

Er þjónustuvilji allt sem þarf?

Rannsóknarskýrsla og rannsóknargögn

Tekið saman í júlí 2001
Þórhallur Guðlaugsson, lektor

Efnisyfirlit

HELSTU NIÐURSTÖÐUR	4
INNGANGUR	6
1. AÐFERÐAFRÆÐIN	7
2. ÞJÓNUSTUHVATI	9
3. ÞJÓNUSTUVILJI	10
4. HINDRANIR	12
4.1. Hindranir í starfsumhverfi	12
4.2. Hindranir í ytra umhverfi	13
4.3. Hindranir sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum	14
LOKAORÐ	16
Minnisblað 1	17
Minnisblað 2	18
Minnisblað 3	19
Minnisblað 4	22
Minnisblað 5	26
Minnisblað 6	29
Viðtal 1	32
Viðtal 2	61
Viðtal 3	86
Viðtal 4	112
Þátttaka 1	138

Þátttaka 2	152
Þátttaka 3	174

Helstu niðurstöður

Í þessari skýrslu er aðeins unnið úr og gerð grein fyrir hluta þeirra gagna sem aflað hefur verið í tengslum við rannsóknina "Er þjónustuvilji allt sem þarf?". Önnur þemu en hér er fjallað um eru því látin bíða betri tíma.

Niðurstöðurnar eru í raun túlkun mín sem rannsakanda á viðhorfi og væntingum viðmælanda minna varðandi þau atriði er þeir telja að þurfi að prýða góðan vagnstjóra. Jafnframt er gerð grein fyrir atriðum sem verkað geta hvetjandi á starfsmenn sem og atriði sem hugsanlega kunna að koma í veg fyrir að starfsmaður veiti góða þjónustu.

Er það von mín að mér hafi tekist að varpa upp sanngjarnri mynd af því sem kom fram í rannsókninni.

Þau þemu sem sérstaklega eru greind, og fjallað er um í þessari skýrslu, eru þjónustuhvati, þjónustuvilji og hindranir.

Í niðurstöðum kemur fram að laun hafa einhver áhrif á það hvort menn veiti góða þjónustu eða ekki. Lág laun eiga sinn þátt í því að ekki næst í hæfustu starfsmennina og gjarna þurfi að horfa á eftir góðum starfsmanna til annarra starfa vegna lágra launa.

Einnig kemur fram að umbun og/eða viðurkenning fyrir vel unnin störf geti verkað hvetjandi. Er þá bæði átt við viðurkenningu frá fyrirtækinu en ekki síður frá farþegum.

Vel kemur fram í þessari rannsókn að þátttakendur í henni telja að hjá SVR sé góður starfsandi. Þannig séu flestir starfsmenn jákvæðir og aðeins lítill hluti þeirra neikvæður. Þetta hafi, að mati viðmælanda minna, jákvæð áhrif í þeirri viðleitni að veita góða þjónustu.

Einnig benda þátttakendur á ýmsa kosti í starfinu eins og sveigjanlegan vinnutíma, einkennisföt og að þeir fái frítt í strætó og sund.

Fram kemur að stundvísi er sá eiginleiki sem sé ákaflega eftirsóknarverður fyrir góðan vagnstjóra. Einnig voru þátttakendur sammála um að mikilvægt væri að vera skapgóður í starfi vagnstjóra, taka ekki hlutina óþarflega mikið inn á sig, hafa jákvætt viðmót og kunna að taka á þeim málum sem upp kunna að koma.

Umhyggja fyrir farþeganum er eiginleiki sem góður vagnstjóri þarf að búa yfir. Menn þurfa að vera jákvæðir í garð farþegans og hafa hlýtt og sveigjanlegt viðmót.

Þátttakendur voru jafnframt sammála um að góður vagnstjóri þyrfti að þekkja vel sitt starfsumhverfi, bæði hvað varðar tæknilega þætti og ekki síður hvað varðar þá þjónustu sem verið er að veita.

Aksturslag skiptir miklu máli að mati þátttakenda og síðast en ekki síst þá skipti það einfalda atriði að bjóða góðan dag miklu máli.

Þátttakendur eru sammála um að þröngar tímasetningar á leiðum geti hindrað góða þjónustu. Óhóflegt vinnuálag hafi neikvæð áhrif og einnig geti skiptamiðar og greiðslueftirlit verkað neikvætt.

Umferðin virðist vera sá þáttur í ytra umhverfi sem hafi einna neikvæðust áhrif en einnig er bent á neikvætt viðmót farþega.

Margt kemur fram við greiningu gagnanna sem bendir til þess að það sem hindri góða þjónustuframkvæmd séu í raun atriði sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum.

Það sem stendur upp úr er neikvætt viðhorf til vinnunnar og þeirra sem ætlunin er að þjóna. Þannig er bent á að sumir hafi tilhneigingu til að eiga í útistöðum við fólk og verulega skorti á þjónustulund.

Einnig kemur fram að vanþekking á þjónustunni sé áberandi. Mennt gefi rangar upplýsingar eða neiti jafnvel að gefa þær. Ennfremur kemur fram að vagnstjórar eigi það til að láta skap sitt bitna á farþegum.

Óstundvísir er löstur sem viðmælendur í rannsókninni benda á og sé áberandi hjá einhverjum vagnstjórum.

Að lokum eru nefnd nokkur atriði sem flokka má sem hreina illkvittni og hafi verulega eyðileggjandi áhrif á þjónustuna, almenningsálitið og starfsandann. Hér er um að ræða atriði eins og að menn séu að skrifa í blöð gegn fyrirtækinu og þjónustunni, menn þrífist á neikvæðninni og hafi eitthvert "eiturelement" sem þurfi að næra. Þannig er t.d. talað um "skemmdu eplin" en þar er átt við þá örfáu starfsmenn sem hafi verulega eyðileggjandi áhrif á þjónustuna, almenningsálitið og starfsandann hjá fyrirtækinu.

Inngangur

Rannsóknin "Er þjónustuvilji allt sem þarf" er eigindleg rannsókn þar sem beitt er viðtölum og þátttökuathugunum.

Í upphafi var gengið út frá einni rannsóknarspurningu en eftir því sem á leið þá þróaðist rannsóknin með þeim hætti að ég fór að velta fyrir mér fleiri atriðum en ég hafði upphaflega ætlað mér. Rannsóknarspurningarnar eru því í raun þrjár, þ.e. hvað þrýðir góðan vagnstjóra, hvaða umhverfislegu þættir virka hvetjandi og hvaða hindranir standa í vegi fyrir því að menn veiti góða þjónustu.

Út úr gögnunum hafa aðeins verið skilgreind þrjú þemu sem tengjast fyrrgreindum rannsóknarspurningum en fleiri látin bíða betri tíma.

Fyrsta þemað, þjónustuhvati, stendur fyrir þau atriði sem líkleg eru til að styðja menn í því að veita góða þjónustu.

Annað þemað, þjónustuvilji, stendur fyrir þau atriði sem þrýða þurfa góðan vagnstjóra að mati þess fólks sem ég talaði við.

Þriðja þemað, hindranir, stendur fyrir þau atriði sem að mati viðmælanda minna standa á einhvern hátt í vegi fyrir því að menn geti veitt góða þjónustu, þ.e. eru með einhverjum hætti íþyngjandi fyrir starfsmanninn. Hér getur verið um að ræða þætti í umhverfinu, innan fyrirtækisins sem og hjá starfsmanninum sjálfum.

Í fyrsta kafla skýrslunnar er gerð grein fyrir aðferðarfræðinni sem notuð er. Í öðrum kaflanum er gerð grein fyrir þeim atriðum sem líkleg eru til að styðja menn í því að veita góða þjónustu. Í þriðja kafla skýrslunnar er fjallað um þjónustuvilja en það þema stendur fyrir þau atriði sem þrýða þurfa góðan vagnstjóra að mati þeirra sem þátt tóku í rannsókninni. Í fjórða kafla er fjallað um þær hindranir sem hugsanlega koma í veg fyrir að veitt sé góð þjónusta. Hindrunum er skipt í þrjá flokka, í fyrsta lagi er talað um hindranir í starfsumhverfi, í öðru lagi er talað um hindranir í ytra umhverfi og í þriðja lagi er talað um hindranir sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum.

Vakin er sérstök athygli á því að niðurstöður greininga á hverju viðtali er að finna í minnisblöðum sem gerð hafa verið. Þau eru nú sex talsins og fylgja með gögnunum.

1. Aðferðafræðin

Rannsóknin "Er þjónustuvilji allt sem þarf?" er eigindleg rannsókn þar sem beitt var viðtölum og þátttökuathugunum. Rannsóknarsniðið eru vagnstjórar sem þekktir eru fyrir að veita góða þjónustu. Í samráði við deildarstjóra akstursdeildar SVR voru þeir aðilar valdir sem fá átti til þátttöku í rannsókninni.

Markmið rannsóknarinnar var að skilgreina þá þætti í fari vagnstjóra sem gerir þá líklegri en ella að veita góða þjónustu. Í upphafi var gengið út frá einni rannsóknarspurningu en eftir því sem á leið þá þróaðist rannsóknin með þeim hætti að ég fór að velta fyrir mér fleiri atriðum en ég hafði beinlínis ætlað mér í upphafi. Rannsóknarspurningarnar urðu því í raun þrjár.

1. Hvað prýðir góðan vagnstjóra?
2. Hvaða umhverfislegu þættir virka hvetjandi til að veita góða þjónustu?
3. Hvaða hindranir standa í vegi fyrir því að hægt sé að veita góða þjónustu?

Rannsóknin hófs í lok september og lauk gagnaöflun í lok nóvember árið 2000. Tekin voru fjögur viðtöl við núverandi og fyrrverandi vagnstjóra. Til viðbótar voru þrjár þátttökuathuganir, tvær þar sem farið var í strætó með tveimur af viðmælendum mínum og ein þar sem "dvalið" var í kerfinu í heilan dag. Sú þátttökuathugun, nótur 6, gefur glögga mynd af því hvernig á ekki að veita góða þjónustu.

Viðtölin fóru öll fram á skrifstofu minni. Hugsanlega má benda á það sem aðferðarfræðilega rangt en niðurstaðan varð hins vegar sú að þessi staðsetning kom, að mínu viti, ekki fram sem hindrun eða óþægindi fyrir viðmælendur mína.

Í viðtölunum var ég ekki með fyrirfram ákveðinn spurningalista en lagði þó áherslu á að koma inn á ákveðin atriði eins og aðdraganda starfsins og starfsferil, hvernig starf er vagnstjórastarfið, hvað er þjónusta, hvernig er góð þjónusta í framkvæmd, hvernig undirbýr vagnstjóri sig undir að veita góða þjónustu og hvað í starfinu kemur í veg fyrir að hægt sé að veita góða þjónustu?

Ég hef starfað hjá SVR sl. 6 ár sem forstöðumaður markaðs- og þróunarsviðs. Hef því nokkuð góða þekkingu á því umhverfi sem ég er að rannsaka. Til viðbótar þá tók ég mig til

og ók strætisvagni í áætlun nokkuð mikið sl. sumar. Þekki því starfið einnig frá framkvæmdalegu hliðinni.

Þegar gagnasöfnum var lokið þá fór ég yfir öll viðtölin og skráði niður öll hugtök og setningar sem mér fannst geta falist þema í. Eftir að hafa farið yfir öll viðtölin ákvað ég að fara ítarlegar yfir þau með þrengra sjónarhorn. Þannig skilgreindi ég þrjú þemu, eitt sem ég kys að kalla þjónustuhvata, annað sem ég kys að kalla þjónustuvilja/þjónustulund og það þriðja sem ég kys að kalla hindranir.

Fyrsta þemað, þjónustuhvati, stendur fyrir þau atrið sem líkleg eru til að styðja menn í því að veita góða þjónustu. Annað þemað, þjónustuvilji, stendur fyrir þau atriði sem þrýða þurfa góðan vagnstjóra og þriðja þemað, hindranir, stendur fyrir þau atriði sem að mati viðmælenda minna standa á einhvern hátt í vegi fyrir því að menn geti veitt góða þjónustu. Hér getur verið um að ræða þætti í umhverfinu, innan fyrirtækisins eða hjá starfsmanninum sjálfum.

Eftir að hafa tekið hvert viðtal og greint það með þetta í huga útbjó ég minnisblað. Heildarfjöldi minnisblaða er því orðin 6 og má þar finna grunninn að þeirri niðurstöðu sem gerð er grein fyrir í þessari skýrslu.

Ég greindi ekki þátttökuathuganirnar sérstakleg að öðru leyti en því að þær dýpkuðu skilning minn á því sem fólkið sem ég talaði við var að segja mér.

2. Þjónustuhvati

Eitt af þeim þemum sem skoðað var sérstaklega er það sem ég kys að kalla þjónustuhvati. Þetta þema stendur fyrir þau atriði sem líkleg eru til að styðja menn í því að veita góða þjónustu.

Fram kemur í rannsókninni að laun hafa einhver áhrif á það hvort menn geti veitt góða þjónustu eða ekki. Viðmælendur mínir voru þó ekki allir sannfærðir um að hærri laun gerðu það að verkum að menn færu að veita betri þjónustu en þeir gera nú. Hins vegar væru lág laun hugsanleg ástæða fyrir því að ekki næðist í "besta" fólkið og gjarnan þyrfti að horfa á eftir góðum starfsmanni til annarra starfa vegna hærri launa þar.

Viðmælendur mínir voru hins vegar sammála um að umbun eða viðurkenning fyrir vel unnin störf væri af hinu góða. Hér er bæði átt við umbun frá fyrirtækinu en einnig þá viðurkenningu sem farþegar eiga það til að sýna þegar þeir eru ánægðir með þjónustuna. Fram kom í viðtölum að fyrir kemur að vagnstjórar fái jólagjöf frá farþegum. Einhverjir bentu þó á að slíkt hefði verið mun algengara áður fyrr en nú til dags.

Fram kemur hjá viðmælendum mínum að rétt þjálfun virðist skipta máli. Þannig er sérstök áhersla lögð á námskeið í mannlegum samskiptum og sérstaklega þyrfti að huga að nýliðunum hvað það varðar. Mikilvægt væri að tryggja það að þeir fái góða þjálfun sem fyrst og eins og einn viðmælanda minna orðaði það: "Það þarf að koma í veg fyrir að þeir lendi í slæmum félagsskap". Er þá átt við að neikvæðir einstaklingar innan fyrirtækisins hafi um of mótandi áhrif á afstöðu nýliðans til starfsins og þeirra sem honum er ætlað að þjóna.

Einnig var bent á að þekking á væntingum viðskiptavina værir nauðsynleg en svo virðist sem vagnstjórar margir hverjir þekki þær illa eða láti sig þær litlu varða. Áhersla á væntingar og óskir viðskiptavina þyrfti því að endurspeglast á námskeiðum og í þjálfun vagnstjóra.

Þegar talið barst að þáttum í starfinu sem væru jákvæðir kom margt áhugavert fram. Fyrst ber að nefna að viðmælendur mínir virðast á þeirri skoðun að hjá fyrirtækinu sé góður starfsandi. Þannig séu langflestir starfsmenn jákvæðir og aðeins lítil hluti þeirra sé neikvæður. Þetta er afar athyglisvert þar sem því er gjarnan haldið fram að vinnumórállinn hjá fyrirtækinu sé þungur og erfiður.

