

# Kandidatoppgave

## Taxisjåførers atferd i trafikken

## Taxi driver's traffic behaviour

Hva skal til for å påvirke taxisjåførens atferd i trafikken?

- En studie i bruk av pedagogiske virkemidler ovenfor taxinæringen

**Bernt Sebastian Vogel / Malin Røros**

TLB251

**Kandidatoppgave**

Trafikklærer høgskolekandidatstudium



**HINT**

## **Forord**

---

Som grunnlag for denne rapporten ligger en undersøkelse gjennomført av forfatterne som viser at 47,5 prosent har følt seg redde i en taxi i Norge grunnet atferden til sjåføren. Begge forfatterne av rapporten er taxisjåfører på deltid, og både egen observasjon og medieomtale har bidratt til å utforme problemstillingen. Ved hjelp av rapporten ønsker vi å belyse de pedagogiske prinsipper som ligger til grunn for en endring av holdning og atferd i en positiv retning.

Vi ønsker å rette en stor takk til vår veileder Kai Fegri for nyttig og god veiledning gjennom jobben med denne rapporten. En takk rettes også til alle deltakere på spørreundersøkelsene vi har gjennomført og alle taxiselskaper som har stilt opp for vår oppgave samt alle medstudenter som kommet med nyttige innspill underveis. Til sist vil vi rette en stor takk til våre kjære hjemme som har lest korrektur og hjulpet til med oppbygningen av rapporten.

Stjørdal 26.2.2014

Bernt Sebastian Vogel / Malin Røros

## **Sammendrag**

---

Rapporten bygger på en forundersøkelse som viser at 47,5 prosent av kundene har følt seg redde i en taxi grunnet atferden til sjåføren. Årsaken til at kundene har følt seg redde kan skyldes for høy hastighet, lysregulering og generell aggressivitet som ikke samsvarer med § 3 i Vegtrafikkloven (1965) som sier at en skal opptre hensynsfullt, aktpågivende og varsomt.

Denne rapporten har dermed som mål å se på hvordan opplæringen av dagens taxisjåfører fungerer, og hvordan man ved hjelp av pedagogiske hjelpemidler bedre kan legge til rette for en holdningsendring innenfor bransjen. Rapporten tar for seg hvordan dagens utdanning fungerer kontra de som ikke innehar noen formell kompetanse. I tillegg fokuseres det på hva som kan gjøres fremover i tid, for å skape en holdningsendring innenfor bransjen, og for å sikre at nye sjåfører innehar den trafikale kompetansen og de riktige holdningene som kreves for å føre en taxi, på en slik måte at det både er trafikksikkert og behagelig for kunden og andre medtrafikanter.

## **Summary**

---

The report is based on a preliminary survey, which shows that 47.5 percent of customers have felt scared in a taxi due to the behaviour of the driver. The reasons that customers have felt like this may be due to excessive speed, bad behaviour when traffic lights are concerned and general aggressiveness. This driving behavior does not comply with §3 of the Road Traffic Act (1965), which states that one should act thoughtfully, carefully and attentively in traffic.

For that reason, this paper aims to examine how the education of today's taxi drivers works, and how using teaching aids to better facilitate a change of attitude within the industry. The thesis examines how current education works versus those who do not hold any formal qualifications. The focus is on what can be done in the future, how to create a change in the sector, and to ensure that new drivers hold the traffic competence and have the right attitudes that are required to drive a taxi, in such a way that ensures both comfort and road safety for customers and other drivers on the road.

# Innhold

---

<b>FORORD</b> .....	<b>2</b>
<b>SAMMENDRAG</b> .....	<b>3</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>4</b>
<b>INNHOOLD</b> .....	<b>5</b>
<b>1.0 INNLEDNING</b> .....	<b>7</b>
1.1 SENTRALENS OPPBYGGING .....	8
<b>2.0 TEORI</b> .....	<b>9</b>
2.1 HOLDNING .....	9
2.1.1 Kognitiv dissonans .....	11
2.2 ATFERD .....	11
2.2.1 Planlagt og overveid atferd .....	12
2.3 NORMER INNENFOR PSYKOLOGIEN .....	13
2.4 LÆRING .....	14
2.4.1 Piagets læringsforståelse.....	15
2.4.2 Refleksjon.....	16
2.4.3 Kompetanse .....	17
<b>3.0 METODE</b> .....	<b>18</b>
3.1 BRUKERUNDERSØKELSE VEDRØRENDE TAXITJENESTER .....	18
3.2 UNDERSØKELSE VEDRØRENDE OPPLÆRING AV TAXISJÅFØRER .....	19
3.2.1 Forundersøkelse.....	19
3.2.2 Oppbygning av spørreundersøkelsen vedrørende opplæring av taxisjåfører.....	19
3.2.3 Styrker.....	20
3.2.4 Svakheter .....	20
3.3 ARBEIDSMETODE .....	21
3.4 LAVT ANTALL RESPONDENTER BLANT INNVANDRERE .....	21
<b>4.0 ANALYSE AV DATA</b> .....	<b>23</b>
4.1 BRUKERUNDERSØKELSE VEDRØRENDE TAXITJENESTER .....	23
4.2 KARAKTERISTIKKER.....	24
4.3 SJÅFØRENS ATFERD I TRAFIKKEN.....	25
4.4 OPPLÆRING.....	26
4.4.1 Etterutdanning.....	28

4.5 HVORDAN SER FRAMTIDEN UT? .....	28
<b>5.0 DRØFTELSE .....</b>	<b>30</b>
5.1 ATFERD I TRAFIKKEN .....	30
5.2 OPPLÆRING .....	32
5.2.1 Refleksjon .....	34
<b>6.0 KONKLUSJON .....</b>	<b>35</b>
<b>KILDER .....</b>	<b>37</b>
<b>VEDLEGG .....</b>	<b>39</b>

## 1.0 Innledning

---

Taximarkedet er et marked som er vanskelig å forstå, selv om det egentlig er en ganske enkel oppgave en taxisjåfør skal gjennomføre. I bunn og grunn går det ut på å frakte en person fra A til B, men markedsreguleringer, ønske om profitt, og få muligheter til sanksjoner fører til varierende grad av kvalitet. (Pedersen, Aabakken, & Oppedal, 2013)

I Norge styres rettigheten til å befordre personer mot vederlag gjennom løyveordningen. Samfunnet stiller visse krav til den som skal transportere personer, deriblant tillatelse fra politiet og utstedelse av kjøreseddel. I tillegg kan den enkelte sentral innarbeide visse kriterier ovenfor sine sjåførere, men undersøkelser viser at det ofte varierer veldig med tanke på hvilke krav som stilles.

Medieomtaler, og undersøkelser utført i forbindelse med denne rapporten, viser at mange har meninger angående taxisjåførenes atferd. Yrket taxisjåfør besitter lav status i det norske samfunnet, og begrep som «taxigrønt» blir ofte nevnt i forbindelse med trafikal atferd blant taxisjåførere. Endringer i demografien i Norge er også med på å endre etnisitet og kultur blant taxisjåførere i Norge. Undersøkelser utført Statens Vegvesen viser også at innvandrere har en mye høyere ulykkesrisiko enn etnisk norske bilførere. Faktisk har innvandrere fra ikke vestlige land, og spesielt Afrika og Midtøsten mer enn dobbelt så høy ulykkesrisiko som etniske nordmenn. Taxisjåførere er ikke lenger en homogen gruppe med folk fra samme kultur. (Haldorsen & Munch-Olsen, 2011)

Kort sagt er det et marked i stadig utvikling, som hele tiden krever tilpasning av både opplæring og utvikling. Dyrere drivstoff og mer fokus på miljøperspektivet er også med på å tvinge frem krav om mer økonomisk og miljøvennlig kjøring.

Derfor har vi valgt å ta for oss opplæringen av taxisjåførere, og hvordan dette kan være med på å endre atferden deres. Som premiss for rapporten har ble det lagt til grunn en egen undersøkelse vedrørende erfaringer kunder har hatt ved drosjekjøring i Norge. Problemstillingen er derfor som følger:

*Hva skal til for å påvirke taxisjåførens atferd i trafikken?*

- *En studie i bruk av pedagogiske virkemidler ovenfor taxinæringen*

Som grunnlag for vår oppgave har vi valgt å se på hvordan kundene opplever taxituren. Ulike spørsmål som da ble stilt gikk på hvordan atferden til taxisjåfører oppleves blant kunder. Opplever kunden kjøringen som trafikksikker, og hvordan vurderer taxisjåføren sin egen atferd i trafikken? Videre ble det fokusert på opplæring sjåførene har gjennomgått. Ulike spørsmål som da ble stilt taxisjåførene var om de i det hele tatt har gjennomført opplæring rettet mot atferden i trafikken, og eventuelt hva denne opplæringen inneholdt.

## **1.1 Sentralens oppbygging**

For å forstå hvordan taximarkedet fungerer er det viktig å forstå oppbyggingen av en taxisentral. En sentral eies som regel av løyvehaverne som selv eier bilene, og ansetter sjåfører. Turfordelingen foregår i det store og hele elektronisk ved at drosjenes kjøreområde er delt opp soner hvor bilene får tur etter hvilket kønummer de har. Førstemann inn i en sone eller førstemann som slår seg ledig får første kønummer. Etterfølgende biler får så de etterfølgende kønumrene.



## 2.0 Teori

---

Man hører ofte historier om taxisjåfører som mister lappen, eller kunder som har opplevd ubehagelige episoder i en taxi. Sjåførene har ofte et rykte på seg for å slurve med blinklys eller kjøre på rødt lys. Denne delen av rapporten skal derfor ta for seg begreper som atferd, holdninger og læring. Hvilke teorier vil være sentrale hvis man skal oppnå en endring av atferd og holdninger innenfor taxibransjen? For å kunne nå målet om bedre kundeservice, og bedre holdning i trafikken, ble det naturlig å se på hvilke ulike pedagogiske virkemidler under opplæringen, som nettopp kan være med på å forbedre atferden. Innenfor pedagogisk og psykologisk forskning vil det derfor være naturlig å ta for seg teorier angående planlagt atferd, holdning og læring.

### 2.1 Holdning

Holdninger kan defineres som «*en spesiell tilbøyelighet til å reagere på en bestemt måte ovenfor andre mennesker, ting eller hendelser*» (Håkonsen, 2009, s. 205) Ordet holdninger stammer fra det latinske ordet *aptitudo* som betyr kroppsholdning. Et mer konkret og korrekt ord vil derfor være det engelske *attitude*. Med holdning menes egenskapen til å være positiv eller negativt innstilt ovenfor en person, objekt, sted, verdier eller meninger. Holdninger kommer som regel til syne gjennom handlinger, væremåte eller følelsesmessige reaksjoner ovenfor holdningsobjektet. Holdninger kan komme fra kunnskap, men er også ofte overført fra mennesker og personer man identifiserer seg med, slik som familie og venner (Teigen, 2012). Blant ungdom kan man for eksempel mene at sikkerhetstiltak i trafikken er negativt, ettersom det er tøft å kjøre fort, noe som innebærer å bryte trafikkreglene. De kan da utvikle et negativt forhold til trafiksikkerhet.

Holdningene er noe som legger grunnlaget for å forme et standpunkt ovenfor en person, objekt sted, verdier eller meninger. Graden av styrken ulike holdninger har, varierer også i bevisstheten vår. Noen holdninger ligger derfor lett tilgjengelige i bevisstheten vår, mens andre holdninger er mer latente og trenger en sterkere stimulering for å bli aktivert (Håkonsen, 2009).

