

Sammendrag

Bruk av mobiltelefon blant bussjåfører

En sosioteknisk tilnærming

TØI rapport 1661/2018
Forfattere: Siri Hegna Berge, Ross O. Phillips
Oslo 2018 48 sider

En spørreundersøkelse blant bussjåfører i to norske fylker viste at i underkant av 20 prosent av bussjåførene tidvis bruker mobiltelefon under kjøring av buss, selv om dette motstrider arbeidsgivers policy og retningslinjer om mobilbruk. Bussjåførene antar at så mange som en av to andre bussjåfører bruker mobil under kjøring i løpet av en uke. Et økende antall kundeklager på mobilbruk blant bussjåfører indikerer at problemet er økende. Omfanget av og årsakene til mobilbruk blant bussjåfører ble undersøkt gjennom en spørreundersøkelse blant 689 bussjåfører og gjennom intervjuer som la grunnlaget for en sosioteknisk systemanalyse. I analysen ble samspillet mellom fire faktorer identifisert som medvirkende til mobilbruk blant bussjåfører: (1) Teknologi i samfunnet, (2) bussjåførers kultur, (3) mål i konflikt, og (4) manglende tro på konsekvenser. Teknologiske nyvinning har økt omfanget av mobilbruk og endret måten vi bruker mobil på i samfunnet. Dette har medført at det er enklere for bussjåfører å kommunisere med andre grupper enn kollegaer når de er på jobb, noe som kan påvirke kulturen på pauserommet. Denne kulturen påvirkes også av ledelsens forståelse for mobilbruk på holdeplasser og terminaler, og selskapenes benyttelse av systemer som oppfordrer til bruk av mobil i tjenesten. I kombinasjon med manglende forbud om mobilbruk hos andre busselskap samt lav opplevd oppdagelsesrisiko og selskapenes prioritering av punktlighet under kjøring, kan dette bidra til å svekke troen blant bussjåførene på at mobilbruk under kjøring har alvorlige følger.

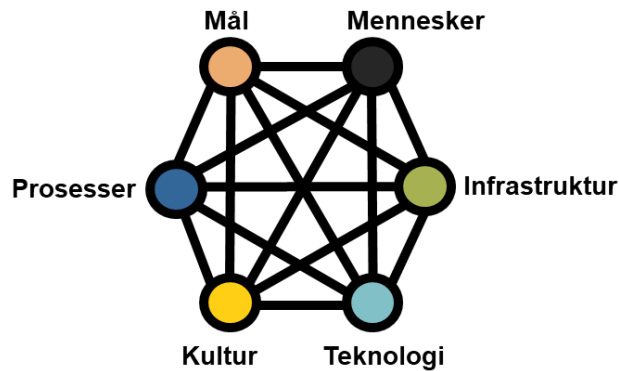
Bakgrunn for rapporten og metodisk tilnærming

Et selskap som administrerer kollektivtrafikken i to fylker i Norge har mottatt et økende antall kundeklager på mobilbruk blant bussjåfører de siste årene. Fra 2016 til 2017 steg antall kundeklager for sjåførers bruk av mobil med 58 prosent. Per august 2018 var årets antall allerede høyere enn tall for hele 2016. Et økende antall kundeklager i kombinasjon med krav i kontrakter og policy¹ som motvirker mobilbruk ved kjøring, la grunnlag for å undersøke omfanget av og årsakene til mobilbruk hos bussjåfører. Formålet med denne undersøkelsen var å kartlegge omfanget og å forstå hvorfor sjåførene bruker mobiltelefon under kjøring, slik at det administrerende selskapet og busselskapene kan komme med tiltak for å håndtere problemet.

Sosioteknisk tilnærming

Det er mange individuelle og organisatoriske faktorer som kan spille inn og påvirke mobilbruk blant bussjåfører. Metoder som er forankret i sosioteknisk teori er egnet til å se på interaksjonen og sammenhengen mellom mennesker, prosedyrer, målsettinger, teknologi, kultur og infrastruktur. Det teoretiske rammeverket som lå til grunn for undersøkelsene i denne rapporten ses i figur 1.

