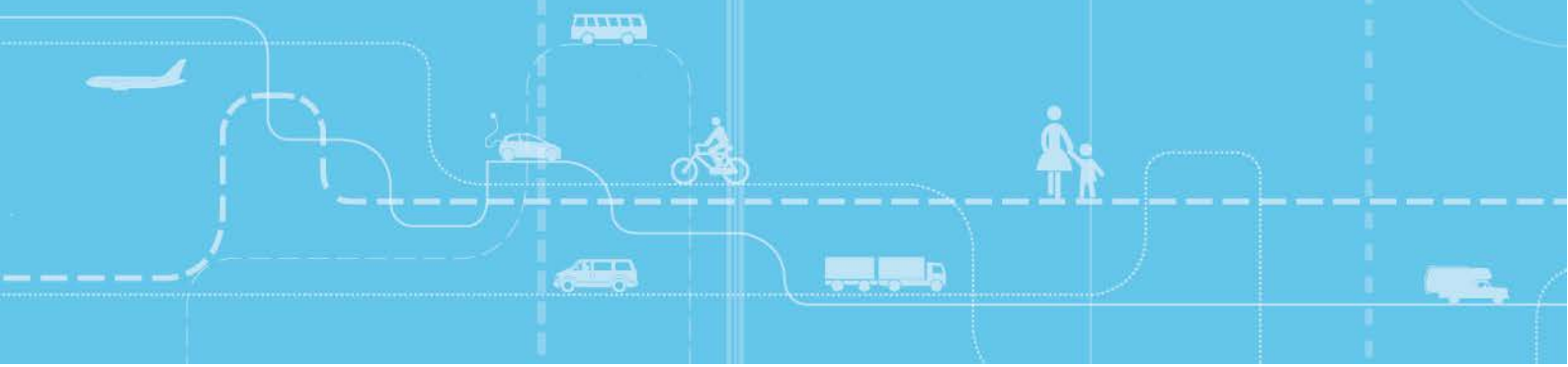


# Kollektivtransport for alle: Bussjåførenes rolle





# Kollektivtransport for alle: Bussjåførenes rolle

**Julie Runde Krogstad**

**Ross O. Phillips**

**Siri Hegna Berge**

**Forsidebilde: Shutterstock.com**

Transportøkonomisk institutt (TØI) har opphavsrett til hele rapporten og dens enkelte deler. Innholdet kan brukes som underlagsmateriale. Når rapporten siteres eller omtales, skal TØI oppgis som kilde med navn og rapportnummer. Rapporten kan ikke endres. Ved eventuell annen bruk må forhåndssamtykke fra TØI innhentes. For øvrig gjelder [åndsverklovens](#) bestemmelser.

<b>Tittel;</b>	Kollektivtransport for alle: Bussjåførenes rolle	<b>Title:</b>	Public transport for everyone: The role of the bus driver
<b>Forfatter(e):</b>	Julie Runde Krogstad, Ross O. Phillips, Siri Hegna Berge	<b>Author(s):</b>	Julie Runde Krogstad og Ross O. Phillips, Siri Hegna Berge
<b>Dato:</b>	02.2019	<b>Date:</b>	02.2019
<b>TØI-rapport:</b>	1683/2019	<b>TØI Report:</b>	1683/2019
<b>Sider:</b>	44	<b>Pages:</b>	44
<b>ISBN elektronisk:</b>	978-82-480-2215-2	<b>ISBN Electronic:</b>	978-82-480-2215-2
<b>ISSN:</b>	2535-5104	<b>ISSN:</b>	2535-5104
<b>Finansieringskilde(r):</b>	Deltasenteret	<b>Financed by:</b>	Deltasenteret
<b>Prosjekt:</b>	4566 – UU bussjåfør	<b>Project:</b>	4566 – UU bussjåfør
<b>Prosjektleder:</b>	Julie Runde Krogstad	<b>Project Manager:</b>	Julie Runde Krogstad
<b>Kvalitetsansvarlig:</b>	Jørgen Aarhaug	<b>Quality Manager:</b>	Jørgen Aarhaug
<b>Fagfelt:</b>	Marked og Styling	<b>Research Area:</b>	Markets and Governance
<b>Emneord:</b>	Buss Bussjåfør Universell utforming	<b>Keyword(s):</b>	Bus Bus driver Universal design

#### Sammendrag:

Rapporten bruker dokumentgjennomgang, intervjuer og en spørreundersøkelse til å forstå påvirkninger på hvordan bussjåfører yter service overfor passasjerer med ulike behov. Studieområdet er Vestfold og Telemark. Undersøkelsen indikerer at bussjåfører er hovedsakelig svært hjelpsomme. De har autonomi på bussen og de er selv ansvarlige for å løse situasjoner hvor passasjerens ønsker kommer i konflikt med sikker og effektiv kjøring. Ulike måter å tolke og løse situasjoner på kan føre til at passasjerene har ulike erfaringer i møte med bussjåførene, noe som kan oppleves som inkonsekvent behandling. Bussjåførene er enige om at de blir oppfordret til å prioritere service over punktlighet, samtidig at én av tre sier at de i praksis ikke får nok tid til å hjelpe passasjerer. Tiltak for å støtte bussjåførenes rolle i et kollektivtilbud for alle er 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.

#### Summarv:

The report uses document analysis, interviews and a questionnaire survey to understand factors influencing how bus drivers provide service to passengers with varying needs. The study area is Telemark and Vestfold in Norway. The survey indicates that bus drivers are generally extremely helpful. They have autonomy on the bus and are themselves responsible for resolving situations in which passenger needs conflict with those of safe and effective driving. Different ways of interpreting and resolving problems can mean that passengers experience inconsistencies from bus drivers. Bus drivers agree that they are encouraged to prioritise service over punctuality, but one out of three say that they have little time to help passengers in practice. Measures to help drivers provide service for all are more proactive and effective communication to promote service, campaigns aimed at increasing passenger understanding, improved standardisation on bus and stop design, and harmonised service technology,

Language of report: Norwegian

*Transportøkonomisk Institutt  
Gaustadalleen 21, 0349 Oslo  
Telefon 22 57 38 00 - www.toi.no*

*Institute of Transport Economics  
Gaustadalleen 21, N-0349 Oslo, Norway  
Telephone +47 22 57 38 00 - www.toi.no*

# Forord

Dette prosjektet ser på bussjåførenes rolle i å tilrettelegge for at personer med funksjonsnedsettelse og spesielle behov kan reise kollektivt. Prosjektet er hovedsakelig finansiert av Deltasenteret, Barne- ungdoms- og familiedirektoratet, men har også mottatt støtte fra Telemark fylkeskommune og Vestfold kollektivtrafikk. Prosjektet ble gjennomført i perioden mai 2018 til januar 2019.

Vi vil gjerne takke Vegar Grislingås i Telemark fylkeskommune, og Christel Reinertsen og Trond Myhre i Vestfold kollektivtrafikk, for et godt samarbeid i dette prosjektet. En stor takk rettes også til busselskapene Nettbuss, Tide og Unibuss for tilretteleggelse av datainnsamling og intervjuer. Vi vil også takke alle deltagerne som deltok i workshopen vi organiserte den 4. desember i Tønsberg. Til sist vil vi takke Kari L Folkvord for nyttig tilbakemelding om spørreskjemaet, workshopen og rapporten.

Prosjektleder hos TØI har vært Julie Runde Krogstad. Hun har samordnet forskningsarbeidet og hatt hovedansvaret for kapitlene 2, 3, 4 og 6. Ross Phillips har hatt hovedansvaret for kapittel 5 i samarbeid med Siri Hegna Berge. Kapittel 1 og 7 er skrevet av forfatterne i fellesskap. Jørgen Aarhaug har kvalitetssikret rapporten. Trude Rømning har redigert rapporten.

Oslo, februar 2019

Transportøkonomisk institutt

*Gunnar Lindberg*  
Direktør

*Silvia Olsen*  
Avdelingsleder



# Innhold

## Sammendrag

## Summary

<b>Kollektivtransport for alle: Bussjåførenes rolle.....</b>	<b>3</b>
<b>1 Kollektivtransport for alle.....</b>	<b>1</b>
1.1 Formål med studien .....	1
1.2 Rapportens struktur .....	2
1.3 Personer med funksjonsnedsettelse .....	2
1.4 Tidligere studier .....	3
<b>2 Metodetilnærming og analyse.....</b>	<b>8</b>
2.1 Gjennomføring av prosjektet .....	8
2.2 Data .....	8
<b>3 Opplæring av dagens sjåfører .....</b>	<b>11</b>
3.1 Grunnutdanning for bussjåfører .....	11
3.2 Etterutdanning gjennom YSK-kurs.....	13
3.3 Kurs i regi av arbeidsgiver.....	14
<b>4 Det organisatoriske rammeverket.....</b>	<b>16</b>
4.1 Organisering av fylkeskommunal busstransport.....	16
4.2 Telemark .....	17
4.3 Vestfold.....	18
<b>5 Bussjåførenes arbeidshverdag .....</b>	<b>21</b>
5.1 Trivsel og kjøring i by og rushtrafikk .....	21
5.2 Interaksjon mellom bussjåfør og passasjerene .....	23
5.3 Opplæring.....	25
5.4 Rammer rundt arbeidshverdagen .....	27
5.5 utfordringer i arbeidshverdagen .....	29
<b>6 Workshop: utfordringer og løsninger.....</b>	<b>32</b>
6.1 De viktigste utfordringene og mulige løsninger.....	32
<b>7 Konklusjon og diskusjon.....</b>	<b>35</b>
7.1 Mulige løsninger .....	36
7.2 Feilkilder/forbehold.....	38
7.3 Videre forskning.....	38
<b>Referanser .....</b>	<b>39</b>
<b>Vedlegg 1 Intervjuguide.....</b>	<b>41</b>
<b>Vedlegg 2 Agenda for Workshop .....</b>	<b>44</b>





Sammendrag

# Kollektivtransport for alle: Bussjåførenes rolle

TOI 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 brukermedvirkning 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.

# 1 Kollektivtransport for alle

Transport og mobilitet er sentralt for at personer med funksjonsnedsettelse kan delta aktivt i samfunnet på lik linje med andre. Alle skal ha like muligheter for aktivitet og samfunnsdeltagelse uten å bli stigmatisert eller være avhengig av spesiellagde løsninger (St. Melding, 2016). I dette ligger det en sosial forståelse av funksjonshemming som legger til grunn at forskjellighet er naturlig og at det er barrierene i miljøet som skaper funksjonshemming (Øvstedal, 2009). Bussjåførene har en viktig rolle når det gjelder å yte service til kundene og ivareta behovene til personer med funksjonsnedsettelse. Det har imidlertid vært gjort få undersøkelser som gir innsikt i hva som er muligheter og utfordringer for at sjåførene kan ivareta universell utforming på reisen.

## 1.1 Formål med studien

Universell utforming innebærer å utarbeide løsninger som kan brukes av alle så langt det er mulig, uten spesielle tilpasninger (Mace, 1997). Sjåførenes rolle i universell utforming innebærer å yte service til kundene, det vil si å aktivt bruke det utstyret som finnes på bussen (for eksempel ta ut lemmer ved på- og avstigning, sørge for at informasjonssystemet fungerer, etc.), være behjelpelig med informasjon, og kommunisere godt, spesielt med de som har funksjonsnedsettelse eller spesielle behov. Vi vet allerede at sjåførene har en hverdag preget av tidspress: Det er gjerne tre mål som kommer i konflikt med hverandre: Punktlighet, sikker kjøring og service (Phillips og Bjørnskau, 2013). Spesielt i rushtrafikken kan hensyn til tidspress og sikkerhet begrense hensynet til service.

I denne rapporten vil vi undersøke hvilken rolle universell utforming har i sjåførenes opplæring, arbeidsplass og hverdag, samt identifisere utfordringer og mulige løsninger på disse. Som case bruker vi sjåfører som kjører buss i Vestfold fylke og Grenland i Telemark. Målet er å få dypere innsikt i hvordan sjåførene selv ser på utfordringer og dilemmaer for å ivareta universell utforming og service på kollektivreisen. Vi stiller følgende spørsmål:

- Hvordan er opplæringen av bussjåfører organisert og hvordan er fokuset på universell utforming i opplæringen?
- Hvordan påvirker det organisatoriske rammeverket sjåførenes muligheter til å ivareta service til kundene?
- Hvordan ser sjåførene selv på dilemmaer og utfordringer for å ivareta service til kundene i sin arbeidshverdag?

For å kunne besvare disse spørsmålene har vi gjennomført dokumentanalyser og intervjuer med rådgivere, ledere og tillitsvalgte sjåfører. Resultatene ble brukt for å utforme en spørreundersøkelse som ble sendt ut til sjåfører i Vestfold og Grenland. Resultatene fra spørreundersøkelsen ble da presentert på en workshop, hvor et utvalg av de som administrerer, drifter, og bruker busstransport ble bedt om å identifisere utfordringer og tilhørende løsninger på tvers av ståsted.

## 1.2 Rapportens struktur

Metodetilnærming og analyse er nærmere beskrevet i Kapittel 2. Kapittel 3 går gjennom opplæringen til sjåførene, hovedsakelig basert på dokumentanalyse, data fra NHO Transport og intervjuer. Kapittel 4 tar for seg det organisatoriske rammeverket som sjåførene opererer under, og er basert på intervjuene. Kapittel 5 gir innsikt i hvordan sjåførene selv oppfatter sin arbeidshverdag, og hva de ser som utfordringer og dilemmaer, basert på svarene fra spørreundersøkelsen. Kapittel 6 identifiserer utfordringer og løsninger for bussjåførens rolle i universal utforming på tvers av ståsted, ut ifra gruppearbeid fra workshopen. Kapittel 7 inneholder diskusjon og konklusjon av funnene i studien.

Før vi går videre, vil vi si noe om hvilke grupper funksjonsnedsettelse som finnes, og gi en oppsummering av tidligere forskning på universell utforming og kollektivtransport, og bussjåførenes hverdag.

## 1.3 Personer med funksjonsnedsettelse

Et vanlig anslag er at om lag 15 prosent av befolkningen har en eller annen funksjonsnedsettelse<sup>1</sup>. Det finnes ulike grupper av personer med funksjonsnedsettelse og det er også enkelte som har kombinasjoner av funksjonsnedsettelse. I denne sammenheng blir universell utforming et mål for å imøtekomme personer med funksjonsnedsettelses utfordringer. Deltasenteret (2004) beskriver fire grupper:

- Personer som har problemer med bevegelse og forflytning - Omfatter også dem som mangler styrke til å åpne og lukke dører etc.
- Personer med ulik grad av nedsatt syn, fra lettere synshemmet (for eksempel flere eldre) til helt blind
- Personer med ulik grad av svekket hørsel, fra lettere hørselshemminger (for eksempel eldre) til helt døve
- Personer som er orienteringshemmede. Personer med nedsatt syn og hørsel hører også med i denne gruppen, da de kan ha problemer med å orientere seg. I tillegg inkluderer gruppen personer med kognitive vansker, personer med forståelsesvansker (for eksempel demens og dysleksi) og personer med psykisk utviklingshemming

Det finnes store individuelle forskjeller, og personer fra ulike grupper funksjonshemminger har både sammenfallende og motstridende ønsker når det gjelder tilrettelegging. En undersøkelse (Krogstad og Skartland, 2016) viser at et eksempel på sammenfallende ønsker er at både hørselshemmede og personer med kognitive vansker synes at det er vanskelig å orientere seg i områder med mye trafikk og støy. Et eksempel på motstridende ønsker er at synshemmede har behov for skilting og billettering i hodehøyde, mens personer i rullestol synes det er fint med høy plassering av skjermer og lave billetteringsautomater.

Utfordringer med kollektivtransport, varierer blant ulike grupper og type funksjonsnedsettelse. Blant personer med tyngre bevegelseshemminger oppgir 6 prosent at de bruker buss, trikk eller t-bane minst en gang i uka, mens tallet for den generelle befolkningen er 26 prosent (Nordbakke og Skollerud, 2016). Blant personer med synshemminger oppgir knapt 40 prosent av spurte medlemmer i Norges Blindforbund at de benytter kollektivtransport alene, over 30 prosent gjør det noen ganger, mens knapt 30 prosent aldri gjør det. Over 70 prosent forteller at de ville reist kollektivt oftere dersom det

---

<sup>1</sup> <http://www.nhf.no/tall-og-fakta>

var bedre tilrettelagt (Norges Blindforbund, 2016). En undersøkelse gjort av Sintef (2015) viser at knapt halvparten (46 prosent) av personer med funksjonsnedsettelse synes transport er en utfordring i hverdagslivet. Samme undersøkelse viser at halvparten har vansker med å reise med buss uten ledsager.

## 1.4 Tidligere studier

Det har vært gjort flere studier på universell utforming i kollektivtransporten, og det er gjort studier på bussjåførenes arbeidshverdag. Det er imidlertid få, om noen, studier som har undersøkt muligheter og utfordringer i hvordan bussjåførene kan bidra til et universelt utformet kollektivsystem. Nedenfor er en gjennomgang av tidligere studier, som viser hvorfor det er viktig å få dypere innsikt i hvordan sjåførene selv ser på sine muligheter til å ivareta universell utforming på reisen.

### 1.4.1 Bussjåførens rolle i universell utforming

Bussjåførene har en viktig rolle i å skape en god kollektivreise for sine passasjerer. I situasjoner hvor en passasjer møter på hindringer, er god service fra sjåfør viktig. Samtidig vil slike situasjoner også kunne gi den reisende en følelse av å være til bry overfor betjeningen. Det at betjeningen er under tidspress, kan forsterke en slik følelse (Aarhaug og Elvebakk, 2012). Opplæring av sjåførene er en forutsetning for at kollektivsystemet skal fungere på en god måte (Aarhaug og Elvebakk, 2012; Aarhaug og Elvebakk, 2015). Nedenfor vil vi gå gjennom hvilke utfordringer reisende med funksjonsnedsettelse har når de reiser kollektivt, med fokus på sjåførens rolle.

I en spørreundersøkelse blant medlemmer i Norges Blindforbund (2016) blir respondentene spurt om hva som er de mest problematiske situasjonene som oppstår på kollektivreisen. Om lag 80 prosent mener det er mest utfordrende å finne riktig buss, mens over 60 prosent synes det er vanskelig å stoppe bussen eller komme av på riktig holdeplass. Nesten 40 prosent synes det er utfordrende å kommunisere med sjåføren. Ved spørsmål om hva som kan gjøre det enklere å ta bussen, mener over 60 prosent av respondentene at sjåførene må bli flinkere til å stoppe når de står med hvit stokk på holdeplass, og at sjåførene bør gi informasjon om hvor det er ledig sete. I tillegg mener 90 prosent at alle holdeplasser må annonseres automatisk, og 80 prosent at det må komme løsninger som gjør det enkelt å stoppe riktig buss.

I en spørreundersøkelse blant personer med nedsatt bevegelsesevne (Nordbakke og Skollerud, 2016) blir respondentene spurt om hvilke problemer de har når de bruker kollektivtransport. Nesten halvparten mener den største utfordringen er å komme seg av og på transportmiddelet, og nesten like mange mener at å bruke kollektivtransport generelt er for slitsomt og krevende for dem. Totalt 30 prosent har problemer om bord på transportmiddelet knyttet til mangel på sitteplasser, trengsel og urolig kjøring (Nordbakke og Skollerud, 2016).

