

Sammendrag

# Kollektivtransport for alle: Bussjåførenes rolle

TØI rapport 1683/2019

Forfattere: Julie Runde Krogstad, Ross O. Phillips, Siri Hegna Berge  
Oslo 2019 44 sider

*For å hjelpe bussjåfører i deres rolle i kollektivtransport for alle, må man forstå utfordringene og dilemmaene som kan oppstå i arbeidshverdagen når de skal yte service overfor passasjerer med ulike behov. Tilbakemelding fra brukergruppene og sjåfører viser at bussjåførene opplever som svært hjelpsomme. Bussjåfører har autonomi på bussen og de er selv ansvarlige for å løse situasjoner hvor passasjerens ønsker kommer i konflikt med kjøring. Dette kan føre til at passasjerene har ulike erfaringer i møte med bussjåførene, og at de kan oppleve dette som inkonsekvent behandling. Bussjåførene sier at de blir oppfordret av busselskapene til å prioritere service over punktlighet. Samtidig sier én av tre at de i praksis ikke får nok tid til å hjelpe passasjerer. Tiltak for å støtte bussjåførenes rolle i et kollektivtilbud for alle er blant annet mer proaktiv og effektiv kommunikasjon for å fremme service, opplysende kampanjer rettet mot passasjerene, økt standardisering på utforming av busser og holdeplasser, og samkjøring av teknologi for service.*

## Bakgrunn og metodisk tilnærming

Universell utforming innebærer å utarbeide løsninger som kan brukes av alle så langt det er mulig, uten spesielle tilpasninger. Bussjåførenes rolle i universell utforming av transportsystemet innebærer å yte service til kundene, være behjelpelig med informasjon, og kommunisere godt, spesielt med de som har funksjonsnedsettelse eller spesielle behov. Fra tidligere forskning vet vi at bussjåfører har en hverdag hvor tre mål ofte kommer i konflikt med hverandre: punktlighet, sikker kjøring og service. Spesielt i rushtrafikken kan hensyn til tidspress og sikkerhet begrense hensynet til service. Det finnes imidlertid få undersøkelser som gir innsikt i hva som er muligheter og utfordringer for at sjåførene kan ivareta universell utforming på reisen.

Hensikten med denne rapporten var å undersøke hvilken rolle universell utforming har i sjåførenes opplæring, arbeidsplass og hverdag, samt identifisere utfordringer og mulige løsninger på disse. For å undersøke dette har fokuset vært på tre hovedtema:

- 1) Bussjåførenes opplæring: Hvordan er opplæringen organisert og hvordan omhandler den universell utforming?
- 2) Det organisatoriske rammeverket: Hvordan påvirker dette sjåførenes muligheter til å ivareta service til kundene?
- 3) Bussjåførenes arbeidshverdag: Hvilke utfordringer og dilemmaer opplever bussjåførene i arbeidshverdagen når skal ivareta service til kundene?

Vi brukte tre metodiske tilnærminger som bygget på hverandre for å undersøke bussjåførenes opplæring, det organisatoriske rammeverket og bussjåførenes arbeidshverdag. Først ble det gjennomført dokumentanalyser og intervjuer med rådgivere, ledere og tillitsvalgte sjåfører i tilknytning til tre busselskap i Vestfold og Grenland. Resultatene ble deretter brukt for å utforme en spørreundersøkelse som ble sendt ut til sjåfører i Vestfold og Grenland. Resultatene fra denne spørreundersøkelsen ble så presentert på en workshop, hvor representanter fra administrasjon, busselskap og brukere identifiserte utfordringer og diskuterte tilhørende løsninger på tvers av ståsted.

