



# Buspassagerers forventninger til chaufførers kundeservice

- og implementering af resultater i uddannelsesmål

December 2013

**Alumbra**

**TUR** TRANSPORTERHVERVETS  
UDDANNELSER

**Alumbra**

Jystrup Leragervej 10

4174 Jystrup

Tlf: 61 34 60 69

E-mail: [cr@alumbra.dk](mailto:cr@alumbra.dk)

CVR: 35308113

Rapporten er udarbejdet for

Transporterhvervets Uddannelser - TUR - af:

Corina Roig, Alumbra

December 2013

## Indholdsfortegnelse

1. Indledning .....	3
1.1 Formål og baggrund .....	3
1.2 Analysemetode .....	3
1.3 Analyserapport .....	5
2. Analysens resultater .....	7
2.1 Indstigning i bussen .....	7
2.2 Billettering .....	8
2.3 Sidde i bussen .....	10
2.4 Kørsel .....	12
2.5 Udstigning .....	13
2.6 Sikkerhed .....	14
2.7 Kunde/Transportmiddel .....	16
2.8 Ønsker til service .....	17
2.9 Samlet konklusion på analysen .....	21
3. Analysen i relation til trafikskabers undersøgelser og til interview .....	25
3.1 Trafikskabers undersøgelser .....	25
3.2 Interview med trafikskaber .....	27
4. Analyseresultater i efteruddannelsen .....	30
4.1 Forslag til tre dage med kundeservice, konflikthåndtering og crowd control .....	30
4.2 Forslag til to dage med kundeservice, konflikthåndtering og crowd control .....	34
Bilag .....	36
Bilag 1. Interviewguide om buschaufførers kundeservice .....	36
Bilag 2. Interviewguide til trafikskaber om resultater af analyse .....	37
Bilag 3. Interviewguide til UCplus .....	38

# 1. Indledning

## 1.1 Formål og baggrund

Formålet med denne kvalitative analyse er at afdække buspassagerers forventninger og ønsker til buschaufførers kundeservice i den offentlige bustrafik.

Transporterhvervets Uddannelser (TUR) ønsker, at der skal undervises i kundeservice på chaufførernes obligatoriske efteruddannelse, og analysens resultater bliver derfor formuleret således, at de kan indplaceres i uddannelsesmålene i den obligatoriske efteruddannelse. Dermed bliver efteruddannelsen revideret, og de uddannede buschauffører vil fremover i højere grad kunne yde den kundeservice, passagererne efterspørger.

Trafikselskaberne har selv stor fokus på chaufførernes ydelser i forbindelse med kundeservice og iværksætter selv en del undersøgelser på området. Denne fokus på kundeservice har TUR ønsket at imødekomme ved selv at få lavet en undersøgelse og få indarbejdet dennes resultater i uddannelsesmålene i den obligatoriske efteruddannelse. For at sikre at nærværende undersøgelses resultater ikke blot er enlige svaler, har det været vigtigt for TUR at inddrage flere trafikselskaber ind i undersøgelsen for at få bekræftet, at de genkender resultaterne. Dermed får nærværende undersøgelses resultater større vægt og berettigelse til at indgå i den obligatoriske efteruddannelse.

## 1.2 Analysemetode

Denne kvalitative analyse tager udgangspunkt i en desk research med flere trafikselskabers egne undersøgelser, men baserer sig på 28 personlige interviews med tilfældigt udvalgte buspassagerer på seks forskellige buslinjer i hele landet og på fire telefoninterviews, tre med trafikselskaber og et med chaufførskolen UCplus.

### Interviewguides

I projektets indledende fase blev der udarbejdet en interviewguide til buspassagerer og senere en interviewguide til trafikselskaber og en til UCplus. Alle interviewguides blev godkendt af sekretariatschefen fra TUR, Hans Kjeldgaard Christiansen.

### *Interviewguide til passagererne*

Der var otte hovedtemaer i interviewguiden til passagererne:

- 1) Brug af bus
- 2) Indstigning
- 3) Billettering
- 4) Sidde i bussen
- 5) Kørsel
- 6) Udstigning
- 7) Sikkerhed
- 8) Kunde/transportmiddel

Passagererne blev under det første spørgsmål spurgt om deres busvaner, og det blev blot brugt til at få en smule baggrundsviden om passageren i relation til buskørsel. Under de næste seks temaer blev der spurgt: "Hvad ønsker eller forventer du af chaufføren i forhold til ...?"

I tema 8 blev passagererne spurgt, om de betragtede sig selv som kunder i et trafikselskab, eller om de blot betragtede bussen som et transportmiddel for at høre om deres opmærksomhed på trafikselskabet som serviceudbyder.

### ***Interviewguide til trafikselskaberne***

I interviewguiden til trafikselskaberne var der to overordnede temaer med tilhørende underspørgsmål:

- 1) Hvilke krav stiller I til chaufførerne?
  - Hvad er deres ansvar som chauffør ud over at kunne køre bus?
  - Lærer de om førstehjælp og brandsikring?
  - Har de ansvar for passagererne i en ulykkessituation?
  - Skal de lære om konflikthåndtering og psykologi?
- 2) Kan I genkende resultaterne?
  - Har passagererne høje forventninger om chaufførens ansvar for passagererne?
  - Giver passagererne chaufføren myndighed til at håndtere konflikter og til at sikre ro blandt passagererne?
  - Giver passagererne udtryk for, at det har betydning for deres eget humør, om de bliver mødt af en sur og vrissen eller en glad og positiv chauffør?

Da chaufførerne har kontrakt med operatører og ikke med trafikselskaberne, kunne trafikselskaberne generelt ikke svare meget detaljeret på alle spørgsmål.

### ***Interviewguide til UCplus***

Interviewguiden til UCplus havde også to temaer med underspørgsmål:

- 1) Hvordan bliver man buschauffør?
  - Hvilke AMU-mål SKAL man have for at blive buschauffør?
  - Hvordan og med hvor mange timer indgår undervisning i kundeservice i de obligatoriske mål?
  - I hvilken grad benyttes AMU-målet 'Kundeservice'?
  - Dækker disse mål viden om passagerernes opfattelse af chaufførens rolle i bussen?
  - Skal chaufføren kunne førstehjælp, brandbekæmpelse og konflikthåndtering?
- 2) Kundeservice i den obligatoriske efteruddannelse
  - Bliver der undervist specifikt i kundeservice på den obligatoriske efteruddannelse?
  - Hvordan inddrages kundeservice bedst i den obligatoriske efteruddannelse?
  - Hvordan formuleres ønsker om kundeservice bedst, så de kan indgå i efteruddannelsen?
  - Er det relevant at lægge førstehjælp, brandbekæmpelse og konflikthåndtering ind i den obligatoriske efteruddannelse?

### **Desk research**

I desk researchen indgår undersøgelser fra Movia, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab. Undersøgelserne afspejler forskellige behov, som trafikselskaberne har haft brug for viden om, og ikke alle undersøgelserne har hovedfokus på kundeservice, som er denne analyses tema. Men de har alle været med til at give

indblik i chaufførarbejdet og i trafikselskabernes krav til chaufførerne, og da de bliver brugt som spejl op mod denne analyses resultater, bliver de gennemgået i et selvstændigt kapitel i rapporten.

### **Personlige passager-interview**

Interview af passagerer blev foretaget i juli, august og september 2013. Buslinjerne blev valgt ud fra, at de skulle dække forskellige typer af busrejser, så variationen i passagerer var størst, og den daglige udfordring for de enkelte chauffører var forskellig. Buslinjerne var:

- Lokal skolebus på Midtsjælland: Linje 467-468
- I hovedstaden: Linje 5A
- I en mellemstor provinsby (Odense): Linje 81-83
- I en lille provinsby (Ringsted): Linje 401A
- Pendlerbus fra syd for København til Roskilde og Hillerød: Linje 600S
- Langtursbus mellem Vejle og Viborg: Linje 926X.

Alle interview på nær ét var én til én interview, mens det sidste interview var et fokusgruppinterview med fire skoledrengene fra 8.klasse, der tager skolebus det meste af året.

Bortset fra skoledrengene i fokusgruppinterviewet var alle interviewdeltagere tilfældigt udvalgt i busserne, og der er således interviewet både kvinder og mænd, unge og ældre. Alle deltagere blev informeret om, hvad undersøgelsen omhandlede. Da interviewrummet var busser, hvor passagerer stod på og af, gav det ikke god mulighed for at komme i dybden omkring emnet, fordi passagererne skulle videre. Nogle buslinjer gav dog mulighed for længere snakke end andre, men der var også forskel på buspassagererne. Enkelte var meget fåmælte, de var generelt tilfredse med chaufførerne og havde ikke mange kommentarer, og til denne gruppe hørte flest af de ældre. Andre havde flere tanker og holdninger til chaufførens kundeservice ud fra deres daglige oplevelser, som de gerne ville dele. Denne gruppe bestod af flest unge og til dels midaldrende.

### **Telefoninterview**

Herudover blev der foretaget fire telefoninterviews, tre interviews med forskellige trafikselskaber og et interview blev foretaget med UCplus. UCplus er en uddannelsesinstitution specialiseret i grund- og efteruddannelse af chauffører i transportbranchen. De tre interview med trafikselskaberne omhandlede selskabernes krav til chaufførerne, en forelæggelse af analysens resultater, og om disse var nogenlunde samstemmende med trafikselskabernes egne resultater fra diverse undersøgelser. Interviewet med UCplus handlede om muligheden for at indlemme passagerernes ønsker til kundeservice i chaufførernes obligatoriske efteruddannelse.

## **1.3 Analyserapport**

Behovsanalysen og rapporten er udarbejdet af konsulent Corina Roig fra Alumbra.

Analysen er gennemført med tilskud fra Undervisningsministeriets pulje til udvikling af arbejdsmarkedsuddannelser (UUL).

## **Læsevejledning**

I kapitel 2 gennemgås passagerernes udsagn og svar på spørgsmål fra interviewguiden. Disse svar er inddelt i de samme temaer, som interviewguiden er inddelt i, og efter hvert tema opsamles udsagnene i korte konklusioner. Kapitlet afsluttes med en samlet konklusion for alle svar og en liste over de konkrete ønsker og forventninger, som passagererne har til chaufførens kundeservice.

Kapitel 3 er en gennemgang af diverse undersøgelser, som trafikselskaberne har fremsendt, og som holdes op mod denne analyses resultater. Trafikselskabernes svar fra telefoninterviewene gennemgås også for at understrege deres fokus på chaufførernes kundeservice og for at bekræfte resultaterne i denne rapport.

I kapitel 4 er der forslag til undervisningsindhold og til struktur af to AMU-mål, hvor resultaterne fra denne undersøgelse indlemmes i uddannelsen for chauffører og ind i den obligatoriske efteruddannelse.

I bilag 1 ses interviewguiden til passagererne.

I bilag 2 ses interviewguiden til trafikselskaberne.

I bilag 3 ses interviewguiden til UCplus.

## 2. Analysens resultater

Generelt set var emnet 'ønsker til chaufførens kundeservice' ikke et emne, som mange af de interviewede havde gjort sig bevidste tanker om, før de blev interviewet, på trods af at de fleste af dem ofte bruger bussen som transportmiddel. Havde de tidligere haft en særlig god eller en særlig dårlig oplevelse med en chauffør, hentede de den frem i interviewet og i flere tilfælde konkluderede de på denne oplevelse, hvilken holdning de havde. Der var dog også passagerer, som havde udtalte holdninger til chaufførens kundeservice eller til service i bussen i det hele taget, og som gav fyldige svar under interviewet.

Langt størstedelen af buspassagererne udtrykte almindelig tilfredshed med chaufførernes nuværende kundeservice. De havde ikke meget at udsætte på busturene, men ved nærmere udspørgen fremkom alligevel en del ønsker til kundeservice. Det var i interviewene ikke muligt kun at forholde sig til chaufførens kundeservice, da mange forholdte sig til selve oplevelsen af at køre i bus, og der er derfor også afsnit i denne rapport, som omhandler andre områder af buskørsel end blot chaufførens kundeservice. Disse har nemlig også betydning for oplevelsen af kundeservice, selvom andre end chaufførerne har ansvaret.

Fremstillingen af analysens resultater er inddelt i afsnit, der hænger tæt sammen med interviewguidens inddeling og vil derfor stå under overskrifter, der dækker over spørgsmålene fra interviewguiden.

