

PROJEKT X

Product Discovery/Need finding: Fokusgrupper

Trygghet på SL

Projektperiod vecka 38, 19/09/16-25/19/16

Grupp 3:

Projektledare: Sebastian Selin

Projektassistent: Stina Aunes

Medlem: Johanna Garcia Reverter

Medlem: Katherine Zamorano

Medlem: Alexander Lindqvist

Inledning

Gruppen fick i uppgift att fundera över ett område där det finns utrymme att förbättra något och hitta ett problem för att utveckla en tjänst/produkt för en digital plattform.

Vi bestämde oss för ett område som alla i gruppen och förmodligen hela UX16-klassen kommer i kontakt med under sin vardag: kollektivtrafiken i Stockholm, SL. Efter det började vi tänka ut olika hypoteser som verktyg för att ringa in det potentiella problemet.

I detta fall använde vi oss av fokusgrupper som metod för att samla ihop material och stärka hypoteserna eller eventuellt få upp ögonen för närstående problemområden.

Vi analyserade resultatet från undersökningen i fokusgrupperna och kom fram till ett initialt resultat, som skulle ge oss en fingervisning för vidare studier under det sammanlagt fem veckor långa projektet.

Ämne: Trygghet

Efter att vi valt kollektivtrafiken listade vi olika behov som skulle behöva förbättras och kom fram till att säkerhet och trygghet skulle vara ett lämpligt och viktigt fokus både för företaget och användarna. Vi började med att undersöka Stockholms Lokaltrafik, SL som företag och

hur på vilket sätt de arbetar med säkerhet och trygghet. I rapporten:

Upplevd kvalitet – SL och Waxholmsbolaget 2015, fastställer Trafikförvaltningen att trygghet är ett viktigt mål:

“År 2015 säger sig 74 procent av alla resenärer i SL – trafiken att de känner sig trygga när de reser ensamma på kvällar och nätter. Skillnaden mellan män och kvinnor när det gäller den upplevda tryggheten är dock påtaglig på samtliga trafikslag där män känner sig tryggare än vad kvinnor gör”.

Länk till rapporten:

<http://www.sl.se/Global/Verksamhet/Kollektivtrafik/Upplevd%20kvalitet%20i%20SL-trafiken/Upplevd-kvalitet-2015.pdf>

Kravspecifikation

Kollektivtrafiken SL har ett viktigt mål, att trygghetskänslan är ett viktigt behov som ska genomsyra företaget. Enligt undersökning känner sig 74% av SL:s kunder trygga. Hur känner sig de övriga 26% av resenärerna inom SL och vad gör att de övriga känner sig trygga i kollektivtrafiken?

För att kunna ta reda på detta behöver vi använda olika metoder. Metoden i första skedet var fokusgrupper och undersökningen visade att majoriteten av deltagarna inte känner sig säkra eller direkt otrygga, speciellt i vissa situationer. Eftersom det fortfarande finns människor som känner sig otrygga kom vi fram till att företagets (SL) trygghetsmål inte var helt uppfyllda.

Vi tror att fler kvinnor i åldern 20-45 skulle våga åka kollektivt under kvällar/nätter om trygghetskänslan ökar. Hur ska tryggheten förbättras och hur kan vi förbättra användarupplevelsen? Vi kommer att använda oss av kravet för att utveckla en idé av tjänst/produkt för en digital plattform.

Hypotes

Vi tror som övergripande arbetshypotes är att fler resenärer skulle välja SL om företaget kunde skapa en mer användarvänlig miljö som samtidigt ökar trygghetskänslan.

Vi diskuterade och tog fram hypoteserna var för sig inom grupp 3: de tre kvinnliga medlemmarna diskuterade fram hypoteser för kvinnliga gruppen och de två manliga medlemmarna tog sig an den manliga delen. Baserat på företagets krav om trygghetskravet som en viktig faktor, har vi valt ut antaganden om möjliga användarbehov.

Nedanstående hypoteser har vi testat i två olika fokusgrupper: en kvinnlig grupp och en manlig grupp.