## Bussjåførenes opplæring

I Norge finnes det to utdanningsløp for å bli bussjåfør: fagbrev for yrkessjåfører gjennom studiespesialisering i yrkessjåførfaget på videregående skole eller grunnutdanning for å bli yrkestransportsjåfør. De fleste tar grunnutdanningen som består av seks moduler hvor funksjonshemmede, service og kjøreteknikk blir nevnt særskilt i tre av dem. Her lærer bussjåførene at de skal ha en høflig personlig fremtreden, være klar over forventningene knyttet til bruk av uniform, kunne gi informasjon til passasjerer rundt deres reise, være klar over kundegrupper med spesielle behov og identitetsmerking hos personer med alvorlige sykdommer. Det er også fokus på å ha kunnskaper og ferdigheter som er nødvendig for å kunne kjøre bussen på en sikker, effektiv, komfortabel og optimal måte. I tillegg til grunnutdanningen, ble det i 2006 innført nye krav til etterutdanning for bussjåfører gjennom yrkessjåførdirektivet. Bussjåfører er nå pålagt å gjennomføre et yrkessjåførkompetansekurs (YSK) hvert femte år for å beholde bussførersertifikatet. Videre gjennomfører ofte de lokale avdelingene i busselskapet intern kursing, spesielt i starten av et nytt anbud. Noen av selskapene gir spesialisert kunnskap eller praktisk veiledning i bruk av utstyr på bussen i interne kurs, eller som en del av den formelle etterutdanningen. I intervjuene våre fremkom Telemark fylkeskommunes kurs om universell utforming som høyt ansett. Likevel svarte 20 til 27 prosent av sjåførene i spørreundersøkelsen at de ikke får nok opplæring om ulike aspekter av service. Sjåførene svarte også at den viktigste måten å lære om hvordan man skal hjelpe passasjerer er daglige situasjoner. Svarene fra spørreundersøkelsen kan tolkes dithen at det finnes et forbedringspotensial ved bussjåførenes opplæring og deres rolle ved universell utforming.

## Det organisatoriske rammeverket

Sjåførenes arbeidshverdag skjer innenfor definerte organisatoriske rammer. Hvilke muligheter sjåførene har til å påvirke og organisere egen arbeidshverdag blir i stor grad avgjort av dette rammeverket. De fleste fylkeskommuner i Norge har i dag valgt å sette hoveddelen av bussrutene ut på anbud, og de fleste benytter bruttokontrakter hvor fylkeskommunen, eller et selskap som opererer på vegne av fylkeskommunen, tar inntektsrisikoen og har ansvaret for markedsføringen av tilbudet, kundekontakt og ruteplanlegging. Busselskapene har kun ansvar for å drifte tilbudet. Dette er i motsetning til det tidligere systemet med nettokontrakter, hvor operatørselskapet (busselskapet) i hovedsak tar ansvar for ruteplanlegging og tar inntektsrisikoen.

**Telemark fylkeskommune** drifter kollektivtransport for buss selv og følger opp kontrakten med busselskapet Nettbuss. Fra 2016 har fylkeskommunen overlatt markedsføringen til sitt eget merkenavn Farte, slik at kollektivkontraktløsningen blir en slags hybrid av brutto og netto. Fylkeskommunen gir Nettbuss bonus dersom kollektivreisende øker, og gebyrer for avvik uten forklaring på forsinkelsene. Fylkeskommunen kan også kurse bussjåførene hos Nettbuss selv en gang i året. Oppfølging av Nettbuss er formelt månedlige driftsmøter med ledelsen, og uformell kontakt med avdelingslederen. Innenfor Nettbuss er det egne sjåførmøter 2-3 ganger i året, og tillitsvalgte har månedlige samarbeidsmøter med ledelsen. I tillegg følger tillitsvalgte opp feilmeldinger og gir personalstøtte til sjåfører ved behov. Bussene i selskapet har installert EcoSafe-system som registrerer sjåførens kjøring i henhold til effektivitet, komfort og drivstoffbruk. En grunnregel er at sjåførene er sjef i sin egen buss, så det er opp til sjåføren å vurdere sikkerheten rundt det å ta på personer i rullestol, barnevogner eller sykler i bussen. En utfordring i Grenland er at det ikke alltid er plass på bussen til rullestolbrukere. Det er den som kommer på bussen først som har førsterett på plass. Praksisen er at bussjåførene skal stoppe og si ifra til rullestolbrukere ved plassmangel, noe som er god kundebehandling for

personen i rullestol, men som også kan møtes med misnøye fra medpassasjerer. En annen utfordring er at selv om holdeplassene er universelt utformet, er ledelinjene veldig ulikt plassert. En årsak til dette kan være endringer i forskriftene for utforming av malene for universell utforming i løpet av årene.