Einnig voru nefndir ýmsir kostir við starfið eins og sveigjanlegur vinnutími, menn fái einkennisföt, fái frítt í strætó og frítt í sund. Allt þetta stuðli að því að gera menn hæfari og viljugri til að veita góða þjónustu. Á það var þó bent að sveigjanleikinn gæti verið tvíeggja þar sem algengt væri að starfsmenn sinntu öðrum störfum með og því kæmi það fyrir að þeir mættu þreyttir til vinnu sinnar hjá SVR.

3. Þjónustuvilji

Annað þemað sem skoðað var sérstaklega er það sem ég kys að kalla þjónustuvilja. Þjónustuvilji stendur fyrir þau atriði sem þrýða þurfa góðan vagnstjóra að mati þeirra sem ég talaði við.

Allir viðmælendur mínir eru á þeirri skoðun að stundvísi sé ákaflega eftirsóknarverður eiginleiki fyrir góðan vagnstjóra. Í viðtölunum kom fram að þau voru öll sammála um það að stundvísi og áreiðanleiki væri það sem farþegar leggðu mesta áherslu á. Því væri það mikilvægt að vagnstjóri væri stundvís og viljugur til að aka eftir tímatöflunni. Hér er fyrst og fremst átt við þau atriði sem vagnstjórinn geti haft stjórn á, eins og að mæta tímanlega í vagninn í upphafi ferðar og vera ekki á undan áætlun. Öllum var ljóst að utanaðkomandi aðstæður, eins og umferð, veður og farþegafjöldi, gætu gert það að verkum að vagn yrði á eftir áætlun og væri þá ekki við vagnstjórann að sakast.

Viðmælendur mínir voru sammála um að mikilvægt væri að vera skapgóður í starfi vagnstjóra. Þar er átt við að menn hafi almennt jákvætt viðhorf, bæði til starfsins en ekki síður farþegana. Einnig sé mikilvægt að menn taki ekki hlutina óþarflega mikið inna á sig, hafi jákvætt viðmót og kunni að taka á þeim málum sem upp kunna að koma á meðan á ferð stendur, eða eins og einn viðmælenda minna orðaði það: "Það þýðir ekkert að láta skapið hlaupa með sig í gönur og láta reiðina ná tökum á sér."

Umhyggja fyrir farþeganum og velferð hans er atriði sem góður vagnstjóri þarf að hafa í huga. Þannig er mikilvægt að menn láti sig varða hvernig farþegar hafa það á meðan á ferð stendur og leitist við að mæta þörfum þeirra eins og kostur er. Menn þurfi því að vera jákvæðir í garð

farþegans og hafi hlýtt viðmót og sveigjanlega framkomu. Ekki stoði að vera með einhverja stórmennsku í þessu starfi og menn þurfi að átta sig á því að þeir eru þarna til að þjóna þeim sem kjósa að taka sér far með strætisvagninum.

Viðmælendur mínir voru sammála um að góður vagnstjóri þyrfti að þekkja vel sitt starfsumhverfi. Þetta ætti bæði við um atriði sem tengdust vagninum og öðrum tæknilegum atriðum en ekki síður við um þá þjónustu sem verið værir að veita.

Hvað fyrra atriðið varðar þá kom fram að algengt væri að menn kynnu einfaldlega ekki nægilega vel á vagnanna. Vissu ekki hvernig ætti að bregðast við þegar upp koma bilanir eða annað óvænt og væru því að valda sér og þeim sem með þeim ferðudust óþarfa óþægindum.

Hvað seinna atriðið varðar kom fram að afar algengt væri að vagnstjórar hefðu litla þekkingu á leiðakerfinu. Þannig vissu þeir gjarnan ekki hvenær tengibílar væru á ferðinni og væru jafnvel að gefa fólki rangar upplýsingar um ferðir vagna og ferðamöguleika.

Aksturslag skiptir miklu máli að mati viðmælenda minna. Þar er bæði átt við að menn aki mjúklega og taki þannig tillit til þeirra sem kæmu inn í vagninn og ættu eftir að fá sér sæti, en ekki síður með vagninn og meðferð hans í huga.

Allir viðmælendur mínir voru á þeirri skoðun að það einfalda atriði að bjóða góðan daginn skipti miklu máli. Slíkt værir sjálfsögð kurteisi og í raun óþolandi þegar vagnstjóri láta hjá líða að taka undir slíka kveðju.

Í þátttökuathugunum kom vel fram hvað þetta skipti miklu máli. Áberandi var hvað fólk var glaðlegra þegar það fékk jákvæða kveðju þegar gengið var inn í vagninn.

Fram kom hjá viðmælendum mínum að þar sem stærsti hluti farþegana væru fastir viðskiptavinir, þá vissu þeir hvaða vagnstjórar bjóði góðan daginn og hverjir ekki. Þannig hafði það strax jákvæð áhrif ef farþeginn sér að við stýrið situr vagnstjóri sem er kurteis og býður góðan daginn. Með sama hætti hefði það neikvæð áhrif þegar farþeginn sér að við stýrið situr vagnstjóri sem virðir hann ekki viðlits, tekur ekki undir kveðju og er jafnvel dónalegur. Dæmi væri um að farþegar slepptu því að taka vagn og biðu eftir næsta þegar ákveðnir vagnstjórar væru á ferðinni.

4. Hindranir

Þriðja þemað sem skoðað var sérstaklega er það sem ég kys að kalla hindranir. Með hindrunum er átt við þau atriði sem að mati viðmælenda minna standa á einhvern hátt í vegi fyrir því að menn geti veitt góða þjónustu. Í úrvinnslu var þessum hindrunum skipt í þrjá flokka. Í fyrsta flokki eru hindranir sem finna má í starfsumhverfi starfsmannsins og fyrirtækið hefur á einhvern hátt með að gera. Í öðrum flokki eru hindranir sem finna má í ytra umhverfi og í þriðja flokki eru hindranir sem telja má að liggi hjá starfsmanninum sjálfum.

4.1. Hindranir í starfsumhverfi

Allir viðmælendur mínir nefna tímasetningar sem hugsanlega hindrun fyrir því að veita góða þjónustu. Hér er átt við það hvernig leiðir eru hannaðar, þ.e. hve mikinn tíma vögnum er ætlaður til að aka einn hring. Erfitt geti verið að veita góða þjónustu þegar vagn er orðinn mikið á eftir áætlun. Þá sé hætt við að starfsmenn gefi fólki minni tíma, aki hugsanlega hraðar og geri mistök af því að þeir eru að flýta sér. Það sé því mikilvægt að hafa þetta í huga þegar leiðakerfið er hannað.

Laun skipta máli. Er þá átt við það að lág laun séu ekki beinlínis hvetjandi til að veita góða þjónustu og leggja hart að sér. Einnig virki þetta á þann veg að góðir starfsmenn flýi í önnur störf.

Viðmælendur mínir eru sammála um að álag getur verið hindrun í því að veita góða þjónustu. Hér er átt við álag sem fylgir því að aka í umferðinni í Reykjavík, keppast við að aka eftir tímaáætlun og síðast en ekki síst það álaf sem fylgir því þegar menn eru farnir að vinna óhóflega mikið.

Til viðbótar eru fleiri atriði nefnd eins og skiptamiðarnir og greiðslukerfið. Innheimta og eftirlit með fargjaldi séu í raun andstæð þjónustuhlutverkinu. Þannig komi gjarnan upp

árekstrar milli vagnstjóra og farþega við þetta verk og benti einn viðmælenda minna á að líklegt væri að menn kæmu sér undan þessu til að forðast þessa árekstra.

Einnig væri vagnstjórum ætlað að halda ákveðnum aga í vagninum og við hann. Margt geti gerst í því sambandi sem gæfi tilefni til árekstra eða jafnvel átaka milli farþega og vagnstjóra. Það geti því verið erfitt að samræma þjónustuhlutverkið annars vegar og svo eftirlitshlutverkið hins vegar þegar starf vagnstjóra er annars vegar.

4.2. Hindranir í ytra umhverfi

Umferðin virðist vera sá þáttur í ytra umhverfi sem hindri það einna helst að menn geti veitt góða þjónustu. Viðmælendur mínir benda á að umferðin aukist stig af stigi og sé það orðið þannig að ógerningur sé að halda áætlun á vissum tímum dags. Hér er fyrst og fremst átt við snemma að morgni og síðdegis virka daga.

Mikil umferð valdi því að vagnar verði á eftir áætlun. Farþegar kvarti þá yfir því og ætlist gjarnan til að vagnstjórinn komi vagninum hraðar yfir en umferðin gefur tilefni til.

Allir viðmælendur mínir nefna neikvætt viðmót sumra farþega sem hindrum í því að veita góða þjónustu. Þannig séu dæmi um það að farþegar láti skap sitt bitna á vagnstjórum og veitist jafnvel að þeim. Einn viðmælenda minna hafði t.d. lent í því að farþegi sló til hans.

Þessu tengt þá komu nokkur þeirra sem ég talaði við inn á það að farþegasamsetningin gæti haft áhrif. Þannig væri t.d. erfiðara að halda áætlun ef mikið af öldruðu fólki væri með leiðinni. Aldraðir þyrftu lengri tíma til að komast inn í vagninn, greiða fargjald sitt og fá sér sæti. Vagnstjórinn þyrfti því að gefa þessu fólki meiri tíma sem aftur stuðlaði að því að vagninn verði á eftir áætlun.

Viðmælendur mínir komu inn á það að almenn virðing fyrir vagnstjórastarfinu færi þverrandi. Það hefði þau áhrif að viðmót almennings væri annað og neikvæðara og starfið laði því ekki til sín bestu og hæfustu einstaklingana. Allir viðmælendur bendu hins vegar á að í raun þá ætti þetta ekki eingöngu við um starf vagnstjóra. Svo virðist sem almenn virðing fyrir störfum annarra, ekki síst þeirra sem starfi hjá hinu opinbera, fari þverrandi.

4.3. Hindranir sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum

Við greiningu gagnanna kom í ljós að flest af því sem nefnt var sem hindranir, eru atriði sem í raun liggja hjá starfsmanninum og líta megi á að hann beri þar með að stórum hluta ábyrgð á þeim sjálfur.

Það sem stendur upp úr er neikvætt viðhorf til vinnunnar og þeirra sem vagnstjóranum er ætlað að þjóna. Þannig kom fram í viðtölunum að vagnstjórar séu gjarnan með leiðindi við fólkið þegar það leitar til þeirra, þeir hugsi bara um að keyra og að farþegarnir séu í raun til trafala. Mennt séu ósveigjanlegir og hafi það viðhorf að það sé kvöl og þína að sinna starfinu. Fram kom í viðtölunum að dæmi séu um að vagnstjóri leggi farþega í einelti!

Einnig kom fram að sumir menn hefðu tilhneigingu til að eiga í útistöðum við fólk og það væri "veggur" á milli vagnstjórans og farþegans. Mennt hafi sumir hverjir einhvers konar stórmennsku viðhorf, eða eins og einn viðmælanda minna komst að orði þegar hann var að lýsa þessu: "Ég er sko vagnstjórinn og ætla að ráða hér!"

Þessu tengt kom fram að skortur á þjónustulund væri til staðar hjá sumum vagnstjórum og þeir gerðu sér ekki grein fyrir því að þeim væri ætlað að þjóna því fólk sem tæki sér far með vögnunum. Slíkir menn ættu því frekar að stjórna traktor og gröfu en að velja sér þjónustustarf. Mennt séu stressaðir, spenntir og gjarnan uppteknir af því að þeir eigi tímann sem sé á milli ferða. Sumir aki því nánast á eigin vegum og farþegarnir séu aukaatriði. Mennt eigi það til að vera "hraðir" og "gleymi" jafnvel að stoppa og taka upp farþega.

Einnig kemur fram að vanþekking á þjónustunni sé áberandi. Mennt gefi rangar upplýsingar eða neiti jafnvel að gefa þær. Einnig kom fram að vagnstjórar ættu það til að láta skap sitt bitna á farþegum eða eins og einn viðmælanda minna orðaði það: "Allt of margir vagnstjórar eru gamlir, leiðinlegir og geðvondir karlar."

Óstundvísi er einnig löstur sem virðist áberandi hjá sumum vagnstjórum. Vagnstjórar eiga það til að koma allt of seint til að fara í ferðina og láti þá fólk bíða úti í hvaða veðri sem er. Einnig sé aksturslagi verulega ábótavant hjá sumum.

Að lokum eru nefnt atriði sem flokka má sem hreina illkvittni. Hér er um að ræða atriði eins og að menn séu að skrifa í blöð gegn fyrirtækinu og þjónustunni, menn þrífist á neikvæðninni og hafi eitthvert "eiturelement" sem þurfi að næra. Þannig er talað um "skemmdu eplin" en þar er átt við þá örfáu starfsmenn sem hafi verulega eyðileggjandi áhrif á þjónustuna, almenningsálitið og starfsandann.

Lokaorð

Í þessari skýrslu hefur verið fjallað um þau þrjú þemu sem valin voru úr þeim gögnum sem orðið hafa til í rannsókninni.

Í fyrst kafla var gerð grein fyrir aðferðarfræðinni, í öðrum kafla er fjallað um þjónustuhvata, í þriðja kafla skýrslunnar er fjallað um þjónustuvilja og í þeim fjórða er fjallað um hindranir.

Ljóst er að mun fleiri þemu má finna í gögnunum. Þannig kemur margt áhugavert fram varðandi almenna afstöðu til fyrirtækisins, aðdraganda þess að viðkomandi fór að vinna hjá fyrirtækinu, tengsl og áhrif pólitíkur, vagnagerð, vinnufyrirkomulag, leiðakerfið o.s.frv.

Vafalaust verða upplýsingarnar notaðar frekar en ekki gefst ráðrúm til að gera það í þeirri stuttu skýrslu sem hér er.

Rannsóknin varpar ákveðnu ljósi á starf vagnstjórans. Í ljós kemur að það er í senn krefjandi og gefandi. Vagnstjórastarfið er þjónustustarf og lögð er rík áhersla á að vagnstjórar veiti eins góða þjónustu og kostur er.

Ekki má hins vegar gleyma því að vagnstjórum er ætlað ákveðið hlutverk sem er ekki endilega vinsælt. Hér er m.a. um að ræða innheimtu og eftirlit með greiddu fargjaldi en eitt og annað getur upp við það verk. Bent var á af þátttakendum í rannsókninni að líklegt er að margir komi sér hjá því að taka á þeim málum, einmitt til að komast hjá árekstrum við fólk.

Annað hlutverk sem vagnstjórum er ætlað, er að halda upp ákveðnum aga í vagninum og við hann. Margt getur gerst í því sambandi sem gefur tilefni til árekstra eða jafnvel átaka milli farþega og vagnstjóra. Þannig varpar rannsóknin ákveðnu ljósi á það að vagnstjórastarfið getur í raun oft á tíðum verið erfitt starf.

Minnisblað 1

"Er þjónustuvilji allt sem þarf?"