En spørreundersøkelse blant personer med nedsatt funksjonsevne av ulike slag<sup>2</sup>, som *ikke* bruker kollektivtransport (Sentio Research Norge, 2017), viser noen av de samme resultatene. Personer med nedsatt bevegelsesevne som svarer at de synes det er vanskelig å reise alene med ulike transportmiddel, synes det å komme seg av og på transportmiddelet

<sup>2</sup> Respondentene ble hovedsakelig rekruttert blant medlemsmassen til følgende organisasjoner for personer med funksjonsnedsettelse: Norges Handikapforbund, Hørselshemmedes Landsforbund, Norges Blindforbund, Norsk forbund for utviklingshemmede og ADHD Norge.

er den største barrieren. Fysiske forhold inne på transportmiddelet, som for eksempel plass, ble vurdert som en barriere av mellom 20 og 30 prosent av respondentene, avhengig av transportmiddel (Sentio Research Norge, 2017). For personer med nedsatt synsevne er det størst utfordringer knyttet til det å finne rett buss, men også å få informasjon og komme seg av og på transportmiddelet (Sentio Research Norge, 2017). For personer med ADHD er det for mange inntrykk og engstelse som er de største utfordringene (Sentio Research Norge, 2017). Undersøkelsen viser også at bistand fra sjåføren er viktig. Om lag 30 prosent av personer med nedsatt bevegelsesevne og 30 prosent av personer med utviklingshemming forteller at sjåføren er viktig for at de kunne reist mer kollektivt (Sentio Research Norge, 2017).

I andre studier på årsaker til at personer med funksjonsnedsettelse ikke bruker kollektivtransportordninger ble forventninger og usikkerhet trukket frem som en av årsakene til at ikke-brukere sjeldent eller aldri reiser kollektivt (Øksenholt, Fearnley og Aarhaug, 2014; Øksenholt og Aarhaug, 2015). Et annet moment var at manglende kunnskap hos og hjelp fra førere og personal ble for brukerne en betydelig barriere for å benytte kollektivtransport. Blant annet påpekte en bevegelsehemmet informant at tilgjengelighet på buss generelt var greit, men at han opplevde sjåførenes manglende vilje og holdning som problematisk (Øksenholt og Aarhaug, 2015).

Følgeundersøkelser og intervjuer med personer med ulike typer funksjonsnedsettelse, gir ofte flere detaljer og innsikt i ulike situasjoner som informantene husker spesielt godt. Selv om disse undersøkelsene ikke er generaliserbare, kan de bidra til å illustrere hendelser som kan oppleves som spesielt ubehagelige eller positive, og hva sjåførens rolle er i dette.

En følgeundersøkelse med 16 personer med ulike typer funksjonsnedsettelse (bevegelse, syn, hørsel og kognitive vansker) på Lillestrøm og Hamar stasjonsområder, viser at sjåføren har en viktig rolle i å gi informasjon, og bistå ved på- og avstigning på ulike måter (Krogstad og Skartland, 2016). Svaksynte forteller at opprop i bussen er viktig for dem, og at bussen må stoppe på holdeplassen når de står der, da det kan være vanskelig å se når den kommer. Samtidig oppleves ikke alltid sjåføren som behjelpelig. Et eksempel er når man spør sjåføren om hvilken buss det er, og sjåføren svarer: Det står foran. Hensyn til andre passasjerer kan også være utfordrende, og da er det sjåførens oppgave å ta avgjørelsen om hvem eller hva som skal prioriteres. Én forteller om et tilfelle hvor en bussjåfør ikke ønsket at han skulle få ta med seg (fører)hund på bussen, noe som utviklet seg til en ubehagelig episode (Krogstad og Skartland, 2016). En informant med nedsatt balanse, finmotorikk og koordinering, synes det er fint når sjåførene begynner å kjenne ham igjen, slik at han for eksempel får satt seg før de begynner å kjøre. For ham er på- og avstigning mest utfordrende, spesielt i trengsel, noe som kan gi et ubehag knyttet til å bruke for lang tid. En annen utfordring er å vise billett til sjåføren ved påstigning fordi det er krevende å gjøre to ting på en gang (Krogstad og Skartland, 2016). En informant i rullestol som ikke reiser kollektivt ofte, ble positivt overrasket da han fikk anledning til å prøve å gå på bussen med rampe. Sjåføren var behjelpelig og stolen hans gikk fint inn i bussen. En annen informant i rullestol synes påstigning på buss går lett, spesielt fordi også medpassasjerer kan være behjelpelige med å ta fram påstigningsrampen (Krogstad og Skartland, 2016).

En annen følgeundersøkelse med syv personer (syn, bevegelse og kognitive vansker) i buss- og bybanesystemet i Bergen (Skartland og Skollerud, 2017), viser at sjåførene stort sett var hjelpsomme, hadde en hyggelig tone og var lette å få tak i. Sjåførene ble kontaktet av de bevegelsehemmede informantene ved bruk av både kroppsspråk og påkallingsknapp på utsiden av bussen. Sjåførene eller medpassasjerer hjalp til med å legge ut lem ved påstigning så vel som ved avstigning. I noen tilfeller hadde lemmene defekte håndtak, noe som gjorde at sjåføren måtte ta en ny tur frem på førerplass for å finne verktøy for å få opp lemmen. Kjøretil var en annen utfordring som informantene nevnte. I tillegg var enkelte usikre på



hvor langt sjåføren har plikt til å strekke seg når det gjelder service. En av forskjellene mellom bybane og buss, er at sjåføren på bussen har større innvirkning på *bruk* av materiellet, mens det på bybanen i større grad er en standardisert utforming (Skartland og Skollerud, 2017).

En kvalitativ undersøkelse med ni personer som har en eller annen form for psykisk funksjonshemming, viser at kommunikasjon med sjåføren og sosialt miljø i bussen er viktig. Noen av informantene forteller om angst knyttet til om sjåføren har et kroppsspråk eller tone som virker avvisende. Derfor kom det frem et ønske om at sjåførene hadde kurs i hvordan de skulle håndtere personer med psykiske vansker, både knyttet til kundeservice og førstehjelpskurs. En annen mener at sjåfører som er stresset kan smitte over på passasjerene og være særlig belastende for dem som føler en utrygghet. Tid til at sjåføren kan gi informasjon og yte service til passasjerer med spesielle behov er viktig. I tillegg oppgir mange at det ville være enklere å reise kollektivt dersom de kjenner sjåføren. Et annet tiltak som er nevnt av en av informantene er ønsket om et «bevis-», eller «identitetskort» som viser at man har krav på ekstra assistanse og som kan ha noen enkle tips om hvordan man kan hjelpe vedkommende.

Oppsummert viser litteraturgjennomgangen av bussjåførenes rolle i kollektivtransport for alle at:

- Opplæring av sjåførene er en forutsetning for at kollektivsystemet skal fungere på en god måte for alle passasjerer, og kanskje spesielt for personer med funksjonsnedsettelse.
- Om lag 80 prosent av personer med synshemming synes det er problematisk å finne riktig buss, og over 60 prosent synes det er vanskelig å stoppe bussen eller komme av på riktig holdeplass. Videre synes nesten 40 prosent at kommunikasjon med bussjåføren er en utfordring. Her er god kommunikasjon med passasjerene og god forståelse for ulike funksjonsnedsettelse viktige moment.
- Nesten halvparten av personer med nedsatt bevegelsesevne mener den største utfordringen er på- og avstigning av transportmiddelet, og at kollektivtransport er for slitsomt og krevende for dem. Studier på ikke-brukere med forskjellige funksjonsnedsettelse trekker frem lignende problematikk.
- Sjåførene har en viktig rolle ved å gi informasjon, og bistå ved på- og avstigning. Medpassasjerer kan også oppleves som hjelpeløse i situasjoner hvor bruk av rampe er nødvendig. Videre sier svaksynte at de behøver opprop og at bussen stopper ved holdeplassen når de står der.
- Personer med psykisk utviklingshemming synes kommunikasjon med sjåføren og sosialt miljø på bussen er viktig. Sjåføren kan ufarliggjøre situasjonen og opptre trygt og imøtekommende for å motvirke stress knyttet til reisen for disse personene.

#### 1.4.2 Bussjåførenes arbeidshverdag

Internasjonale studier på sjåfører som jobber i lokal rutegående busstransport, finner at sjåførene har en arbeidshverdag preget av et kontinuerlig behov for å håndtere og balansere tre typer mål: (1) ivareta sikkerheten til passasjerer, (2) yte service, og (3) overholde timeplanen (Gardell, Aronsson og Barklöf, 1982; Kompier og Di Martino, 1995; Phillips og Bjørnskau, 2013). Busselskapene pålegger sjåførene en viktig rolle ved å skulle yte service og sørge for at passasjerene har en god reiseopplevelse på bussen. Samtidig stiller arbeidsgiver krav til bussjåføren om å overholde timeplanen og kjøre trygt. Som en følge av disse kravene kan det oppstå en rollekonflikt i arbeidshverdagen, hvor bussjåførene må velge mellom å fokusere på punktlighet og trygg kjøring, eller å være serviceinnstilt overfor

passasjerene og kompensere for tapt tid ved å kjøre fortere. Uansett hva sjåføren velger, vil han eller hun risikere å komme til kort for å innfri forventningene til passasjerer og arbeidsgiver. Slike motstridende jobbkrav kan skape økt stress og en følelse av utilstrekkelighet for bussjåførene i deres arbeidshverdag. Data fra norske undersøkelser tyder på at situasjon er lignende også for norske bussjåførere som jobber i lokal rutegående transport (Moe, 2006; Phillips og Bjørnskau, 2013; Berge og Phillips, 2018).

Bussjåførenes arbeidssituasjon kan bli vanskeliggjort av økt tidspress. Lokal rutegående busstransport er gjennom anbudsregimet utsatt for press om å tilby stadig mer konkurransedyktige og effektive tjenester til enhver tid, noe som kan føre til at bussjåførere opplever mer tidspress enn før (Longva og Osland, 2008). Moe (2006) undersøkte bussjåførere fra 44 busselskaper fordelt over hele Norge for å avdekke forhold som direkte og indirekte påvirket bussjåførenes arbeidsmiljø og arbeidssituasjon. Av de 2133 bussjåførene som svarte, kjørte nesten 70 prosent lokalbuss, og de fleste var i aldersgruppen 40-59 år, med over 10 års erfaring som bussjåfør. Mange av bussjåførene oppga at de opplevde økt tidspress, noe som kom i tillegg til høye prestasjonskrav med tanke på årvåkenhet, oppmerksomhet og risikoforståelse (Moe, 2006).

I tillegg til motstridende jobbkrav med økt tidspress, byr turnusarbeid på en ekstra utfordring for mange bussjåførere. Forskning på skiftarbeidere viser at utformingen av skiftturnusen påvirker søvnkvalitet og søvnlengde, og dermed arbeidsrelatert tretthet (Phillips, 2014). Selv om fast arbeidstid vil gi mer regelmessig og bedre søvn og helse, er skiftturnusene for bussjåførere som jobber på lokale ruter i Norge fortsatt kompliserte og uregelmessige (Phillips og Bjørnskau, 2013). Såkalte delte skift er spesielt en utfordring. Delte skift blir brukt av busselskapene for å dekke krav om økt kapasitet i rushperiodene, noe som krever flere bussjåførere på jobb. En bussjåfør som jobber delte skift kan typisk jobbe fra 0600 til 1000 og fra 1500 til 1900 på samme dag. I en norsk spørreskjemaundersøkelse utført av Yrkestrafikkforbundet i 2012, oppga 65 prosent av bussjåførere som kjørte i byområder at de jobbet delte skift (Phillips og Bjørnskau, 2013). Videre sa signifikant høyere andeler av bussjåførene som jobbet delte skift at de (1) opplevde mer tidspress og (2) ikke hadde nok tid til å gjennomføre sine oppgaver. Ifølge Kompier (1996) er delte skift «svært uheldig» for bussjåførenes helse og trivsel. Imidlertid er det relativt få vitenskapelige studier på effektene av delte skift, slik at det er vanskelig å finne empirisk bevis for dette.

Bussjåførenes arbeidsdag innebærer at de tilbringer store deler av arbeidstiden alene (Tysnes, Sterud, Løvseth, Johannessen, Gravseth, Bjerkan og Aagestad, 2018). Bussjåførene generelt opplever lav grad av jobbkontroll i den forstand at de i liten grad kan påvirke beslutninger som er viktige for arbeidet, for eksempel ruteplanlegging, valg av utstyr på bussene eller tidspunkt for pauser (Enehaug og Gamperiene 2010; Tysnes mfl. 2018). Samtidig rapporteres det om lavere lederstøtte blant alle typer av bussjåførere sammenlignet med andre norske yrker (Tysnes mfl., 2018). Dette innebærer at bussjåførene i arbeidshverdagen er mye overlatt til seg selv uten støtte og hjelp fra nærmeste leder. Dessuten kan det være utfordrende for ledelsen å få tilstrekkelig innsyn i bussjåførenes hverdag, slik at de kan forstå og forbedre deres arbeidssituasjon. Økt sosial støtte kan være grunn til at innføring av selvstyrte sjåførgrupper i Nettbuss Drammen og Sporveisbussene/Nexus førte til økt jobbtillfredsstillelse og redusert sykefravær blant sjåførene (Longva mfl., 2007). Opplevelsen av å ha en fast gruppe kolleger øker føretnes kollegiale trivsel og følelsen av innflytelse.

I noen områder er det per dags dato en mangel på sjåførere i bussbransjen, og nye bussjåførere blir stadig rekruttert inn i busselskapene (dette er fra samtaler med ett busselskap, gjort i forbindelse med Berge og Phillips, 2018). Denne rekrutteringen kombinert med en organisasjonspolitik som vektlegger effektivitet og punktlighet kan

bidra til å underbygge det kollegiale samholdet blant bussjåfører (Moe, 2006; Berge og Phillips, 2018). Mangel på sosial støtte og tilhørighet kan på grunn av dette sies å være en del av mange bussjåførers arbeidshverdag.

Til slutt vil vi omtale modellen av Phillips og Bjørnskau (2013) som beskriver faktorer som påvirker bussjåførens ytelse av service. Denne sier at dersom man vil påvirke ytelse hos bussjåfører, må man ta hensyn til to hovedfaktorer (1) psykososial belastning hos bussjåfører, og (2) skiftturnus. Hvordan bussjåførene tolker utfordringene de har, har mye å si om hvor mye de blir stresset i hverdagen. Dette i sin tur påvirker hvor mye kapasitet de har til å håndtere utfordringer som oppstår underveis mens de kjører, og i hvilken grad de vil yte service. Modellen er basert på en litteraturgjennomgang, men får også støtte fra regresjonsanalyser.

Oppsummert kan vi si at bussjåfører som jobber i lokale rutegående busstjenester har en arbeidsdag som er preget av følgende:

- Høye jobbkrev
  - Samtidig håndtering av tre, tidvis motstridende mål – sikker kjøring, punktlig kjøring, og ivaretagelse av passasjerer
  - Tidspress, særlig der mye av arbeidstiden er i rushtrafikken
  - Trøtthet på grunn av uregelmessige arbeidstid (delte skift)
- Liten kontroll over timing av oppgaver
- Noen kan oppleve lave nivåer av sosialt støtte fra kollegaer og ledelse

Disse faktorene tyder på en stressende arbeidsdag med høy arbeidsbelastning for bussjåførene som kjører på lokale ruter. Et mulig utfall kan være å spørre hvilke muligheter ytelse av service gir sjåførene i form av økt sosial støtte. Oppdragsgiverens klare prioritering av service over punktlighet kunne også bidra til å gi sjåførene mer kontroll over tidspress.

## 2 Metodetilnærming og analyse

Studien er en komparativ casestudie som sammenligner bussjåførenes oppfatning av egen hverdag, og hvilke utfordringer de har knyttet til å ivareta universell utforming på reisen. Det ligger et komparativt element både i at vi sammenligner bussjåførere som er ansatt i ulike selskaper, men også i at selskapene kjører buss i ulike fylkeskommuner. Vi har hovedsakelig valgt å fokusere på utfordringer i bynære strøk.

Fylkeskommunene Telemark og Vestfold har mange likheter, men også interessante forskjeller. Fylkene organiserte i mange år kollektivtransporten i samme administrasjonsselskap (Olsen, Krogstad og Aarhaug, 2012). I 2015 valgte imidlertid Telemark å organisere administrasjonen av kollektivtransporten som en del av fylkeskommunen, og samtidig gå videre med en type hybride nettokontrakter. Nettokontrakter innebærer at busselskapet tar en større del av ansvaret og den økonomiske risikoen knyttet til inntjening og markedsføring. Telemark fylkeskommune bidrar likevel betraktelig med markedsføring og kundekommunikasjon, noe som gjør at kontrakten er en slags hybrid. I Vestfold er det bruttokontrakter, som betyr at kollektivselskapet tar økonomisk risiko, markedsføring og ruteplanlegging, mens busselskapet kun har ansvar for å kjøre rutene.

### 2.1 Gjennomføring av prosjektet

Prosjektet er gjennomført i perioden fra mai 2018 til januar 2019. Først ble det gjennomført intervjuer med kollektivplanleggere i Telemark og Vestfold fylkeskommuner, lederne i de lokale avdelingene i busselskapene Nettbuss (Telemark), og Tide og Unibuss (Vestfold), samt tillitsvalgte sjåførere i de tre selskapene. Formålet med intervjuene var å få et bedre innblikk i opplæring og kursing av sjåførene, kontraktene, fokus på service hos busselskapet og sjåførene, samt utfordringer og dilemmaer for sjåførene. Disse dybdeintervjuene la et viktig grunnlag for spørsmålene i spørreskjemaet.

Spørreundersøkelsen ble sendt ut til samtlige bussjåførere i de tre selskapene i september 2018. Undersøkelsen var både gjennom intervjuene og samarbeidet med Telemark og Vestfold fylkeskommuner godt forankret hos busselskapene, og sjåførene ble godt informert om undersøkelsen og oppfordret til å svare av den lokale ledelsen.

Den 4. desember 2018 organiserte TØI i samarbeid med Vestfold kollektivtrafikk og Telemark fylkeskommune en workshop med representanter fra busselskapene, planleggere, UU-eksperter og personer med funksjonsnedsettelse. Formålet med workshopen var at alle i felleskap skal kunne komme med ideer og løsninger som kan gjøre det lettere for sjåførere å ivareta UU i kollektivtransporten.

### 2.2 Data

Nedenfor gir vi en detaljert beskrivelse av innsamlingen av data i dette prosjektet. Dataene er samlet inn i tre ulike faser, og bygger på hverandre: (1) Intervjuer for å få

dybdekunnskap om situasjonen, (2) Spørreundersøkelse for å få breddekunnskap om situasjonen, (3) Workshop for å diskutere løsninger på utfordringene.

## 2.2.1 Intervjuer

Intervjuene ble gjennomført i juni og august 2018. Vi intervjuet til sammen ni personer gjennom åtte møter: Tre rådgivere i kollektivtransport i Telemark fylkeskommune og Vestfold kollektivtrafikk, tre avdelingsledere i busselskapene og tre tillitsvalgte bussjåfører i hvert selskap (tabell 1). Intervjuene ble gjennomført med åpne spørsmål, slik at informanten kunne snakke fritt rundt de temaene som vi tok opp (se intervjuguide i vedlegg 1. Hvert intervju tok mellom 45 minutter og én time.