En holdningsendring er ikke noe som skjer på en enkel måte. Holdninger kan oppfattes som varige, og en endring av holdninger krever derfor relativt stor jobb, og er ofte veldig

tidkrevende for den som søker en endring av holdninger. For å kunne endre en holdning er det derfor viktig å forstå hva en holdning består av. En holdning kan deles opp i 3 deler; *den tankemessige*, *den følelsesmessige* og *den atferdsmessige* komponenten (Håkonsen, 2009).

**Den tankemessige delen** av en holdning gjenspeiler ofte det vi ser, hører og oppfatter fra omgivelsene rundt oss. Erfaringer og opplevelser er med på å danne holdninger angående et emne. Samtidig er det ikke slik at holdninger til et emne kun begrenser seg til det ene emnet. Holdninger om for eksempel kvinners plass i arbeidslivet er med på å forme synet på kvinners plass og oppgaver i familielivet. En slik konsistens i forhold til holdninger innenfor flere tema ser man ofte, men det kan også forekomme en inkonsistens mellom holdninger og ulike tema<sup>1</sup> (Håkonsen, 2009).

**Den følelsesmessige delen** av en holdning eller mer presist den følelsesmessige reaksjonen av en holdning utspiller seg gjennom negative og positive følelser. Følelsesmessige reaksjoner er ofte klassisk betinget. Det vil si at et individ blir utsatt for to eller flere stimuli og kobler disse sammen<sup>2</sup>. Slike betingede holdninger kan vanskelig endres. Et barn som går til legen for å få en sprøyte vil oppleve ubehag ved stikket, og begynne å gråte. Selv om vi prøver å endre holdningen vil barnet fortsatt oppleve ubehag ved sprøytetikket og starte å gråte neste gang det er hos legen (Håkonsen, 2009).

**Den atferdsmessige delen** av en holdning innebærer hvordan vi handler og reagerer. Det er gjennom hvordan vi reagerer at holdningene tydeligst kommer til syne. Vi spiser det vi liker og omgås mennesker vi kommer overens med. Atferds delen er der vi ser de vanskeligste spørsmålene omkring holdninger kommer frem. Ofte samsvarer ikke atferden med de holdninger vi besitter, og det er nettopp denne forskjellen vi skal se nærmere på i neste kapittel (Håkonsen, 2009).

Hvis atferden til folk blir styrt ut i fra holdningene vi besitter, kan vi bruke holdninger til å forutsi atferd. Men flere studier peker på at så ikke er sant, deriblant teorien om planlagt og overveid atferd (som vi skal komme tilbake til <sup>3</sup>) (Mæland, 2010).

---

<sup>1</sup> Se kapittel 2.1.1 kognitiv dissonans

<sup>2</sup> Se Håkonsen, 2009. s. 156.

<sup>3</sup> Se kapittel 2.2.1 Planlagt og overveid atferd

### **2.1.1 Kognitiv dissonans**

Overenstemmelsen mellom hva vi gjør og måten vi tenker på tar alle for gitt. Hvis en person tenker at en universitetsutdannelse er bra vil han eller hun mest sannsynlig oppføre sine barn til å ta høyere utdannelse, og det samme kan vi si om barn som vet de kommer til å bli straffet hvis de gjør noe galt. De vil mest sannsynlig prøve å ikke bli tatt eller unngå å gjøre noe galt. Det som derimot er interessant er ikke den konsekvente atferden og oppførselen, men unntakene.

Selv om en person vet at det kan være skadelig å kjøre for fort og at det kan føre til straff velger han likevel å kjøre for fort. Denne konflikten mellom kunnskap/holdninger og atferd ble beskrevet av den amerikanske psykologen Leon Festinger som en dissonans. Han utviklet på 50-tallet teorien om kognitiv dissonans og mente at det oppstod en inkonsistens når personer hadde holdninger og meninger som ikke stemte overens med det de gjorde (Festinger, 1962). Forskjellen kan for eksempel forklares med en person som kjører for fort i trafikken. Personen som kjører for fort vil forsøke å forklare for seg selv hvorfor han gjør det, selv om han vet at det er galt. Han kunne kanskje forklare det med at han kommer fortere frem, og at det sjelden skjer ulykker, og at det er liten sjanse for at han skal bli tatt på en så kort strekning.

## **2.2 Atferd**

Tidlig forskning pekte på at det var holdninger som var med på å styre atferden. Tidlig på 1900-tallet var det allment akseptert at holdninger var årsaken til atferd. La Piere utførte i 1939 en undersøkelse i USA hvor han fulgte et kinesisk par på reise gjennom landet. Over alt observerte han mottakelsen og servicen de fikk på restauranter og overnattingssteder. I etterkant sendte han så et brev til alle stedene det kinesiske paret hadde besøkt, hvor han ba dem svare på om de ønsket å ha besøk av mennesker tilhørende den kinesiske rase. Resultatet var som forventet; det var ingen konsekvent sammenheng mellom brevet de svarte på og oppførselen og servicen de hadde opplevd under besøket. Det kinesiske paret hadde opplevd strålende service, mens svarene på brevene utelukkende var negative (Ajzen & Fishbein, 2005). La Piere viste herved at holdninger ikke kunne kobles direkte til atferd. Senere kom det til flere undersøkelser hvor utfallet ikke lovet godt for at atferd kun var styrt av holdninger.

Først på 70-tallet og frem i tid ble man mer tilbøyelig til å se på atferd som noe som blir styrt av omgivelse rundt deg (Ajzen & Fishbein, 2005).

De fleste moderne modeller angående atferd tar derfor utgangspunkt i psykologiske teorier om mennesket og handler mest om kognitive og emosjonelle forklaringsfaktorer. Disse modellene har en tendens til ikke å ta hensyn til biologiske faktorer som påvirker mennesket, slik som omgivelsene rundt mennesket, deriblant sosiale, kulturelle eller religiøse normer. I tradisjonelle kulturer er dette i større grad synlig enn i den moderne kulturen vi kjenner til her i Norge. Slik som Ajzen og Fishbein skrev kan man altså ikke bare gå ut i fra at atferd er styrt av holdninger alene. Måten vi opptrer på reflekterer derfor ulike faktorer rundt oss slik som for eksempel gruppepress og rollemodeller (Mæland, 2010).

En av de mest brukte modellene for å forklare og påvirke atferd er KAP-modellen<sup>4</sup>. Den sier at *Kunnskap påvirker holdning, som igjen påvirker atferd*. Men så enkelt kan det ikke forklares. Kunnskap påvirker beviselig holdninger som igjen påvirker atferd, men det er ikke beviselig at det alltid er holdningen som påvirker vår atferd. Mennesket kan i like stor grad tilpasse sine holdninger ut i fra atferd slik som LA Piere sin forskning påviste. En modell som derfor bare baserer seg på at atferd styres ut i fra informasjon kan ikke sees på som tilstrekkelig. Samtidig må man forstå at overføring av kunnskap (informasjon) ikke er uten verdi (Mæland, 2010). For å forstå hvordan atferd oppstår og formes utarbeidet Ajzen og Fishbein i 1975 en teori kalt Theory of Planned Behavior (TPB) hvor de tok hensyn til at nettopp atferd ikke bare styres av holdninger.

### **2.2.1 Planlagt og overveid atferd**

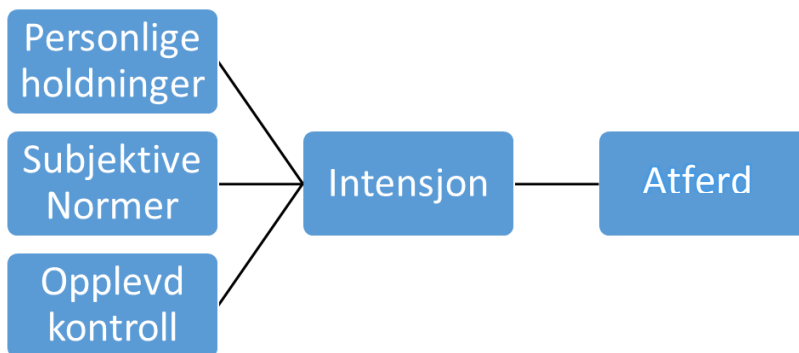
Innenfor individuell atferdsteori har man derfor ofte benyttet en modell utarbeidet av Fishbein og Ajzen i 1985, som kalles Theory of Reasoned Action (TRA), eller på norsk teorien om planlagt atferd. Denne modellen har imidlertid sitt utspring fra The Theory of Planned Behavior (TPB) eller på norsk teorien om overveid atferd. TPB ser på sammenhengen mellom intensjoner og handlinger, og bygger på at en handling er basert på en rasjonell overveielse. Atferd er altså en funksjon av to forhold; *personlige holdninger* og *subjektive normer*. De personlige holdningene gjenspeiler egen forståelse av saksforholdet, og man kan derfor mene

---

<sup>4</sup> KAP: Knowledge Attitude Practice

forståelsen av situasjonen og saksforholdet er med på å forme atferden. De subjektive normene består av den enkelte persons forståelse av hva man selv tror andre mener om egen atferd. De subjektive normene er altså med på å forme ens egen atferd ut i fra hva samfunnet og andre mener om din væremåte og atferd. Sett i forhold til denne modellen er ikke utforming av atferd en lukket, individuell prosess, men en prosess som styres av omgivelsene rundt deg (Mæland, 2010).

TBP ble så videreutviklet til TRA ved at Ajzen i tillegg tok hensyn til *opplevd kontroll*. Med dette menes situasjoner hvor man ikke selv har komplett mestringsfølelse og viljebestemt



**Figur 1: Teorien om planlagt atferd**

atferd har vist seg nyttig i å forklare helsemessig atferd slik som røyking, solbeskyttelse og HIV/AIDS beskyttelse. I tillegg har modellen blitt brukt til å forklare trafikal atferd slik som kjøring i ruspåvirket tilstand eller bruk av bilbelte. (Glanz, et al., 2008)

### 2.3 Normer innenfor psykologien

Moralsk oppdragelse kan sees på som en sentral del av den pedagogiske tenkningen, og det er få sider ved den pedagogiske virksomhet som har så store konsekvenser på samfunnet som den moralske oppdragelsen (Imsen, 2005). Mange grupper eller påvirkningsfaktorer kjemper sammen med foreldre om å endre barns normer. Ser man dette i sammenheng med voksne folk og deres atferd i trafikken, finner man at det er flere eksterne elementer som kan være med på å forme atferden. Det kan være kollegaer, sjef, venner, opplæringsinstitusjoner eller lignende.

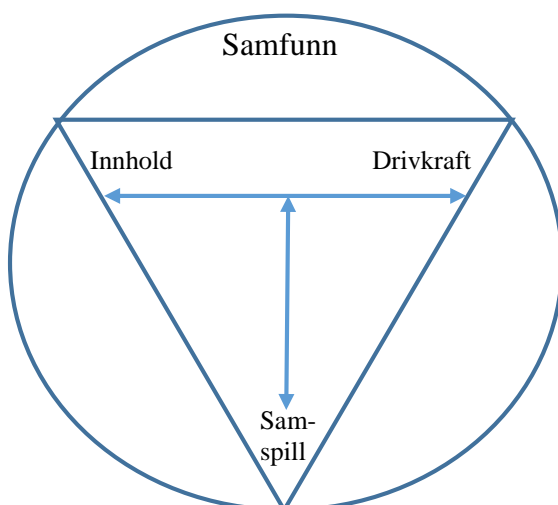
kontroll over egen atferd (Glanz, Rimer, & Viswanath, 2008). Man kan med den siste komponenten altså forklare ufrivillig atferd. Handlingen kan derfor bare utføres ut ifra hvor lett eller vanskelig den er, og hvor stor mestringsfølelse personen besitter. Fishbein og Ajzens teori om planlagt

På lik linje med teorien om planlagt atferd har også psykologien befattet seg med begrepet normer. Sosialpsykologien ser på normer som reguleringsmekanismer for samhandling i grupper (Imsen, 2005). Gruppens normer er med på å regulere individets atferd, og man kan se på normene som gruppens forventning. På lik linje som med teorien om planlagt atferd er gruppens normer med på å bestemme atferden til de enkelte gruppemedlemmene. Taxisjåfører kan deles inn i grupper etter kollegaer eller de sjåførene som de til daglig befatter seg med. Hvis man setter den kognitive psykologien opp mot sosialpsykologien ser man et skille her. Innenfor den kognitive psykologien ser man på normer som et indre anliggende, hvor man bruker normene til å styre våre handlinger. Normer sees her på som et indre anliggende og innenfor den kognitive psykologien går ut i fra at man selv kan vurdere og velge normer på selvstendig grunnlag. Man er altså selvstendig ansvarlig for sine egne normer (Imsen, 2005). Tanken om at individet er selvstendig ansvarlig for sine egne normer ligger til grunn for «aktivt verdivalg», en metodikk utviklet for å styrke det holdningsskapende arbeidet i skolen.