Minnisblað (analytical memo)

Rannsóknin, "Er þjónustuvilji allt sem þarf?" er þannig uppbyggð að um er að ræða fjögur viðtöl og þrjár þátttökuathuganir. Öll viðtölin hafa verið tekin og skráð og tveimur þátttökuathugun er lokið. Á þessari stundu er því ein þátttökuathugun eftir. Sú fyrsta var ferð með einum af þeim vagnstjórum sem tekið var viðtal við. Þátttökuathugun númer tvö fólst í því að vera í strætó í ákveðinn tíma og fylgjast með þáttum sem tengjast þjónustunni, samskipum vagnstjóra og farþega ásamt mannlífinu á skiptistöðvum SVR.

Eins og áður sagði er því ein þátttökuathugun eftir en ráðgert er að framkvæma hana í byrjun næstu viku. Er þá formlegri gagnaöflun lokið og hægt að hefjast handa við gagnagreiningu.

Ég er þó byrjaður á því að kóða gögnin. Er búinn að lesa yfir þau þrjú viðtöl sem ég hef undir höndum og hef skráð hjá mér hugtök og setningar sem mér finnst gefa upplýsingar. Það sem ég hef í huga er að lesa yfir fjórða viðtalið þegar ég fæ það til baka og bæta við listann.

Næsta skref væri að sameina atriði og búa til færri flokka. Lesa svo gögnin aftur yfir með þessa nýju flokkun í huga.

Eftir lestur viðtalanna hef ég þó á tilfinningunni að nokkuð vel komi fram hvaða þættir það eru sem þrýða þurfi góðan vagnstjóra. Nokkuð góður samhljómur virðist á milli viðmælanda minna hvað þessa þætti varðar. Hér er um að ræða atriði eins og að bjóða góðan daginn, vera kurteis, vera skapgóður, sýna fólki hluttekningu, vanda aksturslag, bera virðingu fyrir tímanum.

Markmið rannsóknarinnar er að draga fram þá þætti sem leita á eftir í fari einstaklinga til að þeir geti talist góðir vagnstjórar. Af því leiðir koma fram upplýsingar sem skilgreina hvenær og hvernig ekki góður vagnstjóri er. Hér er um að ræða atriði eins og að vera ekki með leiðindi við fólkið, hugsa bara um að keyra, vera ósveigjanlegur, vera í vörn, nenna ekki að sinna starfinu, finnast það kvöl og pína að sinna starfinu.

Minnisblað 2

"Er þjónustuvilji allt sem þarf?"

Minnisblað 2 *(analytical memo)*

Eftir að hafa farið yfir öll viðtöl og þátttökuathuganir hef ég ákveðið að fara ítarlega yfir gögnin aftur með þrengra sjónarhorn í huga. Ég hef valið að skoða þrjú þemu, eitt sem ég kys að kalla þjónustuhvati, annað sem ég kys að kalla þjónustuvilja/þjónustulund og það þriðja sem sem ég kys að kalla hindranir.

Fyrsta þemað, þjónustuhvati, stendur fyrir þau atriði sem líkleg eru til að styðja menn í því að veita góða þjónustu.

Annað þemað, þjónustuvilji, stendur fyrir þau atriði sem prýða þurfa góðan vagnstjóra að mati þess fólks sem ég talaði við.

Þriðja þemað, hindranir, stendur fyrir þau atriði sem að mati viðmælanda minna standa á einhvern hátt í vegi fyrir því að menn geti veitt góða þjónustu, þ.e. eru með einhverjum hætti íþyngjandi fyrir starfsmanninn. Hér getur verið um að ræða þætti í umhverfinu, innan fyrirtækisins sem og hjá starfsmanninum sjálfum.

Ljóst er að mun fleiri þemu má finna í gögnunum. Þannig kemur margt áhugavert varðandi almenna afstöðu til fyrirtækisins, aðdraganda þess að viðkomandi fór að vinna hjá fyrirtækinu, tengsl og áhrif pólitíkur, vagnagerð, vinnufyrirkomulag, leiðakerfið o.s.frv.

Vafalaust verða upplýsingarnar notaðar frekar en ekki gefst ráðrúm til að gera það í þeirri stuttu skýrslu sem skila á í lok þessa áfanga. Einnig má benda á að verkefnið sem slíkt er nokkuð afmarkað, þ.e. hvað prýðir góðan vagnstjóra, og frekari upplýsingar og þekking sem öðlast má úr þeim gögnum sem aflað hefur verið er nk. aukaafurð.

Minnisblað 3

"Er þjónustuvilji allt sem þarf?"

Minnisblað 3
(analytical memo)

Unnið úr nótum 1, viðtal við Stefán Haraldsson

Eins og kemur fram í minnisblaði 2, þá hef ég skoðað viðtölin með þrjú þemu í huga. Þessi þemu eru þjónustuhvati, þjónustuvilji og hindranir.

Eftir því sem ég les viðtalið við Stefán Haraldsson, nótur 1, oftar yfir, því betra finnst mér það og kemur mér skemmtilega á óvart hvað Stefán virðist hafa gott innsæi og tilfinningu fyrir þeim þáttum sem skipta máli þegar um góða þjónustuframkvæmd er að ræða.

Þjónustuhvati:

Stefán nefnir nokkur atriði sem skilgreina má sem þjónustuhvata. Þannig álitur hann að góð laun, góður félagsskapur, góðir vagnar séu allt atriði sem stuðli að því að menn geti veitt góða þjónustu. Einnig kemur hann inn á atriði eins og viðurkenning (menn fá gjafir), persónulegt samband við viðskiptavini og gott vinnuumhverfi.

Stefán telur að leggja þurfi áherslu á mannleg samskipti og væntingar viðskiptavina í þjálfun vagnstjóra. Sérstaka áherslu leggur Stefán á að nýliðarnir fái sérstaka meðhöndlun. Þar hefur hann áhyggjur af því að nýliðinn lendi í "slæmum" félagsskap eins og kallað er, þ.e. að vagnstjórar sem ekki hafa nægilega jákvæðar hugmyndir um starfið og hlutverk sitt, hafi neikvæð áhrif á þá.

Þjónustuvilji:

Þegar kemur að því að gera grein fyrir þeim eiginleikum sem góður vagnstjóri þarf að hafa nefnir Stefán nokkur atriði. Fyrst ber að nefna stundvísi. Þetta atriði kemur víða fram í viðtalinu við hann. Hér er bæði átt við það að menn fari af stað á réttum tíma, aki samkvæmt tímatöflunni og virði hana, þ.e. fari ekki á undan áætlun.

Einnig verður Stefáni tíðrætt um að vagnstjóri þurfi að vera skapgóður. Þar á Stefán við þætti eins og að menn taki ekki hlutina óþarflega mikið inn á sig og séu almennt léttir í lund.

Stefán nefnir einnig umhyggju sem mikilvægan þátt. Þá er átt við umhyggju fyrir farþeganum og velferð hans en einnig umhyggju fyrir samstarfsmönnum.

Þessu tengt nefnir Stefán viðmót. Þannig nefnir hann þjónustulund, menn hafi hlýtt viðmót og menn hafi sveigjanlegt viðmót.

Að lokum nefnir Stefán atriði eins og að menn séu snyrtilegir og hafi tilfinningu fyrir starfinu.

Hindranir:

Þegar kemur að því að fjalla um hindranir fyrir því að menn geti/vilji veita góða þjónustu, fylgir langur listi. Ef tekið er tillit til þess starfs sem Stefán gegnir þarf það ekki að koma á óvart. Það kom mér samt sem áður nokkuð á óvart hvað það voru mörg atriði miðað við hin.

Hér má skipta hindrunum í þrjá flokka. Í fyrsta lagi hindranir sem liggja í starfsumhverfi vagnstjórans og beinast að fyrirtækinu, í öðru lagi hindranir sem liggja í umhverfinu og beinast að því og í þriðja lagi hindranir sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum.

Hindranir í starfsumhverfi

Stefán nefnir nokkrar hindranir fyrir góðri þjónustuframkvæmd sem liggja í starfsumhverfi vagnstjórans. Þar ber fyrst að nefna laun en Stefán kemur nokkrum sinnum inn á það að laun og launastefna fyrirtækisins sé hugsanlega þess valdandi að fyrirtækið sé að missa gott fólk frá sér.

Einnig nefnir Stefán álag, seinkun vagna, bilun vagna, einkavæðinga hugmyndir, tímasetningar, mætingar og kvíða vegna vinnuálags sem atriði sem hugsanlega geta staðið í vegi fyrir því að menn geti veitt góða þjónustu.

Hindranir í ytra umhverfi

Stefán nefnir nokkur atriði sem hindrandi og liggja í ytra umhverfi. Þar stendur hæst mikið umferð og tafir sökum hennar. Einnig nefnir hann að til sé í dæminu að fólk, þ.e. farþegar, láti skap sitt bitna á vagnstjórum og veitist jafnvel að þeim.

Einnig bendir Stefán á að það að svo virðist sem virðing fyrir vagnstjórastarfinu fari þverrandi í samfélaginu, hafi neikvæð og hindrandi áhrif.

Hindranir sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum

Stefán nefnir nokkrar hindranir sem í raun liggja hjá starfsmanninum sjálfum en eru augljóslega í huga hans hindrandi þegar kemur að því að veita góða þjónustu.

Hér nefnir Stefán atriði eins og skapvonsku vagnstjóra og óstundvísi. Þetta er í raun andstaðan við það sem fram kemur þegar skilgreind eru atriði sem þurfa að prýða góðan vagnstjóra.

Einnig nefnir Stefán atriði eins og að menn hafi tilhneigingu til að eiga í útistöðum við fólk, það sé veggur milli vagnstjórans og farþegans, vagnstjórar sumir hverjir eigi það til að vera hraðir og "gleymi" jafnvel að stoppa og taka upp farþega.

Að lokum nefnir Stefán atriði sem flokka má sem hreina illkvittni. Þannig kemur hann inn á þá athöfn að menn séu að skrifa í blöð, þá gegn fyrirtækinu, þrífist á neikvæðni og hafi eitthvert "eiturelement" sem þurfi að næra. Stefán nefnir einnig "Skemmdu eplin" en þar á Stefán við þessa örfáu starfsmenn sem hafi verulega eyðileggjandi áhrif á þjónustuna, almenningsálitið og starfsandann. Þessir menn séu eins og áður segir fáir, hann nefnir 10-12, en séu hins vegar áberandi.

Eins og sjá má þá kemur Stefán víða við og mikið af upplýsingum í þessu viðtali, þó svo að fókusinn sé þrengdur með þeim hætti sem áður hefur verið gerð grein fyrir. Það er mikilvægt að þakka Stefáni sérstaklega fyrir viðtalið og láta hann vita að það hafi verið gagnlegt fyrir rannsóknina.

Minnisblað 4

"Er þjónustuvilji allt sem þarf?"

Minnisblað 4
(analytical memo)

Unnið úr nótum 2, viðtal við Ástu Stefánsdóttir

Skoðaði viðtalið við Ástu með sömu þemu í huga og þegar ég fór yfir viðtalið við Stefán. Þessi þemu eru þjónustuhvati, þjónustuvilji og hindranir. Þetta hefur áður verið útskýrt og skilgreint.

Þjónustuhvati:

Ásta tiltekur nokkur atriði sem túlka má sem þjónustuhvata eða kosti starfsins sem svo aftur leiða til þess að starfsmenn eru líklegri til að veita góða þjónustu.

Fyrst ber að nefna þætti eins og lítil umferð og fáir farþegar stuðli að því að hægt sé að veita þeim sem eru betri þjónustu. Þetta er auðvitað tvíþent þegar haft er í huga að um er að ræða almenningsamgöngur sem hafi það hlutverk og markmið að flytja mikið af fólki. Einnig sé starfið t.t.l einfalt og menn viti að hverju þeir ganga hvað varðar vinnufyrirkomulag og starfshætti. Ásta tiltekur vaktavinnu sérstaklega sem kost.

Ásta telur það hvetjandi að starfsmenn skuli fá föt til að vera í vinnunni ásamt ýmsum fríðindum, t.d. fá starfsmenn frítt í strætó og frítt í sund.

Ásta telur að viðurkenning, bæði frá fyrirtækinu og viðskiptavinum, virki hvetjandi.

Í viðtalinu barst talið að launamálum. Svo virðist sem Ásta hafi efasemdir um að launahækkun ein og sér leiði til þess að menn fari að veita betri þjónustu en þeir geri nú. Þetta segir Ásta þó svo að menn tali um að þeir geti ekki veitt betri þjónustu en þeir veiti á þeim launum sem þeir eru.

Hins vegar bendir Ásta á að umbun í einhverju formi fyrir góða þjónustu væri af hinu góða. Umbunin þyrfti ekki að vera peningalegs eðlis og nauðsynlegt væri að mæla þjónustuframkvæmdina með einhverjum hætti.

Þjónustuvilji:

Þegar kemur að því að gera grein fyrir þeim eiginleikum sem góður vagnstjóri þarf að hafa nefnir Ásta nokkur atriði. Fyrst ber að nefna stundvísi en eins og hjá Stefáni þá leggur Ásta áherslu á þennan þátt. Ásta leggur mikið upp úr aksturslagi og að fólki líði vel í vögnunum. Tiltekur nokkur dæmi þar sem fólk hafi hreinlega flúið út úr vagni vegna þess hve bílstjórinn ók illa.

Einnig telur Ásta að mikilvægt sé að bílstjórar kunni leiðakerfið og geti eða vilji liðsinna fólki sem þarf að ná öðrum vögnum eða þarf að fá upplýsingar um leiðir o.þ.h. Ásta bendir á að nokkuð sé um að menn nenni ekki að setja sig inn í starfið og gefi gjarnan rangar upplýsingar. Góður vagnstjóri þarf að hafa áhuga á starfinu og hann þarf að nenna að liðsinna fólki. Ásta telur að sumir vagnstjórar hreinlega nenni því ekki og láti sig þeirra hagsmuni litlu varða.

Ásta leggur á það áherslu að góður vagnstjóri eigi að bjóða góðan daginn og að það sé óþolandi þegar vagnstjóri tekur ekki undir slíka kveðju.

Ásta talar um að góðir vagnstjórar þurfi að hafa ákveðið viðhorf. Hún talar um að menn þurfi að vera jákvæðir, hafa jákvætt viðhorf til farþeganna, hafa jákvætt viðmót og það skipti máli hvernig tekið er á málum. Þannig gangi það ekki að taka um of inn á sig sem kemur upp í vögnum, t.d. hvað varðar viðbrögð farþega.

Að lokum bendir Ásta á að vagnstjórinn þurfi að þekkja vel vagninn og þann búnað sem þar er að finna. Of algengt sé að menn viti ekki og kunni ekki hvernig eigi að nota og bregðast við ýmsum atriðum sem tengist vagninum. Þannig sé t.d. mikilvægt að afgreiðslan sé snögg. Þekking á búnaði og leiðakerfinu stuðlar að því og t.d. slæmt ef að menn þurfa að fletta upp í leiðabók við hverja spurningu eða leita að tökkum til að opna og loka hurðum.

Hindranir:

Gengið er út frá sömu atriðum og þegar ég greindi viðtalið við Stefán. Rétt eins og í viðtali við Stefán þá fylgir langur listi þegar kemur að því að fjalla um hindranir fyrir því að menn geti/vilji veita góða þjónustu. Þaðkemur nokkuð á óvart hvað atriðinu eru í raun mörg

Skipti hindrunum í sömu þrjá flokkana eins og gert var í minnisblaði 3.

