

GÆÐI ÞJÓNUSTU STÝRIR ÁNÆGJU FARÞEGA

Gæði þjónustu sem Hópbílar og Hagvagnar sinna dags daglega hefur bein áhrif á ánægju þeirra sem nýta sér þjónustuna.

Þjónusta okkar snertir ýmsa þætti daglegs lífs. Við öllum nemendum grunnskóla á milli skóla og íþróttamannvirkja, öllum nemendum með sértækar þarfir, öllum nemendum frá frístundaheimilum í frístundaúrræði, öllum strætisvagnleiðum fyrir almenning, öllum starfsfólki í álveri Rio Tinto til og frá vinnu, öllum landsbyggðarleiðum fyrir Vega-gerðina auk verkefna sem tengjast aðkeyptum hópferðaakstri fyrir ýmsa aðila.

Fyrir rúmu ári síðan hófum við skipulagða gagnasöfnun á frammistöðu bílstjóra í öllum okkar akstri auk þess sem við söfnum gögnum um notkun bílaflorens. Gagnasöfnun vinnum við í samstarfi við danskt fyrirtæki, Traffitech, sem staðsett er rétt utan Álaborgar norðarlega á Jótlandi. Gagnasöfnun sem þessi gerir okkur kleift að greina aksturshegðun hvers bílstjóra fyrir sig auk samanburðar við aðra bílstjóra í sambærilegum akstri.

Meginhugmyndafræði slíkrar gagnasöfnunar er að fá bílstjóra til að gera sér grein fyrir upplifun farþega í akstri. Oft er talað um „mjúkan akstur“ í þessu tilviki enda er sérstaklega horft til þess hvernig aksturshegðun bílstjórans er í beygjum, þegar viðkomandi bremsar eða þegar tekið er af stað. Hver bílstjóri hefur þannig setið frammistöðusamtal með verkefnastjóra fyrirtækisins þar sem farið er vandlega yfir það sem vel ert gert og þá þætti sem mætti gera betur.

Með þessum hætti aukum við áreiðanleika þjónustunnar, öryggi um borð og þægindi farþega. Auk þessa eru notendur duglegir að senda okkur ábendingar um það sem betur má fara. Slíkar ábendingar fara í sérstakt ferli innan fyrirtækisins þar sem rýnt er til gagns.

Þá er ljúft og skylt að taka sérstaklega fram að bílstjórar okkar fá reglulega hrós fyrir sína þjónustu. Hrósinu er að sjálfsgöðu skilað til viðkomandi bílstjóra.



Í fréttabréfinu

Gæði þjónustu stýrir ánægju farþega..... 1

Pórey Anna Matthíasdóttir bílstjóri í viðtali 2-3

Aksturshegðun og tölfræðirýni fyrir janúar 2025 4

LYKILLINN ER AÐ ÞEKKJA HVERT BARN, FÆRNI ÞEIRRA OG TAKMARKANIR

ÞÓREY ANNA MATTHÍASDÓTTIR BÍLSTJÓRI

Hvernig kom það til að þú hófst að starfa hjá Hópílum?

Eftir nám í Háskólanum á Hólum þar sem ég lagði stund á nám í Ferðamálafræðum og Viðburðarstjórnun, sneri ég heim í Hafnarfjörð með spennandi hugmyndir um menningartengda ferðaþjónustu í bænum. Fannst upplagt að sækja vinnu sem hentaði mér vel búsetulega þannig að ég gæti nýtt tímann meðfram starfi mínu til þess að vinna að þeim hugmyndum sem ég hef um verkefni í ferðaþjónustu.

Hvað hafðirðu verið að starfa við áður?

Starfaði yfir þrjátíu ár í alþjóðafluginu, lengst af í flugrekstrar- og tæknisviðum. Meðfram störfum mínum í fluginu hef ég tekið að mér hin ýmsu trúnaðarstörf. Má þar nefna: Stjórnarformaður Ábyrgðarsjóðs launa í 7 ár, sæti í menningar- og ferðamálanefnd Hafnarfjarðar, umsjónarmaður ferðaþjónustu og leiðsagnar í Skálholti, varamaður í stjórn RÚV. sæti í stjórn Neytendasamtakanna ásamt fjölda ábyrgðarstarfa.

Nú hefur þú verið í svokölluðum sérdeildarakstri, út á hvað gengur hann og hverjar eru tengingar þínar og samskipti við þjónustuþega og stofnanir?

Í störfum mínum sem bílstjóri í sérdeildarakstri fyrir bæjarfélagið, hefur það verið einstaklega gefandi að fá innsýn og þekkingu í heim þeirra einstöku barna sem ég hef haft forréttindin að aðstoða.