### 2.1 Indstigning i bussen

Passagererne betragter det generelt som god kundeservice fra chaufførens side, når han er smilende og imødekommende. Mange taler for, at en god kontakt med chaufføren er decideret vigtig, nogle argumenterer med, at det er almindelig høflighed mellem to mennesker, andre at det giver en anerkendelse af deres tilstedeværelse i bussen, og andre igen at det generelt gør en forskel for deres humør, når chaufføren smiler, hilser eller på anden måde udstråler, at han er glad. Flere passagerer siger, at det giver 'optur', hvis chaufføren er frisk og imødekommende, og at man som passager er mere overbærende over for en overfyldt bus eller en hård opbremsning, når chaufføren er positiv.

Næsten alle interviewede ønsker én eller anden for kontakt med chaufføren ved indstigningen i bussen. Nogle mener, at øjenkontakt eller et nik er nok, da de er opmærksomme på, at chaufføren kan have en dårlig dag, eller at der er mange passagerer at forholde sig til, men de argumenterer for, at chaufføren ikke bør være ligeglad med de passagerer, der træder ind i bussen. En del andre ønsker et smil eller en hilsen, og mange siger, at det gør en forskel for deres oplevelse af busturen, når chaufføren er glad og imødekommende. Især om morgenen, når passagererne skal på arbejde eller i skole.

*"Det er vigtigt med kontakt, bare et smil eller en hilsen. Chaufførerne skal være nærværende, og jeg skaber altid selv kontakt".*

*Ældre kvinde, Odense, linje 81-83*



De oplever det som decideret ubehageligt, hvis de støder på en chauffør, der er irriteret eller uvenlig og vrisser af dem, og en enkelt siger, at jobbet som chauffør er et servicefag, som chaufføren selv har valgt. Derfor mener hun, at selvom chaufføren har en dårlig dag, er han nødt til at vise et positivt sind, og at han ikke skal lade det gå ud over passagererne, hvis han er i dårligt humør. Andre siger dog, at de er forstående overfor, at chaufføren som alle andre kan være i dårligt humør, og de forventer derfor ikke, at han er 'dagens humørbombe'. De mener dog stadig, at det er vigtigt med en positiv kontakt ved indstigningen i bussen, og at det opleves som rart med en venlig chauffør.

At chaufføren er opmærksom på passagererne ved deres indstigning, er også et udtryk for, at han er nærværende, og det giver ifølge en passager en fornemmelse af tryghed. En passager siger lige ud, at han ved den første kontakt med chaufføren kan sikre sig, at chaufføren ikke virker beruset, og at han dermed virker, som om han har styr på kørslen, hvilket giver en følelse af sikkerhed for denne passager.

*"Det er vigtigt, at man lige ser hinanden i øjnene, det giver en større sikkerhed. Så kan man se, at chaufføren ikke er fuld, og at han virker, som om han har styr på det. Jeg hilser altid selv."*

Ung mand, Viborg-Vejle, linje 926X

Langt de fleste passagerer giver også udtryk for selv at søge kontakt med chaufføren, når de stiger ind i bussen af de samme årsager som beskrevet ovenfor. Enkelte siger, at de hilser tilbage, når chaufføren hilser, og at det er rart med en hilsen, men at de ikke selv gør det store for at skabe kontakt med chaufføren. En enkelt siger direkte, at det ikke er vigtigt med kontakt med chaufføren.

Flere passagerer mener, at der er stor forskel på chaufførernes optræden, når passagererne stiger ind i bussen. Nogle chauffører er ligeglade, andre er uvenlige, men passagererne er enige om, at langt de fleste chauffører generelt er søde, hjælpsomme og imødekommende.

### **Konklusion**

Det er vigtigt for de fleste passagerer, at chaufføren er positiv, imødekommende og anerkendende overfor passagererne, når de træder ind i bussen. Det er ikke så vigtigt, om han eller hun hilser, smiler eller nikker, men det er nødvendigt for en god oplevelse af chaufførens kundeservice, at han forholder sig positivt til passagererne ved deres indstigning.

## **2.2 Billettering**

Der findes mange former for billettering, både i de enkelte busser og i landets forskellige områder, og chaufførernes opgaver i forbindelse med billettering er flerartede. Ved nogle billetteringer er chaufføren direkte involveret, da han skal sælge en billet eller forholde sig til et abonnement på papir eller på en mobiltelefon, ved andre billetteringer er han ikke involveret, da en maskine har overtaget billetteringen. I interviewene omtales rejsekortet, Ungdomskortet, KVIKkortet (i Odense), klippekortet, månedskort på mobilen, papirbilletter og sms-billetter. Der ligger dermed

forskellige behov bag passagerernes ønske om chaufførens kundeservice i forbindelse med billettering, da nogle *skal* have kontakt med chaufføren, for eksempel ved billetkøb, ved sms-billet og ved månedskort på mobilen, mens andre ikke behøver det, da deres kort enten skal klippes eller 'bippes' ind.

I denne forståelse skal udsagnene fra knap halvdelen af de interviewede ses. De mener nemlig ikke, chaufføren bør forholde sig til selve billetteringen, hvis det sker med et rejse-/KVIKkort eller et klippekort. Argumenterne er især, at det er passagerernes eget ansvar, men også at chaufføren ikke skal være politimand, at chaufførens reaktion på billetteringen ikke betyder noget, og at det fungerer fint, når de selv har ansvaret for billetteringen. Kun hvis der er problemer, ønsker de chaufførens opmærksomhed.

Den resterende halvdel ønsker dog en eller anden form for kontakt med chaufføren ved billetteringen, også selvom de benytter sig af en billetform, der ikke kræver chaufførens deltagelse.

*"Jeg har månedskort på mobilen. Der kan være lidt ventetid, før kortet er på telefonen, men jeg plejer at være i god tid med at åbne månedskortet. Chaufføren skal bare anerkende, at han har set det med et nik."*

Kvinde, ca. 30 år, Sjælland, linje 600 S

Nogle af de interviewede ønsker, at chaufføren holder øje med, at rejse- eller KVIKkortet faktisk bipper, en siger, at det skal betyde noget for chaufføren, at man betaler rigtigt. En anden argumenterer med, at når hun bruger energi på at hive Ungdomskortet ud af tasken, bør chaufføren også nikke for at vise, at han har registreret det. Det irriterer hende, når chaufføren ikke kigger på kortet. Andre ønsker på samme måde, at chaufføren med et smil eller et nik anerkender, at han har set et måneds- eller et Ungdomskort, én siger direkte, at hun godt kan lide, at chaufføren anerkender det. Men det kan tilsyneladende også blive for meget, da en passager siger, hun bliver irriteret, hvis chaufføren tjekker hendes ungdomskort en ekstra gang, fordi andre ind i mellem snyder – hun betaler nemlig, som hun skal.

Flere passagerer siger også, at det er rart og vigtigt at kunne få hjælp hos chaufføren, når de har behov. En taler om hjælp i forhold til antal zoner, en anden i forhold til billetkøb, og en tredje om at være blevet fejlinformeret om rejsekortets dækning og derfor havde brug for chaufførens hjælp til at komme videre.

En passager har forståelse for, at chaufføren har en tidsplan, der skal overholdes, og derfor ikke har tid til at tjekke alle passagerers betalinger, mens en anden nævner, at det er u hensigtsmæssigt, at tidsplanen er så stram, da det kan betyde, at chaufførens tålmodighed er lille. Han har oplevet at blive smidt af en bus, da chaufføren ikke havde tid til at vente på, at passagerens sms-billet dukkede op på telefonen.

*Ved en sms-billet kan det vare lidt, inden billetten kommer frem på telefonen, og chaufførerne kan godt blive lidt utålmodige. Jeg er blevet bedt om at stige af for at finde billetten frem, men jeg synes, at chaufførerne skal være mere tålmodige.*

Ung mand, København, linje 5A

Skolebørnene mener, at chaufførerne generelt skal være mere opmærksomme ved billetteringen. Chaufføren bør reagere, hvis der sker en fejl ved tjek ind/tjek ud, og de skal ikke være ligeglade, hvis der kører flere børn på én skoleelevs buskort. Heller ikke hvis et barn har glemt sit buskort, selvom det selvfølgelig er venligt af chaufføren, at eleverne alligevel får lov til at tage med, men hvis der kommer en kontrollør, får eleven en bøde, selvom chaufføren har givet lov.

Enkelte passagerer giver udtryk for irritation over rejsekortet, og en enkelt glæder sig over, at Ungdomskortet nu dækker alle zoner i stedet for blot zonerne til og fra skole.

### **Konklusion**

For de passagerer, der ønsker kontakt med chaufføren ved billetteringen, når chaufførens deltagelse ikke er påkrævet, er argumenterne overvejende af følelsesmæssig karakter: De kan lide chaufførens opmærksomhed, de bliver irriterede ved manglende kontakt, og det skal betyde noget for chaufføren, at man billetterer korrekt. Man kan derfor konkludere, at selvom det ikke er nødvendigt i alle tilfælde, giver det for en stor del af passagererne en god oplevelse, at chaufføren forholder sig til dem, når de billetterer. Dermed har det betydning for oplevelsen af chaufførens gode kundeservice, at chaufføren på en eller anden måde anerkender billetteringen, selvom hans deltagelse ikke er påkrævet i den. Det anses som almindelig høflig omgang med andre mennesker, at man reagerer på hinanden.

### **2.3 Sidde i bussen**

Når passagererne sidder i bussen, har de generelt ikke oplevelsen af at have behov for chaufførens kundeservice. Der er dog enkelte situationer, der direkte går på ønsker til chaufføren, som beskrives nedenfor, men kommentarerne går i højere grad på det generelle behov for service, når man bliver fragtet fra A til B. Disse generelle betragtninger tages med i rapporten, netop fordi de også er udtryk for passagerernes behov for service, selvom chaufføren ikke har mulighed for at imødekomme disse behov.

Enkelte kommentarer, der direkte går på chaufførens kundeservice, er, at chaufføren skal være opmærksom på, hvad passagererne ytrer ønske om. For eksempel at chaufføren faktisk åbner dørene, når der er blevet trykket stop på knappen. Passagerer på flere buslinjer gav udtryk for, at de havde oplevet, at en chauffør enten glemte at åbne dørene eller helt glemte at standse ved det ønskede stoppested, selvom de med stoppeknappen havde signaleret, at de skulle af. Nogle (på landet) havde også oplevet, at en chauffør ikke kørte den rigtige vej, og passageren kunne dermed ikke komme af på sit stoppested.

Chaufføren skal ifølge flere interviewede også handle, hvis en passager mener, der er for varmt i bussen, hvis en dårligt gående passager er faldet, hvis en passager besvimer, og han eller hun skal sikre, at pladserne til de gangbesværede faktisk går til disse fremfor andre. Det vil sige, at passagerer har forventninger til chaufførens rolle, der rækker ud over selve kørslen, han har både et ansvar og en autoritet, som er større end medpassagerernes.

Andre kommentarer om chaufførens kundeservice handler om, at det er positivt, når chaufføren hjælper passagererne ved at fortælle, når bussen nærmer sig ens stoppested, hvis man har bedt chaufføren om hjælp hertil. Passagererne siger, at de fleste chauffører er meget gode til denne service. Flere nævner, at chaufføren skal sørge for, at der ikke kommer for mange passagerer med bussen, da den ofte bliver alt for proppet, det er svært at komme frem i gangen, og det bliver for varmt i bussen. Til gengæld ønsker de, at der bliver sat flere eller længere busser ind, især på de linjer, hvor der er mange passagerer på vej til eller hjem fra skole eller arbejde, da det er generende, når bussen blot kører forbi, og man skal vente i yderligere tid.

Har bussen så mange passagerer med, at gangen er fyldt helt ud, ønsker en passager, at chaufføren beder passagererne om at tage skolerygsækkene af, da de fylder meget, og det er nemt at ramme andre med dem.

