

Notes per la taula rodona de Qualitat al transport (22/5/09)

- Parlaré dels petits detalls, molt presents al document de conclusions però que oblidem massa sovint.
- Els detalls depenen fonamentalment del Factor Humà.
- Les enquestes de satisfacció del tramvia, molt bones en general, com ha de ser en un sistema nou, ens donen la pitjor nota (la menys bona) en tracte humà. No es sorprenent si tenim en compte que per una persona a qui es dona el servei bé, l'únic contacte humà que experimenta al tramvia son els inspectors.
- Anècdota extreta de les converses en formació de reciclatge d'inspectors: Ens oblidem de la persona que ens dona correctament el bitllet.
- El client (aquesta persona) percep subconscientment aquests petits detalls, que formen part de "la qualitat" del servei que li donem.
- La interfase humana es imbatible: El potencial d'atendre bé per part d'una persona
 - Compensa fallades del sistema.
 - Supera qualsevol possibilitat del sistema.
 - (Però el sistema ha de funcionar i hem de posar medis adequats)
- Per això cal imbuir aquesta mentalitat de servei, convertir els nostres empleats en "botiguers" que venguin el servei amb orgull.
- (El sistema hospitalari ho ha assolit força).
- Per això cal aconseguir la complicitat dels treballadors. No es fàcil, però sense cap mena de dubte es pot millorar com han fet els hospitals.
- I el potencial de satisfacció dels clients a partir d'això es immens.
- "Ens posem en el lloc del client del transport públic" (Punt 3.3, Hipòtesi 1 del Document de Conclusions.
- Per fer-ho ens cal el factor humà, si ens falla el factor humà les coses petites fallaran.
- Es difícil, però no impossible.

Joaquim M Bestit