- Vi tror att fler kvinnor i åldern 20-45 kommer att våga åka kollektivt under kvällar/nätter om trygghetskänslan ökar
- Vi tror att fler kvinnor i åldern 20-45 skulle våga åka kollektivt under kvällar/nätter om det skulle var enklare att kalla på hjälp när de känner sig otrygga
- Vi tror att fler kvinnor i ålder 20-45 skulle våga kollektivt under kvällar/nätter om de skulle kunna kommunicera sin resväg diskret med utvalda personer
- Vi tror att det finns mycket att göra för att få kvinnor att känna sig tryggare (manlig)
- Vi tror att en digital tjänst kan få kvinnor att känna sig tryggare när de reser (manlig)

Planering

Vi samlades i gruppen och kom överens om vem som skulle var projektledare och assistent. Därefter brainstormade vi om vilket företag som var lämpligt att välja och kom fram till att kollektivtrafiken, alltså Stockholms Lokaltrafik, SL – var ett bra alternativ.

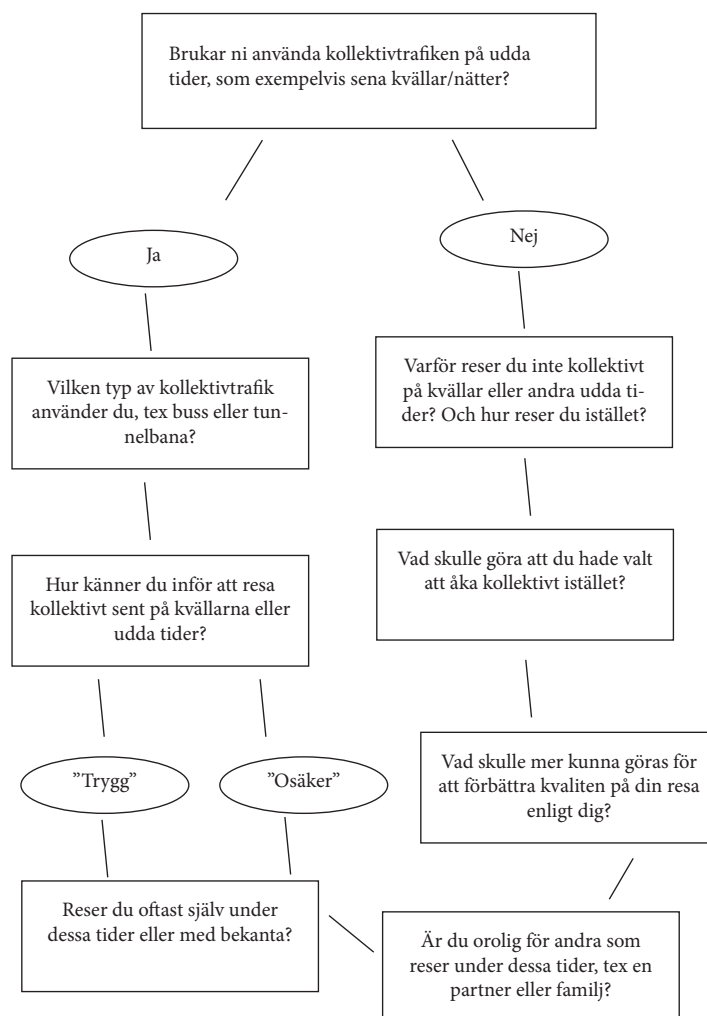
Detta dels med tanke på planeringen/tidsåtgång för projektet och därför att det är en viktig fråga som målgruppen möter i vardagen.

Fokusgrupper

För att undersöka hur tryggheten i kollektivtrafiken skulle kunna förbättras så började vi med att tänka ut hypoteser eller antaganden. Dessa hade vi i bakhuvudet vid utformandet av frågor och när vi valde att sätta ihop en inledande fokusgrupp. Metoden tyckte vi skulle vara ett snabbt och enkelt sätt att genomföra en inledande förundersökning i syfte att analysera vilka verkliga behov som finns bland användarna, i detta fall resenärer på SL.