Selv om sosialpsykologien og den kognitive psykologien ser på normer forskjellig betyr ikke dette at det nødvendigvis er en motsetning mellom disse. I spørsmålet mellom gruppens normer og individets normer finner man viktige pedagogiske spørsmål angående sosial tilpasning og sosialisering. Ved at man innehar andre normer enn gruppens står man i fare for å bli stemplet som sosial avviker, og det oppstår en mangel på sosial aksept i gruppen ovenfor de individuelle normene (Imsen, 2005).

## 2.4 Læring

I følge den danske professoren Knud Illeris (født 1939) innebærer all læring tre prosesser



Figur 2: Læringens tre dimensjoner (Illeris, 2012)

som kan settes opp som en trekant. Den første av disse er *innholdsdimensjonen* som tar for seg kunnskap forståelse og ferdigheter. Gjennom den prøver vi å skape mening og mestring og styrker dermed vår funksjonalitet i de omgivelsene vi befinner oss i. Den andre er *drivkraftdimensjonen* som omfatter motivasjon, følelser og vilje, og som gjør at vi gjennom nysgjerrighet, udekte behov eller usikkerhet fører til at vi oppsøker ny kunnskap og

forståelse. Den siste av de tre er *samspilldimensjonen* som omhandler individets samspill mellom den sosiale og materielle omverdenen. Med samspill menes handling, kommunikasjon, og samarbeid med vår omverden som igjen er med å fremme integreringen vår i relevante sosiale sammenhenger. Det være seg for eksempel i klasserommet eller i en arbeidsgruppe. Grafisk kan disse tre dimensjonene framstilles som i figur 2.

#### **2.4.1 Piagets læringsforståelse**

Den sveitsiske psykologen Jean Piaget (1896-1980) utviklet gjennom sin karriere en teori bygget på kognitive skjemaer for læring. All læring kunne ifølge Piaget settes inn i skjemaer, ved at individet er nedarvet med egenskapen til å organisere sine tankeprosesser i psykologiske strukturer. I tillegg er individet også født med egenskapen til å tilpasse seg omgivelsene gjennom adaptasjon (Woolfolk, 2004). Dette forklarer Piaget gjennom sin læringsteori, som er sentrert omkring forståelsen av det som kan kalles likevekts-prosessen. Det går ut på at individet prøver å opprettholde en stadig likevekt i sitt samspill med omgivelsene og samfunnet gjennom adaptasjon. Individet prøver altså å opprettholde en aktiv tilpasningsprosess ved at det enten selv tilpasser seg omgivelsene eller samtidig prøver å få omgivelsene til å tilpasse seg dets eget behov. Piaget mente denne adaptasjonen fant sted ved et stadig samspill mellom det han kalte assimilasjon og akkomodasjon (Illeris, 2012). Nedenfor har man sett på forskjellen dem imellom.

**Assimilasjon** går ut på å oppta noe i en allerede eksisterende struktur. Ved læring går dette ut på å innarbeide nye påvirkningsfaktorer i allerede etablerte kunnskapsstrukturer, forståelsesmåter, bevegelsesmønstre eller handlingspotensialer (Illeris, 2012, s. 57). Assimilasjon vil si å prøve å forstå noe nytt ved å endre det vi allerede kan, ved at vi prøver å putte det nye inn i våre allerede eksisterende kunnskapsstrukturer eller skjemaer.

**Akkomodasjon** går ut på at det er individet som endrer seg selv for å kunne håndtere påvirkninger fra omgivelsene. Læringsmessig vil det si at individet omstrukturerer etablerte kunnskapsstrukturer, forståelsesmåter, bevegelsesmønstre eller handlingspotensialer slik at disse stemmer med de nye påvirkningene (Illeris, 2012, s. 57). En tilpasser altså sin eksisterende tenkning i forhold til nye kunnskapsstrukturer.

Som videre grunnlag for rapporten ble det valgt på å fokusere på akkomodativ læring, da dette innebærer å omstrukturere allerede etablerte mentale skjemaer, for å endre blant annet

forståelsesmåter, bevegelsesmønstre og handlingspotensialer. Vært å merke seg ved akkomodativ læring er at det er en mer krevende prosess enn assimilativ læring. Det vil være mye enklere å føye til et nytt element til et allerede eksisterende skjema, enn å bryte ned hele skjemaet for så å bygge opp nye kunnskapsstrukturer.

Skal kunnskapen angående atferd i trafikken endres hos personer som allerede besitter psykologiske strukturer, eller skjemaer om du vil, må de bakenforliggende strukturere også endres. Hvis personen innehar strukturer som tilsier at man tjener mer penger ved å kjøre aggressivt, må personen endre sine eksisterende strukturer slik at de er i likevekt med den nye kunnskapen.

### **2.4.2 Refleksjon**

Ordet refleksjon kan i dagligspråk oversettes til ordet ettertanke (Illeris, 2012, s. 90). Det vil si at man reflekterer eller tenker over noe man har foretatt seg, en begivenhet eller problematikk. I de senere år har dette begrepet i stadig større omfang blitt en del av den faglige og politiske debatten angående læring. Mye av funksjonen til refleksjon har blitt sett på som viktig for utdanning og sosialisering.

Ved refleksjon er det ofte ikke snakk om direkte nye impulser fra samspillet med omgivelsene, men i større grad kan man se på det som en tidsforskyvning. Dette ligger litt i ordene *etter-tanke* og *re-fleksjon*. For at prosessen med refleksjon skal kunne settes i gang er det god mulig at det har forekommet en sekvens med læring i umiddelbar forkant, men mer generelt kan man si at noe har vært ufullendt. Det vil si at impulsene ikke har vært ferdigbehandlet, og det har oppstått en form for kognitiv dissonans. Refleksjonen vil da oppstå i etterkant når det oppstår en egnet situasjon som for eksempel et fredelig øyeblikk (Illeris, 2012).

Innenfor psykologien har situasjonen med ettertanke tidligst blitt behandlet av tyskeren Karl Duncker (1903-1940). Han var en av de første til å utforske problemløsningenes psykologi, noe som karakteriserer refleksjon, da det alltid innehar en form for problemløsning. Samspillet med omgivelsene eller læringen har som regel ført til noen problemstillinger som man må få brakt på plass gjennom refleksjon og ettertanke. Som læreprosess kan refleksjon derfor karakteriseres som akkomodativ læring som ikke finner sted i direkte sammenheng med de utløste impulsene, men at først etter en tidsforskyvning. Individet vil ved hjelp av



tidsforskyvningen omstrukturere etablerte kunnskapsstrukturer, forståelsesmåter, bevegelsesmønstre eller handlingspotensialer som igjen kan føre til en videregående bearbeidelse med tanke på umiddelbar akkomodasjon. Individet vil altså ved en senere anledning når det oppstår nye impulser oppnå en raskere, eller kanskje en umiddelbar akkomodasjon (Illeris, 2012).

I nyere tid har refleksjon blitt en stadig større del av den læringsteoretiske debatten. Særlig har oppmerksomheten omkring hvordan man kan bruke det man har lært i praksis ført til et større fokus på refleksjon. Dette gjelder både innenfor skolen og i arbeidslivet. Viktige elementer her har da vært at de pedagogiske rammene må legges til rette slik at man sikrer at refleksjon finner sted i fellesskap eller hos den enkelte. Særlig har bruken av porteføljemetoden blitt utbredt, der elever løpende må skrive ned det de har fått ut av undervisningen (Illeris, 2012).

### **2.4.3 Kompetanse**

Kompetanse er når man behersker eller har de egenskaper som skal til for å løse en aktuell oppgave. Det er viktig her at man måler kompetansen ut i fra den oppgaven man faktisk skal gjennomføre (Håndbok 252). Kompetanse kan deles inn i flere former, i dette kapitlet har man derimot valgt å fokusere på handlingskompetanse (Glein & Lødemel, 2007). Med handlingskompetanse forstås evnen til å utføre en oppgave. I senere tid har man også i større grad lagt vekt på evnen til å reflektere som en form for kompetanse. Derav kan man dele handlingskompetanse inn i en praktisk del og en refleksjonsdel. I dagens samfunn stilles det som nevnt i kapittel 2.4.2 stadig større krav til refleksjon, og det er derfor viktig med god handlingskompetanse (Glein & Lødemel, 2007). Innenfor føreropplæringen brukes begrepet trafikal kompetanse mye. Med dette forstås evnen til å tolke ulike trafikale situasjoner, samt evnen til å vurdere egen atferd.

*” Trafikal kompetanse kan altså sees på som de kunnskaper, ferdigheter, holdninger og den motivasjon føreren trenger for å mestre trafikkmiljøet på en sikker måte. Trafikal kompetanse er mer enn observerbare ferdigheter. Føreren må ha ferdigheter i å tolke de ulike trafikksituasjoner, og vurdere hvilken atferd som er passende. Det kreves også at føreren kan leve seg inn i andres situasjon, føreren må ha empati. Samtidig må føreren ha tilstrekkelig selvkontroll til å handle i tråd med egne vurderinger basert på hensiktsmessighet og sikkerhet.”(Håndbok 252, s. 7)*

## 3.0 Metode

---

I metodedelen av rapporten vil det bli den kvantitative metoden og de aktuelle underpunktene fra denne metodiske strategien bli beskrevet. Fordelen med kvantitativ metode er at den gir kvantifiserbare data, og vi vil kunne få et innsyn i den eventuelle problematikken. Man går ikke i dybden, men en kan finne en generell trend som gjør at man kan utforske det aktuelle temaet (Dalland, 2012). I tillegg til rene kvantitative spørsmål har ble det også benyttet enkelte kvalitative spørsmål som går på ulike påstander respondenten skal si seg enig i eller ikke.

Metode er det redskapet som gjør at man kan finne ut og undersøke den aktuelle problemstillingen; vi samler inn data og bygger vår rapport ut i fra dette. Når man har valg å bruke kvantitativ metode går man ikke like mye i dybden som man ville gjort, hvis en ikke hadde valgt en kvalitativ metode. I denne rapporten er den kvantitative metoden sammen med enkelte kvalitative spørsmål dekkende nok, da de gir et tilfredsstillende innblikk i atferds kulturen. Rapporten kan også dras dithen at man kan bruke kvalitativ metode hvis man vil gjøre en større og grundigere analyse.

### 3.1 Brukerundersøkelse vedrørende taxitjenester

Vi har valgt å underbygge vår egen problemstilling med å benytte spørreskjema (Vedlegg 1) som taxiselskapenes kunder har besvart.

En av styrkene ved å bruke spørreskjema som verktøy for datainnsamlingen her, er at vi sitter igjen med tall på respondentenes subjektive opplevelse av taxituren. Dette er en metode som har lav terskel for deltakelse, siden det er anonymt, enkelt og krever lite av respondentene. Tidspunktet for innhenting av data er også en av styrkene her, siden det ble gjort umiddelbart etter at respondentene hadde brukt taxi. Dette minsker sjansen for at respondentene husker feil (recall bias), eller er usikre på hvordan de opplevde sin siste taxitur.