Tabell 1. Personer som deltok i intervjuene

Dato	Organisasjon	Rolle
28.6.2018	Telemark fylkeskommune	Rådgiver i kollektivtransport
28.6.2018	Nettbuss	Assisterende avdelingsleder
28.6.2018	Nettbuss	Tillitsvalgt sjåfør
15.8.2018	Vestfold kollektivtrafikk	Rådgiver i kollektivtransport
15.8.2018	Tide	Assisterende avdelingsleder
15.8.2018	Tide	Tillitsvalgt sjåfør
15.8.2018	Unibuss	Assisterende avdelingsleder
15.8.2018	Unibuss	Tillitsvalgt sjåfør

I tillegg til intervjuene har vi vært i kontakt med NHO Transport for å få informasjon om kurs og opplæring av bussjåfører.

## 2.2.2 Spørreundersøkelse

Spørreundersøkelsen ble sendt ut på epost den 19. oktober 2018, med svarfrist den 9. november 2019. Totalt mottok 437 bussjåfører en invitasjon om å delta i undersøkelsen. For å motivere dem til å svare, kan de være med i trekningen av fem gavekort på 1000 kroner. De ble også informert om undersøkelsen i forkant, både gjennom oppslag på pauserommet, oppfordring fra ledelsen og oppdragsgiver.

Spørreundersøkelsen ble utarbeidet i Research Studio fra QuenchTec. I spørreundersøkelsen ble det på meningshetsspørsmål benyttet en skala på 1 til 5 (hvor 1 = helt enig, 2 = litt enig, 3 = verken enig eller uenig, 4 = litt uenig til 5 = helt uenig). I analysene ble disse kategoriene forenklet til tre, hvor «helt enig» og «litt enig» ble slått sammen til *enig*, mens «helt uenig» og «litt uenig» ble slått sammen til *uenig*.

Data fra spørreundersøkelsen ble i IBM SPSS Statistics 24 analysert deskriptivt gjennom mål for frekvens og krysstabeller. For å se om forskjellene mellom svarfordelingene av bussjåførene fra Telemark og Vestfold var statistisk signifikante, det vil si sannsynligheten for at forskjellene er et resultat av tilfeldigheter, ble de testet med chi-kvadrat test for uavhengighet. Vi valgte et signifikansnivå på  $< 0.1$ , altså at det er mindre enn 10 prosent sannsynlighet for at funnene er tilfeldige. Signifikansnivået ble satt til 0.1 for å fange opp små forskjeller ( $\omega = 0,1$ ) med power-nivå 80 prosent<sup>3</sup> på bakgrunn av beregninger av

<sup>3</sup> Biostathandbook.com/chiind.html

statistisk styrke av chi-kvadrat-testen. Beregningene ble gjennomført post hoc i programvaren G\*Power 3.1.9.2.

Til sammen deltok 147 bussjåfører fra tre busselskap i Telemark og Vestfold i spørreundersøkelsen. Halvparten av respondentene hadde mer enn 10 års yrkeserfaring som bussjåfør i Norge. Omtrent halvparten av bussjåførene (44 prosent) arbeidet i turnusordninger med delte skift en til tre ganger i uken, mens 18 prosent jobbet delte skift oftere enn tre ganger i uken. Tjue prosent av bussjåførene hadde en turnus hvor de sjeldent eller aldri jobbet delte skift.

Svarprosenten var henholdsvis 36 prosent, 38 prosent og 27 prosent for de tre busselskapene. Dette gir en gjennomsnittlig svarprosent på 33 prosent.

### 2.2.3 Workshop

Workshopen fant sted tirsdag den 4. desember i Tønsberg. Hensikten var å samle representanter fra de ulike sidene av kollektivtransporten: Rådgivere og planleggere innenfor kollektivtransport, bussjåfører og ledelse i busselskaper, forskere, og brukere med nedsatt funksjonsevne (representanter fra ulike interesseorganisasjoner) (se tabell 2).

Tabell 2. Deltagerne på workshopen

Representanter	Antall
Rådgivere og planleggere av kollektivtransport i fylkeskommune/kollektivselskap	6
Rådgivere og planleggere i vegvesen	1
Bussjåfører	6
Ledelse i busselskaper	2
Representanter fra fylkeskommunalt råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne	3
Representanter fra interesseorganisasjoner for funksjonshemmede	6
Representanter fra Blindeforbundet	4
Forskere	2
Totalt	30

Enkelte av deltagerne hadde tidligere vært involvert i prosjektet gjennom spørreundersøkelsen og intervjuene, andre hadde det ikke. Hensikten med workshopen var å diskutere utfordringer og løsninger på tvers av ståsted og organisasjonsgrenser.

Diskusjonsgrunnlaget for workshopen bestod av resultatene fra spørreundersøkelsen.

Deltagerne ble presentert noen korte foredrag for å utvikle en felles forståelse om UU, forklare prosjektets omfang og hensikt, og oppsummere funnene fra spørreundersøkelse til bussjåførene.

Deltagerne ble da delt inn i fem grupper med følgende oppgaver:

- Diskuter hva som er de viktigste utfordringene for passasjerer og sjåfører på kollektivreisen – med utgangspunkt i presentasjonene og egne erfaringer og fokus på personer med nedsatt funksjonsevne
- Bli enige om de tre viktigste utfordringene
- Diskuter og finn løsninger på utfordringene

Agendaen fra workshopen gis i vedlegg 2.

## 3 Opplæring av dagens sjåfører

Opplæring og kursing er en viktig del av grunnlaget for å bli en ansvarlig bussjåfør. 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 ved å ta førerkort klasse D og Yrkeskompetansebevis. De største busselskapene samarbeider ofte med kjøreskoler for å påvirke kursinnholdet og sikre at utdanningen blir best mulig. I tillegg til grunnutdanningen, ble det innført nye krav til etterutdanning for bussjåfører gjennom yrkessjåførdirektivet som trådte i kraft i 2006. Nå er bussjåfører pålagt å gjennomføre et YSK<sup>4</sup>-kurs hvert femte år for å beholde retten til å jobbe som bussjåfør. Videre gjennomfører ofte de lokale avdelingene i busselskapet intern kursing, spesielt i starten av et nytt anbud.

### 3.1 Grunnutdanning for bussjåfører

De fleste som velger å utdanne seg som bussjåfør tar sin grunnutdanning ved en godkjent privat kjøreskole. Deler av grunnutdanningen som sjåfør er den samme for persontransport og godstransport. Derfor er det mulig for personer med godstransport som retning å gjennomføre en kompetanseutvidelse, for å utvide sin kompetanse til også å gjelde persontransport, og motsatt. For å få kompetanse til å utføre persontransport med minibuss og buss er aldersgrensen 21 år, og det er noe utvidede helsekrav i forhold til personbil. I tillegg må kandidaten oppfylle visse krav for å få kjøreseddel fra Politiet: Alder 20-75 år, tilfredsstillende vandel, bosted i Norge i fire år (gjelder ikke EØS), helseattest fra lege.

Undervisningen ved kjøreskolene er basert på Statens vegvesens læreplaner ([Håndbok V859](#)). Det er valgfrøtt om man ønsker å gjennomføre en fullstendig grunnutdanning som innebærer teoretisk undervisning på 280 timer, eller en komprimert undervisning med 140 timer. Kjøretimer kommer i tillegg. Fra august 2018 åpner Lånekassen for å støtte utdanningen til å bli bussjåfør (en ordning som hovedsakelig vil treffe eldre kandidater).

Håndbok V859 beskriver lærerplanen for å bli yrkessjåfør. Utdanningen er modulbasert, og det er enkelte moduler som er felles for persontransport og godstransport. Hovedtemaene i de ulike modulene for å bli bussjåfør er følgende:

1. Modul 1: Vegtransporten og samfunnet (38/18 timer)
2. Modul 2: Yrkessjåførens sikkerhet, helse og arbeidsmiljø (52/30 timer)
3. Modul 3: Kjøretøyteknikk og optimal bruk av tunge kjøretøy (58/26 timer)
4. Modul P4: Persontransportens vilkår (48/22 timer)
5. Modul P5: Persontransport praksis (40/20 timer)
6. Modul 6: Sikker atferd på veien (44/24 timer)

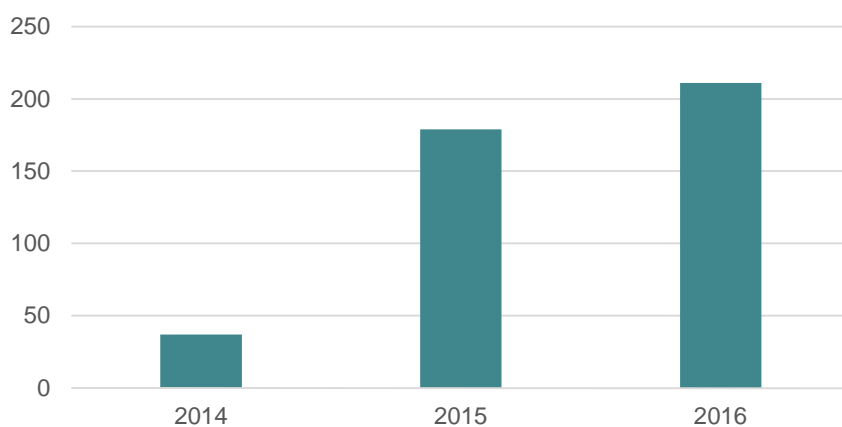
Det er også mulig å ta fagbrev for yrkessjåfører gjennom et videregående løp hvor kandidatene får fagbrev som bussjåfør etter beståtte eksamener fra to år på skole og to års læretid i bedrift. Ungdom i videregående skole følger hovedmodellen med to år på skole og

---

<sup>4</sup> Yrkessjåførkompetanse

to år som lærling i bedrift. Inntaket av elever som fikk plass på videregående skole for å utdanne seg som sjåfører innenfor persontransport i 2017 var 21 personer på landsbasis. For godstransport var antallet betydelig høyere, 286 personer fikk plass på landsbasis (NHO Transport 2018).

Bussjåfører i et ansettelsesforhold kan også ønske å ta fagbrev i voksen alder, selv om dette ikke er påkrevd for å arbeide som bussjåfør. I slike tilfeller kreves det at man kan dokumentere fem års erfaring i yrket i tillegg til å inneha kompetanse i tyngre kjøretøy med henger, og kandidaten må bestå en yrkesteoretisk eksamen for å få fagbrev. Bransjen har utarbeidet et nettbasert yrkesteorikurs som skal gi det nødvendige grunnlaget for å kunne bestå eksamen. Arbeidsgiver dekker som regel kostnadene til kurset, og bestått fagbrev gir rundt 19 600 ekstra i lønn per år. Figur 1 viser økningen i antall solgte lisenser for yrkesteorikurs fra 2014 til 2016.



Figur 1 Antall solgte lisenser for yrkesteorikurs (Kilde: NHO Transport 2018)

### 3.1.1 Fokus på universell utforming

Dersom vi ser nærmere på innholdet i de ulike modulene som må gjennomgås for å kvalifisere til førerkort klasse D med yrkeskompetansebevis, så blir funksjonshemmede, service og kjøreteknikk nevnt særskilt i både modul P4, P5 og 6.

I modul 4 som gir sjåføren bransjekunnskap, og omhandler persontransportens plass i samfunnet og de lover og regler som danner rammebetingelser for buss-/minibussjåføren, understrekes det at funksjonshemmedes behov må vies fokus:

«Antall funksjonshemmede må antas vil stige i takt med gjennomsnittlig økning av levealder i befolkningen generelt. Det er naturlig å forsterke fokus på dette området siden flere og flere busser får innretninger som er ment som hjelpemidler for denne målgruppen. Samtidig blir det tillagt stadig større vekt i samfunnet for øvrig i forbindelse med byplanlegging og nye bygg, (inngangspartier, toaletter og heiser m.v.)».

Modul P5 som er persontransport i praksis, inneholder del P5.2.2 *Service og personlig framturen*. Den beskrives som følger:

Eleven skal kjenne til hvordan service og personlig framturen bidrar til å heve kvaliteten på persontransporten og egen og yrkets anseelse blant publikum.



## Hovedmomenter:

- høflighet og personlig framtreten
- uniformsreglementet, konsekvenser av og forventninger til bruk av uniform
- informasjon til passasjerer hvordan de kan komme seg videre med andre transportmidler
- informasjon om rettigheter ved mangler ved reisen, og hvordan man skal klage
- kundegrupper med spesielle behov
- utfordringer knyttet til kulturelle forhold
- identitetsmerking hos personer med alvorlige sykdommer
- ruspåvirket og truende og voldelige passasjerer
- opptreden ved sykdom og dødsfall

I modul 6, som er den avsluttende delen av kurset, skal sjåføren bruke det hun har lært i de tidligere delene av kurset. Dette skjer både gjennom teoretiske emner, men også praktisk kjøring, og skal gi eleven mulighet til å prøve ut og reflektere over ulike sider ved sjåføreryrket. I del 6.3.5.1 *Komfort*, står det at:

Eleven skal ha kunnskaper og ferdigheter som er nødvendig for å kunne kjøre bussen på en sikker, effektiv, komfortabel og optimal måte.

## Hovedmomenter

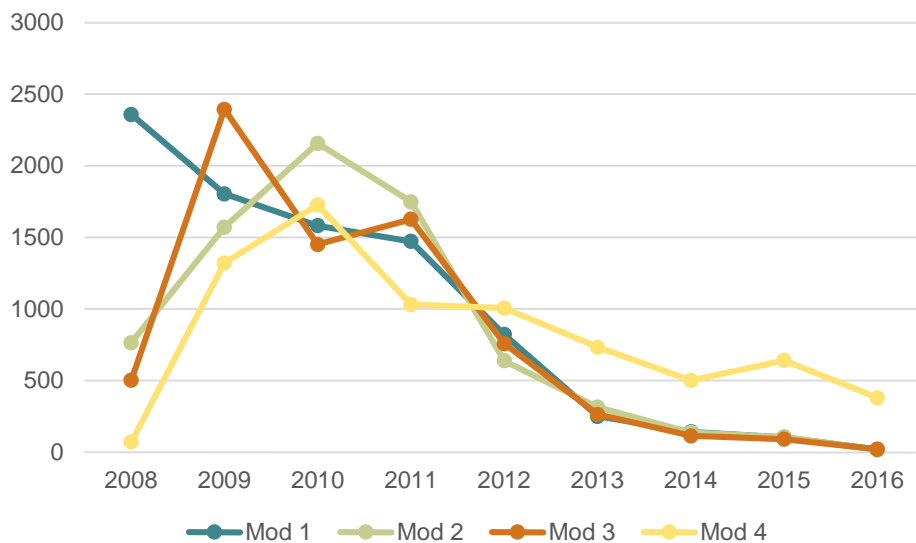
- unngå at kjøretøyet utsettes for store sidekrefter
- unngå at kjøretøyet utsettes for store krefter under oppbremsing og akselerasjon
- bedømme når det er viktig at det vises særlig hensyn til passasjerenes behov, særlig
- i forhold til stående i bussen, eldre, barn og barnevogner, spesielle forhold forbundet med transport av skolebarn, syke, funksjonshemmede

### 3.2 Etterutdanning gjennom YSK-kurs

Krav om etterutdanning ble innført i 2008 for sjåfører innenfor persontransport gjennom EUs yrkessjåførdirektiv. For å opprettholde yrkessjåførkompetanse skal alle sjåfører gjennomføre etterutdanning hvert femte år etter at bevis for yrkessjåførkompetanse ble utstedt første gang eller fornyet. Innholdet i kurset er standardisert og skal være likt over hele Europa. Etterutdanningen gjennomføres som minst 35 timer undervisning fra 6 moduler over 5 dager á 7 timer. Innholdet i kurset tar utgangspunkt i direktivets emneliste, men vil også tilpasses den enkeltes faglige behov.

Fra 2008 til 2016 var etterutdanningen lagt opp med kompetansemoduler, en tariffbundet kompetanseheving der faste kronetillegg ble knyttet til kompetanseheving gjennom et nettkurs med fire moduler. I februar 2007 ble Transportbedriftenes Landsforening og sjåførenes fagforeninger enige om en ny bussbransjeavtale. En andel av lønnen skulle kobles til dokumentert kompetanseheving. På bakgrunn av dette ble det utviklet et opplæringstilbud basert på fire kompetansemoduler, som ga et lønnstillegg på kr 1,50 per time per modul for sjåfører med fagbrev og kr 2.- per time per modul for sjåfører uten fagbrev (NOU 2011:5, s. 112). Modulene ble laget på oppdrag fra NHO Transport, og

kursavgiften ble betalt av arbeidsgiver. I dag er kompetansemodulene blitt erstattet med lovpålagt YSK-kurs. Figur 2 viser antall deltakere på NHO Transports fire kompetansemoduler fra 2008-2016.



Figur 2 Antall deltagere på NHO Transports fire kompetansemoduler fra 2008-2016 (kilde: NHO Transport 2018)

I dag er det om lag 235 godkjente læresteder for etterutdanning av yrkestransportsjåfører, hovedsakelig trafikkskoler og transportbedrifter (Elvebakk mfl. 2016). NHO Transport er medlem av SOTIN (samordningsorganet for opplæringskontorer), og bedriftene selv er medlem av lokale opplæringskontorer. Både oppfølging av lærlinger og praksiskandidater skjer der, med fagkurs og praktisk bistand i utdanningsløpet.

Enkelte busselskaper velger å organisere egen opplæring fordi de vil sikre kvaliteten selv (eks. Nettbuss). De inngår samarbeid med lokale kjøreskoler slik at de kan påvirke innholdet i kurset.

### 3.3 Kurs i regi av arbeidsgiver

Arbeidsgiver arrangerer regelmessig kurs for sine ansatte. I tillegg hender det også at oppdragsgiver tar ut sjåførene for å kurse dem. Dette er lagt inn i kontraktene i Grenland, og Telemark fylkeskommune arrangerte i 2017 et totimerskurs om universell utforming for sjåførene.

Busselskapene organiserer som regel egen generell opplæring av ansatte når de begynner i selskapet. Dette innebærer å gå gjennom rutiner som er nødvendige for å kunne utføre jobben, for eksempel billettsystem og takstregulativ, sjåførhåndbøker, kjøretrening, rutetraseer etc. Service er en del av denne opplæringen. Det er litt ulikt hvordan opplæringen er organisert, i noen selskaper ser man an sjåføren og gir lengre eller kortere opplæring ut fra behov, mens andre har en mer standardisert opplæring. Ledelsen i et selskap forteller at en halv dag brukes på service til kundene, mens en annen forteller at de kanskje kunne hatt mer fokus på service i den generelle opplæringen, selv om det alltid er inkludert som et tema.

Opplæring internt i bedriftene er litt ulikt organisert. Nedenfor vil vi oppsummere de ulike tilnærmingene hos Nettbuss, Unibuss og Tide.

Nettbuss vant anbudet i Grenland i 2016, og med anbudet fulgte nye busser og en ny merkevare på kollektivtilbudet; Farte. Dette gjorde at sjåførene måtte læres opp i å bruke de nye bussene og billettmaskinene. I tillegg har Nettbuss siden oppstarten av anbudet arrangert to kurs som har handlet om kundeservice og salg av merkevaren Farte. Noe som er spesielt i Grenland sammenlignet med andre byer er at kontraktene er såkalte nettokontrakter, det vil si at busselskapet må ta risikoen for tap av billettinntekter. Kursene har varighet på om lag to timer, og har handlet om bussjåførens oppfatning rundt å selge merkevaren Farte samt å yte service til kunder med ulike personlighetstyper og spesielle behov. Etter opplæringen av ansatte har Nettbuss en fadderordning som kan gi ekstra støtte for sjåføren dersom det trengs.