Hindranir í starfsumhverfi

Ásta nefnir nokkrar hindranir fyrir góðri þjónustuframkvæmd sem liggja í starfsumhverfi vagnstjórans. Þar ber fyrst að nefna atriði sem snúa að tímaáætlunum og hve erfitt geti verið að halda réttan tíma. Bendir á að erfitt er að veita góða þjónustu þegar maður er orðinn mikið á eftir. Þá gefi maður fólki minni tíma, aki hugsanlega hraðar og geri mistök af því að maður er að flýta sér.

Einnig nefnir Ásta launin sem hugsanlega hindrun. Þannig fáist t.d. ekki alveg eins gott fólk og ef launin væru hærri.

Hindranir í ytra umhverfi

Ásta nefnir nokkur atriði sem hindrandi og liggja í ytra umhverfi. Þar stendur hæst mikil umferð og tafir sökum hennar. Rétt eins og Stefán þá talar Ásta um viðbrögð farþega sem hindrun. Hér á Ásta við neikvæð viðbrögð. Talar t.d. um að farþegar verði brjáláði og láti skap sitt bitna á vagnstjóranum.

Einnig talar Ásta um að farþegasamsetningin geti haft áhrif. Þannig séu t.d. allt öðru vísi farþegar á leið 3 heldur en á leið 10 svo dæmi sé tekið. Það sem Ásta tiltekur hér er fyrst og fremst það að í leið 3 þá séu farþegar alla jafna eldri, "svo ótrúlega gamlir" eins og hún segir, og komist þess vegna hægar yfir. Það þurfi því að gefa þessu fólki rúman tíma til að komast inn í vagninn, greiða fargjaldið og fá sér sæti. Þetta hefur auðvitað þau áhrif að vagninn tefst.

Hindranir sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum

Langflest atriðin sem Ásta nefnir og flokka má sem hindrun fyrir því að veita góða þjónustu, eru atriði sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum.

Það sem stendur upp úr er neikvætt viðhorf til vinnunnar og þeirra sem vagnstjóranum er ætlað að þjóna. Þannig nefnir Ásta að menn séu gjarnan með leiðindi við fólkið þegar það leitar til þeirra, þeir hugsi bara um að keyra og að farþegarnir séu í raun til trafala, menn séu gjarnan ósveigjanlegir, hafi það viðhorf að það sé kvöl og þína að sinna starfinu og jafnvel komi fyrir að vagnstjórar leggi ákveðna farþega í einelti.

Einnig tiltekur Ásta að vanþekking á þjónustunni sem vagnstjórar sinni sé áberandi. Þannig gefi menn rangar upplýsingar eða neiti einfaldlega að gefa þær.

Ásta bendir á að það séu allt of margir vagnstjórar gamlir, leiðinlegir og geðvondir karlar.

Það er viss samhljómur milli Stefáns og Ástu hvað flest atriði varðar. Þau leggja að sjálfsgöðu mismikla áherslu á atriði en eru að tala um sömu atriðin.

Minnisblað 5

"Er þjónustuvilji allt sem þarf?"

Minnisblað 5
(analytical memo)

Unnið úr nótum 4, viðtal við Skúla Geirsson

Skoðaði viðtalið við Skúla með sömu þemu í huga og þegar ég fór yfir viðtalið við Stefán og Ástu. Þessi þemu eru þjónustuhvati, þjónustuvilji og hindranir. Þetta hefur áður verið útskýrt og skilgreint.

Þjónustuhvati:

Skúli tiltekur nokkur atriði sem túlka má sem þjónustuhvata eða kosti starfsins. Þessi atriði eru hins vegar mun færri en hjá Stefáni og Ástu.

Skúli nefnir að starfið sé fjölbreytilegt og geti verið jákvætt og gefandi. Einnig tiltekur Skúli það atriði að vagnstjórastarfið gefi innsæi í mannlífið og varpi ljósi á það hvort maður sé í raun það sem maður telur sig vera.

Þjónustuvilji:

Skúli nefnir mörg atriði sem flokka má sem þjónustuvilja eða eiginleika sem stuðla að því að veita góða þjónustu.

Skúla er tíðrætt um skap og skapferði. Þannig talar hann um að maður þurfi að þekkja skap sitt, vera skapgóður, nefnir það reyndar nokkrum sinnum í viðtalinu, vera skapgóður að eðlisfari, láta ekki skapið hlaupa með sig í gönur og láta ekki reiðina ná tókum á sér. Þannig sé þetta ekki starf fyrir hvern sem er.

Skúli leggur, rétt eins og Stefán og Ásta, áherslu á stundvísi. Einnig talar hann um aksturslag og það að maður þurfi að sýna fólki lipurð. Nauðsynlegt að vagnstjórinn átti sig á því hlutverki að hann er að þjónusta fólk en er ekki bara einhver bílstjóri.

Skúli talar um að starfið sem slíkt sé gefandi en starfsmaðurinn þurfi að geta gefið á móti. Starfsmaðurinn þarf að gera vissar kröfur til sín, t.d. að leggja sig fram um að aka eftir tímaáætlun og kunna að bregðast við aðstæðum hverju sinni. Þannig talar Skúli um að maður þurfi að geta borið umhyggju fyrir fólki.

Skúli talar um að mikilvægt sé að starfsmaðurinn sé sveigjanlegur og kunni að lesa í aðstæður. Hann þurfi hins vegar að bera hag fyrirtækisins einnig fyrir brjósti, vera staðfastur en sanngjarn, vera raunsær, ekki með öfga og Skúli leggur á það áherslu að strætisvagnabílstjórar eigi að vera öðrum til fyrirmyndar.

Síðast en ekki síst þá leggur Skúli mikla áherslu á það að menn bjóði góðan daginn. Hann segist alltaf bjóða farþegum góðan daginn, það sé bara sjálfsögð kurteisi. Þetta kom vel fram í ferð sem ég fór með Skúla, hann bauð nánast alltaf góðan daginn og virtist það hafa jákvæð áhrif á fólk.

Hindranir:

Gengið er út frá sömu atriðum og þegar ég greindi viðtalið við Stefán og Ástu.. Rétt eins og í viðtali við Stefán þá fylgir langur listi þegar kemur að því að fjalla um hindranir fyrir því að menn geti/vilji veita góða þjónustu. Hér er hins vegar sá munur á að atriðin sem tengja má við þjónustuvilja eru fleiri en hjá Stefáni og Ástu. Þetta gæti tengst því hvaða kröfur menn gera til sín en svo virðist sem Skúli sé maður sem gerir miklar kröfur til sín.

Skipti hindrunum í sömu þrjá flokkana eins og gert var í minnisblaði 3.

Hindranir í starfsumhverfi

Skúli talar um að starfið sé krefjandi. Í sjálfum sér hann það ekki sem hindrun, þ.e. hann talar um að fá ákveðið út úr því, en ef ekki sé hægt að mæta óskum fólks þá fái það ekki góða þjónustu.

Skúli nefnir sérstaklega skiptimiða og innheimtu fargjalds. Það sem þar er á bakvið er það að þegar haft er eftirlit með þessum þáttum þá færast starfsmaðurinn úr þjónustuhlutverkinu yfir í eftirlitshlutverkið. Erfitt geti verið að samræma þessi hlutverk og vandmeðfarið að gera það.

Hindranir í ytra umhverfi

Skúli nefnir nokkur atriði sem hindranir og liggja í ytra umhverfi. Það sem kemur á óvart er að hann minnst ekki einu orði á umferð og tafir. Hins vegar talar hann um viðbrögð farþega sem hugsanleg hindrun. Þannig talar hann um að farþegar geti verið neikvæðir, ósanngjarnir, farþegar eigi það til að veitast að vagnstjórum, en Skúli hefur lent í því að slegið var til hans. Einnig minnst Skúli á gamla fólki. Hér skal á það bent að ekkert af því fólki sem ég talaði við taldi að aldraðir væru óæskilegir farþegar. Það væri einfaldlega staðreynd að þetta fólk þyrfti meiri tíma en aðrir til að komast inn í vagninn, greiða fargjald og fá sér sæti. Þegar tímapressan er þá getur þetta verið erfitt og bendir Skúli t.d. á að sumir sinni þessu ekki neitt. Hin tvö gera það einnig.

Hindranir sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum

Rétt eins og hjá Ástu þá eru flest atriðin sem Skúli nefnir, atriði sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum. Þannig bendir Skúli á að sumir menn hafi viðhorfsvandamál. Þetta gerðu hin einnig.

Skúli nefnir að menn hafi nk. stórmennskuviðhorf, "Ég er sko vagnstjórinn og ætla að ráða hér" eins og Skúli segir. Einnig nefnir Skúli að menn hafi neikvætt viðhorf til starfsins og eigi frekar að aka gröfu eða traktor en að sinna starfi sem felist í því að þjóna fólki.

Skúli bendir á að hjá einhverjum sé skortur á þjónustulund áberandi, menn láti jafnvel leiðinlega við fólk, hafi allt á hornum sér og séu í alla staði ómögulegir. Þar með verði allt ómögulegt.

Að lokum bendir Skúli á að viðhorfið og virðing starfsins hafi farið niður og það eigi væntanlega einhvern hlut í því að ekki sé veitt eins góð þjónusta og æskilegt væri.

Það er samhljómur milli þeirra þriggja sem ég hef fjallað um. Athyglisvert er að þau atriði sem koma fram eru í raun ekki mörg. Tengjast stundvísi, álagi vegna umferðar, viðmóti og viðhorfi og síðast en ekki síst skapgerð einstaklingsins.

Minnisblað 6

"Er þjónustuvilji allt sem þarf?"

Minnisblað 6
(analytical memo)

Unnið úr nótum 5, viðtal við Guðna Guðmundsson

Skoðaði viðtalið við Guðna með sömu þemu í huga og þegar ég fór yfir viðtalið við Stefán, Ástu og Skúla. Þessi þemu eru þjónustuhvati, þjónustuvilji og hindranir. Þetta hefur áður verið útskýrt og skilgreint.

Þjónustuhvati:

Guðni tiltekur nokkur atriði sem túlka má sem þjónustuhvata eða kosti starfsins.

Guðni nefnir að starfið hafi verið eftirsóknarvert hér áður. Það hafi notið virðingar og verið vel borgað miðað við önnur störf.

Guðni tiltekur vinnutímann sem kost í starfinu sem gæti stuðlað að því að menn veiti góða þjónustu. Hins vegar ber þess að geta að sveigjanleikinn í vinnutíma gerir það að verkum að margir vinna annars staðar. Komi því þreyttir til vinnu. Slíkt hafi væntanlega áhrif á skap og annað sem tengist því að veita góða þjónustu. Sveigjanleikinn geti því verkað sem hindrun.

Guðni talar um persónuleg samskipti sem kost starfsins og það sé í raun lúxus frá því sem áður var hvað varðar vagnakost og allan annan aðbúnað. Þannig hafi það ekki þótt tiltökumál hér áður fyrr þó menn kæmust ekki í kaffi alla vaktina. Nú sé það hins vegar þannig að það flokkist nánast undir neyðarástand ef menn þurfi að keyra tvær ferðir í beit.

Guðni talar um að hér sé þrátt fyrir allt góður starfsandi og góður mórall. Segist hafa það eftir mörgum af sínum félögum að sumir segist raunar aldrei hafa unnið hjá fyrirtæki þar sem að það sé eins góður andi. Hér eins og annars staðar séu auðvitað menn sem eitri út frá sér. Þeir séu hins vegar sárafáir.

Guðni nefnir námskeið í mannlegum samskiptum sem hér eru haldinn sem hvata til að veita góða þjónustu. Hugsanlega megi auka slíkt.

Þjónustuvilji:

Guðni nefnir nokkur atriði sem flokka má sem þjónustuvilja eða eiginleika sem stuðla að því að veita góða þjónustu.

Fyrst ber að nefna stundvísi. Guðni kemur inn á það víða í viðtalinu. Allir viðmælendur mínir hafa lagt áherslu á þennan þátt. Þessu tengt nefnir Guðni áreiðanleika.

Guðni talar um að viðmót skipti máli, menn eigi að vera kurteisir, bjóða góðan daginn og vera viljugir til að veita þær upplýsingar sem óskað er eftir.

Einnig talar Guðni um að menn þurfi að vera sveigjanlegir og láti sig hag farþegana varða. Þannig eigi þeir að leggja sig fram um að mæta þörfum fólks í stað þess að þykjast ekki sjá þegar einhver kemur hlaupandi að vagni, eins oft vill bregða við.

Guðni talar um að góður vagnstjóri þurfi að eiga gott með að umgangast fólk, gott sé að vera léttur í lund og mikilvægt sé að hafa í huga að manni sem líður vel sé miklu líklegri til að veita góða þjónustu en þeim sem líður illa.

Síðast en ekki síst þá talar Guðni um það að menn þurfi að vera góðir ökumenn og kunni á það tæki sem þeir eru með í höndunum.

Hindranir:

Gengið er út frá sömu atriðum og þegar ég greindi viðtalið við Stefán, Ástu og Skúla. Rétt eins og hjá fyrri viðmælendum mínum þá er listinn hvað lengstur þegar kemur að þessu atriði.

Skipti hindrunum í sömu þrjá flokkana eins og gert var í minnisblaði 3.

Hindranir í starfsumhverfi

Guðni talar um að tímasetningar geti komið í veg fyrir að menn geti veitt góða þjónustu. Einnig sé umferðin orðin miklu meiri en áður sem geri það að verkum að tíminn dugi ekki og menn verði stressaðir.

Einnig bendir Guðni á að vagnakostur geti verkað sem hindrun, þ.e. ef vagnar eru ekki í góðu lagi og að launin hafi hugsanlega neikvæð áhrif.

Hindranir í ytra umhverfi

Guðni nefnir nokkur atriði sem flokka má sem hindranir í ytra umhverfi. Fyrst ber að nefna umferð og sífellt meiri tafir sökum hennar. Einnig bendir Guðni á það að viðhorfið til stéttarinnar hafi farið hallloka síðastliðin ár. Slíkt dregur væntanlega úr þjónustuvilja manna.

Hindranir sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum

Eins og hjá öðrum viðmælendum mínum þá eru flest atriðin sem skilgreina má sem hindrun, atriði sem liggja hjá starfsmanninum sjálfum.

Þannig talar Guðni um að nokkuð vanti upp á framkomu hjá sumum, menn séu stressaðir og spenntir og gjarnan uppteknir af því að þeir eigi tímann sem sé á milli ferða. Sumir séu nánast að aka á eigin vegum og farþegarnir séu aukaatriði.

Guðni nefnir að aksturslag hjá sumum sé með þeim hætti að farþegar finni fyrir öryggisleysi. Þetta tengist væntanlega spennu og stressi.

Einnig bendir Guðni á óstundvísi sumra vagnstjóra, það skorti á innsæi þeirra á eigin ábyrgð þegar kemur að framkvæmd starfsins og síðast en ekki síst þá séu einfaldlega menn í starfi hér sem eitri út frá sér.

Enn og aftur er samhljómur milli þessa viðtals og þeirra sem ég hef áður farið í gegnum. Satt best að segja kemur það mér skemmtilega á óvart hve mikið virðist koma út úr þessu viðtali, eins erfitt og það var nú.

Guðni er, rétt eins og hinir, að tala um t.t.l. fá atriði.

