

Tillaga um úrbótavinnu við þjónustuferla Strætó bs.

Lagt er til að ráðast í úrbótavinnu þegar kemur að þjónustuferlum Strætó bs. með áherslu á notendamiðaða nálgun og þjónustuhönnun. Unnar verði viðeigandi greiningar á þjónustunni í þessu samhengi sem leiði til tillögu að nýrri þjónustustefnu ásamt aðgerðaráætlun, með það að markmiði að gera þjónustuna aðgengilegri, bæta upplifun farþega og auka notkun. Unnið verði með fram- og bakenda allrar þjónustu sem snertir farþegana, þ.m.t. upplifun farþega, viðmót og aksturslag bílstjóra, tíðni ferða, tímaáætlanir og skipulag, Klappið, gæðafarla, reglur sem gilda í vögnum, aðbúnað og aðra stefnumörkun eftir atvikum, auk upplýsingagjafar. Meðal úrbótatóla verði meðal annars:

Verkefni og markmið	Útfærsla og tímarammi
<ul style="list-style-type: none">Lifandi þjónustukannanir um borð í vögnum til að fá endurgjöf frá farþegum um gæði þjónustunnar. Tilgangurinn er að fylgjast með þróun á þjónustustigi og á hvaða sviðum sé þörf á umbótum hverju sinni svo hægt sé að veita framúrskarandi þjónustu.	Könnun með QR kóða sem er t.d. á sætisbökum í vögnunum. Hægt er að rýna þessar niðurstöður út frá ákveðnum leiðum, akstursaðilum og tímum dags. Strætó fengi aðgang að miðlægu kerfi til að fylgjast með niðurstöðum og þróun á milli tímabila. Gert er ráð fyrir að af stað með þessar mælingar í nóvember.
<ul style="list-style-type: none">Reglulegar hulduheimsóknir til að mæla raunveruleg gæði þjónustu og finna leiðir til umbóta.	Gert er ráð fyrir 4 til 5 heimsóknum á mánuði eða 48 til 60 heimsóknir á ári. Stefnt er að því að byrja á þessum heimsóknum í nóvember. Niðurstöður ú hulduheimsóknum er skilað í miðlægt kerfi jafnóðum og þær fara fram.
<ul style="list-style-type: none">Námskeið um þjónustumenningu fyrir starfsfólk.	Stefnt er að því að allir vagnstjórar hafi farið á þjónustunámskeið fyrir lok ársins 2025. Verið er að skoða hvaða leiðir og möguleikar eru í boði. Búið er að ráða vaktstjóra til starfa í akstursdeild sem munu styðja við framkvæmdina. Sótt verður um styrk fyrir öllum þessum námskeiðum.
<ul style="list-style-type: none">Endurskoðun gæðahandbókar með tilliti til þjónustupátta og verkferla.	Undirbúningur er hafinn með aðstoð Deloitte, stefnt er að því að vinnunni ljúki fyrir lok maí 2025.
<ul style="list-style-type: none">Heildstæð greining þar sem fyrirliggjandi efniviður er dreginn saman með frekari mati á einstaka þjónustupáttum eftir þörfum, tillaga að uppfærðri þjónustustefnu sem og aðgerðaráætlun.	Gert er ráð fyrir heildstæð greining muni taka nokkra mánuði. Stefnt er að því að greiningin verði klár á fyrsta ársfjórðungi 2025.

Greinargerð:

Strætó bs er þjónustufyrirtæki í almannaðjónustu og því er mikilvægt að stöðugt leita nýrra úrbótatækifæra, tileinka sér nýjustu aðferðir og nýta þá þekkingu sem sérfræðingar í þjónustuhönnun búa yfir. Regluleg yfirferð á starfseminni og þjónustunni tryggir að hún uppfylli hæstu gæðakröfur í þágu aukinnar notkunar og ánægju viðskiptavina.