Tide har en opplæringsleder sentralt, som er ansvarlig for interne selvgående instruktører. I tillegg til dette har selskapet samarbeid med kjøreskoler om andre kurs. Etter opplæringen av ansatte har Tide også en fadderordning. Dersom det er behov arrangeres ekstra kurs, for eksempel kjettingkurs, glattkjøring, ranskurs etc. En gang i året arrangeres helsedag for sjåførene hvor det tas opp et tema som oppleves utfordrende. I år er temaet for eksempel epilepsi.

Unibuss har en hovedavdeling for opplæring av sjåfører lokalisert i Oslo hvor instruktørene møtes omtrent to ganger i året. Totalt er det fire til fem instruktører i Unibuss som i hovedsakelig arbeider med opplæring lokalt. Alle sjåfører får en runde med instruktør i løpet av året, hvor det blant annet vurderes om sjåføren har ekstra behov for veiledning. Det holdes også egne kurs i trafiksikkerhet, og det settes inn ekstra ressurser på sjåfører som trenger ekstra oppfølging. YSK-kurset hvert femte år arrangeres som felles Unibuss-kurs i Oslo for sjåførene. Informantene legger også vekt på at det er viktig for sjåførene og dele erfaringer underveis, og at sjåførene er flinke til å snakke sammen og hjelpe hverandre.

## 4 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. I dette kapittelet vil vi først gå gjennom hvordan fylkeskommunal busstransport er organisert og hva rammene er. Deretter vil vi beskrive roller, rutiner og dialog fra de ulike aktørenes ståsted i Grenland, Telemark og Vestfold, med fokus på sjåførenes arbeidshverdag.

### 4.1 Organisering av fylkeskommunal busstransport

Kollektivtransportforordningen (EU forordning 1370/2007<sup>5</sup>) har blitt implementert i norsk lovverk. Denne forordningen gir retningslinjer for hvordan fylkeskommunene kan organisere kollektivtransporten. De fleste fylkeskommuner har i dag valgt å sette hoveddelen av bussrutene ut på anbud.

Sammen med innføringen av anbud, ble organiseringen av kollektivtransporten endret. I dag opererer de fleste fylkeskommunene (Telemark er et unntak) med bruttokontrakter i busstransporten. Det betyr at det er fylkeskommunen, eller et selskap som opererer på vegne av fylkeskommunen, har ansvaret for markedsføringen av tilbudet, kundekontakt, ruteplanlegging og tar inntektsrisikoen. Busselskapene har kun ansvar for å drifte tilbudet. Dette er i motsetning til det tidligere mer utbredte systemet med nettokontrakter, hvor operatørselskapet (busselskapet) i hovedsak tar ansvar for ruteplanlegging og tar inntektsrisikoen. Fylkeskommunene har gjennom overgangen til bruttokontrakter i større grad overtatt ansvaret for ruteplanlegging og markedsføring. Mange fylkeskommuner har valgt å organisere dette på avstand fra politisk ledelse, for eksempel i et administrasjonsselskap. Administrasjonsselskapene planlegger og markedsfører rutetilbudet, ivaretar tilbakemeldinger fra kundene, bestemmer utformingen av bussene og er kontraktspart med operatørene som leverer tjenestene.

Bussbransjeavtalen som ble etablert i 2007, gjorde at reglene som tilsvarende Arbeidsmiljølovens bestemmelser om virksomhetsoverdragelse ble gjeldende ved anbud i lokal kollektivtransport. Det betyr at busselskaper som overtar et nytt anbudsområde må gi fortrinn til tidligere ansatte ved nyansettelse. Dette har gjort at lønns- og arbeidsbetingelsene for operativt ansatte i liten grad har blitt svekket etter innføringen av anbud (Longva og Osland, 2008). Imidlertid har anbud i mange sammenhenger ført til endringer i skift og ruter av effektiviseringshensyn, og dermed kortere og færre pauser og mindre slakk i arbeidstiden (Longva og Osland, 2008; Aarhaug mfl., 2017). Guldbrandsen (2017) påpeker en annen viktig endring: Anbud har redusert sjåførenes innflytelse på egen arbeidsdag, som innebærer planlegging og organisering av ruteproduksjonen. Sjåførene har ingen tariffavtale med bestillerselskapet, og har derfor ingen rett til medvirkning på utforming og organisering av ruteproduksjonen.

---

<sup>5</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007R1370&from=EN>

## 4.2 Telemark

Telemark skiller seg fra andre fylkeskommuner ved at det er valgt å benytte nettokontrakter i stedet for bruttokontrakter i bussanbud. Imidlertid kan vi si at kontrakten som fylkeskommunen har med Nettbuss i Grenland er en slags hybrid, da også fylkeskommunen bidrar en del med markedsføring gjennom sitt merkenavn Farte, og tar imot og videresender kundeklager m.m.

Nedenfor vil vi beskrive roller, rutiner og dialog fra de ulike aktørenes ståsted: Fylkeskommunen, Nettbuss og bussjåførene.

### 4.2.1 Fylkeskommunen

Fylkeskommunen følger opp kontrakten med busselskapet og sørger for et sammenhengende kollektivtilbud. Med den nye kontrakten for Grenland som startet i 2016, har fylkeskommunen fått på plass et nytt merkenavn for kollektivtilbudet Farte, og ny design for bussene. Nettbuss skal nå promotere kollektivtransport under dette nye merkenavnet og ikke sitt eget merkenavn. Kontrakten regulerer ansvarsforholdet mellom fylkeskommunen og busselskapet. Busselskapet får bonus dersom antall kollektivreisende øker. Selskapet får imidlertid gebyrer for avvik. Fylkeskommunen har også lagt inn i kontrakten at de kan trekke ut bussjåførene en gang i året, for eksempel for å gi dem et kurs.

Oppfølgingen av kollektivtilbudet gjør fylkeskommunen ved å ha daglig uformell kontakt med avdelingslederen i Nettbuss gjennom e-post eller telefon. Den formelle strukturen er månedlige driftsmøter med ledelsen i selskapet, hvor det tas opp eventuelle kundeklager, avvik fra rutetabellen, etc. I tillegg er det andre etablerte grupper initiert av fylkeskommunen hvor også Nettbuss deltar. Én er kollektivgruppa i Grenland hvor Nettbuss, Statens vegvesen og kommunene møtes annenhver uke. Gruppa driver frem utviklingsarbeidet knyttet til kollektivtransport og bypakke Grenland. Et annet møtested er årlige dialogmøter med brukergrupper for å få innspill til kollektivtilbudet.

Andre styringsverktøy som fylkeskommunen bruker er årlige ombordundersøkelser, hvor de reisende blir spurt om de er fornøyd med kjørestil, renhold og reiseopplevelsen. Resultatene har vært generelt veldig gode. Kollektivbarometeret er et annet verktøy hvor resultatene også er sammenlignbare mot andre selskaper. Fylkeskommunen har også befaringer med ulike grupper med funksjonshemninger, og det har hendt at ansatte selv har gjort befaringer i kollektivtransporten. Fylkeskommunen sørger også for å ha jevnlig dialog med ulike fylkeskommunale råd og brukere, og videresender eventuelle klager som kommer inn.

### 4.2.2 Busselskapet

Nettbuss organiserer egne sjåførmøter 2-3 ganger i året. Møtene er i mindre grupper for å få en god dialog med sjåførene. Det er viktig at det skal være tid til å ta opp ting man synes er vanskelige eller ting man lurer på. Ledelsen tar gjerne opp saker sammen med tillitsvalgt eller saker som man har fått påtrykk på fra oppdragsgiver.

Det er rutine at dersom det er større avvik fra rutetabellen, så skal dette ringes inn med en forklaring på hvorfor man er forsinket. Da får ikke busselskapet gebyr fra oppdragsgiver. Fokuset til busselskapet er å ikke presse sjåførene dersom de blir forsinket, det kan gå utover sikkerheten. Det viktige er at man melder ifra om forsinkelsen og gjerne også om hvorfor man er forsinket. Dersom forsinkelsen er stor og meldes fra om, kan busselskapet

sette inn tiltak, som for eksempel å sende taxi for å plukke opp passasjerer slik at bussen kan snu ruta tidligere for å ta inn igjen forsinkelsen.

Bussene har et EcoSafe system som registrerer sjåførens kjøring og hvor man får utslag knyttet til fart, bråbremsing etc. Dette har stor betydning for drivstoffbruk, men også for at passasjerene skal få en komfortabel og trygg reise. Ledelsen har begrenset tilgang for å gå inn å følge med i systemet, men sjåførene får hver måned en rapport i hylla si som viser hvor de ligger på kjøringen etter sjåførgruppe. Dermed kan sjåførene måle hvordan de ligger an. I tillegg går ledelsen av og til sammen med sjåføren inn på systemet for å kartlegge hva som har skjedd i spesielle hendelser (klage fra en passasjer om råkjøring, skade på bussen etc), eller for egen læring.

### 4.2.3 Bussjåførene

Tillitsvalgte blant bussjåførene har månedlige samarbeidsmøter med ledelsen i Nettbuss, der verneombudet også er med. Tillitsvalgte er også inkludert i arbeidet med å lage skiftplaner og turnuser. I tillegg følger de opp eventuelle feilmeldinger på busser og gir ekstra støtte til sjåfører ved behov. Det er imidlertid sjelden at representanter for bussjåførene deltar i møter med oppdragsgiver, og en viktig grunn til dette er at tillitsvalgte og verneombud mistet samarbeidsforumet med oppdragsgiver da Farte ble opprettet.

Bussjåførene skal håndtere mange ulike mennesker på kort tid. Grunnregelen for bussjåfører er at de er sjef i egen buss. Det betyr at det er opp til sjåføren å vurdere sikkerheten rundt det å ta på personer i rullestol, barnevogner eller sykler i bussen.

En utfordring som går igjen i Grenland er at det ikke alltid er plass på bussen til rullestolbrukere. Bussene er utformet slik at det er sikkerhetsmessig forsvarlig å ta på to barnevogner eller én rullestol. Rullestolen skal av sikkerhetsmessige hensyn stå riktig og festes med beltet for rullestol, og det er ikke mulig dersom det også er en barnevogn med på bussen. Praksisen er at den som kommer på bussen først har førsterett på plass. Rullestolbrukere har opplevd å bli kjørt forbi fordi det ikke er plass, noe som oppleves som frustrerende. Praksisen er at sjåføren uansett skal stoppe for å fortelle at det ikke er plass i bussen til dem. Dette er god kundebehandling for den personen som ikke får plass, men vil oppleves som forsinkende for resten av passasjerene på bussen. Sjåførene har gitt tilbakemeldinger på at ekstra stopp ofte møtes med misnøye fra medpassasjerene.

Det er også en utfordring med plassering av ledelinjer på bussholdeplassene. Selv om holdeplassene i Grenland er universelt utformet, så er ledelinjene veldig ulikt plassert. For eksempel er ikke ledelinjene plassert slik at to busser kan stå der samtidig. Det kan også være at ledelinjen ikke ligger riktig når bussen kjører ordentlig inntil kanten og tar ut lemmen. En årsak til dette kan være at malene for universell utforming har blitt oppgradert i løpet av årene og at det har skjedd endringer i materiell og rutetilbud (Krogstad, 2015).

## 4.3 Vestfold

I Vestfold er administrasjon av kollektivtransport organisert i et administrasjonsselskap som er eid av fylkeskommunen. Administrasjonsselskapet Vestfold Kollektivtrafikk (VKT) følger opp kontrakten med busselskapet. Kontraktene i Vestfold er bruttokontrakter.

### 4.3.1 Administrasjonsselskapet

VKT er fylkeskommunens administrasjonsselskap for kollektivtrafikk. Det betyr at det er VKT som markedsfører, planlegger og kjøper inn kollektivtilbudet på vegne av

fylkeskommunen. VKT har jevnlig driftsmøter med fylkeskommunen, hvor hovedsakelig saker av politisk karakter diskuteres.

Kontraktene er bruttokontrakter, noe som betyr at det er VKT som tar inntektsrisikoen og planlegger tilbudet, mens bussoperatørene drifter og kjører rutene. VKT har generelt mer fokus på passasjertall, punktlighet og kundetilfredshet enn universell utforming. Når det gjelder universell utforming, har VKT godt samarbeid med Statens vegvesen som har hovedansvaret for bussholdeplasser og vegnettet. I tillegg har VKT etablert lydknapper på 161 holdeplasser, sørger for letteselige rutetabeller og gjennomtenkt fargevalg.

VKT har driftsmøter med busselskapene hver måned. I driftsmøtene diskuteres temaer som punktlighet, passasjerstatistikk etc. I de nye kontraktene skal selskapet selv sørge for at billettmaskinene fungerer, og rapportere ved feil. Kontraktene er også lagt opp slik at busselskapene får gebyrer dersom busselskapene for eksempel skilter feil, har for sen oppstart eller blir forsinket. Selskapene får også insentiver gjennom hver passasjer som registreres i billettsystemet.

VKT har en rekke kommunikasjonskanaler som de bruker for å skape en god dialog med busselskapene, både ledelsen og bussjåfører. De har etablert en intern Facebookside som både er en kanal hvor VKT kan gi informasjon til bussjåførene og selskapene, men hvor også sjåførene kan komme med innspill, for eksempel til traséendringer. Slike innspill tas siden videre i andre prosesser. Det er også satt opp skjermer i sjåførenes pauserom, hvor VKT kan legge ut informasjon. Dette kan være nyttig for eksempel dersom det er nødvendig å gi raske beskjeder som når alle. Et eksempel på en slik hendelse var en ungdomsfestival, hvor VKT hadde besluttet at alle med festivalbånd fikk reise gratis med bussen. Dette ble det informert om til sjåførene i alle kanaler pluss gjennom direkte kontakt med selskapene via SMS.

VKT deltar jevnlig på sjåførmøter, og enkelte teamledere fra busselskapene har vært på møter hos VKT. Det er også tett dialog med trafikklederne i busselskapene og VKT's kundesenter. For eksempel kan sjåførene melde fra til sine trafikklederne dersom det ikke er plass i bussen til en person i rullestol. Trafikklederne melder så fra til kundesenteret som kan sende en drøsje. Det er også etablert et samarbeidsforum hvor tillitsvalgte i busselskapene, representanter fra selskapet og VKT møtes jevnlig, omtrent to ganger årlig.

Gjennom kontraktene er det ikke innført insentiver for god service. Men VKT er oppmerksomme på å hylle sjåførene som for eksempel har gjort en god gjerning. Gode tilbakemeldinger fra publikum legges ut på Facebook-kanalen, og dersom en sjåfører har gjort noe ekstraordinært så har VKT pleid å kontakte medier for å lage en sak av det. Dersom det er passasjerrekord så bestiller VKT kake til alle sjåførene, noe som skjer om lag annethvert år (kommer litt an på situasjoner og tidligere tall). Bussjåførens dag 18. mars er noe VKT pleier å markere på sosiale medier.

### **4.3.2 Busselskapene**

Busselskapene Unibuss og Tide har kontrakt med VKT om å operere busstilbudet. I begge selskaper er det en rutine at dersom bussen er mer enn 10 minutter forsinket, må sjåføren ringe å forklare årsaken til trafikklederen. Da logges hendelsen sentralt i selskapet og det meldes videre til VKT's kundesenter. Dersom det er trafikken som er problemet, gir ikke oppdragsgiver gebyrer.

Unibuss har medarbeidersamtaler minst en gang i året, med grupper på 5-6 stykker (vi er usikre på om Tide har samme ordning). Begge selskapene opplever at sjåførene er flinke til å snakke sammen, eldre sjåfører hjelper yngre. Flere sjåfører har delskiftordninger og kjører formiddag og ettermiddag, og da er det mange som ikke går hjem mellom skiftene.

I Tide arrangerer man sjåførdager en til to ganger i året, og det organiseres også en helsedag årlig. (Vi er usikre på om Unibuss har samme ordning.)

I Unibuss har selskapet egne lokalt baserte opplæringsansvarlige som gir ekstra oppfølging til sjåfører ved behov. Alle sjåfører får en runde med instruktør i løpet av året. I Tide sitter opplæringsleder sentralt og instruerer interne selvgående instruktører.

Begge selskapene har et system som registrerer sjåførens kjøring og hvor man får utslag knyttet til fart, bråbremsing etc. Sjåførene kan selv logge på for å undersøke hvor miljøvennlig de har kjørt. Dersom det kommer kundeklager, skader på materiell, etc. kan ledelsen gå inn i dette systemet sammen med sjåføren.

I Tide prøver man å legge opp til at sjåførene kan ha det gøy sammen ved å konkurrere mot seg selv eller andre. Selskapet har flere konkurranser mellom de ulike avdelingene i selskapet, for eksempel konkurranse om lavest drivstofforbruk, færrest skader etc. Det er også konkurranser hvor de fem beste sjåførene kåres uavhengig av avdeling.

### **4.3.3 Bussjåførene**

Tillitsvalgte bussjåfører har månedlige samarbeidsmøter med ledelsen i selskapet. I tillegg representerer de tillitsvalgte sjåførene i sitt selskap, i samarbeidsforum med VKT.

Grunnregelen for bussjåførene er at de er sjef i egen buss. Daglige utfordringer dreier seg om plass på bussen og sikkerhetshensyn. Dersom det er en barnevogn på bussen, så kan det for eksempel av sikkerhetsmessige hensyn være litt utfordrende med to, men i praksis går det. Dersom det i tillegg kommer en sykkel inn på bussen, blir det en utfordring. Noen ganger må man være konsekvent og be passasjerer ta neste buss, men andre ganger må man se litt gjennom fingrene. Det er store forskjeller på hvor nøye sjåføren er, men det er til syvende og sist sjåførens ansvar og avgjørelse.

Ledelinjene fungerer ikke dersom to busser skal inn på samme holdeplass samtidig. Dette kan være en utfordring i forhold til svaksynte, fordi det er vanskelig å se hvilken buss personen skal være med på. Det er også vanskelig å komme helt inntil kanten på enkelte holdeplasser.

Det kan være stressende å yte mest mulig service samtidig som man skal holde rutetidene. Passasjerene skal rekke tog, jobb og neste buss, og det er ikke alltid man kan gjøre alle til lags. Det å finne rett balanse mellom ulike hensyn kommer med erfaring, men man blir aldri utlært. Sjåførene er klare på at de bare må ta seg tid til passasjerer som trenger ekstra hjelp, og ikke være så opptatt av tid. Det viktigste er tross alt å komme sikkert frem. Men dagens rutetider er strammere og spesielt byrutene er tøffere enn før. Rutetidene er de samme enten det er rushtrafikk eller ikke og er de samme sommer som vinter. Det gjør at man som sjåfører kan bli ekstra stresset.