Vi hade endast klassen till förfogande för att utforma fokusgrupperna, men det också passade in i vårt ämne: Trygghet på SL. I den här studien gör vi en avgränsning med fokus på könen: kvinnor och män.

Vi ansåg att frågorna var avgörande för att få fram användbar information om behovet och därför lade vi omsorg för att utforma dem. Vi hade för avsikt att komponera medlemmarna i spridda åldrar mellan cirka 20-45 år. Vi valde även separata grupper för könen för att öka bekvämligheten för deltagarna och låta dem kunna diskutera mer fritt och öppet om hur de upplever trygghet i kollektivtrafiken (SL) och minimera bias.



Kommunikation/Riskanalys

- Slack som huvudkanal (snabbt och enkelt men kan vara svårt att få direkt och tydlig information från gruppdeltagarna)
- Facebook och face-to-face för att hitta deltagare till fokusgruppen
- Avstämningsmöten (för att se vem som skulle göra vad och hur mycket som är kvar i veckans process).
- Google Drive för att samla allt befintligt material och kunna samskriva i rapporten.
- Risken att någon i gruppen eller närstående blir sjuk finns alltid. Om det händer: bör gruppdeltagaren meddela läget snabbt så gruppen kan disponera ansvaret.
- Kanske behöver någon arbeta under veckorna eller resa bort under de fem veckor projektet fortgår? Vi ser denna första vecka som en övning och har för avsikt mer ingående tidsplan för varje vecka med information om vem som gör vad för veckorna framåt. Detta för att öka tydligheten och risken för att något faller mellan stolarna, eftersom vi kommer att arbeta mycket på distans. Ett annat alternativ är Skype-möten.

Veckoplanering/översikt

Måndag: Research. Samla in och sammanställa behov.

Tisdag: Hypoteser och frågor till fokusgrupper.

Onsdag: Möte med fokusgrupper och insamling av material.

Torsdag: Arbeta med sammanställning material/Analyser.

Fredag: Arbeta med att sammanställa materialet/Utvärdera processen. Inför nästa moment: Vad har fungerat bra vad kan förbättras i gruppens arbete?

Lördag och Söndag:

Sammanställning/redigering/korrektur och inlämning av slutrapport för vecka 38.

Genomförande

Vi använde oss av två fokusgrupper – en med endast kvinnliga och en med endast manliga deltagare, alla förmodade SL-resenärer i en ålder mellan cirka 20-45 år.

Kvinnliga fokusgruppen

För att deltagarna skulle känna sig välkomna bjöd vi på fika och använde ett runt bord med stolar runtom för att deltagarna lättare skulle ha ögonkontakt och kunna kommunicera med varandra.

Vi bad dem även skriva sina egna namn post-it lappar att fästa på tröjan, för att de skulle veta vem de pratade med.

Även moderatorn bar namnlapp. Vid sidan om satt även en assistent som agerade stenograf (samt spelade in samtalet som backup) och en observatör som iakttog kroppsspråk och beteenden. I den kvinnliga gruppen talade vi inledningsvis bara om att det handlar om kollektivtrafiken och byggde på med trygghetsfrågor allt eftersom intervjun fortskred.

Vi valde att starta med att informera om ämnet; kollektivtrafiken och börja med en allmänt hållen fråga om de använder kollektivtrafiken sena kvällar och nätter.

Vi använde inledningsvis ett neutralt förhållningssätt utan att ställa för många ledande följdfrågor samt försökte se till att alla skulle komma till tals. En av de avslutande frågorna var: "Är du orolig för andra som reser dessa tider till exempel partner eller familj?" Detta var en slags kontrollfråga i avsikt att hålla dialogen uppe och försöka förmå deltagarna att tänka efter. Sessionen tog ungefär 20-30 minuter.

Vi ställde liknande kompletteringsfrågor flera gånger i ett försök att få mer ingående svar allt eftersom deltagarna blivit lite mer bekväma i situationen. Vi väljer att endast redovisa förnamn på deltagarna.

Manliga fokusgruppen

Vi välkomnade vår utvalda fokusgrupp och berättade kort vad vi skulle prata om under den kommande halvtimmen, och inledde efter det med den första frågan.