Viðtal 1

Aðdragandi

Hafði samband við Stefán Haraldsson viku fyrir viðtalið, þar sem ég gerði honum grein fyrir verkefninu og hvort að hann væri tilbúinn að koma í viðtal. Stefán taldi það sjálfsagt mál og mæltu við okkur mót, föstudaginn 29. sept. kl. 13:00.

Hafði samband við Stefán fimmtudaginn 28. sept. til að minna á viðtalið. Stefán hafði ekki gleymt því en taldi líklegt að hann yrði eitthvað seinn fyrir. Stefán kom svo rúmlega eitt og hófst viðtalið kl. 13:20

Undirbúningur

Til undibúnings var lesið vel yfir viðauka í kennslubókinni, sem vægast sagt er nokkuð ítarlegur, til að fá hugmyndir að spurningum. Ákvað að vera ekki með skrifaðar spurningar á blaði en lagði þess í stað áherslu á að koma inn á ákveðna þætti sem tengjast viðfangsefninu, þ.e. hvað þrýðir góðan vagnstjóra. Þessi atriði eru:

Aðdragandi starfsins og starfsferill

Hvernig starf er vagnstjórastarfið?

Hvað er þjónusta?

Hvernig er góð þjónusta í framkvæmd?

Hvernig undirbýr vagnstjóri sig undir að veita góða þjónustu?

Hvað í starfinu kemur í veg fyrir að hægt sé að veit góða þjónustu?

Þessi atriði lögð á minnið og reynt að koma með spurningar í tengslum við þetta. Að öðru leyti verði viðtalinu leyft að þróast og "flæða".

Viðtalið fór fram föstudaginn 27.09.2000, kl. 13:20-14:20 á skrifstofu minni. Val á staðsetningu hefur verið til skoðunar og hef ég komist að þeirri niðurstöðu að aðrir staðir keppi illa við þennan hvað næði og þægindi varðar. Ókosturinn er hins vegar sá að viðmælandi minn teldi mig vera á "heimavelli".

Lagði því áherslu á að skapa sem mest afslappandi andrúmsloft, bauð upp á kaffi, tók símann af, slökkti á GSM (viðmælandi minn einnig) og setti miðað á hurðina, ónáðið ekki. Útskýrði fyrir Stefáni af hverju nauðsynlegt væri að taka viðtalið upp á band, og hafði hann ekkert á móti því að það yrði gert, og að um væri að ræða trúnaðarmál milli mín og hans. Viðtalið hófst svo með t.t.l sakleysislegum spurningum varðandi upphvað starfs o.þ.h.

Viðtalið

Þórhallur

Segðu mér fyrst aðeins bara hvernig hérna hvernig á því stendur að þú ert hér, hvenær þú byrjaði og hvað þú ert búinn að vinna hérna lengi.

Stefán:

Ja, ég, það bara sem sagt frá 1. júní 1977, þá skráði ég mig hérna inn sem sumarafleysari, þannig koma nú flestir hingað inn og hérna ég var svona á milli vinna ef svo má segja og ætlaði ekkert að ílengjast hérna, ég ætlaði sem sagt bara...í ákveðnum lærdómi og ætlaði að halda því áfram. Nú.. ég kunni bara fjarskalega vel við þetta starf, ásamt því að það var nú ekkert komið á hreint með það... með áframhaldandi nám þá, það var erfitt að komast að í því námi sem ég ætlaði mér, (sem var?), sem rafvirkjun, og hérna það maður þurfti að þekkja mann sem þekkti annan mann, þannig gengu hlutirnir fyrir sig. Þannig að ég ílentist og, og ílentist og, ja ég tel mig hafa sannað mig nokkuð vel því við fórum 2 inn frekar en þrír þá um haustið, þetta er öðruvísi en nú, nú erum við að taka inn 20 (hlær) þannig að, að....

(A.R.: Það vekur strax athygli mína að Stefán er formlegur. Líklegt að bandið sé eitthvað að trufla hann en vonandi líður það hjá. Stefán er myndarlegur og afar vel til fara, minnir helst á sjóliðsforingja, með strípur og allt.)

Þórhallur:

En hvað, hvað voru margir??

Stefán:

Sem voru ráðnir?

Þórhallur:

Sko... hvað voru margir hérna...vagnar, sko í gangi, þegar þú keyrir?

(A.R.: Ég tek eftir því að ég er sjálfur nokkuð "hraður". Getur verið að bandið sé að trufla mig!!!)

Stefán:

(Hugsar sig um) 13 var hæsta númerið, 13 var hæsta númerið því ég gæti trúað því að hérna...

Þórhallur:

Já! leið 13?

(A.R.: Aftur "hraður" og gríp framí!!! Þetta kemur nokkrum sinnum fyrir í viðtalinu og þarf ég að hafa það í huga fyrir næsta viðtal.)

Stefán

Já, leið 13 sko, það var, það var, það var einn vagn minnir mig þá (er hugsu) og svo var bætt B bíl þarna við...sko, þá voru reyndar tvísturinn, það voru 5 tvistar þá, þetta var öðruvísi þá, það var önnur tíðni sko <já> og sennilega hafa nú verið eitthvað færri vagnar sko, og örugglega sko, ætli það hafi verið í kringum 50 vagnar kannski úti <já> svona nálægt því. En allavega þá, þá var svona minni hreyfing á mannskap sko og... og en samt þessi sem að... þessi pláss sem mynduðust voru út af því, þetta voru bara, menn dóu bara úr þessu starfi eða, eða hættum sökum aldurs. Þarna held ég að það hafi verið teknir inn tveir frekar en þrír, og ég var, var einn af þeim, sem hlutu náð, áfram. Ég man alltaf eftir því að menn voru að spyrja mig svona,, sko eftir að það var ljóst að ég komst inn, þá voru menn að spyrja mig, bíddu hvern þekktir þú?

Þórhallur:

Var erfitt að komast að?

Stefán:

Mjöög... Það voru eiginlega, það voru held ég allflestir, flestir sem að sóttust eftir áframhaldandi starfi...og hérna og ég náttúrulega ein.. eitt spurningamerki, meina hvern þekkti ég? Ég þekkti engan í pólitíkinni og hafði ekki notað neinn í þeim tilgangi til að, mér til framdráttar, þannig að...

Þórhallur:

Var, var það gert?

Stefán:

Í gegnum á (rin) tíðina og, þarna?

Þórhallur:

Já í gegnum pólitík.

Stefán:

Já elskan mín (lækkar röddina), það var mikið gert, menn reyndu að nota það alveg óspart. Ég sagði bara (hækkar röddina aftur) ég hefði bara notað mitt eigi andlit, og, og það væri nú bara, ég hefði, hefði flotið inn á því (er afsakandi) en væntanlega, náttúrulega mitt orðspor þetta sumar hefur náttúrulega ráðið því frekar en kannski eitthvert andlit og ég lendi ekki í neinum óhöppum og reyndi að leysa starfið eins vel af hendi og mér, eins og mér var frekast unnt og reyndi að halda náttúrulega tímaáætlun og, og, og jú ég náttúrulega var kannski heppinn, ég var á Hlemmi allan tímann, var meira í sambandi við varðstjórana á stjórnstöðinni, sem þá kannski fremur eftirlitsmönnum sem hétu þá, réðu kannski hverjir ílentust áfram og höfðu svona meira púlsinn á því.

Þannig að ég var nú, var nú dæmdur í það dæmi að verða kippt inn og...og er ennþá.

(A.R.: Það fer ekki á milli mála að fyrirtækið starfar í pólitísku umhverfi. Stefáni finnst greinilega ekki þægilegt að nefna hana. Athyglisvert hvernig röddin lækkar þegar þetta kemur til tals.)

Þórhallur:

Hvernig var ...já...hvernig var sko atvinnuástandið á þessum tíma, þetta var sjötíu og???

Stefán:

Þetta var sjötíu og sjö, atvinnuástandið var þannig að, að sko iðnaðarmenn þá voru að sækjast í þetta starf.

Þórhallur:

Að keyra strætó?

Stefán:

Já, og ég man nú ekki svo langt aftur hvort að það hafi verið út af því að, að hérna, sko að það væri einhver, það væri erfitt sko í greinunum, sem sagt atvinnugreinunum en alla veganna man ég það að launin hjá strætó voru bara ívið betri heldur en í iðnaðarmennskunni þá. Það var það sem réði því að margir iðnaðarmenn sóttust eftir því að vera hérna, frekar en að starfa sem iðnaðarmenn, sem aftur orsakaði það að ég

bara hugsaði með mér, ég er ekkert að læra, hafa fyrir því að læra, vera á einhverjum lásfí launum, til þess að vera að læra meðan að þetta, meðan ég er á, kann vel við vinnuna og ég er á jafnvel betri launum heldur en ég væri búinn að læra.

Þannig að þannig ílentist ég, síðan náttúrulega fljótlega upp úr, já eða svona, eftir svona tvö ár cirka svona 79 eða 80, þá voru hlutirnir að breytast launalega séð, verulega.

En þá var maður sko farinn að svona skjóta rótum og, og, og hérna (dæsir) félagsskapurinn...góður, andinn....GÓÐUR (áhersla) (þögn), þó kannski alltaf hafa verið skemmd epli í körfunni sko, þá, þá hérna lét maður það ekkert hafa nein áhrif á sig, en en það skrytna við að mér fannst það sko að um leið og maður var kominn að þessu fyrirtæki þarna 77, þá sérstaklega þarna um haustið eftir að maður var kominn inn sko, þá fannst mér svona eins og maður væri svona þátttakandi í einhverjum svona, maður var kominn inn á einhvern svona pólitískan vígvöll (flissar) <já>, var svona sko menn fóru að ræða pólitík út og suður og, og svona strax fór þetta að litast sko...

Þórhallur:

(Grípur fram í), Hvenær var það sem að vinstri menn náðu hérna, var það ekki eitt kjörtímabil, hvenær var það sem Ikarus????

(A.R.: Hér gerist ég sekur um alvarleg mistök. Hefði átt að láta hann klára. Veit ekkert hvað hann ætlaði að segja og gat ekki spurt um það þar sem ég tók ekki eftir þessu fyrr en ég skráði viðtalið. Umræðuefnið er viðkvæmt, þetta með skemmdu eplin. Vekur athygli hvað hann leggur áherslu á að andinn hafi verið góður, hann sagði það með sérstakri áherslu og þunga.)

Stefán:

Var það ekki '85 eða '84 sem að...

Þórhallur:

Já, já!!

Stefán:

Ég held það <já>, '84.

(A.R.: Ég set innskot inn í hornklofa. Ég kinka líka mikið kalli og tek undir eða set upp spurnarsvip. Það gerir það að verkum að svo virðist sem Stefán tali viðstöðulaust án hvatningar.)

Þórhallur:

Og það hefur alltaf verið mikil pólitík, sko í tengslum við fy...

Stefán:

(Grípur fram í) Þaðan sem ég kem,, minn bakgrunnur er sá, að hann er svo antipólitískur sem frekast getur verið sko, menn höfðu bara enga skoðun jafnvel á pólitík og höfðu hana þá bara fyrir sig sko, þar sem ég var að vinna áður sko, en allt í einu var maður kominn þarna náttúrulega, jú í borgarfyrtæki og, og kannski eðlilegt að einhver pólitík væri rædd þar.. Ég átti aldrei von á svona miklu, svona mikilli umræð og miklum diskóteringum.

Þórhallur:

Þú hefur ekki verið gamall þegar þú byrjaðir?

Stefán:

Ég var 27 ára.

Þórhallur:

Var það, varstu ungur miðað við aðra, var mikið af ungum mönnum sem að...?

Stefán:

Já, þa, við vorum já já sko það voru náttúrulega fyrst þeir sem voru að reyna að komast inn voru náttúrulega ekki nándar eins gamlir og þeir sem eru að reyna að komast inn í dag, <nei> alls ekki sko <nei>.

Þannig að þetta var, ég man að Björg var einmitt að reyna að komast þarna inn á sama tíma og við erum svona á svipuðum aldri <já>, komst inn held ég árið eftir...þannig að...þetta voru svona, þetta voru, ja þetta var fólk á svipuðum aldri sem var að reyna að komast inn, og yfirleitt yngra fólk en núna er í afleysingunum.

(A.R.: Hér kemur fram nafn á samstarfsmanni. Ég breytti því ekki en ætti kannski að gera það? Í ljósi þess að viðtalið er trúnaðarmál taldi ég það óþarft. Það vita hins vegar allir um hvern er rætt.)

Þórhallur:

En, en hvernig var að keyra strætó...á þessum tíma?

Stefán:

Það var bara(hissa) ágætt sko, eða þannig, það var bara mjög gott! Það voru, við vorum komnir með ágætis vagna, það voru náttúrulega þessir B58 vagnar sem voru (dæsir) svona ja, talsverðir svona "hestar" sko miðað við þetta sem er að gerast hjá okkur í dag og líka sko miðað við þessa vagna sem voru komnir þá eins og B59 vagnanna sem eru svona undanfari B10 vagnanna sem við þekkjum í dag, að, og ég lenti náttúrulega á tólfunni sem var sko með slíkan vagn og hann var, það var afskaplega þægilegt vinnumhverfi sko, og hérna (er hugsí) að vísu náttúrulega voru sko dobluðu helgarnar, við vorum með þennan aukatíma og, þær náttúrulega voru, ég var þá þriggja vakta sko, og hef eiginlega alla tíð verið að nokkrum árum undanskyldum. Sko, dobluðu helgarnar voru, sérstaklega á þessari sko, já ég byrjaði á tólfunni um sumarið og það var mjög góður tími, svo fer ég á sjöuna...og þá var svolítið annað upp á teningnum, það var sko eldri vagn sko...og mjög örur ferðir frá Lækjartorgi og inn í, inn í þarna Stjörnugróf sko...það var eiginlega mjög mikil keyrsla og, en, en það voru náttúrulega álagstímar og svo léttari tímar, þannig að maður bara bjó sig undir það, nú væri annatími að fara í hönd og stillti sig bara inn á það...og fullt af fólki náttúrulega sko, alveg hellingur af fólki í vögnunum.

Þórhallur:

Er það öðruvísi núna?

Stefán:

Já (með semingi) það var sko, miðvaktin var rosalegt rennirí sko af fólki úr Bústaðahverfunum niðri bæ, það var það. En dobluðu helgarnar sem maður var, var kannski svolítið svona, bar kvíðboga fyrir að mæta alltaf í þær voru, þannig að það var aukatími sko...semsagt...eins og þú þekkir sjálfur, það var þarna til hálf tvö sko,

þannig að maður var kominn heim klukkan tvö á laugardagskvöldi og aukatími á þessum vagni sem ég var á, ásamt einni nínu,....

Þórhallur:

Já, já, þetta voru kvöldferðirnar sem voru já...

Stefán:

Já, kvöldferðirnar, og svo voru sko nokkrir vagnar sem byrjuðu líka eldsnemma á sunnudagsmorgnum. <já>, þá voru strjálfi ferðir fram til tíu <já, já> og á þessum 7a bíl sem ég var á þá þurfti ég bæði að sinna aukatíma á kvöldin og sko sunnudagsmorgninum, þannig að ég fékk einhverja svona, ég var heppinn náði ég svona þremur tímum þannig að...(dæsir), sem að mér fannst ansi töff, ég var eiginlega kominn út í það að bara afsala mér þessum morguntíma lét annan, sem sagt, sinna því, sem var í fríi og tók oft vakt, borgaða vakt frá tíu til eitt fyrir annan mann, þannig að hann tók aukatímamann fyrir mig og, og þannig að ég bara varla treysti mér orðið í þetta, þetta var það, maður var svo syfjaður sko. Það var það sem mér þótti kannski erfiðast við þetta en þegar það var komið í kring þá, þá var þetta nú allt í lagi.