I Vestfold er administrasjon av kollektivtransport organisert i et administrasjonsselskap som er eid av fylkeskommunen, **Vestfold Kollektivtrafikk (VKT)**. VKT følger opp kontrakten med busselskapet, og har generelt mer fokus på passasjertall, punktlighet og kundetilfredshet enn universell utforming i sitt samarbeid med busselskapet. Likevel har det i samarbeid med Statens vegvesen vært mye fokus på fysiske tiltak for universell utforming på bussholdeplasser og med rutetabeller og vegnettet. VKT har driftsmøter med busselskapene, Unibuss og Tide, hver måned, hvor punktlighet, passasjerstatistikk og lignende diskuteres. VKT har også en rekke kommunikasjonskanaler som de bruker for å skape en god dialog med busselskapene. Slik som i Telemark er kontraktene lagt opp slik at busselskapene får gebyrer ved forsinkelser som ikke har en rimelig årsak og meldes inn. Selskapene får også incentiver ved at hver passasjer registreres i billettsystemet. Unibuss og Tide bruker også systemer som loggfører bussjåførenes kjørestil knyttet til effektivitet, komfort og drivstoffbruk. Sjåførene kan selv gå inn og se hvor miljøvennlig de ligger an, og Tide kjører interne konkurranser mellom avdelingene i selskapet om eksempelvis lavest drivstoffbruk og færrest skader. Slik som hos Nettbuss er også bussjåførene sjef på sin egen buss, kan utvise skjønn og ta avgjørelser med tanke på antall personer med barnevogn, rullestol eller sykkel. Sjåførene selv er klare på at de må ta seg tid til passasjerer som trenger ekstra hjelp, og ikke være så opptatt av tid. Rutetidene er likevel de samme uansett om det er rushtrafikk og uansett årstid, noe som kan medføre ekstra tidspress og stress. Færre bussjåførere i Vestfold enn i Telemark svarte i spørreundersøkelsen at de har hatt mulighet til å gi innspill til oppdragsgiver om forbedringer. Dette kan vitne om organisatoriske forskjeller.

## Bussjåførenes arbeidshverdag

Bussjåførenes arbeidshverdag er preget av høye jobbkraav hvor de må håndtere tre tidvis motstridende mål: sikker kjøring, punktlig kjøring, og ivaretagelse av passasjerer. Mange bussjåførere jobber gjerne uregelmessige arbeidstider og opplever tidspress, særlig ved kjøring i rushtrafikk. Til tross for en krevende arbeidssituasjon svarte over 90 prosent av bussjåførene i vår spørreundersøkelse at de trives på jobb.

For å kunne støtte bussjåførere slik at de kan bedre yte service for alle, må man kartlegge hvilke krav bussjåførene står overfor. Bussframføring krever kontinuerlig oppmerksomhet og forståelse av et risikobilde som utvikler seg både ute i trafikken og om bord i bussen. Rutetidene har blitt strammere, og i rushtrafikken og ved forsinkelser kan bussjåførere oppleve et betydelig tidspress, samtidig som de må ta den tiden de trenger for å gi alle passasjerer en god reiseopplevelse. I trafikken må sjåførene forholde seg til et mangfold av mennesker som vil frem. Disse passasjerene vil ha behov som ofte er i konflikt med hverandre, og bussjåførene må vurdere og prioritere disse behovene med begrenset sosial støtte. Svarene fra spørreundersøkelsen og kommentarer fra workshopen bekrefter at ansvar for prioritering av kunders ulike behov i det daglige stort sett ligger hos sjåførene, og at det kan være store forskjeller i hvordan ulike sjåførere tolker og håndterer utfordrende situasjoner. Noen passasjerer kan for eksempel oppleve det som frustrerende at noen bussjåførere tøyer reglene for å ta med en ekstra barnevogn på bussen, mens andre ikke gjør det. Likevel fikk vi positiv tilbakemelding fra brukergruppene om hvor hjelpsom mange bussjåførere er, og det kan tolkes som positivt at så mye som 80 prosent av sjåførere sier de ofte eller alltid forlater førersetet for å hjelpe passasjerer.