Langt hovedparten af de interviewede taler dog om skiltning af ruter og stoppesteder i busserne eller om annonceringen af samme. Flere af busruterne i denne interviewrunde havde ikke skilte i busserne, og annonceringen af stoppestederne foregik på et lydanlæg med dårlig lyd. Størstedelen siger, at det er vigtigt, at det er (eller ville være) rart med en god skiltning af næste stoppested, og at skærmene giver en rigtig god service, især når man sidder på en busrute, man ikke kender. I Odense har bussen skærme, der både viser ruten og det enkelte stoppested, når man nærmer sig, samt et bånd der afspiller navnet på næste busstoppested, og passagererne giver udtryk for, at det er til stor gavn. En enkelt betegner systemet i Odense som 'idiotsikkert'. Flere nævner dog, at det ikke bør være chaufførens ansvar at annoncere stoppesteder, da han eller hun skal koncentrere sig om kørslen, så det bør være teknik, der forestår denne opgave. Dog skal man sikre, at både lydanlæg og skærme fungerer, da en passager giver udtryk for at have oplevet flere skærme, der ikke virker, og andre at lyden i anlæggene ofte er dårlig. Er der lyd- og billedteknik i en bus, skal disse vedligeholdes.

*"Det er dejligt med skiltningen i bussen. Chaufføren skal ikke fortælle om næste stoppested, for han skal jo koncentrere sig om kørslen."*

Kvinde, ca. 40 år, København, linje 5A

Enkelte passagerer fra forskellige ruter taler om, at komforten i bussen ikke er den bedste, én nævner, at sæderne er for rette og giver ondt i ryggen, og en anden siger blot, at komforten ikke er optimal.

Flere taler om, at klimaanlæggene enten ikke virker ordentligt, eller at de er indstillet efter chaufførens behov. En nævner, at når sommeren er meget varm, er busserne det også, og hun konkluderer, at klimaanlæggene ikke altid virker. Andre taler om, at busserne er meget varme om vinteren, fordi der er skruet op for varmen, så chaufføren kan sidde i skjorte, mens passagererne har vinterovertrøj på. De siger, at det er svært at få overtrøjet af i en overfyldt bus, hvilket bussen på vej til eller fra ungdomsuddannelser på Sjælland oftest er både morgen og eftermiddag, og både varmen fra de andre passagerer og fra klimaanlægget gør det for varmt i bussen. En har oplevet at besvime pga. varmen.

*"Om vinteren er der tit for varmt i bussen, man har vintertøj på, og med mange i bussen er det svært at få tøjet af. Jeg besvime engang i bussen pga. varmen, og chaufføren tænker ikke på, at det er for varmt, for han sidder kun med skjorte på. Bussen må ikke være hverken for varm eller for kold."*

Ung kvinde, Hillerød, linje 600S

### **Konklusion**

Buschaufføren betragtes som en serviceperson, og passagererne forventer, at chaufføren hjælper med at gøre opmærksom på et stoppested, som man ikke kender, hvis man har bedt om hjælp hertil, og at han eller hun selvfølgelig er fokuseret på at køre på den *rigtige* rute og på at åbne dørene, når der er blevet trykket stop. Selvom der ikke er den store kontakt mellem passagerer og chauffør, når passagererne sidder i bussen, udtrykker en del passagerer alligevel ønske om, at chaufføren er opmærksom på, hvad der sker i bussen mellem passagererne. Hvis mange passagerer har store rygsække på, hvis de falder, besvimer, hvis der er for varmt, eller hvis der opstår en diskussion om 'retten' til sæderne, ønsker passagererne, at chaufføren reagerer. I disse interview giver flere passagerer chaufføren ansvar og myndighed til at hjælpe ved problemer og til at håndhæve normerne for at køre i en bus.

Bryder chaufføren den tavse norm mellem passagerer og chauffør ved i lydanlægget at fortælle om rutens seværdigheder eller ved på anden måde at 'underholde' passagerne, løfter det humøret i bussen.

### **2.4 Kørsel**

Også indenfor dette område mener de fleste interviewede, at chaufførerne som regel gør det godt. Flere har dog stadig ønsker til chaufførens service i forbindelse med kørslen. Generelt understreger de interviewede, at det er ubehageligt, når chaufføren kører aggressivt, det vil sige, når chaufføren accelererer hurtigt, kører stærkt, bremses brat, drejer skarpt, kører i ryk, får bussen til at slingre eller ikke overholder færdselsreglerne. En har oplevet, at en chauffør kørte for rødt ud i et kryds og for stærkt hen over bump. Flere er dog opmærksomme på, at en aggressiv kørsel kan skyldes en presset tidsplan, for meget trafik eller hasarderet kørsel fra andre trafikanters side og ikke blot en hidsig chauffør. En passager mener dog, at enkelte chauffører er stædige og holder på deres forkørselsret fremfor at sikre en sikker og glidende kørsel. En anden passager siger, at chaufførerne ikke altid har føling med, hvordan de kører, og en tredje at chaufførerne nogle gange glemmer, at de kører i en stor bus og ikke i deres egen personbil. Når chaufføren kører for vildt, og der er mange med i bussen, er det ubehageligt for alle, men især for stående passagerer, og det ender nogle gange med, at de falder. Det er især passagerer i bybusser, der taler om en aggressiv kørestil.

*"Det er ikke rart, når chaufføren kører aggressivt. De har en presset tidsplan og kører nogle gange for stærkt."*

Ung mand, Ringsted, linje 401A

Passagererne formulerer ønsker om, at chaufføren generelt kører forsigtigt, at han ikke kører, før passagererne har sat sig, og barnevognene er bremsede, at han starter bussen blidt op og sænker farten roligt ved at bremse i god tid, at han ikke laver hårde opbremsninger, at han ikke drejer for skarpt om hjørner, at han ikke tager chancer, og at han overholder færdselsreglerne.

### **Konklusion**

Langt de fleste giver udtryk for, at chaufførerne normalt kører ordentligt. Det er dog vigtigt, at chaufføren er opmærksom på, at kørestilen har betydning for passagererne, og selvom de fleste mener, at der ikke er et generelt problem med kørsel, skal chaufførerne være bevidste om ikke at køre vildt. De skal køre forsigtigt, starte og stoppe blidt, ikke bremse hårdt op, ikke dreje skarpt, ikke tage chancer, og de skal først og fremmest overholde reglerne i trafikken, for at passagererne føler sig trygge under kørslen.

## **2.5 Udstigning**

Ved udstigning af bussen stopper kontakten med buschaufføren, men han eller hun har stadig en vigtig rolle, indtil passagererne er kommet helt ud. Godt en tredjedel af de interviewede mener, at udstigningen normalt fungerer fint, når de skal ud af bussen, men flere af dem har dog alligevel anmærkninger, ligesom resten af de interviewede har.

Først og fremmest skal chaufføren huske at stoppe ved stoppestederne og huske at åbne dørene, når han standser, som flere interviewede nævner. Men en væsentlig kommentar fra mange er, at chaufføren ikke skal lukke dørene i for hurtigt. Nogle har oplevet at blive klemt i døren, og andre at dørene ramte dem ved lukning, fordi de ikke var kommet langt nok væk fra dørene. Mange siger, at chaufførerne generelt skal vente lidt længere tid med at lukke dørene, end de plejer, et par andre at chaufføren skal give god tid ved dørene, så passagererne kan nå at komme ud, og en del nævner, at chaufføren skal holde øje med, om alle passagerer er ude og kommet helt væk fra dørene, før de bliver lukket. Nogle passagerer oplever, at det især er et problem i myldretiden i byerne, at chaufførerne er for hurtige til at lukke dørene.

*”Chaufføren skal være opmærksom på, at alle er ude, inden han lukker dørene. Han skal vide, hvad der sker ved udgangen.”*

*Ældre kvinde, Ringsted, linje 401A*

Hvis bussen er proppet med passagerer, kan det være svært for alle at nå ud, da de ikke kan komme frem i gangen, og chaufførens tidsplan er måske for presset til at vente. Det er også et problem, hvis chaufførerne ikke åbner begge døre, når passagererne skal ud, både i forhold til at alle kommer hurtigere ud og i forhold til at have plads nok at komme ud på, især hvis man bærer på en kuffert.

Flere kommentarer handler om, når chaufføren kører ind til stoppestedet for at sætte passagerer af. Enkelte nævner i den forbindelse, at de har oplevet, at bussen kører for tæt på. At chaufføren ikke altid er opmærksom på de børn og voksne, der står og venter på bussen og derfor er ved at ramme dem, når han kører ind til stoppestedet.

En anden passager nævner, at chaufføren skal være opmærksom på høje mennesker, når han kører ind til et stoppested, da sidespejlet rager så langt ud, at man kan blive ramt af det, hvis chaufføren kører tæt på kantstenen. Samme passager fortæller, at hun i vinter havde brækket benet, og at det var svært at komme ud og ind ad bussen, hvis chaufføren parkede med dørene ved en snedrive eller en vandpyt, og hun ønsker, at chaufføren også er opmærksom på dette. Ligesom han ikke skal køre hurtigt gennem vandpytter, så det sprøjter op på de ventende passagerer.

En passager nævner, at chaufførerne tit lukker passagerer ind i bussen, før de udstigende passagerer er kommet ud, hvilket er u hensigtsmæssigt, da de to passagergrupper kommer i karambolage med hinanden. Hun mener, at chaufføren bør lukke passagererne ud, før han eller hun lukker de ventende ind. En anden passager har kørt med en chauffør, der var mere optaget af at tale i mobiltelefon end af at holde øje med, hvor de var og at lukke dørene op ved stoppestedet.

*”Jeg har oplevet, at en chauffør var mere optaget af at tale i mobil end at holde øje med, hvor han var, og han glemte at åbne dørene. Men chaufførerne er som regel flinke til at hjælpe ældre mennesker.”*

Midaldrende mand, Odense, linje 81-83

Enkelte nævner dog, at chaufførerne er gode til at være opmærksomme på, at de langsomme passagerer kommer ud, og at de er gode til at huske at sænke bussen til glæde for både ældre og passagerer med barnevogne.

### **Konklusion**

Essensen af udsagnene i denne del af interviewet er, at chaufføren skal være meget opmærksom på de udstigende passagerer. Hvis han er uopmærksom, kan han risikere at skade passagererne med dørene, og han eller hun er nødt til at holde øje med både døre og passagerer hver gang, bussen standser. Chaufføren bør vente ekstra længe med at lukke dørene, når bussen er fuld af passagerer, da enkelte kan risikere ikke at nå hen ad gangen og frem til dørene, inden chaufføren kører videre. Gangbesværede og passagerer med barnevogn eller rollator har også brug for ekstra tid til at komme ud. Og chaufføren skal helst åbne begge døre, når passagererne stiger ind og ud, ligesom han gerne må lukke alle passagerer ud af bussen, før han eller hun lukker flere ind.

Chaufføren skal også være opmærksom på passagerer, der står og venter ved stoppestedet, da han med kørslen hertil kan risikere at ramme de stående passagerer, enten med forsiden af bussen eller med sidespejlet. Han skal også være opmærksom på ikke at parkere foran en snedrive eller en vandpyt, hvis det er muligt.

## **2.6 Sikkerhed**

Alle interviewede er blevet spurgt om deres holdning til, hvilken rolle chaufføren skal have i forbindelse med sikkerhed i bussen. Nogle har ikke overvejet spørgsmålet om sikkerhed, mens andre har en klar forventning til chaufførens rolle heri. Enkelte har ønsker om at få sikkerhedsseler i bussen, og andre mener blot, at chaufførens rolle omkring sikkerhed består i at køre forsigtigt og forsvarligt.

Over halvdelen af de interviewede siger klart, at de forventer, at chaufføren kan yde førstehjælp. Flere argumenterer med, at chaufføren er dén, der har ansvaret, og der er mange mennesker i bussen, så han eller hun skal kunne handle, hvis der sker en passager noget. De fleste af disse mener også, at chaufføren ud over førstehjælp skal kunne brandsikring og benytte en hjertestarter, en siger, at han forventer, at busserne snart udstyres med en hjertestarter. En passager siger, at en chauffør skal kunne forhindre panik blandt passagererne ved uheld, han skal hjælpe faldne passagerer, og han skal kunne yde hjælp ved for eksempel hjertestop. En stor del af de interviewede passagerer mener dermed, at chaufføren har et særligt ansvar for at hjælpe passagerer i nødsituationer, så længe de opholder sig i bussen. Det er derfor vigtigt, at chaufføren reagerer, når der opstår et problem i bussen. Flere interviewede nævner også, at det er vigtigt, at chaufføren med jævne mellemrum kommer på opfølgingskurser, så den erhvervede viden ikke går tabt med tiden.