Þórhallur:

En svona í...samskiptum við fólkið og...hvernig gekk það?

Stefán:

Ég átti aldrei í útistöðum við fólk...bara aldrei! og reyndi svona, mér fannst það nú reyndar mjög leiðinlegt alltaf sko ef að...svona fyrst til að byrja með ef að einhver var að veitast að mér, og mér fannst óvægið, því að maður reyndi nú alltaf að sinna þessu eins og, eins og hægt var.

Þórhallur:

Hvernig veitast menn...hvað var það sem...

Stefán:

Ja, menn eru að náttúrulega að agnúast út í það ef að kannski vagninn á undan hafi verið of seinn eða bilað eða eitthvað...og svo kemur maður þarna í sakleysi sínu á réttum tíma á eftir og þá náttúrulega verður maður fyrir, fyrir sko, fyrir sko reiðinni hjá fólkinu.

Nú fyrst náttúrulega kannski tók maður þetta náttúrulega kannski...nærri sér <já> en svo lærðist það með tímanum að, að taka þetta ekkert inn á sig...þannig að samskipti

mín við farþega hafa alla tíð verið bara til fyrirmyndar. Enda hefur verið gaukað að manni jafnvel gjöfum sko, kringum jólin og svona.

Þórhallur:

Er það gert hérna enn þá, eru einhverjir sem að fá gjafir?

Stefán:

Það er, ég veit til þess að, að menn fá enn þann dag í dag og það eru þá aðallega sko, það er þá aðallega á þessum leiðum sem að aka í kannski úthverfin og, sem ég hef skilgreind svona sem stóra fjölskyldubíla, frekar heldur en gegnumstreymisbílarnir á Hlemmi. Það er svona, það er svona, það er persónulegra, það er persónulegra, persónulegri samskipti sko...á milli vagnstjóra og farþega á þessum úthverfa bílum þar sem að fólk tekur alltaf þennan bíla á hálfá tímanum og er að fara alltaf á sama tíma í vinnu frekar heldur en...þetta rennerí sem er að gerast á þessum gegnumstreymisbíl, það er, það er persónulegar.

Þórhallur:

En heldur þú að...að á þessum tíma að fyrirtækið hafi hugsað mikið um þjónustu eða hefur það eitthvað breyst, sko viðhorfið til bara þjónustu og mikilvægi...þjónustunnar?

Stefán:

Jááá, sko, kannski á annan hátt...kannski svolítið á annan hátt(er hugsí)...það var náttúrulega, það voru allir mjög meðvitaðir um það, sérstaklega stjórnendurnir þá, voru mjög meðvitaðir um það...að...að sem sagt eins og var talað um eða lagt upp úr að koma fólkinu heim sko, það var alltaf þetta, þetta viðkvæði ef að eitthvað, eitthvað svona, ef eitthvað var að gerast kannski í bænum um kvöldin og það þurfti að koma fólkinu heim, það var alltaf þetta viðkvæði. Jú, jú, það, það jú, jú það en samt öðruvísi sko það er...(dæsir)...ég veit það ekki það er sko það, kannski er hægt að skilgreina þetta á þann hátt að það kannski við vorum þá kannski á fyrstu árunum svona eftir að ég kom inn í þetta, í minni samkeppni við einkabílinn, þannig að fólk þá bara að fólk þá bara kom sjálfkrafa sko, maður svona upplifir það meira...

Þórhallur:

Haft minna val?

Stefán:

Já, minna val sko og núna þú veist, þarf að auglýsa eftir fólki í vagnana eins og svipað og er með bankana núna sko.

Þórhallur:

Já, ég man eftir því, að á þessum tíma þá var ég nú barn, eða unglingur sko, <Stefán hlær>, þá var maður nú svolítið svona smeykur við vagnstjórann <já, já>, svona sko, þetta var svona næsta stig við lögregluna <já>, heldurðu að starfið hafi breyst mikið t.d varðandi það hvernig, varðandi virðingu og ýmislegt svona, hvernig t.d. bara hvernig almenningur lítur á þetta starf, heldurðu að það, hvað heldurðu að hafi breyst í því?

(A.R.: Ég er nú mest hissa á að Stefán hafi skilið þessa spurningu!!!)

Stefán:

(Hugsar sig um), Já, ég held sko, já ég held að, ég held að virðingin hafi farið þverrandi sko.

Þórhallur:

Já, fyrir starfinu?

Stefán:

Já, fyrir starfinu, fyrir sem sagt, fyrir vagnstjóranum sem slíkum sko....það er kannski, má heimfæri yfir á almennt skeytingarleysi í þjóðfélaginu í dag sko, það er, þetta er svona óvirðing fyrir eignir fólks er fótum troðin sko, og hérna og ég held að það, eða mín tilfinning er sú að þetta haldist nokkuð í hendur. Það þótti til undantekninga ef að það var ráðist á mann í bænum á þessum árum sko <já> en núna þykir það varla frétt næmt ef það er sparkað í höfuð manns, liggjandi. Ég, ég held að þetta hafi svona, já, færst bara...með. Að, að vanvirðingin við þetta starf, ásamt því að náttúrulega að á þessum tíma var nánast óþekkt að menn væri að skrifa í blöð <já>, sem sagt starfsmenn og, og ég vil meina það og stend alveg við þá skoðun mína að ég held nú að menn séu að skjóta sig í fótinn og gera lítið, gera minna úr starfinu með því að vera, að skrifa í blöðin...

Þórhallur:

Þegar starfsmennirnir sjálfir eru að skrifa í blöðin?

Stefán:

Já, þegar starfsmennirnir sjálfir eru að skrifa í blöðin, um, um einhver mál, hvort sem að það er af hinu góða eða illa, þá finnst mér að umræða...

(A.R.: *Aftur klippi ég á Stefán!!*.)

Þórhallur:

Er það eitthvað sem er nýtilkomið sko að menn séu að...

Stefán:

Já, það er, það er svona seinni árin sem það hefur...

Þórhallur:

Hvað heldur þú að búi að baki sko af hverju eru þeir að skrifa, hverju eru þeir að reyna að ná fram?

Stefán:

(Þögn), Sko, ég sko, fyrstu svona, fyrstu svona alvöru confliktarnir héma sko eru eiginlega má segja í kringum þegar átti að gera þetta fyrirtæki að, eða sem sagt einkavæða, þá kom svona upp ansi mikil samstaða meðal fólks sko og margir upplifðu þetta sem svona árás á starfsöryggi sitt sko og hvað tæki við og svo fram framvegis, þannig að, ég það kannski að, já ég man ekki eftir neinum tilfellum þar á undan, jú Magnús Skarphéðinsson var svona öðru hvoru að skrifa í blöðin, ég veit nú ekki hve margir tóku mark á honum þá frekar en nú, en það voru svona þau blaðaskrif sem að ég man kannski fyrst eftir sko og allir vissu nú hvernig hann var og hvernig hann var stefndur sko. Það hefur kannski sko verið kveikjan að einhverju sem kom seinna meir ásamt þessu að þessi einkavæðingarumræða, og síðan vissu allir hvernig hún fór, þ.e. það varð ákveðin sigur í því máli að því leytir til að vagnstjórar héldu því sem þeir vildu halda og það getur verið að það hafi verið hvati til þess að menn teldu sig hafa rétt til að tjá sig á opinberum vettvangi og ná fram einhverjum umbótum með því, sem ég tel ekki rétt, menn eiga að leysa sín mál innandyra.

Þórhallur:

En þú sagðir áðan að þú hefðir reynt sko að leysa starfið vel af hendi, <já>, hvernig... hvað þýðir það, hvað var það sem þú hafði í huga og hvernig skilgreindir þú það?

Stefán:

Sko, ég verð náttúrulega, ég verð að játa það hér og nú að það náttúrulega brann við...eða kom fyrir (hlær) að ég kannski gleymdi mér að fara á réttum tíma af stað og hafði þá ákveðinn mórál í því sambandi og það var kannski orsakaðist af einhverjum kjaftagangi kannski inná torgi og menn kannski gleymdu sér og í umræðum og svo var náttúrulega reynt að ná upp tíma, en vitandi það í undirmeðvitundinni náttúrulega vissi ég það auðvitað átti maður að fara á réttum tíma og ég var alltaf þannig, sko ég var á Lækjartorgi eða Hlemmi þannig að hérna...auðvitað kemur það ekkert örðuvísi út, farþegar upplifa það alltaf sem neikvæðni ef að vagnstjóri fer of seint af stað en þetta gerðist hjá mér, sko kom fyrir, en ég reyndi samt að leggja mig í líma að vera á réttum tíma og, og hérna, þannig að ég var alveg meðvitaður um það að þarna á leiðinni sem ég var að aka væri eitthvað fólk sem þyrfti að ná vagninum sem ég var að aka og ég væri ekki að aka vagninum bara fyrir mig og ég fengi ekki greitt bara fyrir það að aka vagninum vissst marga hringi á vaktinni, ég var að flytja fólk, sem hafði, hafði væntingar það þurfti að ná vagninum, það þurfti að ná vagninum og tímataflan var jú gerð og fólkið náttúrulega fer eftir tímatöflunni og það VILL að vagninn sé á réttum tíma. Og hérna, ásamt því að maður bauð góðan daginn og við suma gafst maður upp að bjóða góðan daginn því að þá fékk maður það ekki til baka. Þetta voru yfirleitt sömu farþegarnir sem að tóku ekki...samskipti mín þannig séð við fólkið vöru mjög á vinsamlegum nótum.

Það gerðist oft á veturna til að mynda að, að við vorum þá eðlilega seinir út af færðinni, og ég man eftir því að maður var að koma kannski korter, tuttugu, tuttugu og fimm mínútur ef seint upp í hverfi, upp í Seljahverfi til að mynda, því að þá var ég á fjórtán, og þá var sem sagt, þá var fólk bara fegið ef að vagninn kom og sagði gjarna bara "Mikið er ég fegin að sjá þig" og þá búið að norpa úti allan þennan tíma frá tímasetningu þar til að maður kom. Þá var þetta oft þetta viðkvæði, "Mikið er ég fegin að sjá þig".

En ég veit að þetta er hverfabundið samt <já>, menn sem keyra í Seljahverfi til að mynda þeir eru, þeir tala um að þetta sé ákaflega gott fólk þarna þó að ég búi þarna sjálfur (hlær), þannig að það er langlundargeð þess fólks er í því hverfi veit ég að er mjög gott og það þarf verulega að reyna á þolrifin svo að það fólk fari að, að malda í móinn. Á meðan í öðrum hverfum þarf minna til svo að fólk fari að kvarta.

(A.R.: Hér gerir Stefán mjög vel grein fyrir því sem honum þykir mikilvægt við góða þjónustuframkvæmd.)

Þórhallur:

Heldur þú að kröfur fólks hafi breyst?

Stefán:

Já, alveg klárlega.

Þórhallur:

Á hvaða hátt...hvernig?

Stefán:

Já, eins og ég nefndi áðan þá sko held ég að þetta fylgist að bara sko þú veist bara breytingum í þjóðfélaginu sko, ég held það.

Menn, menn, maður sá menn bíða fyrir utan í Austurstrætinu kannski í klukkutíma eftir að komast inn í biðstofu hjá bankastjóra og voru svo fegnir að komast og svo var ekkert vitað hvað gerðist þar fyrir innan, en, en þetta það hefur gerst alveg það sama hjá strétó menn voru eins og ég var að nefna við þig, menn voru bara, fólk var fegið að þegar vagninn kom bara yfir höfuð sko. En í dag er, er sko er, er held ég kröfurnar meiri að þetta að við stöndum okkur.

Þórhallur:

Heldur þú að það sé þá erfiðara að vera vagnstjóri í dag?

Stefán:

Ég get, já ég held að það haldist í hendur.

Þórhallur:

Að áreitið sé hugsanlega meira og...eða hvað er erfiðara, hvernig heldur þú að starfið sé öðruvísi með tilliti til samskiptanna...við farþegana?

(A.R.: Ég tek eftir því að ég spyr oft lokaðra spurninga, þó svo að ég hafi einsett mér annað. Hugsanlegt að ef annar en Stefán ætti í hlut, þá fengi ég mikið af einsatkvæðis svörum sem kallaði á endurtekningu spurningar..)

Stefán:

Ja, við erum t.d. það var aldrei auglýst hérna sko, eða ég man ekki eftir neinum auglýsingum frá strætisvögnunum en nú er t.d. auglýst sko í blöðum og útvarpi og fjölmiðlum sem sagt fyrirmyndar ferðamáti til að mynda og það eru ákveðin skilaboð og ef við stöndum okkur ekki þá rís fólk upp á afturlappirnar, við erum búin að gefa ákveðin hérna, við erum búnir að leggja okkar spil á borðið og þá verðum við náttúrulega að standa undir væntingu og ef að það gengur ekki eftir þá er náttúrulega eðlilegt að fólk kvarti. Þannig að sumpartinn er þetta út af því og ég veit að það að kvartanir eru meira kannski núna út af tímasetningu, það var kannski kvartað áður yfir, yfir, yfir skapvonsku vagnstjóra <já>, meira heldur en tímaáætlunin, en í dag er það kannski bæði.

Þórhallur:

Eru vagnar óstundvísari núna en þá?

Stefán:

Það held ég ekki, nei.

Þórhallur:

Það er samt kvartað meira yfir því?

Stefán:

Sko, já, ja (hugsar sig um) Ég verð víst að, ég er ekki viss um það ekki yfir, ekki yfir óstundvísi sko, ég held, ég hef ekki tilfinningu fyrir því. Það er frekar kannski ef það...sko við búum við aðrar aðstæður sko við erum að það er kannski meira í sambandi við þessar mætingar sko sem ekki voru áður fólk bara tók sinn strætisvagn og fór með honum niðri í bæ. Það er náttúrulega, það er frekar sko, já ef að tekst ekki að mætast og hitta vagn. Það er meira, það er miklu meira, þær kvartanir sem koma eru yfirleitt út af því. Ekki að vagnar fari seint af stað, það er mjög fátítt í dag að mínu viti. Og síðan náttúrulega kannski yfir, kannski yfir ja einhver vagnstjóri gleymdi að stoppa eða ekki tekið upp farþega það var kvartað yfir því í gamla daga og það kemur

fyrir enn þann dag í dag, en ég held að það sé fyrst og fremst í sambandi við mætingarnar.

(A.R.: Stefán fer varlega í að tala um mætingarnar. Það vill svo til að undirritaður er einn af höfundum af því fyrirkomulagi. Gott samt að þetta kemur fram. Ákvað að ræða þetta ekki frekar við Stefán.)

Þórhallur:

Sem að kvartað er yfir?

Stefán:

Já, ... sem að var ekki áður sko, náttúrulega þá er kvartað yfir því.

Þórhallur:

Þú nefndir þarna skapvonsku vagnstjóra, er það horfið?

Stefán:

Nei!!

Þórhallur:

Er það að aukast eða...var kvartað yfir því áður?