¹ Noen, men ikke alle, busselskap har som policy at det ikke er tillatt å bruke mobiltelefon eller ørepropp under kjøring.



Figur 1. De seks dimensjonene av sosiotekniske systemer. Tilpasset fra Davis, *Challenger, Jayewardene og Clegg* (2014).

Til sammen er det faktorene i figur 1 som utgjør rammeverket for å forstå og vurdere atferd slik som mobilbruk blant bussjåfører. Det fundamentale med sosioteknikk systemtenkning er å forstå at dynamikken i systemet, det vil si sammenhengene mellom og blant faktorene, er like viktig for forståelsen som selve faktorene. Dette vil medføre et mer helhetlig bilde av hva som fasiliterer og påvirker atferd, og denne forståelsen kan gi et bedre grunnlag for å gjennomføre atferdsendringer knyttet til mobilbruk blant bussjåfører både på individuelt, gruppe- og organisatorisk nivå.

Fremgangsmåte og begrensninger

Det ble benyttet tre forskjellige metodiske tilnæringer for å kartlegge omfanget av og årsakene til mobilbruk blant bussjåfører: (1) En litteraturgjennomgang av tidligere studier som omhandler omfanget av og årsaker til bussjåførers mobilbruk under kjøring, (2) uformelle intervju i form av dialoger om mobilbruk ved to anledninger med ledelse, tillitsvalgte og bussjåfører på en garasje til ett av fire selskaper i studieområdet, og (3) en spørreundersøkelse som ble sendt ut til sjåførene som jobber for tre av de fire norske busselskaper med samme oppdragsgiver. Intervjuene la grunnlaget for spørreskjemaet med mål om å kartlegge omfang og årsaker til bruk av mobil ved kjøring av buss.

Studien har noen forbehold. Selv om selskapet som administrerte kollektivtrafikken hadde kontraktfestede retningslinjer som motvirket mobilbruk ved kjøring av buss hos sine bussoperatører, var ordbruket ulike i forskjellige kontrakter med busselskapene. Dette ble først klart etter at datainnsamlingen var gjennomført i de tre busselskapene A, B og C. I tillegg hadde 13 prosent av busslinjene hos Selskap B, og 92 prosent av busslinjene hos Selskap C faktisk fått unntak slik at bruk av mobiltelefon som kommunikasjonsløsning mellom buss og trafikksentral var tillatt i visse situasjoner². Vi forstår at dette unntaket ikke gjaldt for Selskap A, som dessuten hadde egen policy og retningslinjer i Sjåførhåndboken, der det sto at «det ikke er tillatt å bruke mobiltelefon eller ørepropp under kjøring». Våre analyser av omfanget av og årsakene til bruk av mobiltelefon blant bussjåfører tar derfor utgangspunkt i datamaterialet fra Selskap A, som i praksis hadde mobilforbud. Data fra Selskap B og C brukes likevel i rapporten som sammenligningsgrunnlag mellom selskapene. Intervjuene om mobilbruk ble utført på Selskap A.

² Så lenge bruken var i tråd med norsk vegtrafikklov.

Mobilbruk blant bussjåfører

For å undersøke omfang av mobilbruk blant bussjåfører, ble bussjåfører fra tre selskap i to norske fylker spurt om hvor mange bussjåfører de antar bruker mobil, og hvorvidt de bruker mobil ved kjøring selv. Det fremkom i spørreundersøkelsen at i underkant av 20 prosent av alle bussjåfører bruker mobil ved kjøring, men også at denne bruken stort sett er sporadisk i form av mindre enn én gang i uka. Kun tre prosent oppga at de brukte mobil under kjøring hver dag. Bussjåførene rapporterte at de antar at en av to kollegaer bruker mobil ved kjøring av buss i løpet av en uke. Omfang av mobilbruk blant bussjåførene ansatt i selskap uten forbud mot mobilbruk lå på 63 prosent. Det er grunn til å tro at mye av dette er bruk av håndfri mobil i tråd med norsk vegtrafikklov, men det gir likevel en indikasjon på hvordan omfanget av bruk av mobilen under kjøring av buss kan se ut hvis retningslinjer som motvirker mobilbruk ikke inkluderes i kontrakter eller busselskapets dokumentasjon.