Till början var gruppen lite stel men genom att ställa följdfrågor och sedan be någon annan i gruppen kommentera skapade det en diskussion mellan medlemmarna i vår fokusgrupp och då fick vi genast mycket mer ärliga och utförliga svar.

Flödet för våra frågor fungerade bra och efter att vi gått igenom de viktiga punkterna, försökte vi med större och mer flytande frågor och resultatet blev att vi fick input och idéer på saker som vi inte tänkt på själva t.ex. om kamerasytemen som finns i tunnelbanan. Efter att detta hände förstod vi genast vad nyttan med att använda sig av fokusgrupper kan vara.

Vi försökte hålla oss till max 30 minuter för att gruppen inte skulle bli rastlös och trött, vilket uppskattades av hela gruppen. Vi väljer att endast redovisa förnamn på deltagarna.

Analys av kollektivtrafiken - Fokusgrupp Kvinnor

Färdmedel?

Linnea – Tunnelbana, ibland pendeltåg

Johanna – Pendeltåg och buss. Tar buss från stationen hem

Lisa – Tåg, ibland buss och tunnelbana

Melissa – Tunnelbana

Aino-Maria – Buss och tunnelbana

Känslor för att resa kvälls-/nattetid?

Lin – "Åker mest själv o känner mig inte otrygg. Kan undvika att åka helgkvällar då folk gillar att prata med en och jag har ingen lust. Vill bara komma hem/vara hemma"

J – "Försöker också undvika kvällar (efter kl 22) då det är krångel med tider och bussen går för sällan. Nattbussen kan vara otrevlig/stökig miljö men känner mig inte otrygg"

Lis – "Jag har oftast med mig min man och känner mig oftast trygg, ej varit med om tillfälle där jag inte känt mig trygg, men det kan vara jobbigt med folk som vill prata på kvällen. Tidig morgon är folk oftast bara morgontrötta"

M – "Samma som Linnea, en blandning mellan tiderna och att det ej är behagligt. Tar då gärna bilen istället på kvällarna"

AM – "Jag bor centralt och behöver ej åka långa vägar – har inte heller lång promenad hem från tunnelbanan och den går ofta så det brukar funka. Bättre känsla när det finns mer folk än få och det brukar vara folk i rörelse i t-banan. Rålambshovsparken undviks och kan kännas obehaglig att gå vid under nattetid, men annars trygg i kollektivtrafiken då t-banan även går ofta"

Sammanfattning: Samtliga känner sig oftast trygga så länge det finns mycket folk i rörelse. Värst är att tiderna inte passas och att man behöver stå och vänta.

Mer utsatt i viss typ av färdmedel?

Lin – "T-banan vet man oftast när den kommer och buss är mer osäker i att man behöver stå och vänta vid en liten busshållplats"

J – "Buss har man viss trygghet i chauffören och i t-banan kan man stå helt själv/känna sig mer utelämnad"

Lis – Ingen kommentar

M – "Att vänta på bussen är obehagligare än T-banan på natten"

AM – "När det är få människor och om någon betar sig otrevligt så är man mer orolig, oavsett typ"

Sammanfattning: Att stå och vänta är värre än när man väl åker. Mer trygghet när det finns fler människor omkring en.

Orolig när någon man känner åker kvälls-/nattetid?

Lin – "Ja, ber min kompis SMSa mig när hon är hemma"

J – "Ja, jag brukar hålla koll på min lillasyster och försöker se till att hon inte missar bussen. Vi brukar hämta henne på stationen annars"

Lis – "Ja, jag vill alltid veta när min mamma kommit hem"

M – "Ja, samma som Linnea. Eller hämtar när man kan"

AM – "Ja, jag blir orolig för andra"

Sammanfattning: Ja! Viktigt att få information om att personen kommit fram väl.

Vad kan man göra för att förbättra kvalitén på resan?