Þar sem lykkillinn að velgengni í því starfi er að læra þekkja hvert barn, færni þeirra og takmarkanir, þá er ekki laust við að ég upplifi að ég eigi töluvert mikið í þessum einstöku börnum.

Það er oft talað um, að það þurfi heilt þorp til þess að ala upp barn. Þetta verður ljóslifandi fyrir manni, þegar góð samskipti við foreldra, deildarstjóra sérdeilda skólanna, vaktstjóra Hópíla og aðra starfsmenn sem þjónusta börnin tryggir gott umhverfi, skipulag og öryggi fyrir börnin.

Þú lætur af störfum um mánaðamótin janúar-febrúar. Hvað er eftirminnilegast úr starfinu fyrir Hópíla og hvað hefur jákvætt átt sér stað á síðustu misserum?

Það eftirminnilegasta úr starfinu eru ótal ferðir um Ísland og allskyns ævintýri með ferðamenn frá öllum heimshornum. Þessi ævintýri með ferðamenn frá Asíu, Evrópu, Bandaríkjunum, Indlandi, Mið-austurlöndum, Indónesíu o.fl. skilja eftir ógleymanlegar minningar og vináttu sem varir.

Allir ferðamenn sem ég hef unnið með, koma til Íslands til að hafa gaman, fræðast og upplifa land og þjóð. Þeir hafa góða sögu að segja eftir ferðina, hvort sem ég hef verið að vinna sem bílstjóri eða leiðsögumaður. Ég hef verið með gestabók í lengri ferðum, því stemmning og vinskapur myndast alltaf. Það yljár að fletta í þeirri gestabók og rifja upp ferðir og fólk. Sú staðreynd, að ég á fjölda heimboða út um allan heim eftir þessar ferðir, gerir svo framtíðina enn þá meira spennandi.

EITT STÓRT ÆVINTÝRI OG LÆRDÓMUR

Ekki má svo gleyma íslensku hópunum sem ég hef ekið, eða farið fyrir sem leiðsögumaður, en það hefur verið afskaplega skemmtileg og öðruvísi reynsla en ferðir með erlenda ferðamenn. Hópbíla árin hafa verið eitt stórt ævintýri og lærdómur.

Í starfi mínu fyrir Hópbíla hefur komið sér vel sú reynsla sem ég aflaði mér í alþjóðafluginu, þar sem ég starfaði með fólki frá tæplega 40 þjóðlöndum. Að umgangast allt þetta fólk með rætur í allskyns menningarheimum og trúarbrögðum, hefur gefið mér sterkt menningarlæsi og það hefur verið ómetanlegt í mínum störfum fyrir Hópbíla.

Það er einstakt að tilheyra rútbílstjórastéttinni. Vinskapurinn, samstaðan og andrúmsloftið í þeirri stétt mun alltaf verða mér ógleymanlegt. Vil ég þakka samstarfsfélögum mínum alveg sérstaklega fyrir samvinnuna og hjálpssemi þeirra þessi tæpu 9 ár sem ég hef starfað hjá Hópbílum. Gagnkvæmt traust og virðing alltaf alla leið.

Hvaða verkefni bíða þín þegar þú lætur af störfum?

Það er ekki laust við að það ríki hjá mér gleði og eftirvænting, fyrir þeim nýja kafla, sem nú tekur við hjá mér. Aðilar sem þekkja til mín og vita af reynslu minni og þekkingu, hafa komið að máli við mig og óskað eftir aðkomu minni að hinum ýmsu verkefnum á sviði nýsköpunar og innviðauppbýggingar héraðs og erlendis. Eitt af þessum verkefnum verð ég að vinna á Vesturströnd Afríku, en önnur eru hér heima og snúast mikið um nýsköpun í ferðaþjónustu.



Hópbílar þakka Þóreyju Önnu farsæl störf og gefandi samstarf á liðnum árum.

AKSTURSHÉÐUN OG SAMANBURÐAR TÖLFRÆÐI DES–JAN 2024/2025

Hér gefur að líta heildaryfirlit um aksturshegðun og samanburðar tölfræði bílstjóra Hópbíla og Hagvagna. Hópnum er skipt upp í fjóra flokka. Flokkur **100** er hópferðadeild, flokkur **200** er strætisvagnadeild, flokkur **400** eru landsbyggðarvagnar og flokkur **500** eru bílar í akstursþjónustu fatlaðra og eldra fólks. Vert er að taka fram að flokkur 200 er skemmra á veg kominn í kerfinu.



Hópbílar hf.
Melabraut 18
220 Hafnarfirði

Umsjón, skrif og ábyrgð:
Leifur S. Garðarsson
Verkefnastjóri
leifur@hopbilar.is