Stefán:

Áður <já>, já, já <já> já, já, já fólk fór ekkert með sumum vagnstjórum, það gerði það bara ekki...við vorum með slíka menn hérna í fyrirtækinu að, að bara fólk bara tók næsta vagn <já>, það beið í korter eða tuttugu mínútur til þess að hérna þurfa ekki að fara með þessum vagni. Ég held að það sé að vísu mjög fátítt í dag, ég held það, eða fólk lætur sig hafa það. En við erum með vagnstjóra sem, sem er, við erum með vagnstjóra sem er kvartað þó nokkuð yfir í sambandi við sko samskipti. (Löng þögn)

Þórhallur:

En... hvernig hérna, góður vagnstjóri, hvernig er hann, hvað er góður vagnstjóri?

Stefán:

(Hugsar sig um) Ég held að sko, einstaklingur sem kemur hingað inn, ég hef upplifað það þannig sko að ég tek á móti þeim þegar þeir koma inn í vinnu hérna...og sko...ég held að sko skapgóður maður, skapgóður einstaklingur sem hingað rekst inn, og ég analysera svona og mitt innsæi segir til um að sé skapgóður einstaklingur sem hingað kemur inn, sé, hafi alla burði til að verða góður vagnstjóri. Þá meina ég, þá, þá koma

þeir þættir inn sem að við viljum að séu í lagi, eins og t.d. þjónustulund...og...hafi tilfinningu fyrir...hafi bara tilfinningu, í breiðum skilningi, fyrir vagn..fyrir starfinu, þá tala ég sko, þá náttúrulega...hm...hafi tilfinningu fyrir...já tímatöflunni sem slíkri, að hún þurfi að fúnkera...og...þegar ég tala um skapgóðan einstakling þá er náttúrulega, náttúrulega fylgifiskur er þá gott og hlýtt viðmót við, við...farþegana og...og (dæsir) svona umhyggja fyrir bara, bæði starfinu og, og þá um leið samstarfsmönnum og ekki síst náttúrulega farþegunum ef eitthvað kemur upp á, slys eða annað, að þá eru þeir, þá láta þeir ekkert fólk liggja í gólfinu, ef að einhver gömul koma dettur í gólfið, og þá láta þeir hana ekki liggja heldur eru það umhyggjusamir að þeir stoppa vagninn og...og hérna...ganga úr skugga um hvað sé í gangi, hvort hann sé slasaður eða annað. (Þögn) (Stynur)

Svo eru náttúrulega aðrir sem að koma hérna, þetta er náttúrulega svo breiður hópur og, og hérna...svona...skrautleg flóra hérna inn...að aðrir sem að kannski svona, eru á hraðari nótunum, að maður svona hefur tilfinningu til að ætla að, það þeir uppfylli ekki þessi, ekki öll þessi skilyrði...sem sagt sko...gagnvart umhyggju og viðmóti og, og, og hérna tímatöflu. Séu þá jafnvel á undan áætlun þegar þeir eiga ekki að vera það og...og eigi það til jafnvel að fara of seint af stað.

Ég held sko...að, að, já sko svo við höldum nú áfram við, við svona idealt vagnstjóra, þá þurfi hann að vera viðmótsþýður almennt og hafa þetta sveigjanlega viðmót og náttúrulega snyrtilegur... (Þögn)...ég veit ekki hvort að...hvort að það sé hægt að bæta einhverju við þetta? (Þögn)

(A.R.: Stefán virðist hafa gott innsæi og vera nokkuð viss um það sem hann er að segja.)

Þórhallur:

En hvernig hérna...hvernig meturðu þetta? Þú nefndir skapgóður...hvernig ferðu að því?

Stefán:

Hvernig fer ég að því að meta hann skapgóðan?

Þórhallur:

Já

Stefán:

(Hlær) Ja, ég veit það ekki...ég...ég sé það nú bara á fyrstu andartökunum held ég, hvernig sá maður virkar...OFTAST...stundum hefur mér brugðist þessi, þessi list...ennee...(Þögn)...Sko, ég, ég tel mig allavega búa yfir þeim hæfileikum að geta svona allavega analyserað menn nokkuð vel..inn sko...og, og hvaða væntingar ég hef og, og sem sagt hvernig hann komi til með að funkera þessi maður...og hérna...og það hefur í, tja í svona yfirgnæfandi...yfirgnæfandi líkum og meirihluta hefur það, hefur það gengið eftir.

Þórhallur:

En nú segir þú að það komi hérna að allskonar fólk segir þú <já> þá hefur þú væntanlega...átt viðtal við mann sem hefur ekki uppfyllt þessi skilyrði <já> ...þ.e. þú hefur ekki fengið þessa...

Stefán:

Já, ekki fengið þessa...

Þórhallur:

Þessa tilfinningu..

Stefán:

Já, já og...það hefur...það hefur...þá hefur það ekki...du...þá bara skynja ég hann sem sko...ég get kannski notað hann, sko, af því að við höfum nú þurft á...á eiginlega öllu að halda, það sé, þá skynja ég það að hann geti kannski sinnt starfinu og haldið upp áætlun en kannski ekki undir þeim formerkjum sem maður æskir eftir að gera, hann svona eins og maður segir á slæmir íslensku, þá druslast hann í gegnum þetta, en eiga von á kannski einhverju kvörtunum út af honum eða einhverju...jafnvel tjónum eða öðru...hérna...já (Þögn) ég veit ekki eiginlega hvað, já (Þögn)..

Þórhallur:

Það ert þú sem tekur þessa ákvörðun, er það ekki? hvort að viðkomandi...

Stefán:

Sé skráður inn?

Þórhallur:

...já, hvernig gerist það?

Stefán:

(Þögn)...Jú, jú, það er náttúrulega...(Þögn)...sko þegar, þegar náttúrulega fleiri...umsækjendur eru en þegar heldur en við þurfum að nota, þá náttúrulega vinsar maður út þessa sem að maður hefur tilfinningu fyrir því að séu góðir vagnstjórar og séu efni í góðan vagnstjóra...og...og hérna...þá gengur það bara eftir, en hinir sem að maður, maður hefur tilfinningu fyrir og hafa ekki nógu góða framkomu og...og maður svona sér strax að muni ekki virka sem vagnstjórar að þá náttúrulega verða þeir útundan.

Þórhallur:

Sko, hugsar þú öðruvísi um starfið...núna, þá er ég að tala um vagnstjórastarfið <hm>, núna sko sem stjórnandi...heldur en áður sem sko vagnstjóri? og svo hefur verið svona millistjórnandi <já> hefur verið varðstjóri líka, sérðu starfið einhvern vegin öðruvísi...eftir því hvort að þú ert að sinna því sem vagnstjóri eða hvort þú ert sem varðstjóri eða núna sem deildarstjóri?

Stefán:

Aha, sko ef við byrjum kannski á byrjuninni, ef að þegar ég var sem vagnstjóri...og upplifði störfin sko fyrir ofan mig, þá svona fannst mér þessi menn oft vera svona...svolítið fjarlægir sko, ekki í nógu góðu kannski sambandi, þá er ég að tala um hvernig þetta var þegar ég kem að fyrirtækinu, og í svona hálfgerðum fílabEinsturni þannig að heimsókn þeirra t.d. niður á Lækjartorg eða eitthvað svoléiðis var, var bara hátíðarstemning sko...hún var það sjaldgæf. Og þeir voru það fjarlægir og, og, og allt öðruvísi, þannig að...síðan, síðan...þegar ég kem þarna sem millistjórnandi, að þá, sem að ég tel að, að ég myndi vilja að allir vagnstjórar fengju að reyna, að vera millistjórnandi, eða sem sagt að vera varðstjóri, vegna þess að þá fær maður svo gott, svo góða innsýni inn í starfið sko, hvernig stjórnunin er og hvernig...hvernig allt kerfið fúnkerar...frekar en að þú sért bara lokaður inn í einum vagni og þú keyrir einhverja eina ákveðna leið og skilar farþegum á milli staða, að þarna hefur þú yfirsýn yfir allt kerfið og...enda hefur það verið reyndin að þeir sem hafa leyst af hérna á

sumrin, þeir hafa að mínu mati orðið betri vagnstjórar eftir. Og það held ég að verði bara við það að fá betri yfirsýn og að þeir skynja þá vagnstjórnarnir frekar...uu...kröfurnar sem eru gerðar til varðstjóranna og hvað þeirra starf, í hverju þeirra starf er fólgið og, og þegar þeir fara að taka á móti hringingum inn, kvörtunum og leiðbeiningum...þeir, þeir fara yfir alla flórana, varðstjórnarnir. Síðan, síðan eftir að maður er komin þarna sem deildarstjóri, að þá...þá hefur maður náttúrulega svona enn þá meiri tilfinningu fyrir því núna t.d. sko hvað...þá kannski sökum þess að kvartanir eru að koma inn...og svona meira meðvitaður um væntingar fólks til þjónustunnar <já>, heldur en, heldur en nokkurn tíma áður.

(A.R.: Hér kemur Stefán inn á nokkra áhugaverða þætti. Sérstaklega hvað varðar þjálfun og hvernig megi efla þjónustuvitund starfsmanna.)

Þórhallur:

Hvaða væntingar heldur þú að fólk hafi?

Stefán:

...sko, fólk vill náttúrulega að strætisvagninn sko, sé alltaf á réttum tíma, það er náttúrulega það sem er efst á toppnum hjá fólki, stundvísi. Svo náttúrulega eins og hefur komið fram í könnunum, að viðmót vagnstjóra, sé afar mikilvægt...og...ég veit að, ég veit að fólk sko vill, sko það hefur bílinn, það eru margir sem hafa bíla á sínu heimili, sem nota kannski strætisvagn sem annan kost...vegna þess að kannski það vill ekki, eða nennir ekki, eða finnst mikið mál að fá bílastæði í bænum, það vill, það vill komast bara samkvæmt tímatöflunni niður í bæ...og héra... (Þögn)... og héra...það eru þær væntingar sem fólk hefur, þ.e. að tímaáætlunin standist. Það er bara ekkert alltaf sem við getum uppfyllt þær óskir, og...og, og vagnstjóra, vagnstjóra greyin segi ég svona innan gæsalappa, að þeir, þó að þeir séu svona allir að vilja gerðir, að þá fá þeir oft, þá fá þeir oft...skammir fyrir það að geta ekki farið jafnvel yfir, yfir bílana <já> til að komast á réttum tíma. Það er eins og (Hækkar röddina) stundum að fólk...sko vilji ekki, vilji ekki skilja það eða, eða skynji það ekki að vagninn er einn, er einn hlekkur í umferðarkeðjunni og...og, og þar af leiðandi verður hann of seinn.

(A.R.: Það er greinilegt að umferðin er Stefáni þyrnir í augum og það atriði sem einna helst kemur í veg fyrir að hægt sé að veita góða þjónustu.)

Þórhallur:

Og fer það þá og skammar vagnstjórann?

Stefán:

Já, það er, það eru dæmi um það (Hissa) það eru dæmi um það...(Þögn)...það eru kannski frekar fólk sem er að bíða út í bæ og er að skammast yfir því að vagninn sé of seinn og veit, vitandi það eða ætti kannski að vita það frekar að það sé annatími í gangi og vagninn tefst af þeim sökum.

Þórhallur:

En heldur þú að það sé eitthvað í starfinu sem að komi í veg fyrir að, að það sé hægt að veita góða þjónustu, þó þú sért geðgóður?

Stefán:

(Þögn) Já, þá, það er kannski helst þá umferðarteppur á sumum leiðum, sumar leiðar eru náttúrulega í dag orðnar mjög öruggar tímalega séð og það held ég að það sé mjög gott, þar er vagnstjórinn kominn í mjög gott vinnuumhverfi, hann getur komið farþegum á áfangastað á réttum tíma og ég held að vagnstjóranum sjálfum líði mjög vel við það aðstæður, og svo eru aðrar leiðir sem að...sem búa við það að það er ekki hægt að gera það, það eru þá kannski helst þær leiðir sem leið eiga um Miklubraut, t.d á annatímum, það er, fólk bara fer alveg á límingunum yfir því að vagninn nái ekki niður eftir á réttum tíma og það er að agnúast út í vagnstjórann að það er of seint í vinnu og það hefur alla burði til þess að horfa út um gluggann og sjá að það eru allir, það er allt í einni sultu.

Þórhallur:

Þannig að samskipta svona örðugleikar milli vagnstjóra og farþega, það snúist meira og minna um tímaáætlun og stundvísi?

Stefán:

(Hugsar sig um) Já, kannski helst það, svo erum við náttúrulega með, við erum með, því miður menn sem að, sem að í raun og veru ættu að vera í öðru starfi. Og, þá eru það aðallega það sem ég er að tala um að þessi, þessi einföldu samskipti, þau eru nú yfirleitt ekki flókin, þ.e. samskipti milli farþega og vagnstjóra, farþegar eru að spyrja

kannski um þjónustuna, þá kannski annan vagn, þ.e. hvort að það eigi möguleika á að ná í annan vagn, og þá kannski erum við með því miður menn sem að, sem að sinna því ekki nógu vel, bara það verður að segja það eins og er, og líta á það bara sem einhvern, einhverja jafnvel sem einhverja hnýsni í, hnýsni í einkamál, þetta bara sko, honum komi þetta bara ekkert við, einhverjir aðrir vagnar. Og hafi ekkert mikinn áhuga fyrir því að ná talstöðvarsambandi þá við...við stjórnstöð í sambandi við þá að ná öðrum vagni, til að koma þessum farþega áfram...og þá myndast náttúrulega...samskipta...konfliktar.

Þórhallur:

Þannig að það er ekki þannig að þessar öruggu leiðir tímalega, að þar séu allir að veita góða þjónustu?

Stefán:

Við erum með menn á þessum, þessum öruggu leiðum tímalega séð, við erum með menn þar sem að, sem að veita ekki þessa góðu þjónustu, þá er ég að tala um sko þetta viðmótslega, viðmótslega góða þjónustu...(Lækkar röddina)...það er það ekki...því miður. <já> (Löng þögn)

En við erum náttúrulega með, þetta eru, þetta eru undantekningar, sem betur fer, þetta er, en við erum náttúrulega með upp undir 200 vagnstjóra og það væri kannski til að æra óstöðugan til að ætlast til þess að það væru allir svona klónaðir eftir sama, sama óska vagnstjóranum en, en, en...já!, því miður að þá ber á þessu stundum.

Þórhallur:

En þú segir 200 vagnstjórar, er sko meirihluti heldur þú eða minnihluti sem að leggur sig fram við að reyna að veita góða þjónustu?

Stefán:

Það er meirihluti (ákveðinn)

Þórhallur:

Það er meirihluti?

Stefán:

Já, það er meirihluti, ég er alveg klár á því...engin spurning. Það bara ber meir á, það bara ber meira á hinum og, og sko það leggja frekar, það eru fleiri farþegar sem leggja á sig að mínu mati að kvarta en að hrósa...þess vegna verður minna, verðum við minna vör við þessa sem að leggja sig virkilega vel fram, og það sem ég sé, þessa sem

að ég skilgreini góða, góða vagnstjóra. Það eru, það eru, ég veit um dæmi sem að það eru menn leggja...mikið á sig við að, við að koma fólki áfram og á leiðarenda og að upplýsa fólk og, og VIRKILEGA leggja á sig...til þess að veita góða þjónustu. Ég veit mörg, mörg dæmi um það. Og, og svo náttúrulega, það er bara toppurinn á ísjakanum að mínu mati.

