et al. (ibid.) en fråga om rättvisa och att möjliggöra bästa utfall för att säkerställa att UL-appen går att använda med enkelhet av äldre resenärer och därmed accepteras av dessa. Med det sagt innebär inte det att dagsläget påvisar ett missnöje eller icke-användande av UL-appen hos äldre resenärer.

I sina designprocesser har alltså UL inte inkluderat just äldre resenärer sida vid sida under utvecklingen, som Mannheim et al. belyser är essentiellt för att teknikutveckling ska vara så väl anpassat för äldre som möjligt. Det innebär dock inte att en dialog inte finns utan snarare att denna dialog skulle kunna vara bättre gentemot just äldre resenärer, en syn som Hinnemo från Uppsala kommun delar. UL jobbar dock, som sagt, med behovsanpassning efter funktionsnedsättningar och är i tät dialog med intresseorganisationer vid utvecklingen av UL-appen. Således finns arbete och rutiner för UL att överföra detta arbete till behovsanpassning för äldre resenärer, om intresse skulle finnas. Vidare demonstrerar resultaten att medvetenheten hos UL kring vikten av inkludering är hög och arbetet som utförs kring inkludering ämnar till att säkerställa att alla i Uppsala län ska kunna nyttja kollektivtrafiken. Likaså här, dock, rimmar det inte helt och hållet med vad Mannheim et al. understryker i sin studie. UL skulle kunna

jobba ännu närmre äldre resenärer som grupp genom att tillåta de att delta genom hela utvecklingsprocessen. För att detta ska kunna ske måste ett intresse från UL:s håll givetvis finnas.

UL utför som bekant ett arbete, om ändock ett sporadiskt sådant, för att få både UL-appen och UL som varumärke att synas, bland annat genom att ordna dessa så kallade appskolor, medverka på mässor och helt enkelt synas i allmänhet. Likaså här blir det tydligt att UL utför åtminstone något arbete med att möjliggöra resande för så många som möjligt inom Uppsala län genom att erbjuda såväl digital som ”analoga” tjänster samtidigt som de utför ett sporadiskt arbete som syftar till att uppvisa appen och utbilda personer i användandet av den. Huruvida det är tillräckligt eller ej är svårt att svara på.

Bernhardt gör en kvalificerad gissning vid frågan om huruvida äldre resenärer väljer att resa med hjälp av UL-appen eller ej. Även om denna gissning inte är en orimlig sådan rimmar kvalificerade gissningar med det Mannheim et al. beskriver som ett problem vid teknikutveckling, d.v.s. att försöka tolka, eller kanske till och med gissa, hur äldre beter sig istället för att faktiskt undersöka hur det ser ut. Detta betyder inte att en kvalificerad gissning från UL är fel tillvägagångssätt, särskilt inte eftersom att begränsningarna inte ligger i deras händer att påverka, dock innebär det att bästa möjliga möjligheter är svåra att realisera vid utvecklandet av UL-appen.

De uppsatta riktlinjerna som Hammarbäck pratar om, och som är citerade i resultatavsnittet, ska verka för att få Region Uppsala att arbeta för att ytterligare vara inkluderande i kollektivtrafiken. Hur väl det mäts att dessa riktlinjer efterlevs framgår ej och att mäta detta är onekligen inte en lätt uppgift. Ett sätt att faktiskt säkerställa att i synnerhet äldre resenärer har möjlighet att planera sin resa är återigen att följa råden Mannheim et al. (2019) talar om, som redan diskuterats i påpekats i ovanstående stycken. Vidare uttrycker Hammarbäck att det är viktigt att jobba utifrån vad som faktiskt är bäst för resenären och inte att anta vad som är bäst, vilket är just det Mannheim et al. (2019) menar är essentiellt vid digital teknikutveckling.