Lin – "T-banan brukar visa rätt i nedräkningen för när nästa går och det är bra"

J – "Det är svårt att avväga om det är värt att vänta vid försening, finns inte alltid tydlig info och man behöver gissa"

Lis – "Enklast förbättra att allt kommer i tid – är en sen missar man nästa som man ska passa. SL appen har förbättrats och visar förseningar, men visar ej i realtid och det behövs! Som när en buss är försenad – var är den?"

M – "Bussen är oftast sämst på att stämma överens med avgångstid som visas/ska vara"

AM – "I stan brukar bussen visa väntetid, men ibland hoppar tiderna och då har man ingen aning. Funkar inte helt optimalt"

Sammanfattning: Viktigast är att veta var bussen/tåget befinner sig för att veta om man ska välja något annat då tiden som visas inte alltid stämmer.

Känner ni till att det finns trygghetsvårdar och har ni sett dem?

Lin – "Har hört men de finns aktiva under kl. 17, 18 men brukar ej synas på nätterna"

J – Ingen kommentar

Lis – "Inte så vanliga på pendeltåget"

M – "Har hört men de finns aldrig när man väl behöver dem. De verkar finnas mest där de är mycket folk men inte när man känns att de behövs. Helst finnas under helger"

AM – Ingen kommentar

Sammanfattning: Trygghetsvårdar verkar inte finnas i närheten när man väl behöver dem.

När på dygnet känner ni er otrygga? Och när under resans gång från punkt A till punkt B?

Lin – "Ja mest på natten"

J – "Jag känner mig mest trygg"

Lis – "Det blir otryggt så fort det blir mörkt. Jag kan känna mig osäker och då kontakta någon för då även om andra märker att man pratar med någon så låter de en vara"

M – "Det känns skönt att någon är där när man känner sig otrygg, oftast när det är folk-tomt"

AM – "Jag kan känna mig otrygg var somhelst på sträckan, det beror mer på vad som händer/situationen"

Sammanfattning: Så fort det blir mörkt så blir det otryggt. Kan vara oberoende punkt på sträckan, det beror mer på situationen och när det är folktomt.

Har ni någonsin ringt/kontaktat någon anhörig då ni rest och känt er otrygga?

Lin – ”Ja jag ringer endast trygghetsnumret om något händer, men oftast är det att man ringer en kompis”

J – ”Jag har aldrig känt att jag behövt kontakta någon”

Lis – ”Jag kan känna mig osäker och då kontakta någon för då även om andra märker att man pratar med någon så låter de en vara. Det liksom markerar att någon vet var man är. Jag brukar aldrig heller lyssna på musik för jag vill vara alert på omgivningen ifall något skulle hända”

M – ”Det är inte alltid jag gör det, men det händer. Trygghetsnumret behöver det finnas info om på fler ställen, det finns ej alltid möjlighet att gå o söka efter numret”

AM – ”Om något väl händer så har man ej trygghetsnumret i minnet och då är det svårt att veta vad man ska göra. Bra att någon vet var jag är ifall något skulle hända men som jag kan minnas så har jag aldrig varit i en sådan situation där jag behövt ringa någon”

Sammanfattning: Det händer att man ringer en anhörig men situationen är oftast inte så otrygg att det behövs. Ibland är det bara skönt att någon vet var man är, ifall. Man vill dock ha koll på omgivningen och är oftast inte helt avslappnad. Trygghetsnumret är för svårtillgänglig och syns för sällan för att man ska lägga på minnet.

Analys av kollektivtrafiken - Fokusgrupp män

Färdmedel?

Jonas – Sällan kollektivt

Rasmus – Tunnelbana och pendeltåg

Ryan – Mest tunnelbana

Henrik – Ej specificerat

Daniel – Buss och tunnelbana

Säkerhet

• Ibland känns det ok, ibland inte ok. Inte kul att stå själv på en plattform, finns ”skeva grupper” på perrongen.

• Inte alltid skitkul att åka en fredagkväll, en som hade fått näsbenet inslaget på samma perrong som han stod.

• Tunnelbana fredag/lördagkväll är värst.

• Inte kul att åka fredag/lördagkväll.