Når bussjåførene ble spurt om at de blir oppfordret til å prioritere service over punktlighet, var de aller fleste av sjåførene enige, og kommentarer fra ulike aktører fra intervjuene og workshopen støtter dette. Likevel svarte én av tre sjåfører i spørreundersøkelsen at de ikke får nok tid til å hjelpe passasjerer som trenger det når de er ute og kjører buss. Dette tyder på at tidspress gjør at sjåførene sliter med å overføre det de får opplæring om og er oppfordret til å gjøre når det gjelder service. I motsetning til punktlighet, har ikke oppdragsgiverne en objektiv måte å måle bussjåførens ytelse av service på – og dermed er konsekvensene av god eller dårlig service mindre enn de er for god eller dårlig punktlighet. Dette kan bidra til at sjåførene noen ganger setter punktlighet over service, selv om de er oppfordret til å ikke gjøre det.

## Kollektivtilbud for alle: utfordringer og løsninger

Et viktig spørsmål i dette prosjektet har vært om det organisatoriske rammeverket gjør at det er mer fokus på passasjertall, punktlighet og kundetilfredshet enn universell utforming. Uansett overordnet kontraktløsning har bussjåførene autonomi på bussen. De må kontinuerlig gjøre egne vurderinger og ta avgjørelser knyttet til sikkerhet og service. Det organisatoriske rammeverket vil likevel kunne ha innvirkning på disse avgjørelsene, ikke minst i form av støtten bussjåførene får fra opplæring og daglig dialog for å gjøre vurderinger og ta avgjørelser.

Workshopen identifiserte flere utfordringer som bussjåfører står overfor når de skal yte service for alle. For å støtte bussjåførenes rolle i et kollektivtilbud for alle har vi identifisert følgende mulige løsninger:

- Representanter for brukergrupper mener det er behov for mer brukervedvirkning tidlig i anbudsprosessen, slik at ulike gruppers utfordringer kan tas hensyn til.
- Mange av deltakerne nevnte effektiv kommunikasjon mellom bussjåføren og passasjerene som viktig for å forutse og forebygge problemer før de oppstår, og for å betrygge passasjerer som trenger hjelp. Proaktiv og effektiv kommunikasjon og forståelse er grunnleggende for optimal service. Dermed blir det viktig at oppdragsgiverne og busselskapene koordinerer metoder for å gi sjåførene praktisk erfaring med effektiv kommunikasjon, gjerne inkludert oppfølging i ettertid.
- Det er behov for økt forståelse blant passasjerene med tanke på kravene og utfordringene bussjåfører står overfor. En kampanje kan øke forståelsen og kunnskapen om sikkerhetsreglene sjåfører må forholde seg til.
- Daglige situasjoner, dialog med kollegaer og interne kurs er viktige læringskanaler for å takle utfordringer i arbeidshverdagen. Interne kurs om service kan inkludere gruppearbeid for å engasjere bussjåførene i samtaler om service med kollegaer.
- Kommunikasjonskanalene mellom oppdragsgiver, bussjåførene og kundene kunne med fordel vært mer proaktive og direkte. Det burde gjøres en vurdering av hvordan oppdragsgiverne kan supplere mål for kundetilfredshet med andre mål for service, slik at de på denne måten kan øke insentivene for og synligheten av god service, samt gi tilbakemelding til selskapene om forbedringspotensial.
- Økt standardisering på utforming av busser og holdeplasser i tillegg til bruk av samme type teknologi for informasjonsformidling (eksempelvis opprop og skjermer) på buss og holdeplass, samt like billett- og ruteapper vil medføre økt service og forenkle arbeidshverdagen for bussjåførene.
- Utformingen av bussholdeplasser kan også variere, og de er ikke alltid tilrettelagt for at flere busser samtidig slik at ledelinjen blir plassert riktig. Det er derfor viktig å kartlegge alle mulige endringer og potensielle utvidelser i rutetilbudet dersom holdeplassene skal oppgraderes til universell utforming.