En svakhet med denne metoden kan være at vi innhentet svar på spørreundersøkelsen for kunder på Værnes flyplass, og fikk svar fra 101 personer. Lavt antall respondenter kan gjøre validiteten til dataene lavere, da man risikerer at svarene som gis ikke gir et riktig bilde på virkeligheten. Videre kan det være en svakhet at vi kun innhentet data mellom kl. 1200 og 1600, siden vi da kanskje ikke nådde ut til et representativt utvalg av både taxisjåfører og

respondenter. I tillegg kan dette være problematisk da det kan være forskjell på hvordan taxisjåførenes atferd er på forskjellige tidspunkter av døgnet.

Spørsmålene er utarbeidet med tanke på å styrke problemstillingen vår, og at vi da skal få et innblikk i hvordan kundene opplever taxisjåførens atferd i trafikken. Dette gjør at vi kan si noe om hvilken atferd vi normalt kan forvente hos taxisjåfører.

### **3.2 Undersøkelse vedrørende opplæring av taxisjåfører**

Den andre spørreundersøkelsen er den vi baserer rapporten vår på, det er denne som skal besvare problemstillingen ut ifra det vi fant ut i spørreundersøkelse 1.

I forhold til de spørsmålene som er stilt i spørreundersøkelse 2 så er disse utarbeidet på grunnlag av det vi fant ut i spørreundersøkelsen av kundene. Målet var å kunne kartlegge om kunde og sjåfør hadde samme syn på kjøringen. I tillegg har vi spurt om utdanning/kurs slik at vi kan få kartlagt om det er noen forskjeller på atferden til taxisjåføren som har utdanning/kurs, og de som ikke har det.

#### **3.2.1 Forundersøkelse**

*”Forundersøkelser foretages ofte ved spørreskemaundersøgelser for at finde og rette mangler og fejl”* (Kruuse, 2003, s. 36)

Vi valgte å ha en gruppe taxisjåfører bestående av 20 respondenter fra Stjørdal Taxi og Agder Taxi. Denne gruppen fungerte som pilottestere av spørreundersøkelsen, og de hadde da i oppgave å gjennomføre spørreundersøkelsen og komme med forslag til endringer og/eller gi eksempler på gode spørsmål. Gruppen besto av kjenninger av oss innen taximiljøet, noe som gjorde at de kunne svare oss helt konkret på de ulike problemstillingene. På bakgrunn av denne undersøkelsen så endret vi på noen av spørsmålene, slik som for eksempel ordlyd og svaralternativer.

#### **3.2.2 Oppbygning av spørreundersøkelsen vedrørende opplæring av taxisjåfører**

Den første delen av spørreundersøkelsen var innhenting av bakgrunnsinformasjon. Den andre delen handlet om atferden i trafikken og den siste delen gikk på utdanning og kurs. Grunnen til denne oppdelingen er at vi ønsket å se om de var noen klare sammenhenger mellom de ulike delene.

### **3.2.3 Styrker**

Vi gjennomførte også denne spørreundersøkelsen i Quest Back, siden vi fra den første undersøkelsen hadde blitt kjent med dette verktøyet. Vi hadde også fokus på at spørreundersøkelsen skulle ta under fem minutter slik at vi kunne reklamere med dette når vi sendte ut spørreundersøkelsen. Fordelen med at spørreundersøkelsen tar kort tid er at vi da kan nå ut til de som ikke orker bryet med å svare på lange spørreundersøkelsene, samt at vi bevarte interessen til respondentene gjennom hele spørreundersøkelsen.

Fordelen med denne spørreundersøkelsen var at vi kunne nå frem til en stor gruppe med taxisjåfører. Vi sendte epost med link til undersøkelsen til 22 taxisentraler, og fikk skriftlig tilbakemelding på at de ville dele undersøkelsen fra fem sentraler. Ut i fra den geografiske spredningen på respondentene ser vi at flere sentraler enn de som besvarte eposten også har svart på undersøkelsen. Vi gikk også innom taxisentraler i Trøndelagsregionen. Dette igjen førte til at sentralene fikk et ansikt på de som sendte ut undersøkelsen, samt at de fikk større interesse for den problemstillingen vi hadde. Den største andelen av svarene kom da også fra denne regionen, noe som viser at personlig oppmøte er med på å heve interessen for undersøkelser. Vi nådde til sammen ut til 269 løyvehavere og sjåfører, noe som er et representativt antall personer i taxiyrket i Norge.

Tidspunktet for undersøkelsen var også veldig positivt da vi sendte det per epost, slik at den enkelte kunne svare når han/hun selv hadde tid til dette, i tillegg til at spørreundersøkelsen var helt anonym.

### **3.2.4 Svakheter**

En generell svakhet ved spørreundersøkelser er at det er rom for mistolkning av spørsmål og dermed feilklassifisering av svar, noe det ikke kan kontrollere for.

En svakhet i forbindelse med denne spørreundersøkelsen er at vi har noen spørsmål som kunne vært formulert annerledes, da med tanke på svaralternativene. Hadde en stilt spørsmål på en annen måte kunne en ha fått mer konkrete svar som hadde vært enklere å jobbe med i analysen.

Emil Kruuse påpeker i sin bok *Kvalitative forskningsmetoder (2003)* akkurat dette med utvikling av spørsmål. Spørsmålene bør være lukkede slik at den som svarer ikke føler at

han/hun vil si mer. En skal prøve å ha en formulering som fører til at det ikke skal være mulig å ikke forstå. Her burde vi ha vært mer konkret og tenkt igjennom spørsmålene og formålet med spørsmålene enda grundigere.

### **3.3 Arbeidsmetode**

Arbeidet med oppgaven ble utført ved at de ulike forfatterne tok for seg utvalgte temaer og gjennomgikk og bearbeidet disse før man i felleskap satt det sammen. Under spørreundersøkelsen på Trondheim Lufthavn Værnes, og spørreundersøkelsen rettet mot sjåførene deltok begge forfatterne aktivt med spørsmålsstilling. Respondentene ble oppsøkt både direkte etter en taxitur, mens sjåførene ble oppsøkt både på jobb og fikk tilsendt spørreundersøkelsen elektronisk.

Gjennom det videre arbeidet med de teoretiske emnene fant vi tidlig ut at vi ønsket å jobbe mer selvstendig og alene. Dette førte til at vi kunne velge emner litt etter interesse og at vi i etterkant i felleskap kunne sette oss ned å diskutere det vi hadde kommet fram til.

### **3.4 Lavt antall respondenter blant innvandrere**

Under arbeidet med spørreundersøkelsen var ble det tidlig klart at man måtte jobbe opp mot en gruppe bestående av folk med ulik etnisk bakgrunn. IMDIs rapport *Veileder i brukerundersøkelser når innvandrere er brukere* (2010) om innvandrere som respondenter på spørreundersøkelser, peker på flere grunner til at innvandrere kan ha en dårligere svarprosent når det kommer til brukerundersøkelser. I vår rapport var det kun 12,4 % av de som svarte som oppga et annet opprinnelsesland enn Norge. Noe som utgjorde bare en liten del av vår spørreundersøkelse.

Det som derfor er viktig å huske på når man sender ut en spørreundersøkelse der ikke bare etnisk norske skal være respondenter, er at begreper ofte ikke kan oversettes på riktig måte, slik at den som ikke besitter gode nok kunnskaper i norsk skjønner hva det spørres etter. Ofte kan det også være ulik forståelse av begrepene på tvers av kulturer, og når det kommer til analysen og tolkningen så må dette legges til grunn fordi validiteten er avgjørende for de funn man finner.

*«I noen tilfeller er antallet innvandrere i ulike landgrupper rett og slett for lite til at det kan gjennomføres kvantitative analyser, eller legger store begrensninger på hva*

*slags analyser som kan gjennomføres. Det bør ikke være færre en 25 personer i hver av undergruppene det skal analyseres på» (IMDI, 2010, s. 36).*

Ut ifra Integrerings- og mangfolddirektoratet sin rapport kan det sies andelen innvandrere ved undersøkelsen var akseptabel. Rapporten peker på at man ved en lav svarandel ikke må bryte ned respondentene i for mange undergrupper og analyser. Dette svekker igjen validiteten til undersøkelsen. Av 269 respondenter svarte kun 36 at de hadde en annen opprinnelse enn Norge<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Se kapittel. 4.2

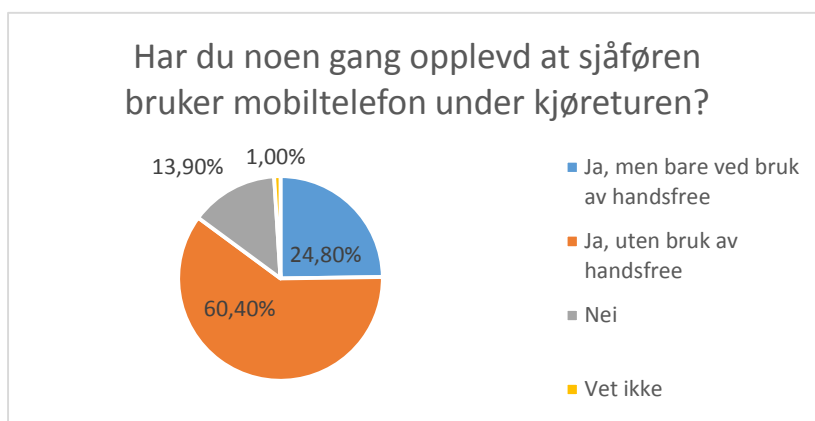
## 4.0 Analyse av data

Denne delen av rapporten tar sikte på å presentere et sammendrag og innblikk i et relativt omfattende datamateriale. Dataene er hentet fra to spørreundersøkelser rettet mot sjåførere og løyvehavere. Den første undersøkelsen (forundersøkelsen) består av data hentet fra 101 passasjerer på Trondheim Lufthavn Værnes (Se kapittel 4.1) Hovedundersøkelsen består av 269 respondenter med en gjennomsnittsalder på 43 år og med 92,6 prosent menn. På grunn av overvekten av menn, så deler vi ikke opp de videre analysene på kjønn. Det naturlige vil være å dele hovedundersøkelsen inn i kapitler etter de ulike emner som spørreundersøkelsen er delt opp i. Undersøkelsen kan deles opp i karakteristikk knyttet til respondenten, atferd i trafikken og opplæring.

Når man så skal analysere undersøkelsen er det viktig å ta hensyn til enkelte faktorer. Det viser seg ofte vanskelig å nå et representativt utvalg av gruppen man undersøker. Årsaken til dette kan forklares med at det ofte er vanskelig å nå folk som besitter svake/dårlige språkkunnskaper, og som kanskje er negativt innstilt til samfunnet. Dette gjør at man kanskje kun når de mest ressurssterke.

### 4.1 Brukerundersøkelse vedrørende taxitjenester

Forundersøkelsen bestod av et utvalg på 101 respondenter. Vi stilte blant annet følgende spørsmål til kundene: *Har du noen gang følt deg redd i en taxi på grunn av atferden til sjåføren i trafikken?* Av svarene svarte 47,5 prosent ja og 50,5 prosent nei. Det ble på forhånd spesifisert at spørsmålet kun tok for seg taxiturer foretatt i Norge. I tillegg valgte vi å se litt på



**Figur 3: Mobiltelefonbruk i taxi**

trengs bedre opplæring innenfor bransjen. Målet for denne opplæringen må være å få endret

bruken av handsfree. Her viste det seg jf. figur 3 at det store flertallet hadde opplevd at sjåførene brukte mobiltelefon uten handsfree. Dette sammen med opplevelsen av at kundene har følt seg redde er med å styrke påstanden om at det

de normer som ligger til grunn for den individuelle atferd, slik sosialpsykologien har befattet seg med, og slik som teorien om planlagt atferd beskriver det.