*”Det er vigtigt, at chaufføren kan førstehjælp og brandsikring. En chauffør skal forhindre panik i bussen, han skal hjælpe faldne passagerer, og man skal kunne få hjælp fra ham ved f.eks. hjertestop.”*

Midaldrende kvinde, København, linje 5A

En passager nævner, at det er vigtigt, at chaufføren også lærer konflikthåndtering og selvforsvar. Hun har oplevet en ubehagelig situation med en vred passager, der var aggressiv over for en anden, og chaufføren var nødt til at tilkalde endnu en chauffør for at håndtere den vrede passager. I en sådan situation mener den interviewede, at chaufføren skal kende mulighederne for at håndtere en konflikt uden at optrappe den. En anden passager har oplevet to aggressive passagerer, der nægtede at betale, og chaufføren endte med at gøre som ingenting og køre videre, hvilket passageren har forståelse for, men han mener, at chaufførerne skal klædes bedre på til at håndtere disse situationer.

Flere af de interviewede mener dog, at man ikke bør lade det være chaufførens ansvar alene, hvis der opstår problemer i en bus. En del af disse mener, at alle borgere bør have førstehjælpskursus, og at det er en samfundsopgave at sikre et kursus til alle. En del siger, at de slet ikke tænker over sikkerhedsspørgsmålet under de daglige busture, nogle forventer bare, at chaufføren kan hjælpe ved behov, og andre mener netop, at alle bør kunne førstehjælp.

### **Konklusion**

Der er forskellige holdninger til, om chaufføren bør have det sikkerhedsmæssige ansvar for passagererne i form af at kunne give førstehjælp, kende til brandbekæmpelse og kunne benytte en hjertestarter. For nogle passagerer er det ikke et ansvar, som chaufføren bør have, men for over halvdelen af de andre er det lysende klart, at da chaufføren kører bussen og er 'myndighedsindehaveren' i den, bør han eller hun også have ansvaret, hvis en passager har brug for hjælp. Flere passagerer har oplevet ubehagelige situationer, hvor chaufføren enten har reageret eller undladet at handle, og i de tilfælde mener passagererne, at chaufføren bør tiltræde. Da en stor del passagerer har denne forventning, er det væsentligt for trafikelskaberne at overveje, om de ønsker, at chaufførerne skal have dette ansvar og i så fald klæde dem tilstrækkeligt på til at løse disse opgaver.



## 2.7 Kunde/Transportmiddel

Passagererne blev spurgt, om de opfattede sig selv som en kunde i et trafikselskab, eller om de blot betragtede bussen som et transportmiddel, der fragter dem fra A til B. Spørgsmålet blev stillet, fordi det giver et billede af, hvor synligt selskabet er for kunderne, og om de betragter trafikselskaberne som en serviceudbyder, eller om det er chaufføren, der forbindes med serviceydelsen.

Ca. to tredjedele af de interviewede passagerer siger i et eller andet omfang, at de blot betragter bussen som et transportmiddel, der fragter dem derhen, hvor de har behov. Flere siger, at de aldrig tænker på selskabet bag, eller at de aldrig har tænkt over, hvem de er kunde hos, en del betragter sig dermed ikke som kunde hos en virksomhed.

Nogle siger, at de teoretisk set er kunder hos et trafikselskab, men i praksis er bussen blot et transportmiddel, et par andre siger, at det kun er, hvis de har noget at klage over, at de tænker på selskabet bag. Enkelte tilføjer, at selvom bussen primært er et transportmiddel for dem, tænker de også over, at de er kunder hos et selskab, og det medfører, at de har rettigheder og krav i forhold til den service, som selskabet udbyder. En siger, at bussen er et transportmiddel for hende, da der ikke er nogen personlig kontakt med selskabet. En anden siger, at chaufførens job er et serviceerhverv, og at hun forventer service både fra chaufførens side og i bussen, men hun betragter sig ikke som kunde hos trafikselskabet på lige fod med dét at være kunde i en dagligvarebutik.

*"Bussen er blot et transportmiddel for mig, men teoretisk er man jo en kunde med rettigheder og krav om service."*

Yngre mand, Ringsted, linje 401A

Men cirka en fjerdedel betragter sig selv som kunder hos trafikselskabet. De fleste siger blot, at de føler sig som kunder, men en enkelt siger, at han er klart bevidst om, at han er kunde hos et selskab, og at der findes 'nogle' bag chaufføren, der ansætter chaufføren og laver hans arbejdsskema. En anden siger, at hun føler sig som kunde, da hun betaler mange penge for sit ungdomskort, og hun er opmærksom på, at det er trafikselskabet, der fastsætter prisen. En enkelt mener, at trafikselskaberne yder dårlig service, når man ringer til dem, da hun oplever, at de afviser at have andel i det problem, hun har i forbindelse med enten stoppesteder, bustider eller -ruter.

### Konklusion

Størstedelen af de interviewede passagerer oplever bussen som et transportmiddel, der fragter dem fra A til B. De har således ikke en fornemmelse af at være kunder hos et trafikselskab, selvom de har forventninger om at modtage service fra både chaufførens side og i bussen som helhed. Dog er en mindre gruppe af de interviewede bevidste om, at der findes et trafikselskab bag chaufføren og buskørslen, som de forventer service fra.

Trafikselskaberne kan overveje, om det vil være en fordel for dem, at buspassagerer betragter sig som kunde hos dem, og i så fald, hvad der kræves at ændre denne opfattelse.

## 2.8 Ønsker til service

I interviewene talte flere passagerer om andre emner end blot de af interviewerens fastsatte, og de fremkom med særlige ønsker til service, som bliver beskrevet i det følgende. Nogle af passagerernes udsagn falder ind under det generelle spørgsmål om chaufførens opførsel, som oprindeligt stod i interviewguiden, men som ikke optræder som et særskilt kapitel i denne rapport. Disse udsagn er i stedet samlet i dette afsnit om ønsker til både chaufførens kundeservice og til service i bussen.

### Ønsker til chaufførens service

#### **Ønsker baseret på positiv service**

Flere passagerer fortæller, hvordan det smitter positivt i hele bussen, når chaufføren er i særligt godt humør, og passagererne bliver decideret glade, når chaufføren fortæller om sjove ting undervejs, for eksempel om seværdigheder på ruten, eller når de ønsker passagererne en god dag i højtaleren.

*"En bestemt chauffør fortæller om seværdighederne undervejs, og det er fedt. Man bliver i godt humør af det."*

Ung mand, København, linje 5A

En passager er glad for, at der bliver lukket så mange passagerer ind i bussen som muligt fremfor at lade dem vente på den næste bus. Hvis man som passager har travlt, er det godt at have muligheden for at komme med, og ønsker man ikke at stå i en proppet bus, kan man selv vælge at lade være med at stige ind.

En passager fortæller, at en venlig chauffør engang lod ham og en kammerat køre på ét klip på et 3-zoners kort i et område, hvor de skulle køre én zone. Det opleves af passageren som fleksibilitet og imødekommenhed fra chaufførens side, hvilket flere passagerer ønsker, at chaufføren skal udvise.

#### **Ønsker baseret på negativ service**

Skolebørnene fra fokusgruppeinterviewet ønsker explicit, at chaufførerne ikke ryger i skolebussen, selvom der ikke er passagerer med. Der lugter efterfølgende af røg, når børnene skal med, og det er ubehageligt at sidde i. De beder om, at rygepausen bliver indlagt i tidsplanen, så chaufføren har tid til at gå uden for og ryge.

Flere passagerer har udtrykt ønske om, at chaufføren ikke er sur, når han kører bus. Flere har forståelse for, at chaufføren være i dårligt humør, men de bliver påvirkede af, at chaufføren virker uvenlig og vrisser.

*"Det er nederen, hvis chaufføren er sur og grov, og det er træls, at de lader deres dårlige humør gå ud over andre."*

Ung kvinde, Viborg-Vejle, linje 926X

Det opleves som dårlig service, når chaufføren på grund af en presset tidsplan lukker døren i for næsen af passagerer, der kommer lidt for sent hen til stoppestedet, blot for at holde for rødt lys lidt længere fremme. Passageren med denne holdning er klar over, at det skyldes en stram tidsplan, og at chaufføren blot overholder reglerne, men han ønsker i stedet tålmodighed, forhandlingsvillighed og åbenhed fra chaufførens side i stedet for en ren overholdelse af reglerne. Han ønsker, at trafikskaberne

giver plads i tidsplanerne til, at chaufførerne kan yde passagererne mere og bedre service.

Et par passagerer mener, at det er et problem, at nogle chauffører ikke taler godt nok dansk. Det er svært at forstå disse i højtaleren, mener de, især hvis lydanlægget også virker dårligt.

En anden konstaterer, at travlhed mindsker servicen fra chaufførens side.

Et par passagerer udtrykker ønske om, at chaufføren åbner midterdørene i langtursbussen, når han eller hun kan se, at der kommer en passager med megen bagage, da det giver mulighed for at stille bagagen først uden at skulle gå gennem hele bussen med mange tasker. Det vil også være god service, mener en, hvis chaufføren hjælper disse passagerer med at bære de mange tasker, da han ofte blot sidder og venter på at kunne køre.

En ung kvinde fortæller, at hun har oplevet at blive sendt ud af en natbus, fordi hun kun havde en seddel med 50 kr., hvilket for chaufføren var for stor en pengeseddel, og pigen måtte gå hjem.

#### **Ønsker til generel busservice og service i bussen**

En passager er rigtig glad for de lange ledbusser, fordi mange flere kan komme med uden at blive mast. Flere oplever dog, at der generelt er for mange passagerer med bussen, især om morgenen og eftermiddagen på busruter, der fungerer som pendlerbus til og fra skoler. Da passagertallet er nogenlunde stabilt på disse ruter, mener flere passagerer, at trafikselskaberne bør sætte flere busser ind, så passagererne kan være i bussen uden at blive ramt af hinandens rygsække eller besvime på grund af varmeudviklingen. Selvom den konkrete bus kører hvert 10. minut om morgenen, er bussen hurtigt fyldt op, da eleverne har nogenlunde samme mødetid og derfor er nødt til at tage den samme bus.

En anden passager ønsker flere busruter, så den enkelte busrute kører så direkte mellem byerne som muligt. Hun mener, det øger transporttiden alt for meget at skulle køre lange omveje for at tage mange passagerer med.

En passager taler om de manglende køreplaner på print. Han har ikke internet, og når han skal finde ud af, hvornår busserne kører, er han nødt til at ringe til selskaberne. Han har ringet til flere forskellige selskaber for at få køreplaner, og nogle har det været nødvendigt at ringe og rykke, hvilket giver en del unødigt bøv, mener han. Han har både fået tilsendt printet køreplaner og sider, der var revet ud af en kørebog og mener, at det ville være lettere at have adgang til køreplaner i busserne. Dog har han adgang til visse køreplaner i den lokale Brugs, hvilket han oplever som god service.

*”Der bliver ikke længere printet køreplaner. Det er ikke alle mennesker, der har internet, og så er man nødt til at ringe til selskabet. Jeg har selv ringet flere gange til selskaber for at få køreplaner, og så får jeg tilsendt et print eller nogle sider, der er revet ud af en bog.”*

Ældre herre, Vejle-Viborg, linje 926X

Flere har yttret ønsker i forhold til bussernes indretning: En ønsker, at det skal være muligt at tage store pakker med bussen, da hun ikke har bil, men ind i mellem er nødt til at fragte store ting. Hun foreslår, at der bliver indrettet et indhak særligt til store pakker, som kan afsættes under kørslen, eventuelt bag det enlige sæde til højre i bybusserne i København.

En ældre herre ønsker bagagerum i siden af langtursbussen, som kan tilgås udefra, så bagagen kan afsættes, inden man sætter sig ind, og dermed ikke behøver at blive hevet op i bussen. Han siger, det er bøvlet at slæbe kufferten ind, og man kommer nemt til at spærre for andre passagerer, uanset om man først går hen til midten af bussen for at sætte sin kuffert og vender tilbage for at betale, eller hvis man betaler med det samme med kufferten midt i gangen. Bagagerummet findes i nogle langtursbusser, men ikke i alle. Samme passager ønsker også et toilet i langtursbusserne, da hans rejser er lange, og ofte giver skiftet til en anden bus ikke tid til at gå på toilettet på en station.