Av bussjåførene som ikke bruker mobil under kjøring, sa 81 prosent at de likevel alltid har med mobilen på bussen. Av disse bussjåførene svarte i snitt 41 prosent at de har stilt varslinger på mobilen slik at de får med seg innkommende anrop og tekstmeldinger. Selv om disse bussjåførene ikke aktivt bruker mobil ved kjøring, kan de likevel bli distraheret av varslinger fra mobilen. Årsaken til at så mange stiller varslinger på mobilen slik at de blir gjort oppmerksom på disse kan skyldes at bussjåfører, i likhet med mange andre i samfunnet, har blitt avhengige av regelmessig bruk av mobilen og følger med på sosiale medier.

Årsaker til mobilbruk

En sosioteknisk analyse av notatene fra intervjuer med Selskap A indikerte flere årsaker til at mobilbruk hos bussjåfører kan være i strid med retningslinjene.

I arbeidshverdagen kan bussjåfører møte komplekse situasjoner med motstridende mål. Det kan oppstå situasjoner som krever kommunikasjon med driftssentral, trafikkleder eller andre aktører utenfor bussen. Mobilen blir i disse tilfellene en nyttig løsning da radio ikke er tilgjengelig, noe som understreker behovet for å ha mobilen med og tilgjengelig på bussen istedenfor å legge den igjen i garasjen. Det hender også at driftssentral eller trafikkleder tar kontakt med sjåføren via radio eller SMS, og at sjåførene selv blir bedt om å ta kontakt ved bruk av mobil. Samtidig kan det være flere årsaker til at bussjåføren ikke har tilstrekkelig tid til å ringe opp igjen på en holdeplass: rushtrafikk eller andre trafikkhendelser kan skape forsinkelser, og bussjåførene vil da stå overfor motstridende krav. De må velge mellom å skape ytterligere forsinkelser ved å stå stille for å bruke mobil og opprettholde sikkerheten, eller om de skal imøtekomme kravet om service og være punktlig for å unngå at busselskapet blir ilagt gebyrer for forsinkelser. Å bruke mobil under kjøringen kan da fremstå som en løsning på en vanskelig situasjon.

Tidligere forskning har vist at en stor del av mobilbruken blant yrkessjåfører skyldtes behov for å kommunisere med familie og kollegaer. Dette reflekteres også i resultatene i denne undersøkelsen: de fleste av bussjåførene som bruker mobil, sa at hovedbruksområdet var å motta innkommende samtaler eller å ringe ut. Hos busselskapet med tillatelse om bruk av håndfri mobil som kommunikasjonsløsning, rapporterte bussjåførene at mobilbruken som oftest bestod av å motta innkommende samtaler – hovedsakelig fra kollegaer, mens mobilbruken var mer variert i selskapet som hadde mobilforbud. I sistnevnte selskap snakket bussjåførene også som oftest med familie istedenfor kollegaer når de brukte mobilen. I den sosiotekniske analysen fant vi at kultur blant bussjåførene kan ha en innvirkning på mobilbruk i sammenheng med behov for sosial interaksjon. Språklige utfordringer kan i noen tilfeller skape grupperinger og gjøre det vanskeligere å bli kjent med

og snakke om arbeidsrelaterte utfordringer med kollegaer. I kombinasjon med økt tidspres og mindre pausetid i garasjene, vil dette kunne påvirke samholdet blant bussjåførene. Det blir da enklere å søke tilhørighet på andre måter, for eksempel gjennom mobilen. I noen tilfeller kan mobilbruken forsterke dette ytterligere ved at bussjåførene slutter å benytte seg av fellesarealer som kantine eller garasjen i pausene, og på denne måten får enda mindre kontakt med kollegaer.