Sampo Hinnemo hos Uppsala kommun delger att äldre som en målgrupp faktiskt är en egen dimension vid utformandet av kollektivtrafiken men att kommunen inte aktivt jobbar med dessa som en målgrupp. Detta kan verka motsägelsefullt, men poängen är att trots att medvetenheten finns kring äldre och deras roll i kollektivtrafiken sker inte ett gediget arbete i dagsläget för att säkerställa att just äldre resenärer ska vara inkluderade i kollektivtrafiken. Hinnemo nämner en treårig handlingsplan vid namn Äldrevänlig kommun, som syftar till att göra Uppsala kommun till precis vad det låter som, en äldrevänligare plats att leva på. I denna handlingsplan återfinns som bekant riktlinjer och planer för att utveckla en äldrevänligare kollektivtrafik. Återigen demonstrerar Uppsala kommun att äldre är en viktig målgrupp att ta hänsyn till och att funktionsbehov inte är den enda dimensionen vid utformandet av en mer inkluderande kollektivtrafik. Samtidigt som äldrevänlig kommun existerar jobbar de inte mot JUST äldre, menar Hinnemo. Han medger att förbättringspotential finns i detta arbete vilket ytterligare påvisar en medvetenhet för att äldre är en målgrupp som bör tas i beaktande vid kollektivtrafikutveckling. Denna medvetenhet rimmar väl med WHO:s guide och riktlinjer för äldrevänliga platser, vilket tidigare indikerats av Uppsala kommun. Hinnemo berättar dock hur han upplever huruvida de äldre invånarna i Uppsala kommun känner sig exkluderade från

samhällsutvecklingen, något som WHO understryker är vanligt förekommande känslor hos denna åldersgrupp.

Sammanfattningsvis går det att ur intervjuerna utläsa att samtliga aktörer (Region Uppsala tillsammans med Trafik och Samhälle och UL samt Uppsala kommun) inte bortser från faktumet att äldre resenärer är en egen grupp i kollektivtrafiken, dessutom anser aktörerna att de är väl inkluderade och kan ta del av kollektivtrafiken minst lika väl som resterande samhällsgrupper. Det går också att utläsa att äldre resenärer, i det stora hela, inte är en specifik målgrupp vid utvecklandet av varken UL-appen eller kollektivtrafiken i allmänhet. Fokus ligger på funktionsbehov, inte resenärers åldrar eller tillhörande kohorter.

## 6. DISKUSSION

Samtliga aktörer berättar att det är svårt att veta hur väl äldre resenärer faktiskt är inkluderade i kollektivtrafiken och att det snarare handlar om att göra kvalificerade gissningar, något som både Bernhardt och Hinnemo gör under intervjuerna med dessa två. Studien har visat att gissningar som dessa faktiskt kan hämma inkluderingen av äldre personer, dock är det uppenbarligen svårt att mäta hur inkluderade äldre faktiskt är i kollektivtrafiken utan att fråga en stor andel av den äldre befolkningen i Uppsala län. Trots att det är just svårt att mäta detta går det inte att undvika att tänka ”tänk om det gick” – skulle det innebära att aktörerna hade haft vilja och möjlighet att vidare jobba med inkludering av äldre resenärer? Aktörerna uppvisar tydligt att de anser att äldre är en viktig målgrupp men att de inte valt att fokusera mot just detta och med det sagt kan det måhända att även om en utredning görs huruvida äldre känner sig inkluderade i trafiken eller ej samt hur de faktiskt nyttjar UL-appen måste det troligen ske ett paradigmskifte för att arbetet mot just äldres inkludering i kollektivtrafiken ska bli en anmärkningsvärd process.

Att Region Uppsala och Uppsala kommun arbetar med målgruppsanpassning vid utformandet av kollektivtrafiken i allmänhet och UL-appen i synnerhet är enligt de erhållna resultaten fastställt. Som påvisat, dock, finns det inte ett specifikt arbete för just inkludering av *äldre* resenärer. Region Uppsala och kommunen menar att fokus ligger på kollektivtrafikens resenärers funktionsbehov – som alla tre respondenter klargör kan människor av alla åldrar ha vissa funktionsnedsättningar som görs kollektivtrafiken måste verka inkluderande för dem, inte enbart för äldre resenärer. Är denna målgruppsanpassning tillräcklig? Finns det en poäng med att fokusera på äldre som en målgrupp? Eftersom att tidigare studier av Knowles och Hanson samt Hill et al. påvisat att äldre personer uppvisar olika typer av inställningar till teknik och dess utveckling, kan det finnas en poäng att arbeta för att inkludera just dessa personer. Det är onekligen ett viktigt arbete att se till att människor med särskilda behov, t.ex. synskadade personer, har samma möjlighet till att använda kollektivtrafiken och dess kringliggande tjänster som de utan särskilda behov. Det kan verka mångordigt att understryka varför detta är viktigt men de med synnedsättning har ett annat förhållningssätt till sin omgivning än de utan synnedsättning, vilket de studerande aktörerna uppenbarligen ställer sig bakom. Med det sagt är det inte orimligt att argumentera att en äldre person också har ett annat förhållningssätt till sin omgivning jämfört med de som är ”icke-äldre”. Dessutom är äldre resenärer inte en homogen grupp där alla tänker och för sig likadant, vilket ytterligare stärker poängen med att