En yngre kvinde har mange forslag til service i en langtursbus, der kan gøre turen rarere for passagererne. Hun foreslår, at der bliver sat en vandautomat op, så passagererne kan få et glas vand undervejs på turen, ligesom hun mener, at det ville være rart med strømudtag til mobiltelefoner og computere, som der er i togene. Hun glæder sig over, at der er gratis internetadgang i X-busserne og ville ønske, det fandtes i alle busser, ligesom hun ønsker sig flere skraldeposer i busserne, så den er nemmere at holde ren. Hun foreslår, at man kunne lade eventbureauer komme ind i busserne og dele balloner eller pamfletter ud for en kampagne, da hun mener, det ville kvikke passagererne op, og det ville give omtale af emnet. Man kan på langtursbusserne også lade sælgere af frugt og drikkevarer komme om bord på bussen og sælge deres varer til passagererne. Sælgeren kan køre med et stykke ad vejen, stige af og sælge videre i bussen, der kører den modsatte vej.

*"Det ville være dejligt, hvis der var en vandautomat i bussen, hvor man enten kan tage eller købe noget vand i en kop, især i langtursbusserne. Det ville også være godt, hvis man havde adgang til strøm til bærbar og telefon især i X-busser, og det er fedt med gratis internet i X-busser."*

Ung kvinde, Viborg-Vejle, linje 926X

## **Konklusion**

Buschaufførens humør har betydning for passagerernes velbefindende. Uanset om chaufføren er vred og vrissen, eller han er glad og positiv i kontakten med passagererne, påvirker det passagerernes humør. Chaufføren er i stand til at løfte stemningen blandt passagererne, hvis han uventet taler i lydanlægget, og på samme måde bliver passagererne glædeligt overraskede, hvis chaufføren viser ekstra overskud ved at være tålmodig, imødekommende og forhandlingsvillig og gør noget særligt for at give passagererne en god service. F.eks. ved at vente på passagerer, der er lidt for sent på den, hjælpe én med mange tasker ind i bussen, lade én komme med selvom der er mange passagerer i bussen, lade to køre på ét klip eller lade en ung passager komme med natbussen, selvom pengesedlen er for stor til at kunne veksles. Det er vigtigt for chaufførerne at være bevidste om, at de har denne indflydelse på passagererne i arbejdet på at yde bedre service.

Chaufførerne bør ikke ryge i busserne, før passagererne kommer om bord.

Trafikselskaberne kan overveje, om de ønsker at udvide servicen til deres kunder, da en del har ønsker til både bussernes antal og indretning. Mange udtrykker ønske om flere eller længere busser, så der reelt er plads til de passagerer, der har behov for at køre med bussen, og en enkelt beder om flere busruter, så der køres mere direkte mellem byerne for at nedsætte transporttiden. En passager beder om, at selskaberne tænker på de passagerer, der ikke har adgang til internet, og derfor optrykker busplanerne, som bør kunne hentes i busserne eller i de lokale forretninger, mens en anden ønsker plads og mulighed for at medbringe store pakker i busserne.

Andre ønsker til bussens indretning går på toilet i langtursbusserne, flere skraldeposer, en vandautomat, strømuttag til telefoner og computere og gratis internetadgang. Der er også forslag om at lade eventbureauer og frugtsælgere stige om bord og dele foldere ud eller sælge frugt og drikkevarer.

## 2.9 Samlet konklusion på analysen

Først bliver de overordnede og mere generelle linjer fremhævet, og i det efterfølgende afsnit bliver der fokuseret på passagerernes konkrete ønsker til buschaufførernes kundeservice. I dette afsnit fremhæves, at passagererne generelt har høje forventninger til chaufførernes ansvar for passagererne, og de giver chaufførerne myndighed til at handle i særlige situationer.

Selvom langt de fleste interviewdeltagere på et eller andet tidspunkt under interviewet siger, at de er tilfredse med de chauffører, de kører med til daglig, har mange alligevel kommentarer, når der bliver spurgt ind til konkrete situationer i bussen. Når køreturen bliver inddelt i mindre bidder, kommer de i tanke om oplevelser, de har haft, eller mangelsituationer, de har oplevet. Det har affødt konkrete ønsker til chaufførens service, og det har afsløret, at de fleste passagerer har særlige forventninger og krav til chaufføren, der rækker ud over funktionen med at transportere passagerer. Det er samtidig forventninger, de ikke stiller til deres medpassagerer.

De fleste passagerer ønsker og forventer, at chaufføren er imødekommende og venlig i kraft af sit servicejob, og det får indflydelse på deres eget humør, hvis han eller hun enten er uvenlig og vrissen eller glad og positiv i sin kommunikation med passagererne. Chaufføren besidder en 'magt' til at løfte den generelle stemning i bussen, hvis han kommunikerer med hele bussen over højtaleranlægget ved enten at fortælle om de steder, de kører forbi på ruten eller ved at ønske passagererne, der stiger af, en god dag. Passagererne forventer det ikke, og de bliver glædeligt overraskede ved den direkte kommunikation. På samme måde bliver de påvirkede, hvis chaufføren er vred og vrissen af dem eller taler grimt, de bliver selv i dårligt humør. Så meget at nogle passagerer decideret ønsker, at chaufføren ikke er sur. Passagererne lader dermed chaufførens humør og handlinger påvirke deres eget humør.

Mange passagerer forventer, at chaufføren kan og skal træde til i særlige situationer, også ved mindre uheld. De forventer i udpræget grad, at det er chaufføren, der skal tage ansvar i disse situationer, fremfor at de selv eller at medpassagererne skal. En del fremhæver, at hvis en passager falder eller besvimer, skal chaufføren hjælpe denne passager op igen, selvom det formentlig ville være nemmere for kørslen, hvis den nærmeste passager hjælper den faldne. En enkelt passager ønsker, at chaufføren er med til at sikre, at siddepladserne til handicappede, gravide og børn rent faktisk går til disse passagerer. Størstedelen af de interviewede forventer også, at chaufføren kan førstehjælp og brandsikring, så han eller hun kan træde til, hvis der sker en ulykke, eller hvis en passager får et hjerteanfald. En passager mener lige frem, at det er chaufførens opgave at sikre, at der ikke opstår panik i ulykkestilfælde, så her får chaufføren ansvaret for, at passagererne er i ro, selv i tilfælde af kaos. Enkelte passagerer har også givet udtryk for, at chaufføren skal kunne håndtere eventuelle konflikter, der opstår med passagerer, så han eller hun kan sikre roen i bussen. Passagererne betragter altså chaufføren som en form for myndighed, der har ansvar for at handle i særligt krævende situationer. Og de forventer, at han eller hun besidder de relevante redskaber til at kunne handle, for eksempel førstehjælp, brandsikring, konflikthåndtering og crowd control.

Nogle passagerer nævner, at hvis chaufføren viser omsorg ved at spørge, om alle har det godt efter en eventuel hård opbremsning, eller han beder om, at passagererne tager rygsækkene af for ikke at ramme de andre passagerer med dem, er det nemmere at tilgive fejl eller at acceptere, at bussen er proppet med passagerer. Så når chaufføren viser omsorg og forståelse for passagerernes konkrete situation, oplever passagererne selv, at de bliver mere rummelige og tolerante.

Det er med denne undersøgelse tydeligt, at passagererne har konkrete forventninger til chaufførerne som en form for ledere i dette specifikke, offentlige rum, der hedder en bus, og det er vigtigt, at chaufførerne er bevidste om, at de besidder denne magtposition. Ønsker trafikskaberne at sikre en god kundeservice til passagererne, er det lige så vigtigt, at de kender til chaufførens muligheder for at yde en god service, og at de sikrer chaufføren de arbejdsmæssige rammer, der skal til at kunne give den ønskede kundeservice. For eksempel en mindre stram tidsplan og flere eller leddede busser.

Undersøgelsen viser også, at passagererne i ret høj grad blot betragter bussen som et transportmiddel, der skal fragte dem fra A til B, og trafikskaberne kan overveje, om det vil gøre en forskel for dem at være mere synlige, eller om det er tilstrækkeligt, at chaufføren fungerer som repræsentant.

### **Samlede ønsker til kundeservice**

I dette afsnit listes de samlede ønsker til chaufførens kundeservice for at give et overblik over, hvad passagererne forventer af chaufføren. De samlede ønsker bliver i næste kapitel samlet i grupper og sat ind i efteruddannelsens uddannelsesmål, så de kan indgå i undervisningen på efteruddannelsen.

Ønskerne er inddelt i de overordnede temaer, som interviewguiden og analysens resultater er inddelt i. Det giver både en naturlig sammenhæng med resten af rapporten og følger passagerernes vej gennem bussen og dermed også deres behov for kundeservice. Dog kan der på denne liste stå flere ønsker under de enkelte temaer end i analysen, da ønskerne under temaet 'Ønsker til service' er blevet fordelt på de andre temaer.

Listen tager ikke højde for, hvor mange i interviewet, der ønsker den enkelte kundeservice. Når få interviewdeltagere giver udtryk for et ønske, kan det blot være et udtryk for, at de andre ikke har tænkt over muligheden for netop den service. Det kan også skyldes, at det ikke har betydning for alle passagerer, men da det enkelte ønske om kundeservice er vigtigt for nogle, medtages alle ønsker her. De skrives i bydeform for at få den kortest mulige tekst.

<b>Passagerers ønsker til chaufførens kundeservice</b>	
<b>Indstigning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Åbn begge døre</li> <li>• Skab positiv kontakt med passagererne, enten i form af et smil, et nik eller en hilsen og øjenkontakt</li> <li>• Sænk bussen, når passagerer med barnevogn eller rollator stiger ind</li> <li>• Besvar spørgsmål, når passagerer spørger om rette bus, busstoppested, busruter og lignende</li> <li>• Lad to køre på ét klip, hvis klippet dækker – for eksempel et klip på et 3-zoners kort, hvis de kun skal køre inden for samme zone</li> <li>• Vær hjælpsom hvis skolebørn eller andre passagerer har glemt noget i bussen</li> <li>• Vær ikke uvenlig over for passagererne</li> <li>• Åbn midterdørene på langtursbusser, så passagerer med mange tasker kan gå ind den vej</li> <li>• Hjælp passageren med mange tasker ind i langtursbussen, hvis der er tid før afgang</li> <li>• Vent på de passagerer, der løber hen til bussen, så de kan nå at komme med</li> <li>• Overvej hvor mange der er plads til i bussen, og overvej om de sidste to på et stoppested også kan være der</li> </ul>
<b>Billettering</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kig på passagerernes billet eller månedskort og anerkend deres betaling</li> <li>• Vær opmærksom på, hvor det er muligt, om rejsekortets stander siger den rigtige lyd ved indtjekning</li> <li>• Hjælp hvis passagerer har problemer med zoner eller lignende</li> </ul>
<b>Sidde i bussen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bed passagerer med rygsække på om at tage dem af hvis der står mange passagerer i gangen</li> <li>• Hjælp evt. gangbesværede til at få de sæder, der er beregnet til dem</li> <li>• Hjælp hvis passagerer er faldet eller besvimet</li> <li>• Overvej hvor varmt der er i bussen for passagererne med vinterfrakker på, og skru evt. ned for varmen, hvis det ikke er centralt styret</li> <li>• Fortæl når bussen nærmer sig et stoppested, som en passager har bedt om information om</li> <li>• Vær opmærksom hver gang, der er trykket på stop-knappen</li> <li>• Fortæl om de seværdigheder, I kører forbi: Om oplevelser, koncerter, udstillinger eller teaterstykker i byen, om store byggerier på vejen, eller om hvor mange hektarer skov I kommer forbi på strækningen. Fortæl hvad der sker uden for bussen i nærområdet,</li> </ul>



	hvis du har overskud og lyst til det
<b>Kørsel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kør forsigtigt</li> <li>• Vent med at køre, til passagererne har sat sig</li> <li>• Start kørslen blidt op</li> <li>• Drej ikke skarpt</li> <li>• Brems ikke hårdt op, brems i god tid</li> <li>• Hav ikke en aggressiv kørestil</li> <li>• Overhold færdselsreglerne</li> <li>• Spørg om alle har det godt, hvis det har været nødvendigt med en hård opbremsning, vis omsorg</li> <li>• Husk det er en stor bus og ikke en lille personbil</li> <li>• Kør ikke for tæt på de ventende passagerer ved stoppestederne, da bussen eller sidespejlet kan komme til at ramme dem</li> </ul>
<b>Udstigning</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stop ved de ønskede stoppesteder</li> <li>• Åbn dørene, når bussen stopper</li> <li>• Åbn begge døre</li> <li>• Sænk bussen, så det er nemmere for gangbesværede og passagerer med vogne at komme ud</li> <li>• Ønsk de udstigende passagerer en god dag</li> <li>• Giv tid til, at alle passagerer er kommet helt ud af bussen</li> <li>• Vent med at lukke dørene, til alle er helt væk fra bussen</li> <li>• Åbn ikke dørene lige foran en vandpyt eller snedrive, hvis det er muligt</li> </ul>
<b>Sikkerhed</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lær og opdater jævnligt førstehjælp</li> <li>• Lær brandsikring</li> <li>• Lær at bruge en hjertestarter</li> <li>• Reager når passagerer fortæller om problemer</li> <li>• Håndtér konflikter med passagerer konstruktivt, og lad det ikke gå for meget ud over de andre passagerers tid</li> <li>• Forhindr panik blandt passagererne ved en ulykke</li> </ul>
<b>Ønsker til service</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ryg ikke i bussen, selvom den er tom</li> <li>• Tal godt dansk</li> <li>• Vær fleksibel, imødekommende, tålmodig og hjælpsom</li> <li>• Send ikke unge mennesker ud af bussen om natten, fordi pengesedlen er for stor</li> </ul>