## 4.2 Karakteristikk

Undersøkelsen vedrørende atferd i trafikken blant taxisjåfører ble utført både ute i feltet blant sjåfører i Nord-Trøndelag og delt ut elektronisk via taxisentraler. Utvalget bestod av 269 respondenter som alle svarte på mellom en til fire testledd. Av respondentene var *7,4 prosent kvinner og 92,6 prosent menn*. Dette stemmer bra med tall fra sentraler rundt om i Norge som blant annet Bergen taxi som har en andel kvinner på 12 prosent (Kragh, 2007). Den særlige utsatte aldersgruppen i trafikken, nemlig de mellom 20 og 25 år hadde en svarandel på 8,9 prosent. Gjennomsnittlig alder blant respondentene lå på 43 år. Et overveldende flertall, 86,6 prosent, svarte at de kom fra Norge, mens Afrika, Asia og Midtøsten stod for 12,4 prosent av svarene. Andelen innvandrere i taxinæringen vil i stor grad påvirkes av antall innvandrere som bor i de aktuelle områdene, mens andel innvandrere i Oslo i 2011 lå på 28 prosent, var den kun 1,1 prosent i Nord-Trøndelag. (Stambøl, 2013) Dette viste seg ved at andelen respondenter fra Asia og Midtøsten med løyvetilknytning Oslo lå på 20 prosent, godt over gjennomsnittet for hele landet.

Det finnes ingen undersøkelser som på en god måte tar for seg andelen innvandrere som kjører taxi i Norge under ett, men det er å anta at andelene innvandrere som deltok på undersøkelsen er lavere enn det reelle antall innvandrere som kjører taxi i Norge. Dette kan forklares med de nevnte faktorer fra kapittel 3.4 hvor vi har tatt for oss faktorer som er med på å begrense innvandrers deltakelse på spørreundersøkelser. IMDIs rapport (2010) peker på ulike faktorer som kan føre til en lavere deltakelse blant innvandrere. Ulike faktorer i tillegg til de nevnt i kapittel 3.4 kan være språkproblemer og tillitt til institusjoner slik som Høgskolen i Nord-Trøndelag. Alt dette er faktorer som er med på å bidra til en lavere svarandel hos innvandrere. Det er også viktig å ta hensyn til at ved få respondenter må man passe seg for å krysse svarene flere ganger, det vil si at man bryter ned svarene og deler opp respondentene i for mange undergrupper<sup>6</sup> (IMDI, 2010).

---

<sup>6</sup> Se kapittel. 3.4



### 4.3 Sjåførens atferd i trafikken

Undersøkelsen vi selv utførte blant kunder på Værnes flyplass viste at over 47 prosent har følt seg redde i taxien grunnet sjåførens atferd. 38 prosent av kundene mente det var greit å ligge 10-20 km/t over fartsgrensen, samtidig som 51 prosent av sjåførene mente det var greit. Det viser altså at sjåførene har en høyere andel som synes det er greit å ligge over fartsgrensen. Noe som videre viser et behov for en holdningsendring blant sjåførene.

**Tabell 1: Påstander vedrørende atferd i trafikken. Alle tall i prosent**

	Ja	Nei	Nei, men har gyldig fritak	Vet ikke	
<b>Bruker du sikkerhetsbelte på jobb?</b>	<b>92,6</b>	<b>1,1</b>	<b>1,5</b>	<b>4,8</b>	
	Alltid	I det stor og hele ja	Av og til	Sjelden	Aldri
<b>Overholder du fartsgrensene når du er på jobb?</b>	<b>5,2</b>	<b>77,7</b>	<b>13,4</b>	<b>2,6</b>	<b>1,1</b>

**Merk av for de påstandene som passer deg best angående atferd i trafikken**

Ønske om lavt forbruk av drivstoff er med på å avgjøre min kjøreatferd	<b>41,3</b>
Jeg gir på ekstra for da kommer jeg raskere frem	<b>8,2</b>
Jeg kjører aggressivt ettersom jeg da kommer raskere frem	<b>2,6</b>
At kunden opplever en så behagelig kjøretur som mulig er med på å avgjøre min atferd i trafikken	<b>92,9</b>
Jeg ønsker ved min atferd i trafikken å ta hensyn til miljøet så langt det lar seg gjøre	<b>27,1</b>
Jeg ønsker ved min atferd i trafikken å begrense slitasjen på bilen	<b>47,6</b>
Ingen av påstandene passer meg	<b>1,1</b>

**Nedenfor er det listet opp flere påstander angående hvorfor man kjører for fort. Kryss av for de du mener passer best til deg**

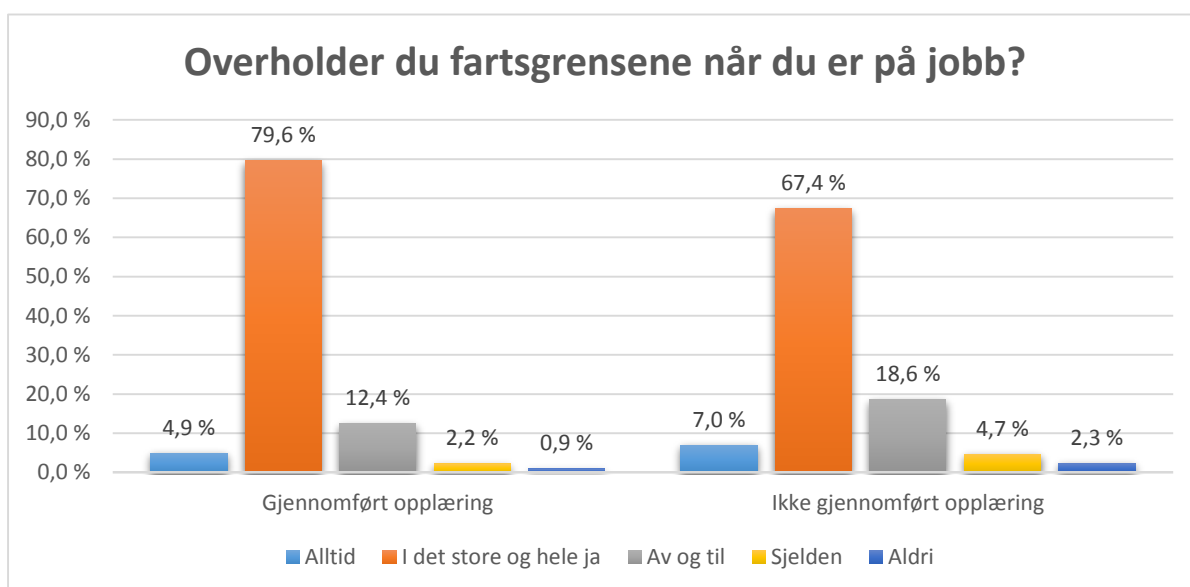
Jo raskere jeg kommer meg inn i sonen, jo lavere koeffisient får jeg	<b>28,1</b>
Bruker jeg kort tid på turen tjener jeg mer penger	<b>7,9</b>
Jo raskere jeg blir ledig, jo raskere får jeg tur	<b>19,8</b>
Det er en tur i sonen som jeg er på vei til, så da gir jeg på litt for å rekke den	<b>36,4</b>
At kunden får bilen raskt er viktigere enn å alltid følge fartsgrensene	<b>15,0</b>
Ingen av påstandene passer meg	<b>44,3</b>

Over 10 prosent svarte at de kjører aggressivt eller gir på ekstra for å komme raskere frem. Samtidig svarte over 15 prosent at de bare av og til og sjelden overholder fartsgrensene. Tallet kan indikere at det finnes behov for en atferdsendring blant enkelte sjåførere. Av de som kjører for fort svarte hele 28,1 prosent at de gjorde det for å komme raskere inn i sonen. Hele 36,4 prosent svarte at de kjørte for fort for å rekke en tur i sonen de var på vei til. 19,8 prosent svarte at de kjørte fort fordi de da blir raskere ledig og raskere får tur. Alle tallene er jamført tabell 1. Disse tallene viser at de som kjører fort, gjør det i stor grad for å oppnå større

fortjeneste. Det kan derfor se ut som om at ønsket om mest mulig profitt er med på å styre atferden til sjåførene.

## 4.4 Opplæring

Hvis vi ser litt mer på behovet for opplæring ser vi at 84 prosent av respondentene hadde gjennomført opplæring, mens 16 prosent ikke hadde det. Dette viser at det jevnt over er mange sentraler som gjennomfører opplæring av sjåførene sine. Samtidig er det viktig å se på kvaliteten av den opplæringen de får og hva den inneholder. Ser vi derimot på holdninger angående fartsgrenser, ser vi at de uten opplæring jevnt over er dårligere til å overholde fartsgrensene (Figur 4).



**Figur 4: Hele landet**

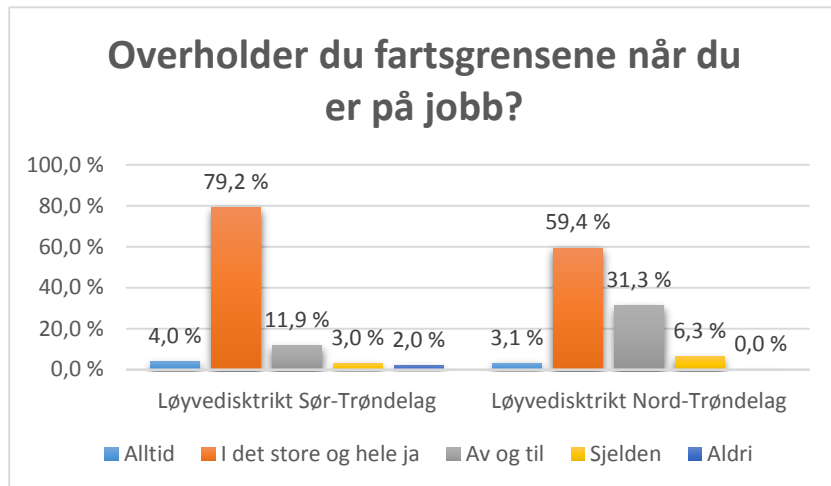
Figur 4 viser jevnt over at de med utdanning er flinkere til å overholde fartsgrensene. Dette kan tyde på at opplæring har en effekt på holdningen til fartsgrenser.

For å studere dette til nærmere har vi valgt å se på to fylker hvor forskjellen i andelen som har gjennomført opplæring er til dels veldig stor. Hvis en ser spesifikt på forskjellene mellom Nord- og Sør-Trøndelag ser en at kun 50 prosent av respondentene fra Nord-Trøndelag hadde gjennomført obligatorisk opplæring gjennom sentralen, mens det samme tallet for Sør-Trøndelag var på 96 prosent. Ut i fra teorien til Piaget angående læring er det å anta at man ved akkomodasjon vil oppnå en større endring. Spørsmålet vi må stille oss da er om opplæringen sjåførene fra Sør-Trøndelag har gjennomgått, har bidratt til å endre etablerte

kunnskapsstrukturer, forståelsesmåter, bevegelsesmønstre eller handlingspotensialer. Dette vil vi komme tilbake til under diskusjonen.