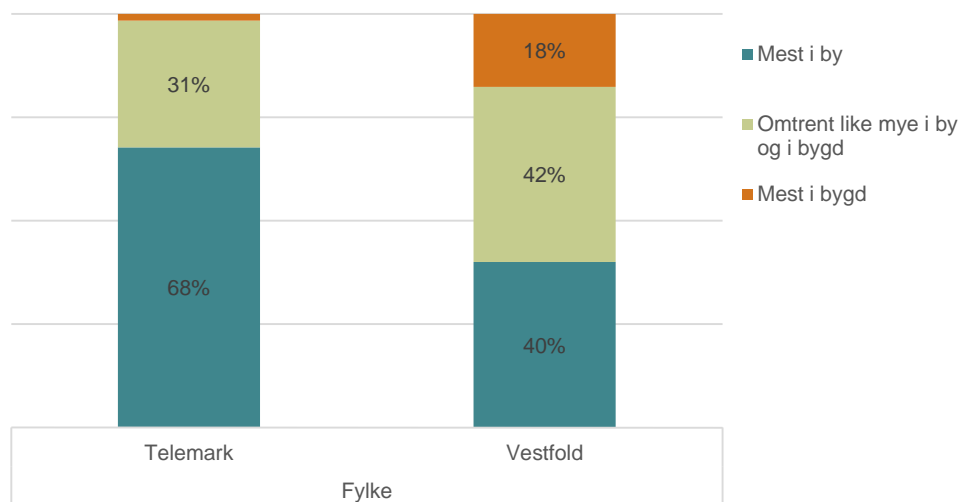
## 5 Bussjåførenes arbeidshverdag

De følgende avsnittene vil ta for seg resultatene fra spørreundersøkelsen som hadde formål om å kartlegge bussjåførens opplevelse av universell utforming og hva de mener om utfordringer de kan ha i arbeidshverdagen knyttet til dette. Til sammen deltok 147 bussjåfører fra tre busselskap i Telemark og Vestfold i spørreundersøkelsen. Resultatene som blir presentert vil først omfatte informasjon om trivsel og kjøring i by og rushtrafikk, deretter interaksjon mellom bussjåførene og passasjerer, etterfulgt av prioriteringer bussjåførene og busselskapene foretar seg i arbeidshverdagen. Videre vises resultatene for bussjåførenes mening om opplæringen de får fra busselskapet, bussjåførenes opplevelse av rammene rundt sin arbeidshverdag og til slutt deres mening om ulike utfordringer forbundet med ivaretagelse av passasjerer som behøver ekstra tid eller hjelp. For å peke mot mulige organisatoriske forskjeller blir resultatene i noen tilfeller sammenlignet på fylkesbasis.

### 5.1 Trivsel og kjøring i by og rushtrafikk

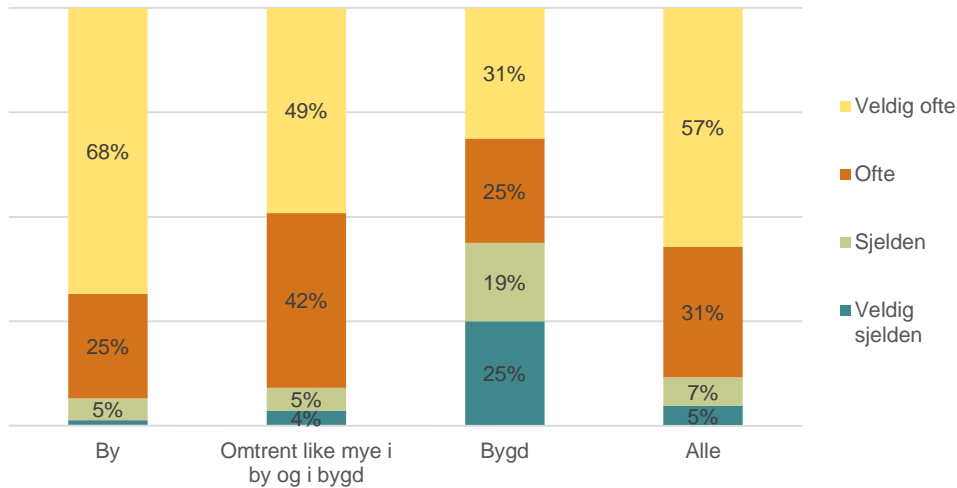
Bussjåførene i våre undersøkelser rapporterte om god trivsel på jobb, hvorav 95 prosent av respondentene svarte ja på at de stort sett trives med å jobbe som bussjåfør.

På spørsmål om sjåførene kjører buss i by eller bygd de siste tre månedene, svarte 68 prosent av bussjåførene i Telemark fylke at de kjører mest i by, mens det samme gjelder for 40 prosent av bussjåførene i Vestfold. Forskjeller mellom svarfordelinger på busskjøring i by og bygd for sjåførene fra de to fylkene er statistisk signifikante, det vil si at det er liten sannsynlighet for at forskjellene er et resultat av tilfeldigheter ( $X^2 [2, N = 147] = .321, p < .001$ ), og kan ses i figur 3.



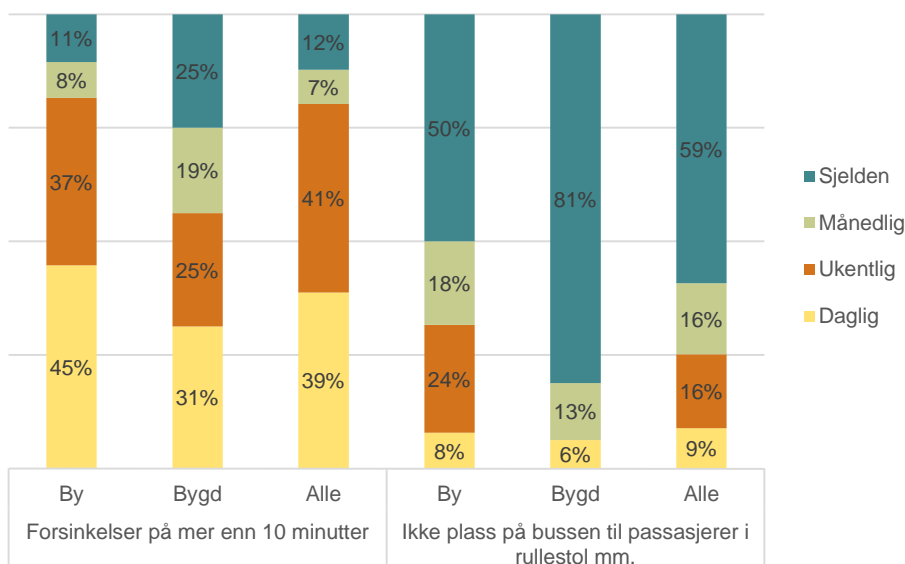
Figur 3. Oversikt på busskjøring i by eller bygd de siste tre månedene ut ifra fylke. Bussjåfører i Telemark fylke ( $n=62$ ); bussjåfører i Vestfold fylke ( $n=85$ ). Forskjeller mellom svarfordelinger er statistisk signifikante ( $p < .001$ ).

De fleste av bussjåførene sier at de ofte kjører ofte buss i rushtrafikk. I figur 4 kan man se at 93 prosent av bussjåførene i by oppgir at de har kjørt ofte eller veldig ofte i rushtrafikk i løpet av de tre siste månedene. Av bussjåførene som hovedsakelig har kjørt buss i bygd de siste månedene, det vil si områder der det bor få mennesker, svarte kun 56 prosent at de ofte eller veldig ofte har kjørt i rushtrafikk i løpet av dette tidsrommet. Disse forskjellene var ifølge analysene ikke et resultat av tilfeldigheter, med en feilmargin på 0,01 prosent ( $\chi^2(6, N = 147) = .302, p < .001$ ).



Figur 4. Oversikt på hvor ofte bussjåførene har kjørt i rushtrafikk de siste tre månedene. Bussjåfører i by ( $n=76$ ); bussjåfører som har kjørt omtrent like mye i by og bygd ( $n=55$ ); bussjåfører i bygd ( $n=16$ ); alle bussjåfører ( $n=147$ ). Forskjeller mellom svarfordelinger er statistisk signifikante ( $p < .001$ ).

Figur 5 viser at gjennomsnittlig 39 prosent av alle bussjåførene opplever daglige forsinkelser på mer enn 10 minutter. Ikke uventet, ser vi en tendens til at en større andel av bussjåførene som kjører mest i by opplever forsinkelser enn de som kjører mest i bygd.



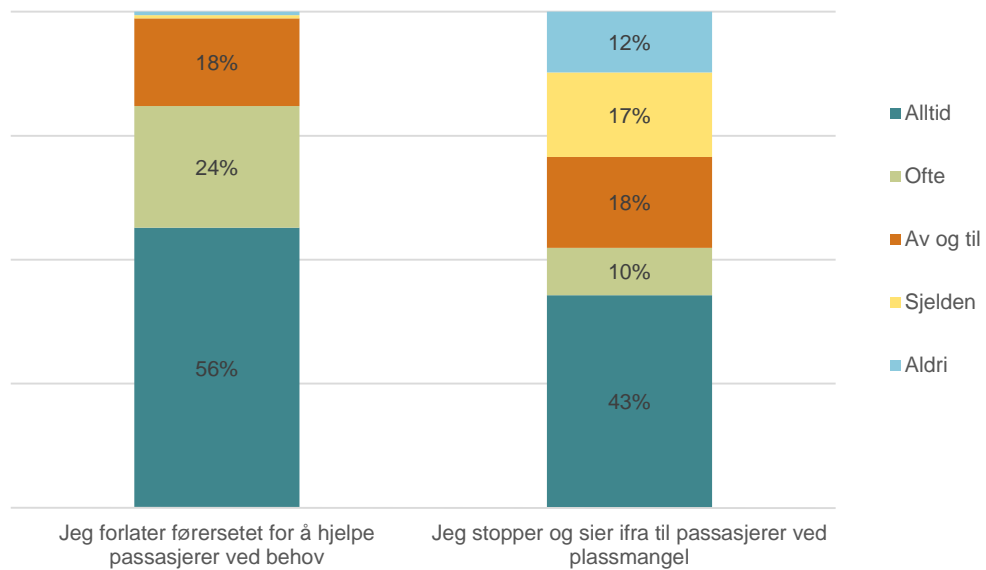
Figur 5. Hvor ofte bussjåførene opplever: forsinkelser på mer enn 10 minutter; at det ikke er plass og at bussjåføren må reise fra passasjerer i rullestol/ med barnevogn/ med sykkel. Bussjåfører i by ( $n=76$ ); bussjåfører i bygd ( $n=16$ ); alle bussjåfører ( $n=147$ ). Forskjeller mellom svarfordelinger er ikke statistisk signifikante på signifikansnivå 10%, men lave tall for de som kjører i bygd har gitt begrenset statistisk styrke.

Gjennomsnittet for alle bussjåførene på spørsmål om daglig eller ukentlig plassmangel for passasjerer i rullestol, med barnevogn eller sykkel ligger på 25 prosent (figur 5). Svarene av bussjåførene kan også indikere at det oftere er for lite plass på bussen til passasjerer med rullestol, barnevogn eller sykkel hos bussjåførene i som oftere kjører i by.

## 5.2 Interaksjon mellom bussjåfør og passasjerene

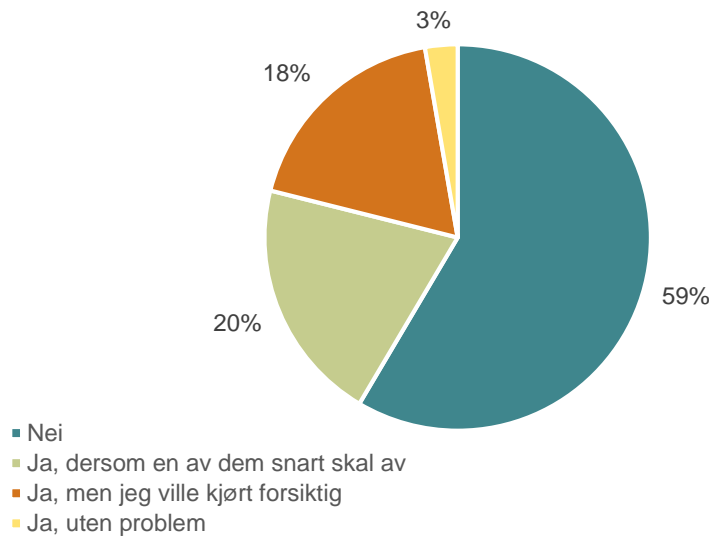
I arbeidshverdagen kan bussjåførene oppleve situasjoner hvor de må ta en rekke valg som kan påvirke punktlighet i henhold til kjøreplanen og ytelse av service til passasjerene sine. Bussjåførene i spørreundersøkelsen ble derfor spurt om hvor ofte de forlater føreriset for å hjelpe passasjerer ved behov. Figur 6 viser at 80 prosent av bussjåførene svarte at de alltid eller ofte forlater føreriset for å hjelpe. Dette betyr likevel at til sammen 20 prosent av bussjåførene sjelden eller av og til forlater føreriset for å hjelpe passasjerer ved behov.

Som man kan se i figur 6, ble bussjåførene også spurt om de stopper og sier ifra til passasjerer dersom det ikke er plass til dem på bussen. Her varierer praksisen noe blant bussjåførene: 29 prosent av bussjåførene svarte at de aldri eller sjelden stopper og sier ifra til passasjerer dersom det ikke er plass til dem på bussen. Til sammen 53 prosent svarte at de alltid eller ofte stopper og sier ifra ved plassmangel.



Figur 6. Oversikt over svar på spørsmål om hvor ofte bussjåførene forlater føreriset for å hjelpe passasjerer dersom det er behov for det; og hvor ofte de stopper og sier ifra til passasjerer dersom det ikke er plass til dem på bussen. N=147.

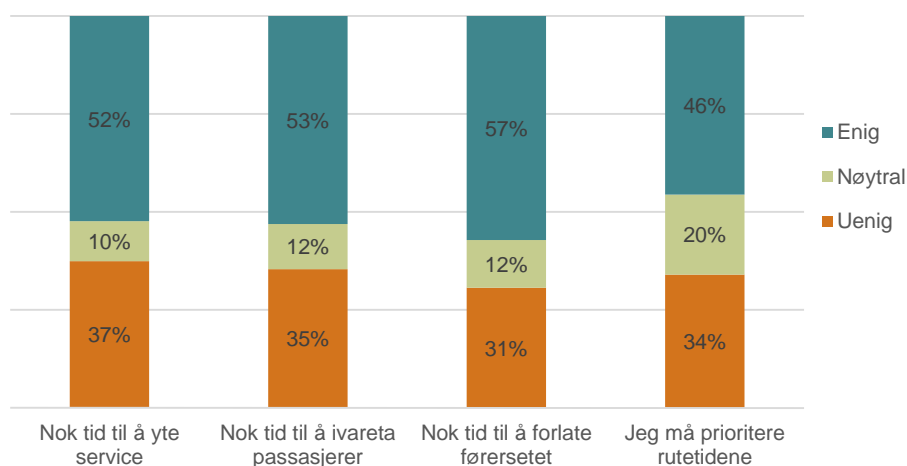
Spørreundersøkelsen inneholdt et tenkt scenario hvor en person med barnevogn står og venter på bussen i regnvær. Det er et kvarter til neste buss kommer, og bussjåføren har allerede to barnevogner om bord. På spørsmål om bussjåførene ville tatt med en tredje barnevogn selv om dette sperrer rømningsvei, svarte 41 prosent at de er villige til å *tøye reglene* for å yte service ved å la passasjerer med barnevogna bli med (se figur 7). Kun 3 prosent svarte et ubetinget «ja» på dette spørsmålet, 38 prosent svarte ja, under visse omstendigheter, mens femtini prosent svarte nei.



Figur 7. Svar på spørsmål om bussjåførene ville tatt med en tredje barnevogn ved regnvar og et kvarter til neste buss, selv om dette sperrer rømningsvei. N=147.

### 5.2.1 Prioritering

I bussjåførenes arbeidshverdag kan de oppleve motstridende mål ved at de møter krav fra arbeidsgiver om å yte service til passasjerene samtidig som de skal overholde tidsplanen ved å kjøre punktlig. Dette er et gjengående tema som har kommet opp i intervjuer med bussjåfører både i denne undersøkelsen og i tidligere studier av norske bussjåfører. Vi spurte derfor i spørreundersøkelsen om busselskapene oppfordrer de ansatte til å sette service foran punktlighet. På dette spørsmålet svarte 67 prosent av bussjåførene at de var enige, 29 prosent var nøytrale, og 4 prosent var uenige i at bedriften oppfordrer til å sette service foran punktlighet. Til tross for dette svarte en av tre bussjåfører at de ikke har nok tid til å yte service til passasjerene, ivareta passasjerer som trenger ekstra tid eller hjelp, eller nok tid til å forlate førersetet dersom en passasjer har behov for ekstra hjelp (se figur 8).



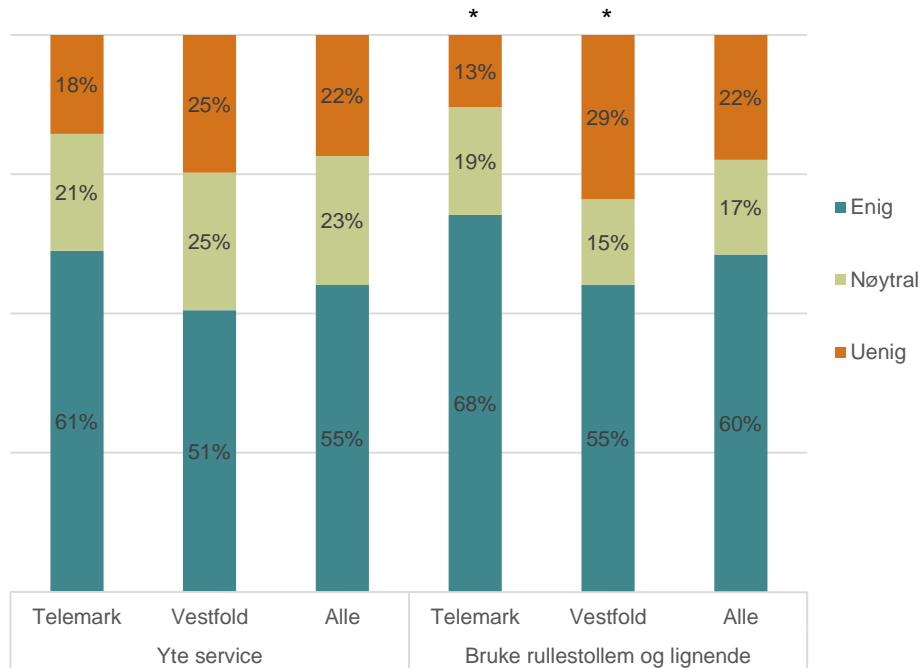
Figur 8. Bussjåførene har nok tid til å: yte service til passasjerene; ivareta passasjerer som trenger ekstra hjelp eller tid; forlate førersetet dersom en passasjer har behov for ekstra hjelp. N=147.

Slik man kan se i figur 8, svarte ytterligere 46 prosent at det at de må prioritere rutetidene gjør det vanskelig å ivareta personer som trenger ekstra hjelp eller tid. Dette indikerer at

selv om bedriftene oppfordrer til prioritering av service over punktlighet, er ikke dette alltid mulig å gjennomføre i praksis.