### 3. Analysen i relation til trafikskabers undersøgelser og til interview

Flere trafikskaber har leveret egne analyser og undersøgelser som baggrundsmateriale for nærværende analyse, ligesom tre trafikskaber har deltaget i interview om deres krav til chaufførens jobudførelse og om deres opfattelse af nærværende resultater sammenlignet med deres egne. Trafikskaber, der har leveret baggrundsmateriale, er Movia, Midttrafik og Nordjyllands Trafikskab, og selskaber der har deltaget i interview er Movia, Midttrafik og FynBus.

I dette kapitel bliver trafikskabernes undersøgelser sammenholdt med resultaterne fra nærværende undersøgelse, og trafikskabernes interviewsvar bliver ligeledes perspektiveret i forhold til analysens resultater. Både baggrundsmaterialet og interviewene gennemgås forholdsvis nøje, da selskabernes holdning til og ageren over for chaufførens adfærd er med til at bestemme, hvilken kundeservice chaufførerne i sidste ende giver i busserne. Det viser også, at selskaberne sætter særligt fokus på netop kundeservice og understreger nødvendigheden af at bringe dette område ind i den obligatoriske efteruddannelse.

#### 3.1 Trafikskabers undersøgelser

Generelt kan man sige om undersøgelserne, der udgør baggrundsmateriale for nærværende analyse, at de har fokus på flere aspekter af bustransporten. En del af undersøgelserne er kvantitative og baserer sig på spørgeskemaer. Flere af selskabernes undersøgelser tager udgangspunkt i tidligere undersøgelser for at måle udviklingen, der er sket gennem årene og for efterfølgende at kunne målrette indsatsen yderligere. Denne undersøgelse fokuserer kun på chaufførernes kundeservice, og den er kvalitativ. Den har dermed svar fra langt færre passagerer end de kvantitative undersøgelser. Dette afsnit forholder sig kun til de parametre, der omhandler kundeservice i selskabernes undersøgelser.

En undersøgelse fra Movia fra 2012<sup>1</sup> konkluderer, at 38 % af kunderne er positive i deres opfattelse af chaufførerne, mens en forholdsvis stor procentdel (44%) af passagererne hverken er positive eller negative i deres opfattelse af chaufførerne. Det skyldes både en neutral opfattelse af bus og chauffør, og at de har haft blandede oplevelser på deres busture. Andelen af negativt stemte er 13 %, og lægger man et negativt perspektiv på disse resultater, er 57 % af passagererne altså enten negativt stemte eller indifferente over for chaufføren. Det giver plads til forbedring, og mere fokus på kundeservice fra chaufførernes side vil formentlig kunne flytte på disse tal.

Midttrafiks kundeundersøgelse fra 2011<sup>2</sup> viser dog, at en højere procentandel blandt de adspurgte (mellem 55 % og 63 % afhængig af ruterne) end de sjællandske er tilfredse med "chaufførens venlighed og vejledning". I nærværende analyse var dette ikke et specifikt spørgsmål, men langt de fleste gav af sig selv udtryk for, at de var tilfredse med chaufførerne og busturene. Igen skal man være opmærksom på forskellen i antallet af interviewede i de kvantitative og denne kvalitative

---

<sup>1</sup> Movia/Stagis: Samlet evaluering af Chauffører med karakter, 2009-2012

<sup>2</sup> Midttrafik/Epinion: Kundetilfredshed forår 2011, kundetilfredshedsundersøgelse

undersøgelse, men i denne analyse var de fleste i alle tre landsdele overordnet set tilfredse med chaufførerne.

Undersøgelsen fra Movia fra 2012 understreger, at der er en sammenhæng mellem opfattelsen af buschaufføren og den samlede opfattelse af at køre med bussen, og nærværende analyse bekræfter, at chaufføren har temmelig stor indflydelse på passagerernes oplevelse af at køre bus. Movias undersøgelse nævner, at mødet med chaufføren indleder enten en god eller en dårlig tur, og at ligegyldighed fra chaufførens side er frustrerende. En anden undersøgelse fra Movia fra 2011<sup>3</sup> nævner, at "chaufførens optræden er helt afgørende for en meget væsentlig del af passagererne og præger i høj grad den samlede oplevelse". I nærværende analyse taler næsten alle interviewede om, at det er vigtigt med en positiv kontakt med chaufføren, enkelte nævner, at det er en rigtig god oplevelse, når en chauffør er særligt imødekommende eller fortæller om seværdigheder, og flere siger, at det er ubehageligt at støde på en ligeglad eller en ligefrem sur chauffør. Denne analyse bekræfter altså, at chaufførens udstråling og imødekommenhed over for passagererne er vigtig for oplevelsen af busturen.

Nordjyllands Trafikselskab fik i maj-juni 2013<sup>4</sup> lavet en kvantitativ undersøgelse, hvor passagerernes nuværende oplevelser af chaufførernes serviceydelser fastsættes i procentsatser. Rapporten beskriver dermed ikke, hvilke ønsker passagererne har til chaufførens kundeservice, men om chaufførerne opfylder de krav til service, som trafikselskabet stiller til chaufførerne. Dataene er baseret på meget specifikke spørgsmål, der omhandler kommunikation, samarbejde, kulturforståelse, produktkendskab og konflikthåndtering. Det er ikke muligt at gengive alle relevante informationer her, men det kan konstateres, at de gennemsnitlige positive besvarelser "I meget høj grad" og "I høj grad" om chaufførens service ligger mellem 41 og 77 %, og medtages besvarelserne "I nogen grad" ligger de positive besvarelser en del højere. Det viser, at Nordjyllands Trafikselskab i særlig grad fokuserer på chaufførens kundeservice (konkluderes også i andre dele af undersøgelsen), og at passagererne i praksis generelt oplever en god service. Det konkluderer ikke, om kundeservice er vigtig for passagererne, men nærværende analyse og analyser fra Movia og Midttrafik bekræfter, at kundeservice er en vigtig parameter for passagererne, og at de besvarer skemaer positivt, når de oplever god service.

Undersøgelsen fra Movia fra 2011 viser, at ud af en liste på 34 parametre over passagerers forventninger til en god bustur ligger 'serviceorienterede medarbejdere' på en 6. plads, og at selskabet bør fortsætte et strategisk fokus på blandt andet serviceorienterede medarbejdere. Af undersøgelsen fremgår også, at nogle af de fundne kundebehov er 'hjælp', 'førstehjælp' og 'social omsorg'. Nærværende analyse bekræfter, at passagererne har ønsker og forventninger til chaufførens serviceniveau, der ligger ud over at køre bussen forsvarligt og at fragte dem fra A til B. I denne analyse konkluderes det, at passagererne betragter chaufføren som en form for leder i bussens offentlige rum, og at de mener, at han eller hun bør træde til, hvis passagererne har behov for hjælp, for eksempel ved uheld, eller ikke opfører sig som forventet i en bus, for eksempel sætter sig på et sæde der er forbeholdt

---

<sup>3</sup> Movia/relation>lab: Movia præferenceundersøgelse, 2011

<sup>4</sup> Nordjyllands Trafikselskab/Jysk Analyse: Kundeundersøgelse med fokus på service, 2013

gangbesværede. En stor del af de interviewede forudsætter også, at chaufføren kan førstehjælp og derfor kan træde til, når det er nødvendigt.

### **Konklusion**

Passagererne ønsker og forventer nogenlunde den samme kundeservice fra buschaufførerne i de forskellige regioner. Trafikselskaberne har lavet lokale undersøgelser, der hver især afspejler det samme som nærværende mere landsdækkende analyse, og det kan konkluderes, at resultaterne i trafikselskabernes undersøgelser og i denne analyse i høj grad ligner hinanden. Denne samstemmighed giver dermed den nødvendige vægt til at kunne sætte nærværende undersøgelses resultater ind i en uddannelsesmæssig kontekst.

## **3.2 Interview med trafikselskaber**

Trafikselskaberne har ikke et direkte kontraktligt forhold til chaufførerne, da selskaberne har kontrakter med operatører, vognmænd og busselskaber, som har de kontraktmæssige relationer til chaufførerne. Det betyder, at trafikselskaberne ønsker og forventer en særlig adfærd fra chaufførerne og indstiller til, at chaufførerne lever op til disse forventninger, men den direkte kontakt ligger i højere grad mellem chauffør og operatør.

I interviewene med trafikselskaberne henviser flere interviewdeltagere til manualer, som selskaberne har udarbejdet med henblik på at informere chaufførerne om, hvilke opgaver trafikselskaberne ønsker, at chaufførerne skal bestride og hvordan. Movia kalder deres manual 'Servicehåndbog for chauffører', og FynBus kalder deres 'Chaufførvejledning'. Begge manualer svarer på spørgsmålet om, hvilke krav selskaberne stiller til de chauffører, der arbejder for de enkelte trafikselskaber.

I næste afsnit gennemgås trafikselskabernes svar på spørgsmål fra interviewguiden.

### **Hvilke krav stiller I til chaufførerne?**

Movia har udarbejdet en forholdsvis detaljeret håndbog<sup>5</sup>, hvor de understreger, at chaufføren har stor betydning for passagerernes oplevelse af busturen, og de skriver, "Vi vil gerne sprede 'køreglæde'". De expliciterer, at det er vigtigt at smile til kunderne, at være imødekommende og hjælpsom. At chaufføren skal møde kunderne med øjenkontakt, holde ro i bussen, spørge om alle har det godt, være rar over for børn, sikre et godt indeklima og overholde rygeforbuddet. Chaufførerne skal vide meget om takster og zoner, så de kan informere passagererne, de skal holde passagererne orienteret, hvis der sker uregelmæssigheder på ruten, og de skal sænke bussen helt ned for barnevogne eller kørestolsbrugere, ligesom de skal være særligt opmærksomme på passagererne ved udstigningen. I interviewet giver de udtryk for, at chaufføren har ansvaret for passagererne, men Movia siger også, at chaufføren aldrig skal risikere selv at blive udsat for vold eller lignende.