Vi vet også jf. figur 5 at sjåførene i Sør-Trøndelag jevnt over er flinkere til å overholde fartsgrensene. Vi ser at sjåførene fra Nord-Trøndelag i mye større grad bare av og til velger å

følge fartsgrensene. Av sjåførene i Nord-Trøndelag svarte så 65,6 prosent at det var greit å ligge 10-20 km over fartsgrensen. I Sør-Trøndelag var det samme tallet 49,5 prosent. En mulig feilfaktor kan her



være at mange av **Figur 5: Overholdelse av fartsgrenser fordelt på Nord- og Sør-Trøndelag** sjåførene i Sør-Trøndelag i stor grad kjører i bymiljø. Her har man kanskje ikke de samme mulighetene til å bryte fartsgrensene slik man har på landeveien i Nord-Trøndelag. Etter samtaler med opplæringsansvarlig i Trøndertaxi, Wenche Lise Ratejczak, vet vi også at opptakskravene for å bli sjåfør hos Trøndertaxi er høyere enn hos tilsvarende firmaer i samme størrelsesorden. Det er å anta at flesteparten av respondentene fra Sør-Trøndelag kom fra nettopp Trøndertaxi da det var det firmaet vi fikk mest positiv respons hos.

Av de 84 prosentene som gjennomgikk opplæring gjennom sentralen svarte hele 78,8 prosent at opplæringen var knyttet opp mot oppførsel og atferd i trafikken. Av disse igjen var det et bredt spekter av emner som ble gjennomgått. Vi ser av tabell 2 at flertallet gjennomgikk opplæring i økonomisk og miljøvennlig kjøring samt behagelig kjøreteknikk.

**Tabell 2: Temaer under opplæring**

	Økonomisk / miljøvennlig kjøring	Behagelig kjøreteknikk	Presis kjøreteknikk	Konsekvenser vedrørende brudd på veitrafikkloven	Annet
Hva gikk denne opplæringen ut på?	71,8	76,8	23,7	40,1	21,5
	Teoretisk		Praktisk		Begge deler
Var opplæringen teoretisk eller praktisk anlagt?	51,7		1,1		46,6

#### 4.4.1 Etterutdanning

Stadig flere bedrifter fokuserer i dagens samfunn på etterutdanning av sine ansatte. Det samme gjelder også for taxibransjen. Vi ser av tabell 3 at dette også er tilfellet innenfor taxibransjen. Av de spurte svarer 57,2 prosent at de har gjennomgått etterutdanning. En stor andel av disse har gjennomgått utdanning som tar for seg miljøvennlig og økonomisk kjøring. Igjen kan kanskje ønske om profitt være en medvirkende årsak til at man sender ansatte på kurs.

**Tabell 3: Etterutdanning**

	Ja	Nei	Vet ikke
<b>Har du i jobbsammenheng deltatt på etterutdanning / kurs som har som formål å forbedre kjøreatferden blant taxisjåfører?</b>	<b>57,2</b>	<b>40,9</b>	<b>1,9</b>
<b>Hva gikk opplæringen ut på?</b>			
Glattkjøring			<b>5,2</b>
Økonomisk/miljøvennlig			<b>76,5</b>
Presis kjøreteknikk			<b>15,0</b>
Behagelig kjøreteknikk			<b>39,9</b>
Annet			<b>19,0</b>

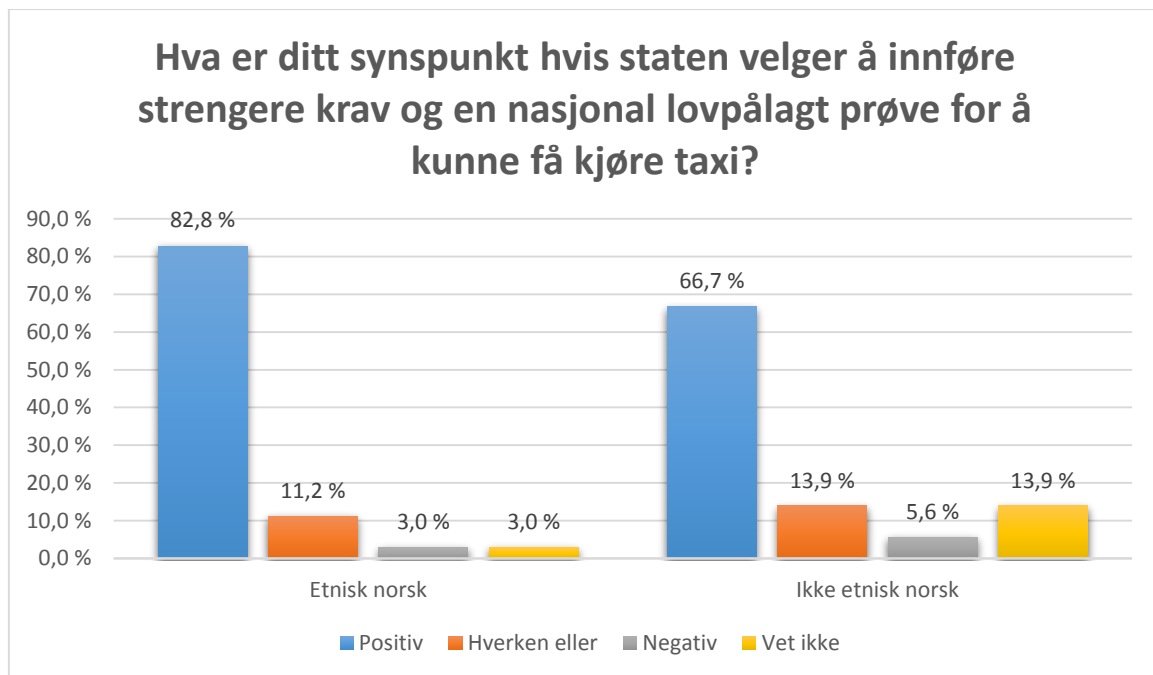
#### 4.5 Hvordan ser framtiden ut?

I Norges taxiforbunds blad nr. 7 i 2013 så er det fremmet et forslag om at Vegdirektoratet skal arbeide mot en obligatorisk utdanning av sjåfører. Siden Samferdselsdepartementet har sagt nei, så har Vegdirektoratet blitt invitert til å kunne se på muligheten for å kunne forankre dette i Vegtrafikklovgivningen, som et tiltak for trafikksikring. Forslaget går ut på å ha en utdanning delt opp i fem moduler, der den første modulen går på lovverk, forståelse og løsning i konflikt- og stressituasjoner. Modul to går på HMS, mens modul tre går på det som inngår i sjåførens atferd i trafikken, det handler om kjøretøy teknikk og sikring i bil. Den fjerde er rettet mot driften av taxi i forhold til marked og sentral. Den siste modulen som er modul fem handler om forholdet til kunden, personlig fremtreden og service (Taxi, 2013, s. 8).

I henhold til figur 6 ser vi at det fremkommer forskjeller mellom etnisk norske respondenter og ikke etnisk norske respondenter. Forskjellen er ikke stor, men den utgjør en forskjell som kan gi en tendens til mer negativitet blant de ikke etnisk norske. Man ser av figur 6 at 82,8 prosent av de etnisk norske sjåførene stiller seg positive til obligatorisk opplæring, mens kun

66,7 prosent av de ikke etnisk norske stiller seg positivt. Ser vi grafene for de som innehar påstanden positiv og hverken eller under ett, er det for de etnisk norske 94 prosent som sier seg enig i disse påstandene. Det samme tallet for de ikke etnisk norske sjåførene er 80.6 prosent.

Vi ser også at forskjellene under påstanden vet ikke er stor. Hele 13,9 prosent av de ikke etnisk norske sjåførene svarte vet ikke. Årsaken til at gruppen vet ikke er så stor kan vise seg vanskelig å konkret stadfeste, men det er å anta at årsakene påpekt i IMDIs rapport (2010) delvis kan forklare den høye svarprosenten<sup>7</sup>.



**Figur 6**

<sup>7</sup> Se kapittel. 3.4

## 5.0 Drøftelse

---

I denne delen av rapporten skal teori og data sammenlignes og settes opp mot hverandre. Er det overensstemmelse mellom teorien og dataene som kom frem i undersøkelsen? Og hvilke hovedfunn ble gjort? Temaer som vil bli tatt opp blir derfor teorien om planlagt atferd, holdninger, subjektive normer, og refleksjon. Følgelig må vi videre se på problemstillingen for å nå drøftingsdelens mål om å belyse problemstillingen. Problemstillingen tar opp følgende spørsmål: «*Hva skal til for å påvirke taxisjåførens atferd i trafikken*» med underspørsmålet «*En studie i bruk av pedagogiske virkemidler ovenfor taxinæringen*».

Skal holdningene endres og atferden bedres må man se på hvordan opplæringen er lagt opp. Undersøkelsene<sup>8</sup> viser at opplæring kan ha en effekt på atferden i trafikken. Fishbein og Ajzens teori angående planlagt atferd<sup>9</sup> viser at atferden styres av subjektive normer og personlige holdninger. Skal man derfor se en endring i atferden er man avhengig av å endre folks holdninger og de subjektive normene. For at å endre holdningene så må vi bevege oss over til Piagets læringsteori og teorier angående normer. Gjennom akkomodativ læring<sup>10</sup> vil man være i stand til å endre de bakenforliggende skjemaer som ligger til grunn for vår oppfattelse av omgivelsene rundt oss. Individet må altså ta til seg ny læring og kunnskapsstrukturer som er med på å forme individets eksisterende tenkning.

### 5.1 Atferd i trafikken

Atferd i trafikken er ikke noe som kan læres over natten. Å ha godt utviklet kompetanse er viktig for å lykkes i trafikken, og kravet som stilles til at sjåfører samarbeider og tar hensyn er store. En er ikke født som god sjåfør, det er noe som skjer gjennom et langt livsløp. Kompetansen er noe som må læres gjennom erfaringer, forståelse og imitasjon.

Flere faktorer er med på å påvirke hvordan atferden til sjåføren formes. Gjennom moralsk oppdragelse eller sosial påvirkning kan man påvirke utvist atferd med. Forskning viser at ungdom arver atferden til foreldrene (Bianchi & Summala, 2004). Denne atferden kan komme

---

<sup>8</sup> Figur 4

<sup>9</sup>Se Kapittel 2.2.1

<sup>10</sup> Se kapittel 2.4.1

fra foreldre eller andre sosiale påvirkningsfaktorer. Derfor er det viktig at man ideelt sett starter tidlig med å vise god atferd i trafikken ovenfor sine barn.

Teorien om planlagt atferd sier at en handling har større sjanse for å bli utført hvis den gagnar individet. En kan se for seg en situasjon hvor taxisjåføren har en mulighet til å forbedre inntjeningen sin. En stor andel av de som svarte at de kjørte for fort gjorde det nettopp fordi de så en mulighet for å tjene mer penger (jf. tabell 1).

- Taxisjåføren ser på sitt taksameter at det befinner seg en tur i en sone ikke langt unna der han befinner seg.
- Først har sjåføren kontroll på situasjonen. Han har planer om å forlytte seg til sonen der turen befinner seg.
- Han har ingen intensjoner om å kjøre for fort
- Han ser så at det er andre biler i området, som han selv tror også har sett turen og ser at han også er i nærheten.
- Ved hjelp av psykologisk påvirkning fra andre biler han ser på taksameteret, endrer han så atferden fra det han opprinnelig hadde tenkt å gjøre. Dette fører til at han bryter fartsgrensen for å være første mann inn i sone og for å få turen og øke fortjenesten sin.

Vi ser at handlingen har større sjanse for å bli utført hvis det gagnar sjåføren. I vårt tilfelle vil sjåføren tjene mer penger der og da, og han vil kanskje i tillegg oppnå status ved at han kan skryte av hvor mye han har innkjørt en kveld. Fishbein og Ajzen sier at det som avgjør om en bestemt handling utføres eller hindres avgjøres av aktørens intensjoner med handlingen. Individet setter altså det å bryte trafikkreglene opp mot det å tjene mer penger. Det å bryte med trafikkreglene kan altså sees på å ikke føre til noe negativt i denne situasjonen. Sjåføren kan kanskje ha en holdning som tilsier at det å er negativt å kjøre for fort, men velger å gjøre det uansett. Det oppstår da kognitiv dissonans.