### 5.3 Opplæring

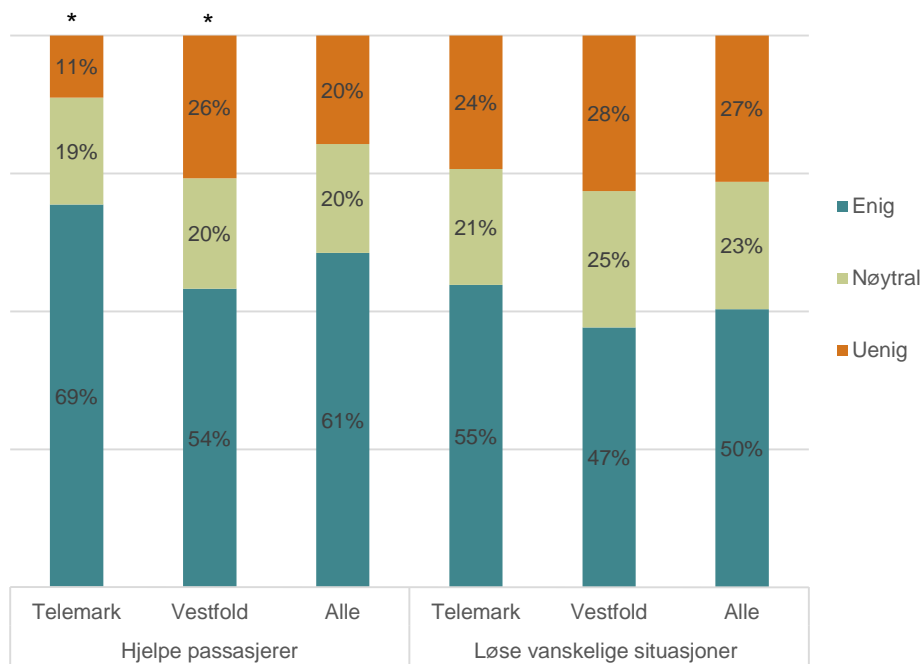
Figur 9 viser hvorvidt bussjåførene mener at de i sin bedrift får nok opplæring i å yte service og på å bruke rullestol-lem, heis og lignende på bussen. Her kan man se noen små forskjeller mellom bussjåførene i Telemark og Vestfold.



Figur 9. Bussjåførenes mening om de i deres bedrift får nok opplæring i å yte service; å bruke rullestollem, heis og lignende på bussen. Bussjåfører i Telemark fylke ( $n=62$ ); bussjåfører i Vestfold fylke ( $n=85$ ); alle bussjåfører ( $n=147$ ). \*Signifikant forskjell mellom svarfordelingene.

På spørsmål om bussjåførene får nok opplæring i å bruke rullestol-lem, heis eller lignende på bussen, sa 68 prosent av bussjåførene i Telemark seg enige i dette, mot kun 55 prosent av bussjåførene i Vestfold. Disse forskjellene er statistisk signifikante på 0,1-nivå, det vil si at det er mindre enn 10 prosent sannsynlighet for at forskjellene er tilfeldige ( $X^2 [2, N = 147] = .195, p = .06$ ). På samme vis svarte 61 prosent av bussjåførene fra Telemark at de får nok opplæring i å yte service i deres bedrift, mot 51 prosent av bussjåførene i Vestfold, men her var ikke forskjellen statistisk signifikant (figur 9).

Sekstini prosent av bussjåførene i Telemark var enige i at de får nok opplæring i å hjelpe passasjerer som trenger det, mens 11 prosent var uenige i dette (se figur 10).

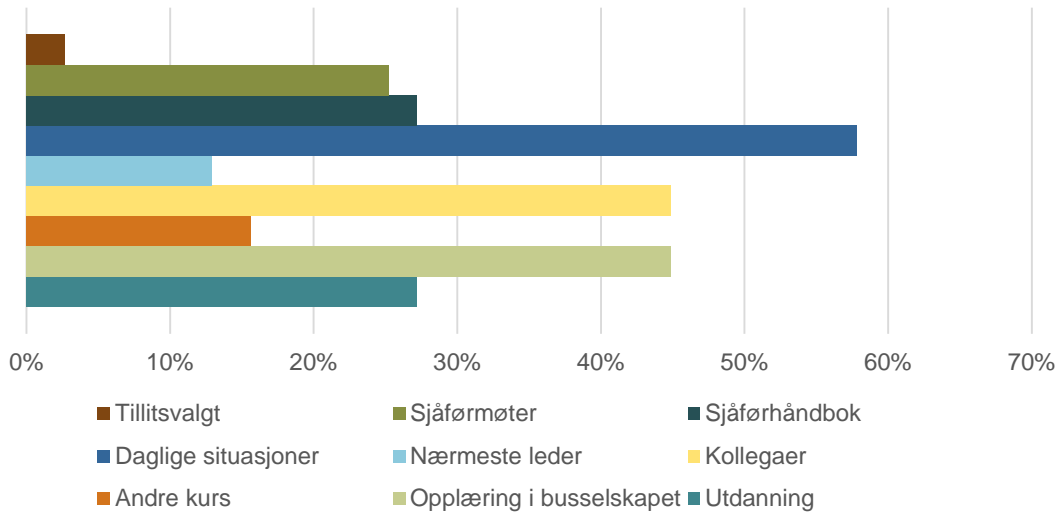


Figur 10. Bussjåførenes mening om de i deres bedrift får nok opplæring i å hjelpe passasjerer som trenger det, og i å løse vanskelige situasjoner som oppstår når passasjerer har ulike behov. Bussjåfører i Telemark fylke (n=62); bussjåfører i Vestfold fylke (n=85); alle bussjåfører (n=147). \*Signifikant forskjell mellom svarfordelingene.

Tallene for bussjåførene i Vestfold viser det noe annet, her mente signifikant færre (54 prosent,  $X^2(2, N = 147) = .189, p = .072$ ) at de får nok opplæring fra busselskapet i å hjelpe passasjerer. Figur 10 viser videre at omtrent halvparten av bussjåførene i Telemark og Vestfold er enige i at de får nok opplæring i å løse vanskelige situasjoner som oppstår når passasjerer har ulike behov.

Gjennomsnittlig mente 20 til 27 prosent av alle bussjåførene at de ikke mottar tilstrekkelig opplæring fra busselskapet i å yte service til passasjerer, bruke rullestollem, heis eller lignende på bussen. De samme sjåførene svarte at de heller ikke mottar tilstrekkelig opplæring i å hjelpe passasjerer som trenger ekstra tid eller hjelp, og i hvordan de skal løse de vanskelige situasjonene som kan oppstå når passasjerer har ulike behov.

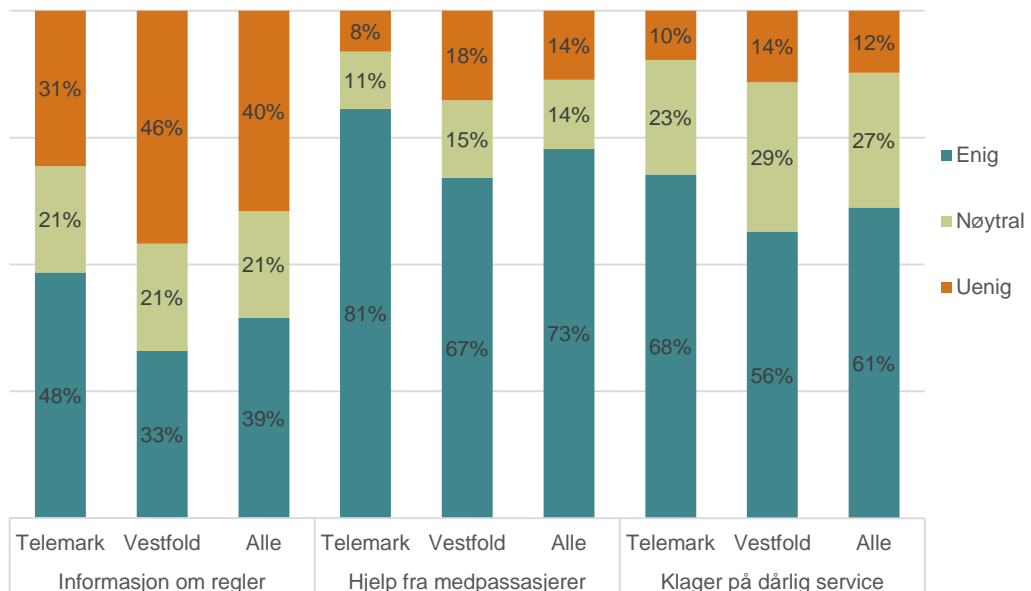
På spørsmål om hvilke tre arenaer som er viktigst for å lære hvordan bussjåførene kan ivareta passasjerer som trenger hjelp eller ekstra tid, viser resultatene fra spørreundersøkelsen at bussjåførene mener at de lærer mest fra daglige situasjoner, kollegaer og ved opplæring fra busselskapet. Resultatene fra dette spørsmålet kan ses i figur 11.



Figur 11. De tre viktigste stedene bussjåførene bruker for å lære hvordan de skal ivareta passasjerer som trenger ekstra hjelp eller tid når de tar buss. Det var mulig å krysse av inntil tre svaralternativ. N=147.

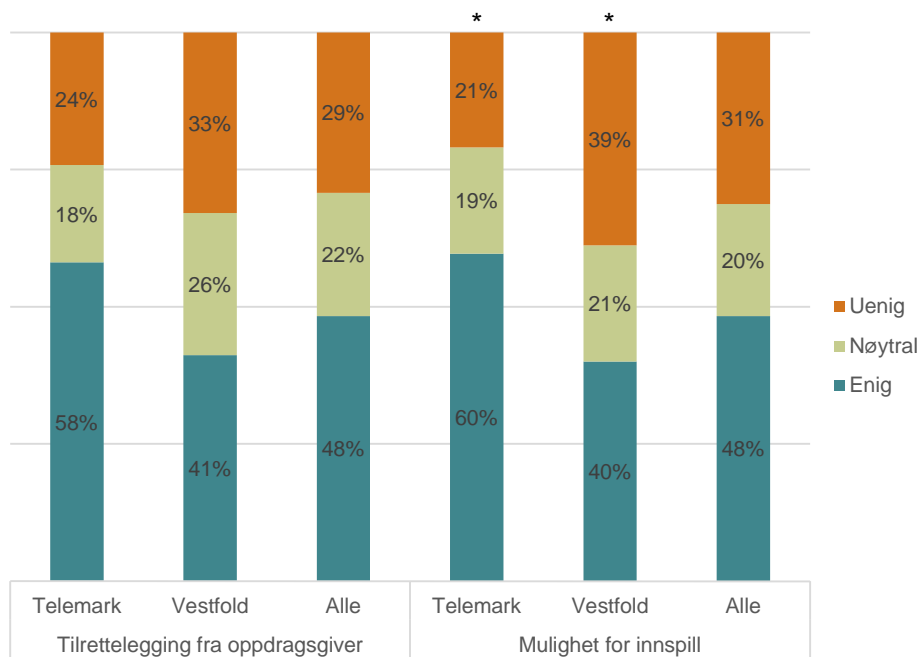
## 5.4 Rammer rundt arbeidshverdagen

Spørreundersøkelsen inneholdt spørsmål for å kartlegge rammene rundt bussjåførenes arbeidshverdag. Blant annet ble de spurt om de opplever at passasjerene er godt nok informert om reglene som gjelder i bussen, om passasjerene bidrar dersom en person trenger ekstra tid eller hjelp, og hvorvidt det kommer klager på sjåfører som yter dårlig service. Resultatene fra disse spørsmålene kan ses i figur 12.



Figur 12. Bussjåførenes opplevelse av rammene rundt sin arbeidshverdag. Informasjon om regler: Jeg opplever at passasjerene er godt nok informert om reglene som gjelder i bussen; Hjelp fra medpassasjerer: Jeg opplever at passasjerer bidrar dersom en person trenger ekstra tid/hjelp; Klager på dårlig service: Jeg opplever at det kommer klager på sjåfører som yter dårlig service. Telemark (n=62); Vestfold (n=85). Forskjellene mellom svarfordelingene hos Telemark og Vestfold er ikke signifikante.

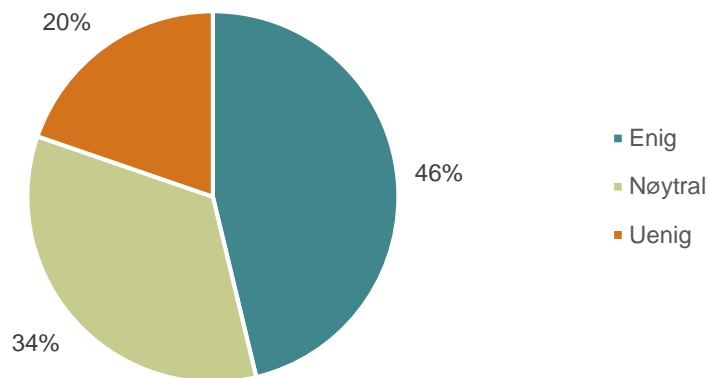
Kun en mindre andel – 39 prosent – av alle bussjåfører sier de er enige om at passasjerene får nok informasjon om regler (figur 12). Selv om forskjellene i svarfordelingene mellom sjåfører fra Telemark og Vestfold ikke er signifikante, ser vi en konsistent tendens til at en større andel av sjåførene fra Telemark er enige om at de får nok av informasjon om regler, at medpassasjerer er flinke til å hjelpe til, og at passasjerer klager på dårlig service (figur 12). Figur 13 gir en oversikt på bussjåførenes opplevelse av rammene rundt sin arbeidshverdag knyttet til tilrettelegging fra arbeidsgiver for å gi de reisende god service, og bussjåførenes opplevde mulighet til å gi innspill til arbeidsgiver. Cirka halvparten av alle sjåførene er enige i at oppdragsgiver legger til rette for at de kan gi de reisende god service, og at de har kan komme med innspill om forbedringer. Chi-kvadratstest for uavhengighet viste at signifikant flere i Vestfold (39 prosent) er uenig i at de har mulighet til å gi innspill til arbeidsgiver, enn i Telemark (21 prosent),  $X^2(2, N = 147) = .212, p < .05$ . Dette vitner om mulige organisatoriske forskjeller i busselskapene innad fylkene.



Figur 13. Bussjåførenes opplevelse av rammene rundt sin arbeidshverdag. Tilrettelegging fra oppdragsgiver: Jeg opplever at oppdragsgiver legger til rette for at jeg kan gi de reisende god service; Mulighet for innspill: Jeg opplever at jeg har mulighet til å gi oppdragsgiver innspill om forbedringer. Telemark (n=62); Vestfold (n=85). \*Signifikant forskjell mellom svarfordelingene ( $p < .05$ ).

Oppfølging av bussjåfører som får klager på service kan være viktig for å sikre et godt servicetilbud til alle passasjerer selv om de har ulike behov. Tjue prosent av bussjåførene var uenige i at de i sin bedrift får ekstra oppfølging dersom det kommer klager på service (se figur 14).

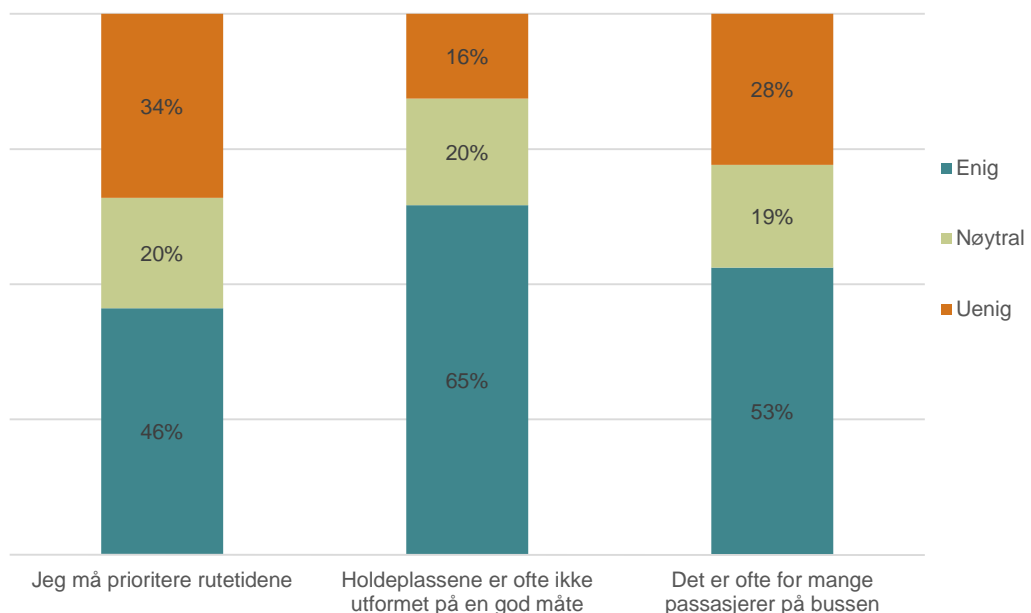




Figur 14. Sjåførenes svar på om de i sin bedrift får ekstra oppfølging dersom det kommer klager på service. N=147.

## 5.5 utfordringer i arbeidshverdagen

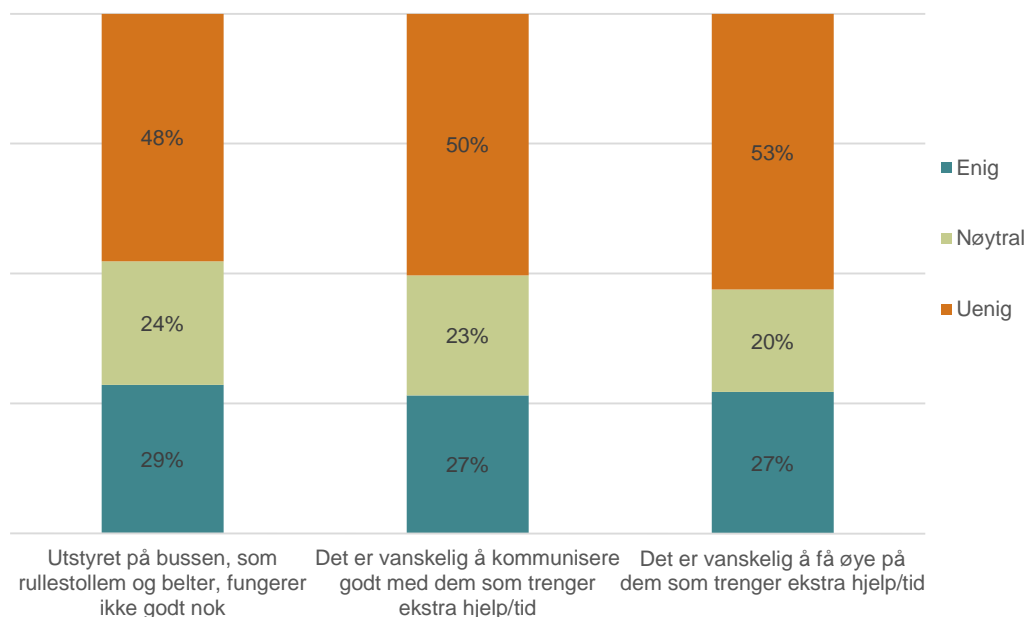
Bussjåførene møter flere utfordringer i arbeidshverdagen som kan gjøre det vanskelig å ivareta personer som trenger ekstra hjelp eller tid. Som man kan se i figur 15, svarte 46 prosent av bussjåførene at de er enige i at å måtte prioritere rutetidene gjør dette vanskelig. Videre svarte 65 prosent at holdeplassene ofte ikke er utformet på en god måte. Bussjåførene ble også spurt om hvorvidt antall passasjerer på bussen kan medføre vanskeligheter med å hjelpe personer som behøver ekstra hjelp eller tid, noe 53 prosent sa seg enige i.