FynBus er mindre detaljeret i kravene om kundeservice til chaufførerne i deres chaufførvejledning<sup>6</sup>, men de expliciterer også, at chaufførerne skal være høflige,

---

<sup>5</sup> Movia: Servicehåndbog for chauffører

<sup>6</sup> FynBus: FynBus Chaufførvejledning

hjælpsomme, holde ro i bussen og give børn, gangbesværede og handicappede ekstra service. Chaufførerne skal kende til FynBus' samlede trafiknet for at kunne vejlede passagererne bedst muligt, de skal ikke standse bussen ud for en snedrive, og bussen skal holdes røgfri. FynBus stiller også en lang række andre krav til chaufføren, men de rækker ud over nærværende analyses resultater og medtages derfor ikke her. FynBus har dog et stort ønske om at binde chaufførerne tættere til organisationen, da de netop har ønsker og krav til chaufførernes kundeservice, og ved en tættere relation kan de i højere grad påvirke i den retning, de ønsker. FynBus har derfor skabt et fagligt og socialt forum på internettet, [www.voresfynbus.dk](http://www.voresfynbus.dk), hvor chauffører både kan hente informationer, læse nyheder, deltage i chat og tage certificeringer inden for diverse områder i buskørsel. For at øge motivationen til at bruge sitet gives der point for chaufførernes læste artikler eller gennemgåede certificeringer og sidst på måneden uddeles præmier til de chauffører med flest point. Endnu er det frivilligt, men på sigt bliver det formentlig obligatorisk at benytte sitet. Ligeledes giver FynBus bonus for god kundeservice. De foretager kundeundersøgelser i busserne og giver operatørerne en bonus alt efter undersøgelsens resultater, og denne bonus giver operatørerne videre til chaufførerne. En chauffør sagde under interviewrunden i hans bus, at bonussen øgede hans egen opmærksomhed på at yde en optimal kundeservice.

Hos Midttrafik har man indskrevet i kontrakterne med de enkelte busselskaber, at de er forpligtede til at have en beredskabsplan, hvilket indebærer, at chaufføren ved, hvordan han eller hun skal håndtere og handle i særligt krævende situationer, som en ulykke, ballade i bussen, eller hvis bussen går i stykker. Det er hermed de enkelte busselskaber og operatører, der har ansvaret for at uddanne chaufførerne til at håndtere disse situationer, men trafikkselskabet har både krav og ønsker til chaufførerne. Midttrafik har i dag formuleret mere præcise ønsker til chaufførernes kundeservice end de har gjort tidligere, og de har udviklet en to-dages uddannelse, Fly High, der tidligere var frivillig, men for nylig er blevet et krav til chaufførerne om at deltage i én gang om året. Fly High fokuserer på kundeservice samt konflikthåndtering og sætter ord på, hvilke mål den enkelte chauffør skal opfylde. Kurset berører psykologi i form af, hvordan man møder de enkelte kundegrupper, og hvordan man kan optræde eller nedtræde en konfliktsituation.

I vid udstrækning ønsker alle tre trafikkselskaber altså, at chaufførerne giver den samme kundeservice, som passagererne i nærværende analyse efterspørger eller understreger vigtigheden af. Midttrafik fandt i en undersøgelse om kundeservice i busserne, at passagererne var langt mere tilfredse efter chaufførers deltagelse i Fly High, ligesom chaufførernes sygedage var nedbragt. Det skaber altså en positiv spiral for både passagerer og chauffører at fokusere på kundeservice.

### **Kan I genkende resultaterne?**

Både Movia, FynBus og Midttrafik siger, at de kan genkende resultaterne fra nærværende analyse på alle punkter, både på indstigning, billettering, sidde i bussen, udstigning og på sikkerhed. Alle trafikkselskaber giver udtryk for at have fået de samme typer af informationer fra deres kunder ved de mange undersøgelser om ønsker til kundeservice, som trafikkselskaberne har foretaget, og de kan på samme vis se, at passagererne har høje forventninger til chaufførerne.

Selv i busser, hvor den naturlige kontakt med chaufføren er minimeret, for eksempel i bybusser, hvor passagererne stiger ind bag i bussen og kan gå ud både i midten og foran i bussen, oplever Midttrafik, at passagererne er positive over for chaufføren ved at vælge at stige ud foran og sige "tak for turen" eller "farvel". De giver dermed udtryk for et ønske om en positiv omend kortvarig kontakt med chaufføren.

Dog siger ét selskab, at det ikke altid er muligt at efterkomme alle passagerers ønsker til kundeservice.

### **Konklusion**

Både baggrundsmaterialet og interviewene med trafiksselskaberne viser, at det er yderst relevant at fokusere på chaufførernes kundeservice, da undersøgelser blandt passagererne peger på kundeservice som en vigtig parameter for oplevelsen af en god bustur. Det er derfor relevant at lægge kundeservice ind som et uddannelsesmål i den obligatoriske efteruddannelse.

## 4. Analyseresultater i efteruddannelsen

Som optakt til at formulere resultaterne fra denne analyse, så de kan indgå i den obligatoriske efteruddannelse, blev uddannelseschefen fra UCplus interviewet. Han bekræfter på lige fod med trafikskaberne, at passagerernes ønsker til chaufførernes kundeservice er kendte gennem mange år, og han ønsker, at der kommer langt større fokus på kundeservice både hos operatørerne og i uddannelserne, end der er i dag. Han mener, at kundeservice er nøglen til at sælge flere busbilletter, og han foreslår derfor, at der, ud over de nuværende otte lektioner i kundeservice på grunduddannelsen, bliver lavet et forløb med kundeservice og konflikthåndtering på tre dage. Kurset skal lægge størst vægt på kundeservice. Dette AMU-forløb, mener han, bør være obligatorisk for alle nyuddannede buschauffører, når de har fået praktisk erfaring efter tre eller seks måneder i arbejdet som buschauffører. Han mener, det er svært at konkretisere kundeservice mere på grunduddannelsen, når en chauffør endnu ikke har erfaring i at møde kunderne, men at et kursus i kundeservice vil være meget givtigt for chaufførerne, efter de har fået denne erfaring. Argumentet for at gøre et sådant tre-dages forløb obligatorisk er, at hvis det er frivilligt, vil alt for få operatører prioritere det, da de i dag ofte må undvære chauffører til obligatoriske kurser. De vil derfor ikke være så villige til at undvære flere chauffører til et kursus, der ikke er krav om at tage.

Herefter, foreslår han, skal disse tre dages indhold komprimeres til to undervisningsdage, der kan lægges ind i den obligatoriske efteruddannelse. Disse to dage kan således supplere de tre obligatoriske dage.

Førstehjælp og brandbekæmpelse ligger i dag i grunduddannelsen, og det vil derfor ikke medtages i det følgende forslag til forløb om kundeservice. Både i grunduddannelsen og i den obligatoriske efteruddannelse er der stor fokus på kørsel, og der vil derfor heller ikke stå meget om kørsel i forslaget.

Uddannelseschefen har bekræftet, at nedenstående forslag vil være brugbare i chaufførers efteruddannelse i kundeservice.

### 4.1 Forslag til tre dage med kundeservice, konflikthåndtering og crowd control

Forslaget om tre dage med kundeservice, konflikthåndtering og crowd control er som sagt tænkt som obligatorisk undervisning efter tre eller seks måneders praktisk arbejds erfaring, så chaufførerne har mødt kunderne og har en fornemmelse af, hvordan kunder i en bus er.

I dag findes der AMU-mål, som indeholder undervisningselementer, der vil være relevante at medtage i undervisningen om kundeservice, konflikthåndtering og crowd control. For at sammenstykke kursusdagene er det derfor en god idé at tage udgangspunkt i undervisningsindholdet i disse mål.

Transporterhvervets Uddannelser har et AMU-mål, der hedder "Kundeservice", 45261, som varer i tre dage og er målrettet chauffører, der kører rutebus. Her står, at chaufføren kan anvende servicebegrebet i direkte kundekontakt, skelne mellem

forskellig kundeadfærd, give en god service til kunder med særlige behov og anvende salgsp psykologiske metoder.

Der findes også to forskellige konflikthåndteringskurser, "Konflikthåndtering", 46493, 3 dage, og "Konflikthåndtering for personbefordringschauffører", 43149, 2 dage. Her står ved begge, at chaufføren kan afværge konflikter på en professionel måde, skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation og ved sin personlige fremtræden kan han nedtrappe og forebygge konflikter. Målet på tre dage, "Konflikthåndtering", 46493, har herudover et element med om at forebygge stress.

I crowd control lærer chaufførerne, hvordan de skal bevare roen blandt mange mennesker ved uheld eller ulykker, hvilket passagererne også efterspørger. I AMU-målet "Grundlæggende crowd control", 41680, 2 dage, fra Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg, undervises der i, hvordan man kan aflæse og vurdere en menneskemængde og deres adfærd, hvordan man aktivt kan mindske sikkerhedsrisici, og hvordan man skal anvende beredskabsplanen. I AMU-målet undervises der også i andre elementer, der ikke er relevant for buskørsel, og det vil derfor være nødvendigt at tilpasse undervisningen til buskørsel.

Indholdet på alle fire AMU-mål er meget bredt beskrevet, men nogle af de elementer, der i dag undervises i, vil som nævnt kunne bringes ind i et kombineret tre-dages AMU-mål med kundeservice, konflikthåndtering og crowd control.

Ud af de tre kursusdage af otte lektioner hver dag, 24 lektioner i alt, bør 12-16 lektioner prioriteres til arbejdet med kundeservice og 8-12 lektioner til arbejdet med konflikthåndtering og crowd control.

### **Kundeservice**

I UCplus undervises der i følgende områder i kundeservice på grunduddannelsens otte lektioner:

- Servicehåndbogen (trafikselskabernes servicekrav)
- Servicecirklen – god og dårlig service
- Ok-holdninger (Thomas Harris)
- Kommunikation (ord, tonefald og kropssprog)

Fagfolk må vurdere, om det er relevant at gentage alt fra denne undervisning, eller om det kun er delelementer herfra, der skal medtages i undervisningen, men det er relevant at tage udgangspunkt heri. For at sikre at passagerernes ønsker til kundeservice også bringes ind i undervisningen, er ønskerne fra denne undersøgelse samlet under overskrifter, og de bør supplere ovennævnte undervisning i dette tre-dages AMU-mål.



<b>Chaufføren som leder og serviceperson</b>	
<b>Påtag dig lederrollen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accepter din store indflydelse på kundernes oplevelse af busturen og anvend den positivt; dit humør smitter. Fortæl evt. om hvad der sker i omgivelserne på ruten</li> <li>• Påtag dig det overordnede ansvar for, at alle har det godt i bussen</li> <li>• Påtag dig rollen som myndighed ved at forhindre eller nedtrappe konflikter</li> <li>• Håndtér konflikter med kunder konstruktivt og lad det ikke gå ud over andre kunders tid</li> <li>• Forhindr panik blandt kunderne ved en ulykke</li> </ul>
<b>Vær nærværende</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se kunderne i øjnene</li> <li>• Hils, smil eller nik til dem</li> <li>• Anerkend betalingen</li> <li>• Vær opmærksom på maskinens lyd, når et rejse- eller KVIKKort benyttes</li> <li>• Stop ved stoppestederne, når der er trykket stop</li> <li>• Åbn dørene, når bussen er stoppet</li> </ul>
<b>Vis omsorg</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vær ikke uvenlig over for kunderne</li> <li>• Sænk bussen for gangbesværede og barnevogne ved ind- og udstigning</li> <li>• Bed stående kunder om at tage rygsække af til glæde for andre stående kunder</li> <li>• Skru ned for varmen, når der er mange kunder med vinterfrakker på med bussen</li> <li>• Hjælp en kunde der er faldet eller besvimet, når det er muligt, eller bed andre kunder om at hjælpe</li> <li>• Spørg om alle har det godt ved hård opbremsning</li> <li>• Reagerer når en kunde fortæller om problemer i bussen</li> <li>• Kør ikke aggressivt</li> <li>• Ønsk kunderne en god dag, når de går ud</li> </ul>
<b>Vær hjælpsom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Besvar spørgsmål om stoppesteder, zoner og andre busruter</li> <li>• Hjælp børn hvis de har glemt noget i skolebussen</li> <li>• Hjælp kunder med mange tasker ind i bussen, hvis du alligevel sidder og venter</li> <li>• Hjælp gangbesværede med at få de rette sæder ved problemer</li> <li>• Fortæl når bussen nærmer sig et stoppested, som en kunde har bedt om information om</li> </ul>

<b>Vær imødekommende og fleksibel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vent på kunder der tydeligt løber hen til stoppestedet for at komme med</li> <li>• Overvej om de sidste to kunder på et stoppested ikke også kan komme med i en fyldt bus</li> <li>• Åbn begge døre ved både indgang og udgang</li> <li>• Smid ikke unge mennesker ud af en bus om aftenen/natten, fordi pengesedlen de betaler med er for stor</li> <li>• Lad to køre på ét klip, hvis klippet dækker – for eksempel et klip på et 3-zoners kort, hvis de kun skal køre inden for samme zone (regelstof)</li> </ul>
<b>Vis hensyn</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kør ikke aggressivt</li> <li>• Åbn ikke dørene foran en vandpyt eller snedrive</li> <li>• Giv god tid ved udstigning og vent med at lukke dørene, til alle er helt væk fra bussen</li> <li>• Åbn midterdørene i langtursbusserne, så kunder med store kufferter eller mange tasker kan gå ind og stille dem i midten af bussen, før de betaler</li> <li>• Vær opmærksom på ventende kunder ved indkørsel til stoppested, da sidespejlet kan ramme høje kunder ved tæt kørsel</li> <li>• Ryg ikke i bussen, selvom den er tom</li> <li>• Lær at tale et godt dansk, hvis ikke det er dit modersmål</li> </ul>

### Undervisningen

Undervisningen bør både bestå af konfrontationsundervisning, gruppearbejde og en form for situationsspil, hvor man inviterer en udefrakommende (evt. en eller flere skuespillere) til at spille passagerer.