Når en ser på holdninger i taxiyrket så handler det om å ha gode holdninger når det kommer til bilkjøring og atferd i trafikken. Med gode holdninger så menes det å ha egenskapen til å være positiv ovenfor handlinger, verdier og meninger, noe som i taxiyrket kan være vanskelig til tider, da det kan være et jag etter profitt. Hvis man ser tilbake på undersøkelsen rettet mot taxisjåførere, så hadde den en del spørsmål rundt akkurat dette med holdninger rettet mot trafikkreglene. Ut ifra svarene så man at av de som kjørte for fort, gjorde et flertall dette fordi

de mente det ville gi dem større fortjeneste. Hvorfor er fortjenesten så viktig for en taxisjåfør? Jo, en taxisjåfør har kun provisjonslønn, noe som gjør at han/hun tjener kun en prosent av det som blir kjørt inn, og er det rolige tider så kan timelønnen bli svært lav.

Vi kom med følgende påstand når det gjaldt atferd i trafikken: *”At kunden opplever en så behagelig kjøretur som mulig er med på å avgjøre min atferd i trafikken.”* På denne påstanden svarte 92,9 prosent at dette passet de, men hvorfor sier da 47,5 prosent av taxikundene at de har følt seg redd i en taxi på grunn av sjåførens atferd i trafikken da? Som La Piere (jf. Kapittel 2.2) sin undersøkelse viste, svarer ikke alltid holdningene til atferden. Er det kun ønske om fremstå med en god holdning som gjør at 92,9 prosent svarte bekreftende på at kundens opplevelse var avgjørende for atferden? Det kan derfor påstå at det ikke er noen korrelasjon mellom det kundene svarte og det sjåførene selv svarte. Forklaringen kan kanskje ligge i at sjåførene innehar gode holdninger, men at gevinsten ved å kjøre for fort eller presse seg frem overkjører holdningene.

Den atferdsmessige delen innenfor holdninger er den som uttrykkes gjennom våre handlinger. Det er altså denne delen man bør fokusere på under opplæringen. Men det kan være vanskelig å endre en holdning man har hatt over lengre tid, og det krever mye av den enkelte for å få dette til. Sammen med holdningene må også de subjektive normene endres. Samtidig er det viktig at sjåføren opplever en form for personlig mestringsfølelse.

Vi spurte om det var etterutdanninger innad i de forskjellige taxisentralene, og hva denne utdanningen gikk ut på. Hele 76,5 prosent av de som hadde hatt etterutdanning svarte at de hadde hatt kurs om økonomisk og miljøvennlig kjøring. Økonomisk og miljøvennlig kjøring handler også om holdninger, det handler om holdninger til miljøet og til økonomi, og hvis en får til dette med miljøvennlig kjøring så vil også farten settes ned samtidig som en vil få en mer behagelig kjøretur. Kanskje kan det fokuseres mer på dette under etterutdanningen og også under selve opplæringen?

## **5.2 Opplæring**

Gjennom spørreundersøkelsen kom det også fram at opplæring kunne være en faktor som påvirket atferd i trafikken. Ettersom det blant taxisjåførere handler om godt voksne mennesker vil det ikke være naturlig å få til en endring av atferd gjennom oppvekst. Det vesentlige vil



være å få til en endring gjennom etterutdanning, eller opplæring før sjåføren starter i yrket. Så hvordan kan vi forme atferden slik at den svarer til det man kan forvente av en taxisjåfør?

I vår undersøkelse så hadde 84 prosent av respondentene gjennomført opplæring, mens de resterende 16 prosentene ikke hadde det. Hvis man ser på Figur 5 så ser man at sjåførere fra Sør-Trøndelag har en større tilbøyelighet mot å følge fartsgrensene enn sjåførere fra Nord-Trøndelag. Samtidig så vi under kapittel 4.4 at det var 96 prosent av sjåførene i Sør-Trøndelag som hadde gjennomført opplæring. Tendensen viser da at det ved hjelp av opplæring skal være mulig å endre atferden i trafikken.

Har opplæringen i Sør-Trøndelag bidratt til bedre holdninger og bedre kunnskaper om trafiksikkerhet? Opplæringen i Trondheim er delt inn i flere deler, der den første delen inneholder en kjøretest hos en trafikkskole. Her skal sjåførene gjennom en kjøretest der trafikklæreren ser på kjøreferdighetene samt språkkunnskaper og kommunikasjon. Andre elementer de må gjennom er taksameter, HMS og førstehjelp. Når vi ser på fremtiden i kapittel 4.5 så ser vi også at Vegdirektoratet sammen med Norges Taxiforbund jobber med et forslag om en slik utdanning for å bedre trafiksikkerheten. Flere av de modulene som inngår i denne utdanningen er allerede etablert hos enkelte sentraler<sup>11</sup>. En kan lure på om dette fungerer, men undersøkelsene som ble utført viser jo at det muligens kan ha en effekt.

Skulle det ha vært slik ved alle landets taxisentraler? Vegdirektoratet ønsker i hvert fall denne modellen, fordi det kan gjøre at holdningene og atferden til taxisjåførere kan bli bedre og mer trafiksikker. Det som er negativt med en slik modell kan være at det er kostbart for små bedrifter. I Sør-Trøndelag kjører de kurs flere ganger i året og har en stor masse med folk som ønsker å bli taxisjåførere, mens i Nord-Trøndelag markedet for taxi er mindre, og sentralene også er mindre, vil de kanskje ikke kunne fylle kursene noe som vil føre til en høyere kostnad per deltaker.

Uansett kostnad per deltaker bør all opplæring fokusere på de tre elementene i Illeris sin læringstrekant<sup>12</sup>, i særlig grad bør det kanskje fokuseres på drivkraftdimensjonen som

---

<sup>11</sup> Kapittel 4.4

<sup>12</sup> Kapittel 2.4

omfatter motivasjon, følelser og vilje, og som gjør at vi gjennom nysgjerrighet, udekte behov eller usikkerhet fører til at vi oppsøker ny kunnskap og forståelse.

### **5.2.1 Refleksjon**

Under opplæringen er det viktig at man legger til rette for refleksjon. Ved å la deltakerne selv få reflektere over den læringen de oppnår, kan de selv i større grad forstå meningen med det de lærer. I tillegg må læring sees på som en måte å tilegne seg kunnskap og informasjon angående den kulturen og samfunnsmessige sammenhengen man er en del av (Illeris, 2012). Opplæringen bør derfor i større grad vinkles opp mot den praksis som taxisjåførene er en del av. Samtidig bør de få tid til å reflektere over siden valg f. eks i trafikken i samråd med fagpersoner. Under refleksjon er det viktig at man oppnår en ønsket refleksjon og at ikke utfallet blir at deltakerne ender opp med holdninger og atferd som var dårligere enn før de startet.

## 6.0 Konklusjon

---

Rapporten er basert på følgende problemstillingen:

*Hva skal til for å påvirke taxisjåførens atferd i trafikken?*

- *En studie i bruk av pedagogiske virkemidler ovenfor taxinæringen*

Finnes det et behov for en bedre opplæring? Undersøkelsen som ble utført i forkant av denne rapporten viser nettopp behovet for opplæring. Hele 47,5 prosent av de respondentene svarte at de har følt seg redde i en taxi grunnet atferden til sjåføren. I tillegg viser undersøkelsen til Forbrukerrådet gjorde i forbindelse med Taxikonferansen 26, november 2013 noe av det samme; hele 4 av 10 svarte i undersøkelsen at de var misfornøyde med servicenivået. Skal servicen bli bedre må det lovpålagte krav til for at alle skal innrette seg. Slik det er i dag er det opp til sentralene om de vil innføre opplæring. Ofte er sentralene små og de vil ikke være i stand til å arrangere en kvalitativ bra utdanning.

Først må rammene for opplæringen legges, så kan man gå inn på hva den eventuelt skal inneholde. Allerede i dag ser man at opplæring har en liten effekt på atferden i trafikken, men når sjåfører bare har provisjonslønn, overveier ofte gevinsten ved å kjøre for fort holdningene, og det oppstår en form for kognitiv dissonans. Det er ikke gitt at alle sjåførene som bryter trafikkreglene gjør det fordi de alene har dårlige holdninger.

Det er derfor viktig ved en eventuell statlig lovpålagt opplæring at man i større grad fokuserer på holdninger og atferd gjennom refleksjon, samtidig som man må fokusere på gevinsten ved å kjøre for fort. Fjerner man holdningene om at man tjener mer ved å kjøre fort vil kanskje også atferden endres. Dette kan gjøres gjennom opplæring og refleksjon hos den enkelte sjåfør, men man kan også tenkte seg at man ved å øke inntjeningen per sjåfør vil oppnå sjåfører som i større grad tar det rolig. I denne rapporten har en derimot valgt å se på opplæringen, og det samlede målet må bli å få til en omstrukturering av allerede etablerte mentale skjemaer, for å endre blant annet forståelsesmåter, bevegelsesmønstre og handlingspotensialer.

Tar man høyde for Teorien om planlagt atferd, akkomodativ læring, endring av allerede etablerte kunnskapsskjemaer, Illeris sin læringstrekant og refleksjon bør man i stor grad greie

å endre atferden til sjåførene. For det er faktisk ikke sånn at flertallet bryter trafikkreglene i dagens taxibransje, hvor inntjeningen per sjåfør har en påvirkning på atferden (jf. Tabell 1).

## Kilder

---

- Ajzen, I., & Fishbein, M. (2005). *The Influence of Attitudes on Behavior* (The handbook of attitudes). Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Bianchi, A., & Summala, H. (2004). The “genetics” of driving behavior: parents’ driving style predicts their children’s driving style. *Accident Analysis & Prevention*, 36(4), 655-659. doi: [http://dx.doi.org/10.1016/S0001-4575\(03\)00087-3](http://dx.doi.org/10.1016/S0001-4575(03)00087-3)
- Dalland, O. (2012). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Festinger, L. (1962). *A Theory of Cognitive Dissonance*: Stanford University Press.
- Glanz, K., Rimer, B. K., & Viswanath, K. (2008). *Health Behavior and Health Education: Theory, Research, and Practice*: Wiley.
- Glein, J. O., & Lødemel, S. (2007). *Trafikkdidaktikk*. Bekkestua: NKI forl.
- Haldorsen, I., & Munch-Olsen, Y. (2011). *Høyrisikogrupper i vegtrafikken: samlereport*. Oslo: Statens vegvesen.
- Håkonsen, K. M. (2009). *Innføring i psykologi*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- Håndbok 252. (2013). *Læreplan Førerkort klasse B, B kode 96 og BE*. Oslo: Statens Vegvesen.
- Illeris, K. (2012). *Læring*. Oslo: Gyldendal akademisk.
- IMDI. (2010). *Veileder i brukerundersøkelser når innvandrere er brukere*. (IMDI Rapport). Lastet ned fra: [http://www.imdi.no/Documents/Laaringsressurser/Veileder\\_brukerundersokelser\\_net.pdf](http://www.imdi.no/Documents/Laaringsressurser/Veileder_brukerundersokelser_net.pdf)
- Imsen, G. (2005). *Elevenes verden: innføring i pedagogisk psykologi*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Kragh, E. (2007, 28.09). Vil ha kvinnelige taxi-sjåførere, *Bergensavisen*, p. 1. Lastet ned fra: <http://www.ba.no/nyheter/article3023286.ece>
- Kruuse, E. (2003). *Kvalitative forskningsmetoder: i psykologi og beslægtede fag*. København: Dansk Psykologisk Forlag.
- Mæland, J. G. (2010). *Forebyggende helsearbeid: folkehelsearbeid i teori og praksis*. Oslo: Universitetsforl.