Figur 15. Bussjåførenes mening om tema som gjør det vanskelig å ivareta personer som trenger ekstra hjelp eller tid (n=147).

I figur 16 vises bussjåførenes mening om flere tema som kan gjøre det vanskelig å ivareta personer som trenger ekstra hjelp eller tid. Nesten halvparten (48 prosent) av sjåførene

mente at utstyret på bussen fungerte godt nok. På spørsmål om det er vanskelig å kommunisere godt med eller om det er vanskelig å få øye på personer som trenger ekstra hjelp eller tid, sa omtrent halvparten av sjåførene seg uenig i dette.



Figur 16. Bussjåførenes mening om tema som gjør det vanskelig å ivareta personer som trenger ekstra hjelp eller tid (n=147).

### 5.5.1 Oppsummering

- 95 prosent av bussjåførene trives på jobb.
- Større andeler av bussjåførene i Telemark enn bussjåførene i Vestfold sier at de oftere kjører i by, og det er indikasjoner at de som oftere kjører i by oftere blir forsinket, kjører i rushtid og opplever plassmangel på bussen.
- 80 prosent av bussjåførene sier at de forlater alltid eller ofte førersetet for å hjelpe passasjerer ved behov, men 20 prosent svarte at de av og til, sjelden eller aldri forlater setet. Andel bussjåfører som svarte at de alltid eller ofte stopper og sier fra til passasjerer om plassmangel var bare 53 prosent.
- Halvparten av bussjåførene sier de er villige til å tøye reglene for å ta med en tredje barnevogn på bussen selv om dette sperrer rømningsvei – og halvparten er ikke det.
- Kun fire prosent av bussjåførene er uenige i at de blir oppfordret til å sette service over punktlighet. Likevel sier én av tre bussjåfører at de i praksis ikke får nok tid til å yte service eller hjelpe passasjerer.
- Mellom én av tre og én av fire sa seg uenige i at de får nok opplæring om hvordan de skal
  - Yte service
  - Bruke rullestol-lem, heis og lignende i bussen
  - Hjelpe passasjerer som trenger det
  - Løse vanskelige situasjoner som oppstår når passasjerer har ulike behov.
- Bussjåførene sier at den viktigste arenaen for å lære hvordan de kan hjelpe passasjerer er daglige situasjoner, etterfulgt av dialog med kollegaer og opplæring fra busselskapet.

- 20 prosent av bussjåførene i undersøkelsen var uenige i at de i sin bedrift får ekstra oppfølging dersom det kommer klager på service.
- 40 prosent av bussjåførene er uenige i at passasjerene mottar nok informasjon om regler på bussen.
- Flere bussjåfører i Telemark enn i Vestfold sier de har hatt mulighet til å gi innspill til oppdragsgiveren om forbedringer.

## 6 Workshop: utfordringer og løsninger

Diskusjonen i gruppene var organisert slik at deltagerne først fikk anledning til å diskutere bredt. Dette ble grunnlaget for å velge ut tre utfordringer og tilhørende løsninger. Representantene fra brukerne fokuserte spesielt på at brukervedvirkning er viktig i alle typer prosesser, også anbudsprosesser. Det kom frem at brukerne må involveres på et tidlig tidspunkt, slik at det fremdeles er rom for å påvirke det endelige utfallet. Det var også mange som var fornøyde med kollektivtilbudet og sjåførenes service når de tar buss. Det var flere interessante observasjoner knyttet til diskusjonene. Mange av representantene fokuserte på kommunikasjon mellom passasjer og sjåfør som en viktig dimensjon. Dette kan tyde på at utstyr og materiell i de fleste tilfeller fungerer tilfredsstillende, noe som også bekreftes av tidligere undersøkelser, som viser at stort sett alt materiell er universelt utformet i norske fylkeskommuner i dag (Krogstad, 2015). I workshopen fremkom det også enkelte problemstillinger med kryssende politiske målsetninger. Et eksempel her er plass til barnevogn, rullestol og sykkel versus sitteplasser. Det er ønskelig at passasjerer, og da spesielt skoleelever, sitter fastspent i setene sine av trafikksikkerhetshensyn, men i så fall må det prioriteres sitteplasser fremfor ståplasser i bussen.

### 6.1 De viktigste utfordringene og mulige løsninger

Det var gode diskusjoner i alle gruppene. Siden kollektivsystemet er avhengig av at mange små brikker fungerer, ble det også diskutert temaer som ikke er direkte knyttet til sjåførene. Noen eksempler på dette var reisen frem til holdeplass, at ledelinjer blir spesielt glatte om vinteren, vintervedlikehold, brukervedvirkning, og at ikke alle har mulighet til å benytte seg av smarttelefon når de reiser.

#### 6.1.1 Atferd

Atferd i denne sammenheng handler om interaksjon mellom bussjåføren og passasjerer. Spørreundersøkelsen våre viser at 20 prosent av bussjåførene forlater førersetet av og til eller sjeldnere for å hjelpe passasjerer ved behov, og 30 prosent sier at de sjelden eller aldri stopper og sier ifra ved plassmangel.

Alle grupper noterte kommunikasjon mellom sjåfør og passasjer som en av de viktigste utfordringene. En gruppe beskrev dette med holdninger, mens en annen beskrev det som respekt for hverandre og hverandres roller. For å lette kommunikasjonen er det viktig at sjåføren tar ansvar for å gi kunden oppmerksomhet ved påstigning, med et lite nikk eller et hei. Dette er en anerkjennelse av at sjåføren har registrert passasjerer som går på bussen. Det kan gi en ekstra trygghet slik at det også blir enklere å spørre om ekstra hjelp for passasjerer. Det er også viktig at sjåføren reiser seg og hjelper til når det trengs, og spør om vedkommende trenger hjelp dersom det ser slik ut.

Sjåføren har en autoritet i bussen, og bestemmer til syvende og sist hva han eller hun vil tillate. Sjåføren må være seg bevisst denne autoriteten og i noen tilfeller også bruke den til å

frigi sitteplasser til trengende eller be folk om å gi ekstra plass dersom det trengs. Det handler også om å forklare årsaken til hvorfor det for eksempel ikke er plass til flere rullestoler eller barnevogner på bussen. Kommunikasjon er en utfordring i mange situasjoner. I en situasjon på bussen kan det være vanskelig å forstå hverandre på grunn av utydelig språk, dårlig norsk, kulturforskjeller, holdninger etc.

Gruppene foreslo flere ulike løsninger for å ha en god interaksjon mellom bussjåfører og passasjerer. Viktigheten av å ha respekt for hverandre og hverandres rolle kan kommuniseres til offentligheten gjennom kampanjer på bussen for å skape oppmerksomhet rundt temaet. I tillegg er det viktig at bussjåføren, som autoritet i bussen, etablerer dialogen ved å gi et lite nikk eller et lite hei til dem når de går på bussen. Bevissthet rundt dette må også skapes i opplæringsarbeidet rettet mot bussjåfører.

### 6.1.2 Punktlighet og rushtid

Sjåfører er ofte under tidspress for å holde rutetabellen. Dersom det skjer noe uforutsett er det ikke alltid like lett å komme frem på tida. Under workshopen ble det sagt at punktlighet også er en form for service, og for mange også den viktigste formen for service.

De fleste grupper anerkjente tidspress som en viktig utfordring som kan gjøre det vanskeligere for sjåføren å gi god nok bistand til personer med funksjonsnedsettelse. Dette skal imidlertid hverken være en unnskyldning eller en prioritet for sjåføren sammenlignet med å gi sine kunder god service.

Et annet viktig punkt som ble tatt opp av flere grupper, er at det kan være vanskelig for blinde og svaksynte å finne frem til riktig buss på holdeplasser hvor to eller flere busser kjører inn samtidig. Dette skjer ofte i rushtid dersom bussene «klumper» seg eller det er satt inn ekstra busser for å betjene rushtoppen. Dersom man ikke klarer å gi tegn til eller komme seg på riktig buss, så vil en av bussene gjerne kjøre av gårde, og da det er vanskelig for sjåførene å vite hvem som skal på hos dem dersom påstigende ikke kan gi tegn til dem. I slike tilfeller fungerer ofte heller ikke automatisk oppling på selve holdeplassen.

Gruppene foreslo flere ulike løsninger når det gjelder punktlighet og rushtidsproblemstillinger. Ett forslag var eksternt høytaleranlegg på bussene, som gjør at bussen selv kan si fra hvem de er når de kommer inn til holdeplassen. Et annet forslag er å unngå billettsalg på bussen i rushtrafikken, da det tar mye ekstra tid. Det siste forslaget var at dersom man har mulighet til det, kan man reise utenom rush dersom man har behov for ekstra hjelp eller ønsker å unngå de utfordringene som rushtrafikken ofte skaper.

### 6.1.3 Opplæring

Spørreundersøkelsen viste at om lag 80 prosent av bussjåførene var tilfreds med den opplæringen de fikk i selskapet. Sjåfør opplæring som et eget punkt ble kun nevnt av noen få grupper som en av de viktigste utfordringene. I tillegg er opplæring nevnt av gruppene som et tiltak under flere av de andre hovedutfordringene.

Opplæring av sjåfører bør gjøres gjennom jevnlig kurs, fordi det også handler om at man må få gjentatte påminnelser om hvordan man skal yte service i sin arbeidshverdag. En gruppe trakk frem Telemark fylkeskommunes kurs blant bussjåførene som fokuserte på universell utforming som et viktig eksempel på dette. Brukermedvirkning i slike kurs kan også være viktig slik at sjåførene får kunnskap og forståelse knyttet til de vanskeligheter som personer med funksjonshemninger har og trenger hjelp til.

De løsningene som ble foreslått for sjåfør opplæring var jevnlig kurs, gjerne en kontraktfestet oppfølging av opplæring. I tillegg ble det foreslått å benytte seg av

interesseorganisasjoner for funksjonshemmede i opplæringen, som en form for brukermedvirkning.

#### **6.1.4 Utstyr**

Utstyr og teknologi var et tema som minst to av gruppene nevnte som en av de viktigste utfordringene. Spørreundersøkelsen viste at om lag 30 prosent av bussjåførene mente at utstyret på bussen ikke fungerer godt nok.

En av gruppene tok spesielt opp teknologi knyttet til kommunikasjonsformidling på bussen og holdeplasser samt reise- og billett-apper som ikke fungerer optimalt. Dersom teknologien ikke fungerer, så blir dette et usikkerhetsmoment. Det er på mange måter et paradoks at man satser på å få på plass autonome busser så snart som mulig, når systemene man har i dag ikke fungerer som de skal. Det er viktig med jevnlig sikkerhetskontroll på utstyr og at enhver tar ansvar for å rapportere inn feil dersom noe ikke virker.

Standardisering var et annet punkt som ble diskutert. Det er viktig med nasjonale standarder på plassering av stoppeknapper eller veiledningssystemer gjennom apper. Stoppknappene i dag er plassert forskjellige steder på forskjellige busstyper, noe som kan gjøre det vanskelig å finne disse knappene.

Løsningene som ble foreslått var økt fokus på innrapportering og melding av avvik. Det er viktig å rapportere dersom systemene ikke fungerer, og en gruppe mente dette også måtte bli enklere for sjåførene. I tillegg mente en av gruppene at organisasjonene burde få et eksternt press på å redusere feil gjennom for eksempel et krav om minimum oppetid. Et annet forslag var at løsninger som TravelCompanion bør integreres i allerede eksisterende apper og/eller nasjonale apper. Til sist ble det foreslått som løsning å etablere en nasjonal standard for plassering av stoppeknapper i alle busstyper.

## 7 Konklusjon og diskusjon

Rapportens hensikt har vært å gi en bedre forståelse av utfordringene og dilemmaene som bussjåfører står overfor når de skal yte service til passasjerer med ulike behov, og bidra til identifisering av tiltak og løsninger som hjelper bussjåførene til å møte passasjerers ulike behov, slik at kollektivtransport for alle blir oppnådd.

For å støtte bussjåførene slik at de kan bedre yte service for alle, må man først være klar over hvilke andre krav som bussjåfører har. 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 bussjåfører oppleve et betydelig tidspress, samtidig som de må ta den tiden de trenger for å gi alle passasjerer en god reiseopplevelse. I trafikken møter sjåførene både foreldre med barnevogn, rullestolbrukere, skolebarn, bevegelses- eller funksjonshemmede personer, syklister, personer med sykdom, og folk som vil bare komme fram i rushtrafikken. Disse passasjerene vil ha behov som ofte er i konflikt med hverandre, og bussjåførene må vurdere og prioritere disse behovene med begrenset sosial støtte. En krevende arbeidssituasjon betyr likevel ikke at sjåførene ikke trives på jobb, noe som er støttet av over 90 prosent av sjåførene som besvarte vår spørreundersøkelse.

Utdanningsløpet for de fleste bussjåfører innebærer førerkort D med yrkeskompetansebevis, hvor tre av seks moduler gir sjåførene teoretisk opplæring i ulike aspekter av service slik som identifisering av spesielle behov, kulturelle utfordringer, kjørestil og innretning i bussene. Kunnskapsoverføring er da støttet av en innledningsfase i busselskapene, hvor instruktører eller faddere kan gi ekstra kunnskap til den enkelte som trenger det. I tillegg kan sjåførene få mer spesialisert kunnskap eller praktisk veiledning i bruk av utstyr på bussen ved interne kurs fra busselskapene, eller som del av sin formelle etterutdanning. Telemark fylkeskommunes to-timers kurs om universell utforming var høyt vurdert av de vi snakket med. Til tross for dette og andre teoretiske kurs, sier 20 til 27 prosent av sjåførene at de ikke får nok opplæring om ulike aspekter av service. Sjåførene sier også at den viktigste måten å lære om hvordan hjelpe passasjerer på er daglige situasjoner.

Svarene fra spørreundersøkelsen og kommentarer fra workshopen bekrefter at ansvar for prioritering av kunders ulike behov i det daglige ligger stort sett hos sjåførene, og at det kan være store forskjeller i hvordan ulike sjåfører tolker og håndterer utfordrende situasjoner. Noen passasjerer kan for eksempel oppleve det som frustrerende at noen bussjåførene er villige til å tøye reglene for å ta med en ekstra barnevogn på bussen, mens andre ikke er det. Likevel fikk vi positiv tilbakemelding fra brukergruppene om hvor hjelpsom mange bussjåfører er, og det kan tolkes som positivt at så mye som 80 prosent av sjåfører sier de ofte eller alltid forlater førersetet for å hjelpe passasjerer.

Begge oppdragsgiverne i vår undersøkelse hadde kommunikasjonskanaler som skal fange opp utfordringer som passasjerene kan oppleve. Disse inkluderte spørreundersøkelser eller befaring om bord på bussene, tilbakemelding fra kundesenteret, kundeportal på nettsiden, sosiale medier, eller møter med interessegrupper. De som administrerer kollektivtrafikken lærte om *bussjåførenes* utfordringer knyttet til service på en noe mindre direkte måte, gjennom ledelsen i busselskapet, som viderefremidler saker de fanger opp gjennom

samtaler med tillitsvalgte. Mindre enn halvparten av sjåførene i vårt utvalg var enige om at de hadde mulighet til å komme med innspill til oppdragsgiveren.

Når de ble spurt om at de blir oppfordret til å prioritere service over punktlighet, var de aller fleste bussjåførene 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 å ikke gjøre det.

Oppdragsgiverne har samarbeidet for å få på plass mange fysiske tiltak for universell utforming, på bussene, holdeplassene og ellers i vegnettet. I spørreundersøkelsen var sjåførene enige om at utstyr på bussen ikke er deres største utfordring når de prøver å hjelpe passasjerer som trenger det, men svarene tyder på at utforming av holdeplassene gjenstår som en utfordring.

Workshopen identifiserte flere utfordringer som bussjåfører står overfor når de skal yte service for alle. Brukergruppene mente det var behov for mer brukermedvirkning 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. Effektiv kommunikasjon er også være for viktig for å øke sjansen for at passasjerene vil si fra, for å forstå hvordan passasjerer kan hjelpes som best mulig måte, og for å styre passasjerer og løse konfliktsituasjoner der det trengs. Flere paradokser som er vanskelig for bussjåførene ble også nevnt, slik som passasjerer som blir irritert når sjåføren stopper for å si fra om at bussen er full, og plass til rullestoler som tar bort sikre sitteplasser for barn som kan trenge det. Rushtid ble også påpekt som en utfordrende tid, ikke minst når flere busser ankommer samtidig på en holdeplass. Dette kan gjøre det vanskelig for sjåfører å bruke ledelinjer, eller for svaksynte til å finne riktig buss.

## **7.1 Mulige løsninger**

Her foreslår vi mulige løsninger som kan støtte bussjåførers rolle i et kollektivtilbud som alle vil bruke. Noen løsninger kommer fra workshopen og noen kommer fra tolkningen av våre funn.

Et av funnene er at bussholdeplasser ikke alltid er tilrettelagt for at flere busser stopper samtidig, noe som forårsaker at ledelinjen ikke blir plassert riktig i forhold til hvor bussen står. Selv om mange fylkeskommuner har prioritert å oppgradere bussholdeplasser til universell utforming, spesielt i sentrale strøk, har det vært en del utfordringer knyttet til dette arbeidet. Én utfordring er at malene for universell utforming har blitt oppgradert de senere årene i tillegg til at det har skjedd endringer i utforming av materiell, slik at ulike maler er lagt til grunn for ulike holdeplasser. En annen er mangel på kompetanse hos planleggere og entreprenører, som også kan føre til feil ved utforming av ledelinjer (Krogstad 2015). Samtidig kan det være utfordrende å koordinere endringer i ruteopplegget med utforming av holdeplasser. Dersom endringer i ruteopplegget gjør at to busser stopper på holdeplass samtidig i stedet for én, vil dette betydning for hvorvidt ledelinjene stemmer overens med hvor bussen står. Holdeplasser er tids- og kostnadskrevende å oppgradere, mens det i ruteopplegget kan forekomme endringer over kortere tid. Derfor er det viktig å



**kartlegge alle mulige endringer og potensielle utvidelser i rutetilbudet dersom holdeplassene skal oppgraderes til universell utforming.**

På workshopen ble det klart at proaktiv og effektiv kommunikasjon samt forståelse hos både bussjåføren og passasjerene er grunnleggende for optimal service, og for at kundene skal føle at deres behov blir tatt hensyn til. Det er dermed viktig at **oppdragsgiverne og busselskapene samarbeide på måter å gi sjåførene praktisk erfaring med effektiv kommunikasjon på, gjerne med oppfølging etterpå.** Siden sjåførene selv sier at daglige situasjoner og samtaler med kollegaer er viktige læringskanaler når det gjelder service, kunne en løsning være observasjon i det daglige med en erfaren kollega eller fadder, med fokus på å lære om effektiv kommunikasjon med passasjerer. Et utvalg av sjåfører kunne også inkluderes i om bord-befaringer med oppdragsgiveren og brukergrupper, noe som ville kunne gi dem både innsikt i passasjerenes behov og en mulighet til å gi tilbakemelding om utfordringer og løsninger til oppdragsgiveren. Mye tyder på at det også er behov for passasjerene å forstå mer om kravene og utfordringene som bussjåførene står overfor, og at det ofte er umulig for bussjåfører å prioritere den enkeltes passasjers behov uten å nedprioritere andres. **En kampanje kunne hjelpe å øke forståelse blant passasjerer** om dette i tillegg til sikkerhetsregler som sjåfører må forholde seg til. En økning i felles forståelse vil kunne føre til bedre kommunikasjon mellom passasjerer og bussjåfører.