• Efter 00 så kanske det finns någon vakt som kanske finns på samma station. Mer på stationer som är mer utsatta, det kanske finns idag. Finns vid centralen iaf.

• Otydligt vad som finns för alternativ, var går man för att hitta informationen? Dålig info i apps. Vanesak. Info om var man kan få hjälp är otydlig.

• Otryggheten är när man står och väntar på tågen. Händer mer stök på stationen än på tåget.

• Kvinnor känner sig mer otrygga.

• Kvinnor känner sig tryggare på en full tunnelbana än en kille (1/5). Killar blir mer utsatta för våld än kvinnor (av grupperingar).

• Tjejer är mindre fysiskt än killar, killar kan göra motstånd. Tjejer kan inte göra lika mycket. Som tjej är man mer utsatt.

• Tjejer går ofta bort när killar kommer.

• Skapa en bild av att tunnelbanan är säker.

• Efter ett visst klockslag är tunnelbanan ”vilda västern”.

- Kameror, vet att dem finns där. Ökad trygghet om man vet om kameran är där, och var de är. Som i England CCTV.

Hur känns det?

- Har slutat bry mig, pga hudfärg händer det dagligen. Inte lagt så mycket tanke på det för att det händer så ofta. Jobbigt för mig. Samtidigt kan jag förstå dem.
- Tråkigt att det är så, men förstår dem.
- Det är inte riktat mot mig personligen – precis.
- Samhället i stort, inte individnivå.
- Är en samhällsfråga!

Hur kan man motverka fördomarna?

- Samhällsfråga. Stor fråga. Jättekompex fråga. Finns ingen quickfix. Lugna gatan.

Minst säkra?

- Tunnelbana (tycker 5/5). Runt omkring tunnelbanan, perrongen, nergångarna
- Man är fast i tåget om något skulle hända.
- Buss känns säkrare än tåg. Mindre risk, och allt oftast i tid.
- Medborgarplatsen är inte världens bästa station att vara vid kl 00. Svineri omkring den stationen. Flera sunkhak och McDonalds.

Nära/kära

- Ständigt orolig varje gång min sambo är ute sent och ska komma hem.
- Vi har sagt till varandra att hon ska skicka en pin var hon är, så brukar hon vara ganska bra på att skriva när hon är på tåget och när hon har kommit fram. Har hänt att hon ringt och pratat hela vägen hem för att hon känner sig osäker.

- Bra att veta om personen kommit hem.

• ”Standardlösning”.

- Skicka SMS när de är hemma igen. Lättare med Uber, man kan hålla koll var man är på väg, och kan följa var de faktiskt är.

- Mer orolig för andra än vad jag är för mig själv.

Hur kan man göra de säkrare för nära/kära?

- Få en ping vid varje station. Bara information om var de befinner sig. Information om var man kan få hjälp (för den som åker). Om man sitter på tåget blir man låst om något skulle hända.

- Mer närvaro från säkerhetsbolag och bättre information.

- Angående barn: SMSa/ringa. Hämta barnen.

Tidpassning

- Långa väntetider, synkar dåligt vid byten.
- Vänta en halvtimme på bussen ibland, kanske inte världens bästa område att stå och vänta på.
- ‘Har blivit bättre på att informera om förseningar. Har jag information kan jag planera därefter.
- Skulle hellre ta kommunalt och spara pengar om information var mer lätt tillgänglig.
- Fler avgångar på kvällarna.

Taxi

- Rasmus: Väljer Uber – sparar tid.
- Om man vet att det går snabbt, kan man åka kommunalt.
- Tar hellre taxi, säkrare och mer bekvämt.
- Ta taxi för att komma dit snabbt, även om man är långt bort. Beror mycket på grupp-dynamiken.
- Somna på nattbussen, hamnat helt fel. Taxi hem istället för att somna.
- Taxi = komma hem fort.

Åka i grupp

- Man kan hamna med en grupperingen som man känner sig trygg med.
- Man känner sig tryggare i kompisgrupp. Billigare att dela en taxinota om man är fler.
- Ser till att "hela gänget" åker tillsammans om man är en bit ut.