Det vil være nødvendigt med en lærer i en klassisk tavleundervisningssituation til at fortælle om nødvendigheden af god kundeservice, da det er nøglen til at sælge flere busbilletter. Underviseren er også nødt til at gennemgå passagerernes forventninger til chaufførens kundeservice, især forventningen om at chaufføren har en lederrolle i bussen. Man kan overveje, om det er givtigt at bringe en smule sociologisk teori om menneskers ageren i det offentlige rum med ind i undervisningen. Det skal tjene som forklaring på, hvorfor passagererne lader chaufføren få indflydelse på deres humør, og hvorfor de giver chaufføren et særligt ansvar og en særlig myndighed fremfor at forvente de samme handlinger af de andre passagerer. Det behøver ikke at være kompliceret teorifremstilling, det skal blot bruges til en årsagsforklaring.

Lige så relevant er det, at chaufførerne udveksler erfaringer og diskuterer i grupper, hvilke konkrete forventninger passagererne har, hvordan de kan imødekommes, og om det som chauffør er muligt at imødekomme alle forventninger. Man kan stille opgaver til diskussion om, hvordan de bedst yder kundeservice, både i travle morgentimer og på lange, lige landevejsstræk, hvor man som chauffør kan risikere at blive uopmærksom på den gode kundeservice. De kan også diskutere spørgsmål

om, hvordan særlige situationer skal håndteres, for eksempel 'hvordan kan chaufføren yde god kundeservice til alle, når en skoleklasse skal med bussen, samtidig med at også en gangbesværet kunde og en barnevogn skal med?'

Interviewdeltagere i tidligere analyseprojekter har fortalt, at uddannelser som politi- og sygeplejerskeskolerne anvender situationsspil i undervisningen. De benytter ofte mennesker udefra, skuespillere eller konsulenter der har specialiseret sig i denne type undervisning, til at agere den gruppe borgere, som deltagerne skal arbejde med i dagligdagen, for eksempel den besværlige patient eller den ulydige borger. En skuespiller har andre redskaber til at spille kunde med, end chaufførerne har, og det kan derfor være relevant at vælge en sådan. Men man kan også vælge, at nogle af deltagerne på kurset spiller kunder, mens andre agerer, som var de på arbejde i en bus. En skuespiller og en deltager eller flere af deltagerne gennemspiller en virkelighedsnær situation, mens de andre kursUSDeltagere kigger på. Det kan benyttes i undervisningen i både kundeservice og konflikthåndtering. I konflikthåndtering kan man også vælge at lade en situation opstå, uden at holdet ved det på forhånd: Én på holdet kan have indvilget i at spille utilfreds med underviseren eller med makkeren og kan anvende en aggressiv, konfrontatorisk stil i sine anklager. Underviseren skal her være opmærksom på, hvordan holdet reagerer, og efterfølgende kan situationsspillet blive diskuteret på hele holdet, uanset om deltagerne kendte til situationen på forhånd eller ej. Tidligere interviewdeltagere, der har beskrevet disse situationsspil, mener, at det giver rigtig gode læringsituationer, og at det er meget lærerigt for både udøvere og tilskuere at være en del af et situationsspil.

## **4.2 Forslag til to dage med kundeservice, konflikthåndtering og crowd control**

Forslaget om en komprimeret udgave af de tre dages undervisning i kundeservice, konflikthåndtering og crowd control er tænkt som en genopfriskning af kendt viden på den obligatoriske efteruddannelse, og det er derfor nok med to dage.

Det er relevant at have alle tre emner med i en genopfriskning af tidligere indlært viden, men ligesom i forslaget om de tre kursusdage, bør der også være et særligt fokus på kundeservice på dette to-dages AMU-mål. Ud af de 16 lektioner, som to kursusdage udgør, bør 8-10 lektioner gå til kundeservice, og de resterende lektioner fordeles på konflikthåndtering og crowd control.

Elementerne i kundeservice

- Påtag dig lederrollen
- Vær nærværende
- Vis omsorg
- Vær hjælpsom
- Vær imødekommende og fleksibel
- Vis hensyn

bør alle, med deres underpunkter, indgå i undervisningen om kundeservice, da de udgør kernen i kundeservice. Undervisningen i konflikthåndtering og crowd control bør ligeledes plukkes fra de eksisterende AMU-mål. I konflikthåndtering skal undervisningen omhandle at lære at afværge konflikter på en professionel måde, at skelne mellem effektiv og ineffektiv kommunikation og med den personlige fremtræden nedtrappe og forebygge konflikter. I crowd control bør undervisningen fokusere på, hvordan man aflæser og vurderer en menneskemængdes adfærd, hvordan man aktivt kan mindske sikkerhedsrisici, og hvordan man skal anvende beredskabsplanen.

Også på dette AMU-mål kan man med fordel benytte de tre beskrevne undervisningsmetoder, konfrontationsundervisning, gruppearbejde og situationsspil. Det giver både variation i undervisningen, og det giver forskellige indlæringsmuligheder.

### **Konklusion**

Uddannelseschefen fra UCplus mener, det er vigtigt at prioritere mere uddannelse i kundeservice til chaufførerne, da kundeservice sælger flere busbilletter. Han foreslår, at der bliver lavet et obligatorisk AMU-mål på tre dage, som chaufførerne skal på efter at have arbejdet i tre eller seks måneder, når de har fået erfaring i arbejdet med kunder. Han foreslår også, at der bliver lavet en komprimeret udgave af denne undervisning på to dage, som skal lægges ind i den obligatoriske efteruddannelse.

På disse to AMU-mål er det relevant at fokusere på undervisningen i kundeservice, men også at undervise i konflikthåndtering og crowd control. Der findes i dag AMU-mål, der dækker alle tre emner, og det er derfor oplagt at tage udgangspunkt i disse mål for at lave en mere detaljeret undervisningsplan. Passagerernes ønsker fra nærværende analyse er lagt ind under overskrifter, som også bør indgå i undervisningen:

- Påtag dig lederrollen
- Vær nærværende
- Vis omsorg
- Vær hjælpsom
- Vær imødekommende og fleksibel
- Vis hensyn

Undervisningen kan varieres mellem konfrontationsundervisning, gruppearbejde og situationsspil, da de tre former giver forskellige indlæringsmuligheder.

## Bilag

### Bilag 1. Interviewguide om buschaufførers kundeservice

#### 1. Brug af bus

- a. Hvor tit kører du i bus?
- b. Hvor lang tid ca. er du i en bus om ugen?
- c. Kører du mest langdistance, skolebus eller korte byture?
- d. (Mænd, kvinder, gamle, unge, jyder, fynboere, sjællændere, københavnere) – *noterer selv under interviewet*

#### 2. Indstigning

- e. Hvilken kontakt forventer du mellem dig og chaufføren, når du stiger ind i bussen?
- f. Skaber du selv kontakt med chaufføren, når du stiger ind – et blik, et goddag el. lign?

#### 3. Billettering

- g. Hvilken service forventer du i forbindelse med køb af billet i bussen?
- h. Har du forventninger til chaufførens service ved brug af rejsekort?

#### 4. Sidde i bussen

- i. Hvilken service ønsker du chaufføren yder, når du sidder i bussen?

#### 5. Kørsel

- j. Hvilke ønsker har du til chaufførens kørsel?

#### 6. Udstigning

- k. Hvilke forventninger har du til chaufførens service ved din udstigning?

#### 7. Sikkerhed

- l. Hvad forventer du af buschaufføren i forhold til sikkerhed i bussen? Første hjælp, genoplivning, hjertestarter?

#### 8. Kunde/transportmiddel

- m. Anser du dig selv som kunde hos et busselskab, eller er bussen blot et transportmiddel, der benyttes fra a til b?

## Bilag 2. Interviewguide til trafikskoler om resultater af analyse

### 1. Hvilke krav stiller I til chaufførerne?

- a. Hvad er deres ansvar som chauffør ud over at kunne køre en bus, kende færdselsreglerne, kende køre- hviletidsbestemmer, trafiklovgivningen, vide noget om arbejdsmiljø og sikkerhed?
- b. De skal ifølge efteruddannelsen kunne udføre førstehjælp ved hjertestop, men lærer de generel førstehjælp, og lærer de noget om brandsikring?
- c. Stiller I krav til chaufførerne om, at de har ansvar for passagererne i en ulykkesituation? Skal de kunne hjælpe passagererne, hvis nogle er sårede, eller skal de handle, hvis bussen går i brand?
- d. Er det obligatorisk for chaufførerne at lære om konflikthåndtering og om, hvordan man sikrer roen blandt mange mennesker? Altså om crowd control.
- e. Lærer chaufførerne noget om psykologi, om hvordan mennesker påvirkes af den måde, de bliver mødt på?

### 2. Kan I genkende resultaterne?

- a. Ser I i jeres undersøgelser, at passagererne har høje forventninger om chaufførens ansvar for passagererne?
- b. Ser I, at passagererne giver chaufføren myndighed til at håndtere konflikter, til at sikre ro blandt passagererne i tilfælde af en ulykke eller til at sikre, at svagtgående passagerer får de sæder i bussen, der tilkommer dem?
- c. Oplever I passagerer, der giver udtryk for, at det har betydning for deres eget humør, om de bliver mødt af en sur og vrissen eller en glad og positiv chauffør?
- d. Kan du genkende passagerernes ønsker under temaerne 'Indstigning'?
- e. Kan du genkende passagerernes ønsker under temaerne 'Billettering'?
- f. Kan du genkende passagerernes ønsker under temaerne 'Sidde i bussen'?
- g. Kan du genkende passagerernes ønsker under temaerne 'Kørsel'?
- h. Kan du genkende passagerernes ønsker under temaerne 'Udstigning'?
- i. Kan du genkende passagerernes ønsker under temaerne 'Sikkerhed'?
- j. Kan du genkende passagerernes ønsker under temaerne 'Ønsker til service'?

## Bilag 3. Interviewguide til UCplus

### 1. Hvordan bliver man buschauffør?

- 1) Hvilke AMU-mål SKAL man have for at blive buschauffør?
- 2) Hvordan og med hvor mange timer indgår undervisning i kundeservice i de obligatoriske mål?
- 3) Der ligger flere AMU-mål under emnet 'kundeservice' i [www.amukurs.dk](http://www.amukurs.dk), i hvilken grad benyttes disse mål?
- 4) Dækker disse mål om kundeservice viden om passagerernes opfattelse af chaufførens rolle i bussen, og at hans ageren har indflydelse på, hvordan passagererne opfatter busturen?
- 5) Er der krav om, at chaufføren skal kunne førstehjælp, brandbekæmpelse og konflikthåndtering for at kunne blive buschauffør?

### 2. Kundeservice i den obligatoriske efteruddannelse

- 1) I de to AMU-mål, der dækker den obligatoriske efteruddannelse, er kundeservice ikke nævnt - bliver der ikke undervist specifikt i kundeservice på den obligatoriske efteruddannelse?
- 2) Hvordan inddrages kundeservice bedst i den obligatoriske efteruddannelse – et fag for sig, hvor mange timer?
- 3) Hvordan formuleres de mange konkrete ønsker og forventninger til kundeservice bedst, så de kan indgå i et AMU-mål?
- 4) Er det relevant at indlægge førstehjælp (udover til hjertestop), brandbekæmpelse og konflikthåndtering (crowd control) ind i den obligatoriske efteruddannelse