jobba mot dessa som en målgrupp där eventuella subgrupper återfinns. Avsnitt 3.4 illustrerar varför äldre personer tar till eller inte tar till sig digital teknologi och de bakomliggande faktorerna kokar ned till att äldre är just det, äldre, och har ett annat sätt att se på digital teknologi jämfört med sina yngre motparter. Dock hävdas det i avsnitt 3.4 att äldres icke-användande alltid är medvetna val, nästan som om konsekvenserna av dessa val inte skulle kunna vara negativa. Frågan är om författarna lyssnat lite för väl på respondenternas svar och tagit dessa för vad de är, utan att göra en analys på underliggande anledningar till dessa svar. Det kan som konsekvens väglett författarnas analyser och slutsatser om att äldre medvetet väljer att inte använda digital teknologi, lite som att ta rävens svar om rönnbären på allvar och inte reflektera över varför räven hävdar att rönnbären är sura.

Huruvida arbetet för att inkludera just äldre i Uppsala läns kollektivtrafik existerar eller ej blir lite av en gråzon. Samtliga aktörer menar på att äldre resenärer är viktiga att ta i beaktande men att de inte är en särskild målgrupp utan att de snarare faller in i deras andra målgrupper (Bernhardt nämnde som bekant att de arbetar också med hur vana deras användare är vid UL-appen, oavsett ålder). Med det sagt, finns det eventuella risker med att inte lyfta ålder som faktor när olika servicefunktioner i en region utvecklas? Jag skulle vilja säga att ja, det gör det onekligen. Äldre resenärer tillhör andra kohorter och har helt enkelt olika sätt att se på deras omgivning, precis som att människor i åldrarna 20-25 och 30-35 tillhör olika kohorter och har olika synsätt sett relativt varandra. Är det därmed inte rimligt att anta att äldre resenärer kommer förhålla sig till digital teknologi på ett särskilt sätt och därmed riskerar att inte kunna ta del av sagd teknologi om dessa inte tas specifik hänsyn till? Visst, de återfinns som subgrupp i målgrupperna studiens aktörer själva beskriver (resenärer med funktionsbehov, rutinresenären, informationssökaren och den ovane resenären), men det gör andra samhällsgrupper också. Blir det då inte farligt att gruppera människor från olika kohorter i en och samma målgrupp, när dessa kohorter är så pass många och potentiellt sätt väldigt olika varandra? Djävulens advokat skulle kunna argumentera för att de just därför bör förenas i olika målgrupper där de har vissa egenskaper gemensamt, för att således underlätta inkluderingsarbetet men problemet med detta är att det förenklar arbetet något.

Att kunna arbeta gentemot ålder som en målgrupp är en fråga om resurser. Ska äldre tas hänsyn till bör rimligtvis andra åldersgrupper också tas hänsyn till och vart dras gränsen? Hur görs denna åldersavgränsning? Denna studie definierar äldre som 65 år och uppåt men idag är det inte omöjligt att leva till en är väl över 100 år gammal vilket medför ett spann på över 40 år i denna åldersavgränsning. Studien för argumentet att det är stor skillnad på en 65-åring och en 20-åring, således är det också stor skillnad på en 65-åring och exempelvis en 90-åring. Var drar vi gränsen? Ska det föras ett arbete mot 10 olika åldersgrupper vid utvecklandet av digital teknologi och kollektivtrafik? Det kan mycket väl bli ett mycket svårt åtagande.

Jag anser att sättet de ansvariga för Uppsala läns kollektivtrafik idag arbetar på är ett väl grundat tillvägagångssätt, men att det är väl grundat betyder inte att det inte finns förbättringspotential. Att påstå att aktörerna skapar digitala klyftor och manifesterar ålderism skulle inte vara ett rättvist sådant, men om arbetet någonsin bryggas över till att aktivt ignorera äldre som en målgrupp och homogenisera dessa kommer det innebära att äldre faktiskt riskerar att utsättas för diskriminering enbart på grund av deras ålder.

På grund av till synes perpetuella digitala teknologikutveckling är det därmed essentiellt att se till att äldre resenärer är så pass inkluderande som de kan bli. Vad för potentiella risker finns det med att en hel generation inte kan ta del av digital teknik? Vad innebär det för den resterande populationen? Finns det risk att den äldre och yngre generationen divergerar från varandra och en social klyfta skapas? Det går säkerligen att argumentera för att en social klyfta mellan äldre och yngre generationer alltid har funnits, men kan den bli större på grund av den digitala teknologin?