Risiko og kjennskap til retningslinjer

Undersøkelsene våre viste at de aller fleste, i gjennomsnitt 93 prosent av alle bussjåførene, har kjennskap til busselskapets retningslinjer for mobilbruk. Likevel er det bare halvparten som anser sannsynligheten for å bli tatt eller rapportert for mobilbruk som stor eller veldig stor. Bussjåførene som sa at de bruker mobil under kjøring, mener sannsynligheten for å bli rapportert er mindre enn bussjåførene som ikke bruker mobil. Dette kan ha sammenheng med prosessene ved rapportering og at sanksjonene fra busselskapene ikke oppleves som konsekvente av bussjåførene. Å bruke mobil under kjøring har i de aller fleste tilfeller hatt få konsekvenser for bussjåføren, ifølge bussjåførene selv. Den opplevde inkonsekvente behandlingen av mobilbruk som motstrider selskapets retningslinjer, i kombinasjon med liten tro blant bussjåførene på at å snakke i håndfri mobil ved kjøring øker sannsynligheten for en trafikkulykke, kan bidra til å øke sannsynligheten for bruk av mobil ved kjøring.

Konklusjon

Denne rapporten har gjennom en sosioteknisk tilnærming tatt for seg omfanget av og årsaker til mobilbruk blant bussjåfører i tre busselskap i to norske fylker. Undersøkelsene våre viste at i underkant av 20 prosent av bussjåfører tidvis bruker mobil under kjøring, selv om dette motstrider busselskapets retningslinjer.

Mobilbruk blant bussjåfører kan forklares av et helt system av faktorer i samspill. Hovedårsakene til mobilbruk blant bussjåfører fra et sosioteknisk perspektiv kan deles inn i fire systemiske faktorer: (1) Teknologi i samfunnet, (2) bussjåførers kultur, (3) mål i konflikt, og (4) manglende tro på konsekvenser. Mobilbruk forklares som et resultat av samspillet mellom og innen disse fire faktorene. Mobiltelefoni som teknologi har hatt en enorm utvikling i samfunnet vi lever i, og de aller fleste av oss er avhengige av og bruker mobilen regelmessig. Utviklingen har gjort det enklere for bussjåfører å kommunisere med andre grupper enn kollegaer når de er på jobb, og dette kan ha påvirket kulturen på pauserommet. Videre påvirkes denne kulturen av ledelsens forståelse for mobilbruk på holdeplasser og terminaler, og selskapenes bruk av systemer som oppfordrer til bruk av mobil i tjenesten. I kombinasjon med tillatelse for mobilbruk hos andre busselskap samt lav opplevd oppdagelsesrisiko og selskapenes prioritering av punktlighet under kjøring, kan dette bidra til å svekke troen blant bussjåførene på at mobilbruk under kjøring har alvorlige følger.

For å gjennomføre en atferdsendring må det fattes tiltak som parallelt påvirker flere eller alle av faktorene i systemet rundt mobilbruk blant bussjåfører. Vi foreslår tiltak rettet mot gjennomgang og utarbeidelse av klare og konsekvente prosedyrer for mobilbruk ved kjøring av buss. Utover dette anbefales det å iverksette tiltak for å bedre kommunikasjon mellom det administrerende selskapet, busselskapene og bussjåførene. Gjennom en deltakende prosess hvor alle partene deltar, vil dette kunne øke forståelse og kunnskap om hvordan man motvirker mobilbruk blant bussjåfører, og derfor også bedre sjansene for å gjennomføre en varig atferdsendring hvor målet er å redusere bruk av mobil ved kjøring av buss.