Som vi har nevnt tidligere, mener sjåførene at daglige situasjoner, prat med kollegaer og interne kurs er viktige læringskanaler. Det er derfor viktig at selskapene legger til rette for erfaringsutveksling på arbeidsplassen og gir rom for sosiale arenaer for sjåførene. Sjåførene sitter mye alene i egen buss i sin arbeidshverdag, derfor er det ekstra viktig å legge til rette for prat og diskusjoner på pauserom eller ved å organisere sosiale arrangementer. Interne kurs om service i framtiden kunne også være **en deltakende prosess som engasjerer bussjåførene i samtaler om service for alle med kollegaer.** Det er empirisk støtte for at gruppearbeid kan være svært effektivt i denne sammenheng (Gregersen, Brehmer og Morén, 1996). I slike gruppeprosesser ledes bussjåfører til å diskutere utfordringer, komme med løsninger, og en plan for implementering som de selv skal følge opp. Slike gruppearbeid vil også gi en mulighet for bussjåfører for å komme med mer direkte tilbakemelding til oppdragsgiverne om utfordringer de står overfor.

Oppdragsgiverne bruker allerede flere kanaler (for eksempel Facebook og møter med ledelse) for å fange opp bussjåførenes utfordringer og innspill, men dette kunne muligens fanges opp på en mer proaktiv og direkte måte. Især kunne en direkte dialog om situasjoner hvor sjåførene ikke kan prioritere service over punktlighet i praksis føre til gode løsninger for passasjerene. Selv om systemet ikke vektlegger tidspress, kan dette likevel være en viktig stressfaktor for sjåførene ved at de for eksempel opplever at passasjerene blir utålmodige eller at forsinkelser i seg selv blir stressende. Dette kommer sannsynligvis an på hvilke personlighetstrekk bussjåføren har, men prioritering kan også i praksis være knyttet til oppdragsgivernes kontraktfestede mål for punktlighet. Selv om oppdragsgiveren sier at sjåførene skal ta den tiden de trenger for å hjelpe folk, og ikke gir gebyr for forsinkelser som kan forklares, må forsinkelsene fortsatt meldes inn og forklares. Dette kan medføre at noen sjåfører velger å ikke hjelpe til. Oppdragsgiverne kunne derfor tenke over hvordan de kan **supplere mål for kundetilfredshet med andre mål for service**, slik at de kan øke insentivene for og synligheten av god service, samt gi tilbakemelding til selskapene om forbedringspotensial. En mulighet er å bruke EcoSafe og lignende systemer for å måle og belønne god kjørestil på organisasjonsnivå.

**Økt standardisering** kunne også hjelpe sjåførene til å yte service for alle. Dette gjelder ikke bare plassering og utforming av knapper på bussene og holdeplasser på tvers av ulike regioner, men også teknologi på bussen slik som opprop og skjermer, samt ulike apper som passasjerer kan bruke for å forstå reisen og kjøpe billetter. Bussjåførene får ofte

henvendelser om teknologi fra passasjerer, og må være oppdaterte med aktuelle opplysninger for viderefremming. Standardisering gjelder også hva passasjerene kan forvente av bussjåførene under reisen når sistnevnte har ulike måter å håndtere samme situasjon på. For å gi en mer konsistent reiseopplevelse, kunne oppdragsgiveren samarbeide med bussjåførene for å identifisere typiske utfordrende situasjoner som oppstår, slik at de kan etablere standardpraksis så langt det lar seg gjøre.

Vi vil likevel presisere at bussjåførene først og fremst bør ha mulighet til å utvise skjønn i arbeidet sitt. I bussjåførenes arbeidshverdag kan det oppstå mange nyanserte situasjoner som er vanskelig å fange opp i en spørreundersøkelse. Personlige egenskaper hos bussjåførene er forskjellige og situasjonene kan tolkes ulikt. Først og fremst er det viktig at bussjåføren evner å ta kontroll og ledelse i egen buss, for til syvende og sist er det han eller henne som bestemmer. Derfor er det igjen viktig at bussjåfører får effektiv veiledning og praksis i kommunikasjon.

## 7.2 Feilkilder/forbehold

Dette prosjektet har fokusert på to oppdragsgivere og tre busselskap innen samme geografiske område, og er derfor ikke representativt for situasjonen i Norge generelt. En av oppdragsgiverne benyttet også en noe uvanlig nettokontraktordning, hvor busselskapet deler ansvar for inntjeningsrisiko. Om nettokontrakt påvirker bussjåførenes atferd og holdninger om service, kan det også ha påvirket konklusjonene i studien vår.

Som ofte er tilfellet med kvalitativ forskning, har vi snakket med et begrenset utvalg av personer fra brukergruppene, busselskapene, fylkeskommunen og administrasjonsselskapet, og det kan hende at vi har fanget opp meninger som ikke er representative. Det kan også hende at vi har fanget opp ordninger og prosedyrer hos ett selskap og ikke hos andre, selv om andre selskap har samme ordning eller prosedyre. Likevel har vi prøvd å presisere at hensikten med forskningsprosjektet har vært å fange opp viktige opplevelser, utfordringer og løsninger for passasjerer og bussjåfører generelt.

Den gjennomsnittlige svarprosenten i spørreundersøkelsen var 33 prosent. Selv om dette er høyt i forhold til mange andre undersøkelser vi har utført, må det presiseres at de bussjåførene som ikke har svart også kan ha viktige meninger som avviker fra denne undersøkelsen.

Til slutt vil vi påpeke at spørsmålene i spørreundersøkelse kan ha blitt tolket på ulike måter av sjåførene, og at svarene de har gitt kan være avhengig av dette.

## 7.3 Videre forskning

Følgende temaer kan være interessante for videre forskning;

- Hvordan kan passasjerservice best måles av oppdragsgiverne?
- Hvordan kan busselskapene sørge for at det som bussjåfører lærer på kjøreskole overføres i praksis?
- Hvilke servicerelaterte utfordringer og løsninger ville bussjåfører identifisere i gruppearbeid med kollegaer?
- Hvilken betydning for bussjåførens rolle (og universell utforming ellers) ville tidlig involvering av brukere og interessegrupper i anbudsprosessen ha?
- Hvilke passasjerbehov står i konflikt, og er det mulig å gi standardveiledning om optimale løsninger for alle, eller må hver situasjon vurderes skjønnsmessige?
- Hvordan kan standardisering ellers forbedre reiseopplevelsen for passasjerene?

## 8 Referanser

- Aarhaug, J. og Elvebakk, B. (2012). Universell utforming virker – evaluering av tiltak i kollektivtrafikken (1235/2012). Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Aarhaug, J., og Elvebakk, B. (2015). The impact of Universally accessible public transport – a before and after study. *Transport Policy*, 44, 143-150.
- Aarhaug, J., Fearnley, N., Rødseth, K. L., Svendsen, H. J., Hoff, K. L., Müller, F., Norseng, R. B. og Tveter, E. (2017). *Kostandsdrivere i kollektivtransporten – dokumentasjonstrapport* (1582b/2017). Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Berge, S. H. og Phillips, R. O. (2018). *Bruk av mobiltelefon blant bussjåfører: En sosioteknisk tilnærming* (1661/2018). Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Deltasenteret (2004). Tilgjengelighet til kollektivtransport. Rapport fra besøk hos fylkeskommunene 2003-2004 (15-1214). Oslo: Sosial- og helsedirektoratet.
- Elvebakk, B., Nævestad, T.-O., Lahn, L. C., Langeland, P. A., og Sundfør, H. B. (2016). *Obligatorisk etterutdanning for yrkesjåfører* (1467/2016). Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Enehaug, H. og Gamperiene, M. (2010). *Nærtransportsjåførens arbeidsdag*. Oslo: Arbeidsforskningsinstitutt (AFI). Hentet fra <http://www.hioa.no/content/download/54136/813579/file/r2010-2.pdf>
- Gardell, B., Aronsson, G. og Barklöf, K. (1982). *The working environment for local public transport personnel*. Stockholm: Swedish Work Environment Fund.
- Gregersen, N.P. Brehmer, B. og Morén, B., 1996. Road safety improvement in large companies. An experimental comparison of different measures. *Accident Analysis & Prevention*, 28(3), 297-306.
- Kompier, M.A.J. (1995). Review of bus drivers' occupational stress and stress prevention. *Stress og Health*, 11, 253-262.
- Kompier, M.A.J. (1996). *Bus drivers: Occupational stress and stress prevention*. Geneva: TNO Prevention and Health, Leiden.
- Krogstad, J. R. (2015). *Fylkeskommunenes arbeid med universell utforming i kollektivtransporten* (1456/2015). Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Krogstad, J. R. og Skartland, E.-G. (2016). *Universell utforming av stasjonsområder – erfaringer fra brukerne* (1470/2016). Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Longva, F., Osland, O. og Hagen T. (2007). *Arbeidsmiljøtiltak i bussbransjen – evaluering av forsøk med team* (908/2007). Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Longva, F. og Osland, O. (2008). Anbud på norsk. Konkurransetsetting og fristilling av offentlig kjøp av personverntjenester: Effekter for tilbud, kostnader og arbeidstakere. Oslo: Transportøkonomisk Institutt.
- Olsen, S.J., J.R. Krogstad og J. Aarhaug (2012). *Herre i eige bus? Evaluering av kollektivtrafikken i Telemark* (1234/2012). Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Mace, R. (1997). What is universal design. The Center for Universal Design at North Carolina State University, 19, 2004.

- Moe, D. (2006). *Bussjåførens opplevelser og vurderinger av sikkerhet, beredskap og arbeidsmiljø i bussbransjen* (STF50 A06053). SINTEF. Hentet fra [http://transport.nsp01cp.nhosp.no/getfile.php/Filer/Sikkerhet%20og%20beredskap/Sintefrapport\\_A06053\\_sikkerhet.pdf](http://transport.nsp01cp.nhosp.no/getfile.php/Filer/Sikkerhet%20og%20beredskap/Sintefrapport_A06053_sikkerhet.pdf)
- NHO Transport (2018).
- Nordbakke, S. og Skollerud, K. (2016) *Transport, udekket aktivitetsbehov og velferd blant personer med nedsatt bevegelsesevne* (1465/2016). Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- NOU (2011). Grunnlaget for inntektsoppgjørene i 2011. Norges offentlige utredninger 2011:5, Oslo.
- Phillips, R. O. og Bjørnskau, T. (2013). *Health, safety and bus drivers* (1279/2013). Oslo: Transportøkonomisk Institutt.
- Phillips, R.O. (2014). What is fatigue and how does it affect the safety performance of human operators? (1351/2014) Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Sentio Research (2017) Bruk av kollektivtransport i befolkningen og blant personer med nedsatt funksjonsevne. November 2017.
- Skartland, E.-G. og Skollerud, K. H. (2017). *Universell utforming og brukermidvirkning i transportsektoren – en casestudie* (1570/2017). Oslo: Transportøkonomisk institutt
- St. Melding (2016). *Regjeringens handlingsplan for universell utforming 2015-2019*. Hentet fra <https://www.regjeringen.no/contentassets/b335313065f440f6bd7cc203a8e0ce2d/regjeringens-handlingsplan-for-universell-utforming-2015-2019-1.pdf>
- Tysnes, T., Sterud, T., Løvseth, E. K., Johannessen, H. A., Gravseth, H. M. U., Bjerkan, A. M., og Aagestad, C. (2018). *Faktabok om arbeidsmiljø og helse 2018. Status og utviklingstrekk*. Statens arbeidsmiljøinstitutt. Hentet fra <http://hdl.handle.net/11250/2558672>
- Øksenholt, K. V. og Aarhaug, J. (2015). *Kollektivtransport for personer med nedsatt funksjonsevne – erfaringer fra ikke-brukere* (1433/2015). Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Øksenholt, K. V., Fearnley, N. og Aarhaug, J. (2014). *Kollektivtransport for alle – hva vet vi om de som faller utenfor?* (1381/2014). Oslo: Transportøkonomisk institutt.
- Øvstedal, L. (2009). *Litteraturstudie om universell utforming i transport* (A10438). Trondheim: SINTEF Teknologi og samfunn.

# Vedlegg 1 Intervjuguide

Intervjuguide

Busselskap: Ledelse

Opplæring

Kan du si hvordan opplæringen av bussjåfører er organisert i ditt selskap?

Hva er innholdet i kursene?

Hvor stort er fokuset på å yte service til kundene?

Hvordan lærer bussjåførene å ivareta passasjerer som har spesielle behov?

Utfordringer i hverdagen

Hvordan er oppfølgingen av sjåførene fra selskapets side?

Personer med funksjonshemninger trenger ofte ekstra bistand ved på- og avstigning.

- Har dere fokus på dette?
- Har dere fokus på å få øye på disse personene?
- Hva er utfordringene?

Hvor stort er fokuset på kjøreteknikk? Hva er utfordringene?

Kontraktene

Hvilke krav har Vestfold fylkeskommune satt i kontraktene? Kan du si litt om dette?

Hvordan foregår oppfølgingen fra fylkeskommunens side?

Vet du om det er store forskjeller på hvilke krav som ligger i disse kontraktene sammenlignet med andre steder?

Intervjuguide

Busselskap: Tillitsvalgt

Hva er din rolle som tillitsvalgt sjåfør? Hvilke prosesser er du med i etc.

Hva slags kurs har du tatt? Hva var innholdet i kursene?

Hvordan lærer bussjåførene å ivareta passasjerer som har spesielle behov?

Hvor stort er fokuset på å yte service til kundene i hverdagen?

Hvilken vekt legger ledelsen i [busselskap] på punktlighet, trafikksikkerhet og service?

Kan du si noe om balansen mellom disse som sjåfør?

Hvordan opplever du som sjåfør press i arbeidshverdagen? Hvilke utfordringer er det og hvordan håndteres det?

Hvordan opplever du som sjåfør dilemmaer ift punktlighet og å hjelpe personer med ulike funksjonshemninger?

Personer med funksjonshemninger trenger ofte ekstra bistand ved på- og avstigning.

- Er det fokus på dette blant sjåførere?
- Er det vanskelig å få øye på disse personene?
- Hva er utfordringene?

Hvor stort er fokuset på kjøreteknikk? Hva er utfordringene?

Hvordan fungerer rapporteringsrutinene i selskapet ift service mot kundene? Må hhv forsinkelser og service rapporteres?

Er du som sjåfør orientert om oppdragsgivers fokus, og hvordan opplever du dette?

Intervjuguide

Vestfold fylkeskommune og VKT

Kan du gi en beskrivelse av hvordan [Vestfold fylkeskommune eller VKT] har arbeidet med UU ift kollektivtransporten? (Holdeplasser, materiell, informasjon, bussjåfører).

Kan du si noe om hvordan dere utformer deres kontrakter? Hva styrer det som står i kontrakten rettet mot service og UU?

Kan du beskrive dialogen med busselskapene?

Hvilken innsikt har dere i opplæringen av bussjåfører og innhold i kursene?

Hvordan arbeider fylkeskommunen for å motivere busselskapene til å yte service til kundene? Hvilke tiltak finnes det? (gebyrer?) Evt. Virker det?

Hvordan balanserer fylkeskommunen krav til service, punktlighet og sikkerhet?

Dere mottar tilbakemeldinger fra kundene. Hvordan overbringer dere disse til busselskapet? Kan du si litt om prosessen?

Personer med funksjonshemninger trenger ofte ekstra bistand ved på- og avstigning, og at sjåførene god kjøreteknikk. Hva er helhetsinntrykket til fylkeskommunen? Er busselskapene flinke på slik service?

Har fylkeskommunen jevnlig dialog med interessegrupper for funksjonshemmede eller fylkeskommunalt råd for funksjonshemmede?

## 9 Vedlegg 2 Agenda for Workshop

Kollektivtransport for alle – bussjåførenes rolle

Dato: Tirsdag 4. desember

Tidspunkt: 10.00 til 14.00

Sted: Bydelshuset i Tønsberg, Tollbodgaten 19

Inviterte: Fylkeskommunen, busselskapene, VKT, Statens vegvesen, brukerorganisasjoner, fylkeskommunalt råd, bykommunene

---

Hvordan ser bussjåfører på sin egen rolle når det gjelder å ivareta personer med funksjonsnedsettelse på kollektivreisen? Hva er barrierene og hva er utfordringene? Men kanskje viktigst – hva er løsningene? Det håper vi at *du* kan hjelpe oss med å finne ut av på denne workshopen! Velkommen!

9.45: Velkommen, kaffe

10.00-11.30: Kollektivtransport for alle

Hva vil vi med dagen i dag? Julie Runde Krogstad TØI, Christel Reinertsen VKT og Vegar Grislingås Telemark fylkeskommune

Alle skal med Lars-Cyril Blystad og Einar Myreng i Next Signal

Kollektivtransport for alle – bussjåførenes rolle Julie Runde Krogstad, Ross Phillips og Siri Hegna Berge TØI

11.30-12.15: Lunsj

12.15-14.00: Workshop

- Diskusjon i tverrfaglige grupper
- Oppsummering av diskusjonen
- Vegen videre - hva vil og bør vi jobbe med?



Workshopen arrangeres i forbindelse med et prosjekt finansiert av Deltasenteret (Barne- ungdoms- og familiedirektoratet), og er gjennomført av Transportøkonomisk institutt i samarbeid med Vestfold Kollektivtrafikk og Telemark fylkeskommune.





## Transportøkonomisk institutt (TØI)

### Stiftelsen Norsk senter for samferdselsforskning

TØI er et anvendt forskningsinstitutt, som mottar basisbevilgning fra Norges forskningsråd og gjennomfører forsknings- og utredningsoppdrag for næringsliv og offentlige etater. TØI ble opprettet i 1964 og er organisert som uavhengig stiftelse.

TØI utvikler og formidler kunnskap om samferdsel med vitenskapelig kvalitet og praktisk anvendelse. Instituttet har et tverrfaglig miljø med rundt 70 høyt spesialiserte forskere.

Instituttet utgir tidsskriftet Samferdsel med 10 nummer i året og driver også forskningsformidling gjennom TØI-rapporter, artikler i vitenskapelige tidsskrifter, samt innlegg og intervjuer i media. TØI-rapportene er gratis tilgjengelige på instituttets hjemmeside [www.toi.no](http://www.toi.no).

TØI er partner i CIENS Forskningscenter for miljø og samfunn, lokalisert i Forskningsparken nær Universitetet i Oslo (se [www.ciens.no](http://www.ciens.no)). Instituttet deltar aktivt i internasjonalt forsknings-samarbeid, med særlig vekt på EUs rammeprogrammer.

TØI dekker alle transportmidler og temaområder innen samferdsel, inkludert trafiksikkerhet, kollektivtransport, klima og miljø, reiseliv, reisevaner og reiseetterspørsel, arealplanlegging, offentlige beslutningsprosesser, næringslivets transport og generell transportøkonomi.

Transportøkonomisk institutt krever opphavsrett til egne arbeider og legger vekt på å opptre uavhengig av oppdragsgiverne i alle faglige analyser og vurderinger.

#### Besøks- og postadresse:

Transportøkonomisk institutt  
Gautstadalléen 21  
NO-0349 Oslo

22 57 38 00  
[toi@toi.no](mailto:toi@toi.no)  
[www.toi.no](http://www.toi.no)