## 7. SLUTSATS

Som tidigare nämnt är syftet med studien att undersöka hur aktörerna Region Uppsala (mer specifikt myndigheten Trafik och Samhälle och den samhällsfinansierade kollektivtrafiken under varumärket UL) och Uppsala kommun upplever, och arbetar för, inkluderingen av äldre resenärer i Uppsala läns kollektivtrafik. Specifikt fokus har legat på hur väl inkluderande UL:s egen applikation, UL-appen, har varit och hur utvecklingsarbetet av denna relaterat till anpassning för äldre resenärer ser ut (65 år gamla och uppåt). Resultaten visar att aktörerna inte jobbar med äldre resenärer som en specifik målgrupp under utvecklingen av kollektivtrafiken eller UL-appen, utan att de istället fokuserar främst på olika funktionsbehov deras resenärer har. Aktörerna argumenterar att olika typer av funktionsnedsättningar, t.ex. syn- eller hörselnedsättning, kan manifesteras i alla åldrar och inte enbart hos äldre personer. Vad studien påvisat dock är att trots att detta påstående inte är ett orimligt sådant, eller ens överraskande, finns det en poäng med att fokusera på just äldre resenärer som en målgrupp. Äldre människor uppvisar andra synsätt, attityder och tendenser än deras yngre motparter och att vara äldre innebär inte att en tillhör en homogen grupp, där funktionsnedsättningar också förekommer. Att inte ta äldre i beaktande vid utvecklingen av UL-appen och kollektivtrafiken behöver inte nödvändigtvis vara en manifestation av ålderism, men risken finns att det kan brygga över till detta. Vidare har studien visat att det finns både möjlighet och anledning för aktörerna att förbättra sitt arbete mot just äldre resenärer för att således främja deras deltagande i kollektivtrafiken.

Fortsatta studier inom området skulle kunna ta avstamp i denna och fokusera desto mer på hur en deltagandeprocess skulle kunna se ut för att säkerställa bästa möjliga utfall av äldre resenärers inkludering i kollektivtrafiken i Uppsala län. En studie av sådan typ skulle vidare kunna undersöka desto mer de riktlinjer WHO satt upp för äldrevänliga städer och platser och utreda hur äldre resenärer faktiskt själva ser sin egen inkludering i Uppsala läns kollektivtrafik.

## KÄLL- OCH LITTERATURFÖRTECKNING

- Greenberg, J., Schimmel, J. & Martens, A. (2002). Ageism: Denying the Face of the Future. I Nelson, Todd D. (red.). *Ageism: Stereotyping and Prejudice against Older Persons*. Cambridge: The MIT Press, ss. 27.
- Hill, R., Betts, L. R., & Gardner, S. E. (2015), *Older adults' experiences and perceptions of*

- digital technology: (Dis)empowerment, wellbeing, and inclusion*, Computers in Human Behavior.
- Jönsson, A. 2018. *En bättre plats att åldras på - Arbete för åldersvänliga städer i Norden*. Nordens välfärdscenter, Stockholm.
- Kite, M. E. & Smith Wagner, L. (2002). Attitudes toward Older Adults. I Nelson, Todd D. (red.). *Ageism: Stereotyping and Prejudice against Older Persons*. Cambridge: The MIT Press, ss. 130.
- Knowles, B. & Hanson, V. L. (2018), *The Wisdom of Older Technology (Non)Users*, Communications of the AC.
- Levy, B. R. & Banaji, M. R. (2002). Implicit Ageism. I Nelson, Todd D. (red.). *Ageism: Stereotyping and Prejudice against Older Persons*. Cambridge: The MIT Press, ss. 50-51.
- Lupač, P. (2018), *Beyond The Digital Divide: Contextualizing The Information Society*, Emerald Publishing.
- Mannheim, I. et al., 2019. Inclusion of Older Adults in the Research and Design of Digital Technology. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(19), ss. 3718.
- Region Uppsala (2018). *Befolkningsprognos för Uppsala län 2019-2050*. Uppsala, Region Uppsala.
- Region Uppsala (2016). *Regionalt trafikförsörjningsprogram 2016 för Uppsala län*. Uppsala, Region Uppsala.
- Region Uppsala (2016). *Riktlinjer för tillgänglighet i kollektivtrafiken i Uppsala län för personer med funktionsnedsättning*. Uppsala, Region Uppsala.
- Region Uppsala (2018). *Statistisk Årsbok 2018: Kollektivtrafiken i Uppsala län*. Uppsala, Region Uppsala.
- Rubin, H. J. & Rubin, I. S. (2012), *Qualitative Interviewing – Art of Hearing Data*, SAGE Publications.
- Tolley, E. E., Ulin, P. R., Mack, N., Robinson, E. T. och Succop, S. M. (2017) *Qualitative Methods in Public Health*, John Wiley & Sons, Incorporated.
- Uppsala kommun (2020). *Program för äldrevänlig kommun* Uppsala, Uppsala kommun.
- Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning* (2002). Vetenskapsrådet.
- Warschauer, M. (2003), *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*, The MIT Press.
- World Health Organization. 2007. *Global Age Friendly Cities: A Guide*, World Health Organization.