Övrigt

- Absolut, om man är ute på kvällen / hälsar på någon längre bort. Tar sista/tåg/nattbuss.
- Väntar hellre vid centralen, mer folk där. Lättare att ta sig därifrån.
- Neka folk för att de är för fulla? Vore bra, men ändå inte.

Sammanfattning av resultat

När vi var klara med fokusgrupperna fortsatte vi med ett eget möte; Tjejerna från grupp 3 samlades och diskuterade alla händelser, både svar och beteenden. Killarna från grupp 3 samlades på samma sätt och diskuterade alla händelser. Resultatet av det gav också en tydligare och enad bild.

Efter det samlades hela gruppen och sammanställde alla händelser från våra respektive fokusgrupper och visade upp vårt material. När vi analyserat all data som vi samlat in i fokusgrupperna kom vi fram till att flera hypoteser stämde.

Vi tror att fler kvinnor i åldern 20-45 skulle våga åka kollektivt under kvällar/nätter om trygghetskänslan ökar. Det som särskiljde den kvinnliga och manliga fokusgruppen var det mest tydliga att killarna kände sig lika osäkra.

Gemensamma beröringspunkten är att ingen känner sig 100% säkert. Vi utgår från att SL är intresserade av att förbättra alla resenärers trygghet med hjälp av en användbar webbaserad produkt/tjänst.

Med denna tjänst skulle inte bara kundernas upplevelse och kundnöjdhet förbättras - det skulle även locka fler resenärer till att välja SL som ett resealternativ. På så sätt vinner företaget både kunder och affärer.

Rollfördelning

Sebastian Selin:

Tankar/idéer, undersökning, hypoteser, idéer på frågor, projektplan/struktur, tidsplanering, fokusgrupp assistent, planering av rollerna.

Stina Aunes:

Tankar/idéer, undersökning, hypoteser, idéer på frågor, fokusgrupp moderator, korrektur/språk över slutrapport, textproduktion/struktur i olika delar av slutrapport, kravspec, planering, genomförande, sammanfattning och sammanställning.

Johanna Garcia Reverter:

Tankar/idéer, undersökning, hypoteser, idéer på frågor, projektplan; metoder, fokusgrupp stenograf/assistent, slutrapport; genomförande analys av fokusgrupp kvinnor, källförteckning.

Katherine Zamorano:

Tankar/idéer, undersökning, hypoteser, idéer på frågor, projektplan; delar av Inledning/bakgrund och syfte, fokusgrupp observatör, olika delar i slutrapport; kravspec, planering, sammanfattning, rollfördelning.

Alexander Lindqvist:

Tankar/idéer, undersökning, hypoteser, idéer på frågor, layout och till pdf dokument av frågor, fokusgrupp moderator, slutrapport; genomförande analys av fokusgrupp män, form av dokument PDF av slutrapporten.

Källförteckning

Upplevd kvalitet – SL och Waxholmsbolaget 2015

<http://www.sll.se/Global/Verksamhet/Kollektivtrafik/Upplevd%20kvalitet%20i%20SL-trafiken/Upplevd-kvalitet-2015.pdf>

Projektplan mall

http://www.folkuniversitetet.se/SysSiteAssets/bildbanken/lokala-bilder/helsingborg/skolor/j_hedberg/studietips/vad-ar-poa/konsten-att-skriva-en-projektplan.pdf/

UX Strategi förberedelse

<https://www.uxpin.com/studio/ebooks/ux-strategy-field-guide/>

Fokusgrupper

<https://www.nngroup.com/articles/focus-groups/>

<http://usabilitymatters.com/what-is-a-ux-focus-group/>

VIDEO - Fundamentals of Qualitative Research Methods: Focus Groups

<https://www.youtube.com/watch?v=c-CAPz14yjd4>

Analys av resultat

<http://www.focusgrouptips.com/focus-group-results.html>

Moderating focus groups, video

<https://www.youtube.com/watch?v=xjHZsE-cSqwo>

Hemsida: SL

<http://sl.se>

Appen: SL - Reseplanerare och biljetter