Pedersen, J., Aabakken, J., & Oppedal, J. (2013). TAXIUTREDNING, Høring om taxi markedet på konkurranseutsatte steder i Norge 2013. Lastet ned fra:

[http://www.forbrukerradet.no/\\_attachment/1146400/binary/18470](http://www.forbrukerradet.no/_attachment/1146400/binary/18470)

Stambøl, L. S. (2013). *Bosettings- og flyttemønster blant innvandrere og deres norskfødte barn*. Vol. 46/2013. (Rapporter). Lastet, fra: [https://www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/\\_attachment/143636?\\_ts=141db3199f8](https://www.ssb.no/befolkning/artikler-og-publikasjoner/_attachment/143636?_ts=141db3199f8)

Taxi. (2013). Forslag om felles sjåførutdanning. *Taxi*, 7, 8.

Teigen, K. H. (2012). Holdning. *Store Norske Leksikon* Lastet, fra <http://snl.no/holdning>

Vegtrafikkloven. (1965). Lov om vegtrafikk Lastet

Woolfolk, A. E. (2004). *Pedagogisk psykologi*. Trondheim: Tapir akademisk forl.

**Personlig kommunikasjon:**

Wenche Lise Ratejczak, Opplæringsansvarlig, Trøndertaxi, Trondheim, (14.11.2013)

## Vedlegg

---

### Vedlegg 1: Spørreundersøkelse angående atferd blant taxisjåfører

**1. Hvor ofte benytter du taxi?**

- 5 eller flere ganger i uken
- 1 til 4 ganger i uken
- 1 til 2 ganger i måneden
- Mindre enn en gang i måneden
- Vet ikke

**2. Har du noen gang følt deg redd i en taxi på grunn av atferden til sjåføren i trafikken?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**3. Har du noen gang opplevd at taksameteret drar fokuset til sjåføren bort fra veien under kjøring?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**4. Har du noen gang opplevd at sjåføren bruker mobiltelefon under kjøreturen?**

- Ja, men bare ved bruk av handsfree
- Ja, uten bruk av handsfree
- Nei
- Vet ikke

**5. Synes du det er greit at sjåføren ligger 10-20 km/t over fartsgrensen?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**De neste spørsmålene tar for seg turen du nettopp foretok**

**6. Brukte du bilbelte under kjøreturen?**

- Ja
- Nei

**7. Hvor behagelig opplevde du taxituren?**

- Meget behagelig
- Behagelig
- Ukomfortabel
- Meget ukomfortabel
- Vet ikke

**8. Følte du deg noen ganger redd under kjøreturen?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**9. Fikk du inntrykk av at sjåføren fulgte trafikkreglene?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**10. Hvordan opplevde du kjørestilen til sjåføren?**

- Aggressiv
- Passiv
- Både og
- Vet ikke



## **Vedlegg 2: Brev til sentraler med forespørsel om deltakelse på spørreundersøkelse**

Hei

Vi er 2 studenter fra Høgskolen i Nord-Trøndelag avd. for trafikklærerutdanningen som for tiden skriver en kandidatoppgave angående atferd i trafikken blant taxisjåførere. Vi har begge kjørt taxi på deltid i flere år. Vår problemstilling lyder som følger:

*Hva skal til for å påvirke taxisjåførens atferd i trafikken?*

*- En studie i bruk av pedagogiske virkemidler ovenfor taxinæringen.*

Undersøkelser vi selv har utført blant kunder på Trondheim lufthavn Værnes viser at så mange som 48 % av kundene har følt seg redde i en taxi grunnet atferden til sjåføren. Målet vårt med rapporten vil derfor være å se på hva som ligger til grunn for dette resultatet, og hva som skal til for å få endret atferden i en positiv retning.

Derfor har vi utarbeidet en spørreundersøkelse rettet mot sjåførere og løyvehavere, og vi lurte på om dere kunne være interessert i å hjelpe oss litt. Det vi ønsker er om dere kunne delt ut denne undersøkelsen til deres sjåførere og løyvehavere? Undersøkelsen tar ca. 3 til 4 minutter og er helt anonym, og besvares elektronisk. Det er helt frivillig å delta og all innsamlet data blir kun publisert i vår kandidatoppgave via Høgskolen i Nord-Trøndelag.

Vi legger ved link til spørreundersøkelsen, og håper dere har mulig til å dele denne til deres sjåførere og ansatte.

Ønsker dere å se gjennom spørsmålene først legger vi ved et dokument med alle spørsmål.

Vi vil igjen presisere at hele undersøkelsen er anonym, og det er ikke differensiert på sentral eller noen andre måter, som gjør at man kan sette sentralene opp mot hverandre.

Med vennlig hilsen

Malin Røros og Bernt Sebastian Vogel

## Vedlegg 3: Undersøkelse vedrørende opplæring av taxisjåfører

Hei

Tusen takk for at du tar deg tid til å svare på denne korte undersøkelsen angående opplæring og atferd i trafikken. Undersøkelsen tar bare noen få minutter og den er helt anonym. Den vil kun bli brukt og publisert gjennom Høgskolen i Nord-Trøndelag og vår kandidatoppgave.

Oppgaven vår har som mål å bedre servicen ovenfor brukere av taxi, og det vil være av stor betydning om du kunne satt av noen minutter til å svare på denne undersøkelsen.

### 1. Kjønn?

- Mann
- Kvinne

### 2. Hvor gammel er du?

- Velg alder

### 3. Hvor kommer du fra?

- Norge
- Vest-Europa, utenom Norge
- Øst-Europa
- Midt-Østen
- Afrika
- Asia
- Nord-Amerika
- Sør-Amerika
- Oseania

### 4. Hvor lenge har du bodd i Norge?

- 15 år eller mer
- 10 til 15 år
- 5 til 10 år
- 0 til 5 år

**5. Hvor mange år har du kjørt taxi?**

- Under 1 år
- 1 til 3 år
- 4 til 6 år
- 7 til 10 år
- 10 år eller mer
- Vet ikke

**6. Er du sjåfør eller løyvehaver?**

- Sjåfør
- Løyvehaver

**7. I hvilket fylke er drosjen du kjører tilknyttet?**

- Akershus
- Aust- Agder
- Buskerud
- Finnmark
- Hedemark
- Hordaland
- Møre og Romsdal
- Nord-Trøndelag
- Nordland
- Oppland
- Oslo
- Rogaland
- Sogn og Fjordane
- Sør-Trøndelag
- Telemark
- Troms
- Vest-Agder
- Vestfold
- Østfold

**8. Bruker du sikkerhetsbelte på jobb?**

- Ja
- Nei
- Nei, men har gyldig fritak
- Av og til

**9. Synes du det er greit å ligge 10-20 km/t over fartsgrensen?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**10. Hvilken påstand passer best til deg vedrørende bruk av mobiltelefon?**

- Bruker alltid handsfree
- Bruker som regel handsfree
- Bruker aldri handsfree

**11. Har du noen gang fått bot når du var på jobb som taxisjåfør på grunn av din atferd i trafikken?**

- 10 eller flere ganger
- 5 til 10 ganger
- 3-5 ganger
- 1 til 3 ganger
- Aldri

**12. Har du noen gang kjørt på rødt lys?**

- Ofte
- Av og til
- Det har forekommet
- Aldri

**13. Synes du at du som yrkessjåfør har et ekstra ansvar i å overholde trafikkreglene?**

- Ja
- Nei

**14. Synes du at det å følge trafikkreglene inngår som en del av kundeservicen ovenfor kunden?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**15. Overholder du fartsgrensene når du er på jobb?**

- Alltid
- I det store og hele ja
- Av og til
- Sjelden
- Aldri
- Vet ikke

**16. Merk av for de påstandene som passer deg best angående atferd i trafikken**

- Ønske om lavt forbruk av drivstoff er med på å avgjøre min kjøreatferd
- Jeg gir på ekstra for da kommer jeg raskere frem
- Jeg kjører aggressivt ettersom jeg da kommer raskere frem
- At kunden opplever en så behagelig kjøretur som mulig er med på å avgjøre min atferd i trafikken
- Jeg ønsker ved min atferd i trafikken å ta hensyn til miljøet så langt det lar seg gjøre
- Jeg ønsker ved min atferd i trafikken å begrense slitasjen på bilen
- Ingen av påstandene passer meg

**17. Endrer du kjørestil ut i fra om du har kunder i bilen eller ikke?**

- Nei, jeg kjører likt uansett
- Ja, jeg tar mer hensyn og er flinkere til å følge trafikkreglene
- Vet ikke

**18. Nedenfor er det listet opp flere påstander angående hvorfor man kjører for fort.**

Kryss av for de du mener passer best til deg.

- Jo raskere jeg kommer meg inn i sonen, jo lavere kønummer får jeg
- Bruker jeg kort tid på turen tjener jeg mer penger
- Jo raskere jeg blir ledig, jo raskere får jeg tur
- Det er en tur i sonen som jeg er på vei til, så da gir jeg på litt for å rekke den
- At kunden får bilen raskt er viktigere enn å alltid følge fartsgrensene
- Ingen av påstandene passer meg

**De neste spørsmålene omhandler opplæring innenfor taxibransjen**

**19. Gjennomgikk du opplæring gjennom taxisentralen før du startet å kjøre taxi?**

- Ja
- Nei

**20. Var noe av denne opplæringen rettet inn mot oppførsel og atferd i trafikken?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**21. Hva gikk denne opplæringen ut på? Flere svaralternativ er mulig. Ved annet vennligst spesifiser**

- Økonomisk / miljøvennlig kjøring
- Behagelig kjøreteknikk
- Presis kjøreteknikk
- Konsekvenser vedrørende brudd på veitrafikkloven
- Annet

**22. Var opplæringen teoretisk eller praktisk anlagt?**

- Teoretisk
- Praktisk
- Begge deler
- Vet ikke

**23. Føler du at opplæringen har vært med på å påvirke din atferd i trafikken?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**24. Har du i jobbsammenheng deltatt på etterutdanning / kurs som har som formål å forbedre kjøreatferden blant taxisjåfører?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**25. Hva gikk opplæringen ut på?**

- Glattkjøring
- Økonomisk / Miljøvennlig
- Presis kjøreteknikk
- Behagelig kjøreteknikk
- Annet

**26. Føler du at etterutdanningen / kurset har vært med på å forbedre din atferd i trafikken?**

- Ja
- Nei
- Vet ikke

**27. Hva er ditt synspunkt hvis sentralen du er tilknyttet velger å innføre obligatorisk opplæring?**

- Positivt
- Verken eller
- Negativt
- Vet ikke

**28. Hva er ditt synspunkt hvis staten velger å innføre strengere krav og en nasjonal lovpålagt prøve for å kunne få kjøre taxi?**

- Positivt
- Verken eller
- Negativt
- Vet ikke

**SAMTYKKE TIL HØGSKOLENS BRUK AV KANDIDAT-,  
BACHELOR- OG MASTEROPPGAVER**

Forfatter(e): BERNT SEBASTIAN VOGEL

MALIN RØROS

Norsk tittel: TAXISJÅFØRERS ATFERD I TRAFIKKEN

Engelsk tittel: TAXI DRIVER'S TRAFFIC BEHAVIOR

Studieprogram: TRAFIKKLÆRER, HØGSKOLEKANDIDATSTUDIUM

Emnekode og navn: TBL 251 KANDIDATOPPGAVE



Vi/jeg samtykker i at oppgaven kan publiseres på internett i fulltekst i Brage, HiNTs åpne arkiv



Vår/min oppgave inneholder taushetsbelagte opplysninger og må derfor ikke gjøres tilgjengelig for andre

Kan frigis fra: \_\_\_\_\_

Dato: 24/2-14

Bernt Vogel

underskrift

Malin Røros

underskrift

underskrift

underskrift