## **Elektroniska källor**

- Internetstiftelsen. Svenskarna och Internet,  
<https://svenskarnaochinternet.se/rapporter/svenskarna-och-internet-2019/allmant-om-internetutvecklingen/> [Hämtad den 2020-03-19]
- PRO. Äldrebarometern,



<https://www.pro.se/vard--omsorg/Nyhetsarkiv/Aldrebarometern/> [Hämtad den 2020-04-09]

Region Uppsala. Region Uppsala som regional kollektivtrafiksmyndighet,  
<https://www.regionuppsala.se/Kollektivtrafik1/Region-Uppsala-som-regional-kollektivtrafikmyndighet/> [Hämtad den 2020-04-02]

Svenska Statistiska Centralbyrån. Tillgång till mobilt Internet i och utanför hemmet för personer i åldern 16-74 år. År 2006 – 2017,  
[http://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START\\_\\_LE\\_\\_LE0108\\_\\_LE0108O/LE0108T09/](http://www.statistikdatabasen.scb.se/pxweb/sv/ssd/START__LE__LE0108__LE0108O/LE0108T09/) [Hämtad den 2020-03-22]

UL. Vårt Uppdrag,

<https://www.ul.se/sidfot/om-ul/vart-uppdrag/> [Hämtad den 2020-04-02]

Uppsala Kommun. Äldrevänlig kommun,

<https://www.uppsala.se/aldrevanligkommun> [Hämtad den 2020-04-10]

## **Intervjuer**

Bernhardt, Jonathan, 2020-04-14, produktägare på UL.

Hammarbäck, Emma, 2020-04-24, kollektivtrafikstrateg på Region Uppsala

Hinnemo, Sampo, 2020-04-21, trafikplanerare på Uppsala kommun.

## **BILAGA: INTERVJUFRÅGOR TILL SAMTLIGA RESPONDENTER**

### **Intervjufrågor till Jonathan Bernhardt, produktägare på UL**

- Vad har du för roll hos UL/Trafik och Samhälle?
- Vilka ansvarsområden har du?
- Berätta lite om Trafik och Samhälle – vilka är ni, vad gör ni, vilka ansvarsområden har ni?
- Vilka är UL och vad gör ni, i din mening?
- Hur arbetar Trafik och Samhälle tillsammans med UL?
- Vilka målgrupper har ni vid utformandet av kollektivtrafiken?
- Är tillgång till kollektivtrafik för allmänheten viktigt? Varför?
- Hur ser resvanorna ut för äldre resenärer i Uppsala (65+)?
- Hur väl upplever ni att äldre resenärer har tillgång till UL:s trafik? (tidtabeller, kunna söka på resor, betala online/via telefon etc.)
- Arbetar UL för inkludering av äldre resenärer i Uppsala läns kollektivtrafik?
  - Hur ser arbetet ut?
  - Varför är det viktigt?
  - Vad kan ske om detta arbete inte görs?
  - Vilka är de viktigaste variablerna ni tar i beaktande under arbetet med inkludering av äldre resenärer?
  - Under utvecklandet av UL-appen, arbetar ni för att säkerställa att äldre resenärer ska kunna använda applikationen lika enkelt som deras yngre motparter?
    - Hur?
    - Om inte, vad är alternativet enligt er?
  - Kommer de tryckta tidtabellerna att tas bort? Om ja, hur ska dessa ersättas?
- Har ni något samarbete med Uppsala kommun i arbetet med inkludering i kollektivtrafiken? Om ja, hur ser detta ut?
- Finns det en statistisk årsbok för 2019? Har ni nått/Kommer ni att nå fördubblingsmålet?
- Vad innebär inkludering samt exkludering för dig?
- Vilken betydelse har kollektivtrafik för Uppsala län?
- Vad är din personliga inställning till hur väl allmänheten är inkluderad i Uppsala läns kollektivtrafik?

