Systemy motywacyjne kierowców komunikacji, a poprawa zadowolenia pasażerów

Kategoria: Komunikacja i Transport
Opublikowano: sobota, 09, maj 2015 00:00
Marcin Maksymiuk
Odsłony: 1847

Czy motywowanie kierowców w transporcie publicznym może wpłynąć realnie na podniesienie zadowolenia pasażerów komunikacji publicznej? Na przykładzie Transport for London okazuje się, że może i to całkiem w wymierny sposób. Dane dotyczące satysfakcji pasażerów w ujęciu procentowym na rok 2014 wynosiły w Londynie 85 procent z dalszą perspektywą wzrostu w kolejnych latach. Wiadomo, że ruch pojazdów na drogach w okresie kilku ostatnich lat uległ zwielokrotnieniu, jednak zadowolenie klientów komunikacji publicznej cały czas rosło. Jak to możliwe?

Po za wymianą taboru, rozbudowaniem siatki połączeń i odpowiedniego dostosowania rozkładów jazdy , w Londynie położono duży nacisk na kierowców komunikacji miejskiej. Uznano, że ich zadowolenie z pracy może przyczynić się na zadowolenie pasażerów. Powszechnie wiadomo, że nawet najdoskonalszy pojazd, czy dopracowany rozkład jazdy wymagają ingerencji człowieka. To on w końcu prowadzi pojazd i to on ma realny wpływ na punktualność zgodną z planem. Dlatego też uznano, że system motywacyjny dla firm transportowych, które współpracują z Transport for London będzie idealnym rozwiązaniem ewentualnych problemów. W ten sposób dokonano przebudowy systemu zatrudniania kierowców przez podwykonawców. Wprowadzono kwalifikacje zawodowe na poziomie krajowym oraz Big Red Book, czyli podręcznik dla kierowców, jak obsługiwać pasażerów, w tym pasażerów z niepełnosprawnością. Stworzono system szkoleń i warsztatów dla pracowników transportu publicznego, głównie postawiono jednak na motywację dla kierowców. I tak, jeżeli kierowca z danej firmy wykonuje zlecenia punktualnie zgodnie z planowanym rozkładem, przedsiębiorstwo otrzymuje dodatkowe wynagrodzenie za realizację zadania, a dzięki temu kierowca otrzymuje proporcjonalną premię. Dzięki tak stworzonemu systemowi pracownik osiąga wyższe wynagrodzenie za swój wkład w punktualne działanie komunikacji.

Innym ciekawym rozwiązaniem jest nie podpisywanie umów przez Transport for London z podwykonawcami, którzy oferują swoim pracownikom niskie wynagrodzenie. Organizator transportu wychodzi z założenia, że odpowiednie zarobki stanowią podstawę zadowolenia z pracy i tym samym przekładają się na zadowolenie samych pasażerów.

Phoca PDF