### **Intervjufrågor till Emma Hammarbäck, kollektivtrafiksstrateg på Region Uppsala**

- Vad har du för roll hos Trafik och Samhälle?
- Vilka ansvarsområden har du?
- Berätta lite om Trafik och Samhälle – vilka är ni, vad gör ni, vilka ansvarsområden har ni?
- Vilka målgrupper har ni vid utformandet av kollektivtrafiken?
- Är tillgång till kollektivtrafik för allmänheten viktigt? Varför?
- Har ni nått/Kommer ni att nå fördubblingsmålet?
- Hur ser resvanorna ut för äldre resenärer i Uppsala (65+)?

- Hur väl anser ni att äldre resenärer har tillgång till UL:s trafik och dess tjänster? (tidtabeller, kunna söka på resor, betala online/via telefon etc.)
- Enligt Pensionärernas Riksorganisation, PRO, är medelbetyget i Sverige gällande tillgång till kollektivtrafik drygt 3 av 6 samt tillgång till specialanpassad kollektivtrafik drygt 2 av 6 (baserat på den senaste *Äldrebarometern*). Uppsala län finns tyvärr inte representerat i denna barometer, men vet ni hur det ser ut där? Hur nöjda är äldre resenärer med UL:s trafik?
  - Om ni inte vet, varför inte?
- I juli 2016 gick Uppsala (stad) med i WHO-nätverket *Age-friendly cities and communities*. Hur arbetar UL/ToS för inkludering av äldre resenärer i Uppsala läns kollektivtrafik, för att göra kollektivtrafiken så åldersvänlig som möjligt?
  - Hur ser arbetet ut?
  - Varför är det viktigt?
  - Vad kan ske om detta arbete inte görs?
  - Vilka är de viktigaste variablerna ni tar i beaktande under arbetet med inkludering av äldre resenärer?
  - Hur kan ni förbättra ert arbete?
  - Arbetar ni aktivt för att få de digitalt ovana att använda UL-appen desto mer än vad de gör i dagsläget?
  - Under utvecklandet av UL-appen, arbetar ni för att säkerställa att äldre resenärer ska kunna använda applikationen lika enkelt som deras yngre motparter?
    - Hur?
    - Om inte, vad är alternativet enligt er?
- Finns det en statistisk årsbok för 2019?
- Vad innebär inkludering och exkludering för dig?
- Vilken betydelse har kollektivtrafik för Uppsala län, enligt din personliga uppfattning?
- Vad är din personliga inställning till hur väl allmänheten är inkluderad i Uppsala läns kollektivtrafik?

### **Intervjufrågor till Sampo Hinnemo, samhällsplanerare på Uppsala Kommun**

- Vad har du för roll och ansvarsområden hos Uppsala kommun?
- Berätta lite om Uppsala kommun och dess involvering i utvecklingen av kollektivtrafiken – vilka är ni, vad gör ni, vilka ansvarsområden har ni?
- Hur arbetar ni, Uppsala kommun, med UL/ToS?
- Vilka målgrupper har ni vid utvecklingen av kollektivtrafiken?
- Vilken betydelse har kollektivtrafik för Uppsala?
  - Är tillgång till kollektivtrafik för allmänheten viktigt? Varför?
- Gällande trafikplanering och kollektivtrafik, har ni särskilda ramverk ni arbetar efter?
  - Hur vet ni vad ni ska lägga fokus på och inte?
- Hur ser resvanorna ut för äldre resenärer i Uppsala (65+)?
- Hur upplever ni äldre resenärers tillgång till UL:s trafik? (tidtabeller, kunna söka på resor, betala online/via telefon etc.)
- Arbetar ni för inkludering av äldre resenärer i kollektivtrafiken? Varför/Varför inte?

- Hur ser arbetet ut?
- Varför är det viktigt?
- Vad kan ske om detta arbete inte görs?
- Vilka är de viktigaste variablerna ni tar i beaktande under arbetet med inkludering av äldre resenärer?
- Hur kan ni förbättra ert arbete?
- Hur mäter ni framgång vid utvecklandet av kollektivtrafiken?
- Vad innebär inkludering och exkludering för dig?
- Vad är din personliga inställning till hur väl allmänheten är inkluderad i Uppsala läns kollektivtrafik?