Þórhallur:

Já sem að...

Stefán:

Sem að, sem að ég veit um...að menn eru að veita góða þjónustu...

Þórhallur:

Já! sem að þú veist um...

Stefán:

Já, þannig að sko ég veit að það er miklu meira um það heldur en, að menn eru að veita góða þjónustu, heldur en...

Þórhallur:

En af hverju ættu þeir að veita góða þjónustu...frekar en slæma, er auðveldara fyrir þá að veita góða þjónustu en slæma t.d.

Stefán:

Fyrir mig t.d. þegar ég var vagnstjóri þetta var ákveðin, ákveðin bara fróun fyrir mig að, að, að (hlær) að veita góða þjónustu og mér leið vel...með það, að veita góða þjónustu. Og, og sem gerði náttúrulega starfið um leið skemmtilegra <já> og auðveldara, það er, það er...þannig...horfir það við mér og þannig held ég að það sé með alla.

Þórhallur:

Og það eru þá líka dæmi um að menn séu að gera sér starfið erfitt með því að...

Stefán:

Mikil ósköp, já, mikil ósköp.

Þórhallur:

Hvernig myndir þú lýsa sko, slæmum vagnstjóra, hvernig er hann, hvernig er sko, hvernig sinnir hann þessu starfi?

Stefán:

Slæmur vagnstjóri?

Þórhallur:

Já, svona innan gæsalappa eins og maður segir.

Stefán:

Það er bara vagnstjóri held ég sem að er með það hugarfar að hann, hann...hann mætir á vaktina...í raun og veru bara að...hann mætir á vaktina með því hugarfari held ég að, að keyra einhver 12 tonn af járni milli staða, burt séð frá því hverjir komi inn í vagninn og, og þar er bara veggur á milli...hans og farþegana og hann leggur ekkert upp úr því og hann er, ég veit ekki það geta svo sem verið alls konar ástæður, heimilisaðstæður og annað sem spila þar inn í, og, og... sjúkdómur, sjúkdómar kannski að einhverju leyti sem pirrar menn, en...en...það eru menn sem að, já sem að...eru þannig stemmdir bara að þeir, þeir...ef að einhver yrðir á þá, einhver farþegi, þá að, þá er það bara, þá taka þeir það nánast sem áreiti. (þögn) Og ég held að slíkum mönnum, ég held þeim hljóti, ég held þeim hljóti að líða illa, alveg eins og öfugt við það sem ég sagði áðan þegar verið er að veita góða þjónustu þá er gott samband við farþegana. Vaktin líður hraðar og allt verður miklu...einfaldara og skemmtilegra...**þeim líður almennt betur** (með áherslu)

Þórhallur:

Og skilja þeir þetta heldur þú, svona meirihlutinn?

Stefán:

Þessi góði hópur?

Þórhallur:

Já, hafa þeir þennan skilning og...

Stefán:

Ég, ég bara hef ástæðu til að ætla það, að þeir hljóti að gera það...það eru fleiri, fleiri manns búnir að tjá sig við mig, hvað þeim þyki vænt um þetta starf...og meira segja

menn sem hafa horfið héðan sem að og þá ekki út af því heldur út af kannski afkomulega séð frekar sem að þeir, við því miður erum búnir að missa góða menn héðan, sem hafa verið í þessum hópi sem að hafa...sem hafa, eins og í þessum stjórnuflokki eins og ég vil nefna þá <já> sem að við höfum misst þá, sem sagt út af kjaralega séð. En, en maður, og menn hafa þá farið með þeim formerkjum að þeim, þeir hafa tjáð sig við mig um það að þeir, það er ekki starfið, það er ekki samstarfsmenn...það eru frekar, það eru einungis launin sem hafa hrakið þá í burtu, og, og en þeim þykir vænt um starfið og, og, og ef að launin væru betri, að þá væri þetta alveg...bara fyrsta flokks starf. (þögn) Svo eru hinir sem kannski flengjast og eru að skapa hérna, bæði sjálfum sér og öðrum...þessir sem að eru á hinum endanum, að þeir kannski...eflaust er þetta kannski launatengt þetta vandamál...ábyggilega hjá einhverjum hluta, kannski öllum.

Þórhallur:

En eru launin léleg hjá vagnstjórum?

Stefán:

Það er svo teygjanlegt hvað er lélegt sko...svona miðað við kannski bílstjórastétt almennt, þ.e. menn sem hafa Meiraprófið og þeir vita að þeir eru að sækja um bílstjórastarf að þá er vagnstjórastarfið í dag ekki síst verra en annars staðar <nei> allt svo launalega séð...(þögn)...en miðað við annað í þjóðfélaginu kannski og það er kannski út af því sem að menn hafa verið að horfa héðan, eins og ég sagði áðan þá höfum við verið að missa menn í önnur störf

Þórhallur:

Já í annars konar störf.

Stefán:

Já í annars konar störf, ekki bílstjórastarf. Af því að það er nú það mikil hreyfing í þjóðfélaginu, vinnulega séð. Það er náttúrulega alltaf slæmt að missa gott fólk, það held ég að allir, allir stjórnendur þekki.

Þórhallur:

En hvað gæti fyrirtækið gert, sko til að stuðla enn frekar að því sko að menn geti veitt góða þjónustu?

Stefán:

Já...Ég held náttúrulega að...góð námskeið til að mynda gætu átt sinn þátt í því...það þarf oft að, það þarf oft að vera að hamra inn í fólk, sérstaklega þá sem eru svona á ásnum sko, það þarf kannski ekki að vera að senda menn á námskeið sem að eru í stjórnuflöknum sem að ég vil meina en...en kannski þeir sem eru á vogaraflinu, að reyna að ná þeim enn betri.

Þórhallur:

Og hvað myndir þú kenna þeim?

Stefán:

Ja...það er, það er náttúrulega svo margt, það er jú náttúrulega mannleg samskipti og fara, fara kannski nánar út í væntingar fólks í sambandi við skoðanakannanir, t.d. hvað varðar tímann...hvað það hefur mikið að segja og inn í námskeið það sem kannski mönnum er...ýtt inn í hugarheim farþegans, allt svo viðskiptavinarins, þ.e. hverjar væntingar þeirra eru og reyna að koma þeim skilaboðum til vagnstjórans í formi námskeiða. Ég held að það væri, væri mjög gott og yrði öllum hollt að gera öðru hvoru.

(A.R.: Hér kemur nokkuð athyglisvert fram. Stefán virðist álíta að starfsmenn viti ekki um mikilvægi og væntingar viðskiptavina.)

Þórhallur:

Þó að kenna þeim að veita góða þjónustu, þ.e. að það sé hægt?

Stefán:

Já, sko sérstaklega þeim sem eru svona þú veist...þeir sem eru svona, eiga (hlær) tendexa í báðar áttir sko, eru kannski á grensunni með að veita góða þjónustu.

Þórhallur:

Ég er að hugsa um þetta...þetta sko skapgóði maðurinn sko <já> þú veist, ekki kennir maður...það.

Stefán:

Nei...nei, þess vegna segi ég það sko það er kannski óþarfi að senda þennan stjórnuflokk á...en þeir sem eru svona þú veist á ásnum sko, kannski þeir, en svo eru það þeir sem eru alveg hinum megin við ásinn og mest í mínus, það kannski þýðir

ekki að setja þá á námskeið <nei> jafnvel þýðir ekki sko. Á námskeiðunum voru þeir að trufla kannski sem að við höfum verið að halda námskeið, þá hafa þeir kannski jafnvel staðið í vegi fyrir því að námskeið...yrði gott sko, bara fyrir einhverja moldvörpustarfsemi.

Þórhallur:

Já, eru þetta margir menn sem að...

Stefán:

Nei!

Þórhallur:

Hvað heldur þú að þetta séu margir menn sem að...

Stefán:

Þetta...

Þórhallur:

...flokkast undir að vera neikvæða hreyfingin.

Stefán:

(Löng þögn) Við getum kannski, svona í fljótheitum skotið á 10-12 manns.

(A.R.: Hér er greinilega komið inn á viðkvæmt umræðuefni.)

Þórhallur:

Og hafa þeir mikil áhrif?

Stefán:

Já, ég, gagnvart sumum hafa þeir kannski...einhver áhrif og þá er ég nú kannski hræddastur um nýliðana. Þeir mótist að einhverju leyti af þeim sko <já> Þess vegna(hækkar röddina) væri náttúrulega mjög æskilegt að ná til þessar manna...á einhvern hátt, þessara neikvæðu manna. Það er náttúrulega...það væri óska staðan að geta náð þeim góðum.

Þórhallur:

Og þú hefur skýra mynd alveg af því hvað menn það eru?

Stefán:

Já, já...ég hef það...en innan þessara manna, eða meðal þessara manna eru menn sem að ég held að(hlær) að séu hérna...bókstaflega til þess að ná þessu, þessu eiturelementi sínu bara(hlær) fram.

Þórhallur:

Já, að þeir þrífist á neikvæðninni?

Stefán:

Já, það er ekki gaman nema að það sé leiðinlegt!

Þórhallur:

Já...hvað á, hvað á fyrirtækið að gera við svona menn?

Stefán:

Við náttúrulega, við erum í mjög þrö..erfiðri aðstöðu t.d. hreinlega með að losa okkur við tiltekna menn...ekki nema að þeir hreinlega brjóti því meira af sér.

Þórhallur:

Já, en miðað við að fyrirtækið gæti nú gert hvað sem það vill?

Stefán:

Til þess að reyna að rétta þá við?

Þórhallur:

Já, bara ef fyrirtækið gæti starfað eðlilega og gert það sem það vill, hvað myndi þá fyrirtækið vilja gera?

(A.R.: Hér hefur stjórnandinn náð tökum á mér. Hugsanlega verið að fara óþarflega djúpt í þetta. Í ljósi ákveðna aðstæðna og hver viðmælandinn er, kemur þetta þó ekki að sök.)

Stefán:

Náttúrulega best væri að losa sig við þessa einstaklinga, það náttúrulega væri einfaldast, en kannski næst besti kosturinn væri að reyna að snúa þeim til betri vegar <já> hvernig sem á að gera það.

Þórhallur:

En hefur það verið reynt?

Stefán:

Það hefur verið orðað, t.d. bara sálfræðimeðferð, hefur verið nefnd á ýmsum stöðum en svo er það kannski spurning um það hvort að það megi...og...já...ég er þeirra skoðunar að stíf sálfræðimeðferð væri bara eina úrræðið fyrir þá sem að eru verst leiddir sko...kannski...já það spurning hvort að það megi...það væri mjög freistandi að kanna það.

Þórhallur:

En 10-12 eru nú ekki stór hópur af, hvað segir þú 200.

Stefán:

Já við erum örugglega komnir yfir 200 manns með öllum lausamönnunum, þá...en það væri afskaplega freistandi, afskaplega freistandi, fyrst að það er erfitt að losa sig við menn sem að eru það kærskufullir að þeir halda sig alltaf þannig...réttu megin við lögin...það er ekki hægt að láta þá fara...ég(hækkar röddina) myndi álíta það bara sem stór sigur fyrir stjórnendur og þjónustu fyrirtækisins ef það tækist að rétta þessa menn á rétta braut og það væri náttúrulega alveg...bara sko...alveg bara...afrek...og bara...það væri bara stórkostleg vellíðan sem myndi fylgja því að geta, sem myndi fylgja því að geta fært menn til betri vegar, gert þá að betri mönnum.

En það þarf sko, það þarf einhverja utanaðkomandi hjálp við það...ég, ég treysti mér ekki í það sko.

Þórhallur:

En heldur þú að þessir fáu einstaklingar, þeir skaði t.d. mikið ímynd þjónustunnar?

Stefán:

Já

Þórhallur:

Og að þeir skaði hana miklum meira en fjöldi þeirra segir til um?

Stefán:

Já...ég er alveg klár á því...

Þórhallur:

Hvernig þá?

Stefán:

Ja, það er til að mynda maður sem er hættur núna hjá okkur, sem er hættur núna sem á ótrúlega margar kvartanir að baki...og það er komin náttúrulega einhver maður í staðinn fyrir hann...og ég ber þá von í brjósti að Allavega þessar kvartanir sem komu

á hann...séu horfnar, eða komi ekki fram og fylgi ekki þessum einstakling sem kom í staðinn, þannig að hver sá svo sem hættir sem er í þessum flokki það eru auðvitað ákveðnar tekjur fyrir fyrirtækið.

Hér slökkti tækið á sér og gaf í raun til kynna að viðtalinu væri lokið. Stefán sagði: "ja, voru þetta bara ekki nokkuð góð lokaorð". Töluðum saman í drjúga stund eftir þetta.

Hugleiðing

Viðtalið kom mér á óvart. Það var margt sem kom fram í því sem ég hafði ekki gert mér grein fyrir eða bara ekki hugsað út í. Tel að viðtalið hafi verið afar gagnlegt og leggi ákveðnar línur fyrir þau viðtöl sem á eftir koma.

Viðtal 2

Aðdragandi

Hafði samband við Ástu Stefánsdóttir fjórum dögum fyrir viðtalið. Gerði henni grein fyrir verkefninu og hvort að hún væri tilbúinn að koma í viðtal. Ásta taldi það sjálfsagt mál en var þó vör um sig. Ákváðum fundartíma þann 10. okt kl. 13:30.

Undirbúningur

Til undirbúnings þá fór ég yfir þau atriði sem ég vildi koma inn á í viðtalinu, en þau atriði eru:

Aðdragandi starfsins og starfsferill

Hvernig starf er vagnstjórastarfið?

Hvað er þjónusta?

Hvernig er góð þjónusta í framkvæmd?

Hvernig undirbýr vagnstjóri sig undir að veita góða þjónustu?

Hvað í starfinu kemur í veg fyrir að hægt sé að veit góða þjónustu?

Eins á í fyrsta viðtali þá lagði ég þessi atriði á minnið og einsetti mér að koma með spurningar í tengslum við þessi atriði. Að öðru leyti verði viðtalinu leyft að þróast og "flæða".

Viðtalið fór fram þriðjudaginn 10.10.2000, kl. 13:30-14:30 á skrifstofu minni.

Af þeirri reynslu sem fékkst við fyrsta viðtal, þá taldi ég staðsetningu ekki hafa truflandi áhrif.

Aðstaða er góð og hægt að hafa fullkomið næði.

Ókosturinn er hins vegar enn sá að viðmælandi minn teldi mig vera á "heimavelli". Legg mig því allan fram um að láta það andrúmsloft ekki vera til staðar. Hér nýti ég mér leiðbeiningar sem ég hef fengið varðandi starfsmannasamtöl. Eitt af því er t.d. að sitja ekki við skrifborðið, heldur er setið við sérstakst fundarborð.

Lagði því áherslu á að skapa sem mest afslappandi andrúmsloft, bauð upp á kaffi og súkkulaði, tók símann af, slökkti á GSM (viðmælandi minn einnig) og setti miðað á hurðina, ónáðið ekki. Útskýrði fyrir Ástu af hverju nauðsynlegt væri að taka viðtalið upp á band, og

hafði hún ekkert á móti því að það yrði gert, og að um væri að ræða trúnaðarmál milli mín og hans. Ástu var samt sem áður ekki vel við "Bandið" þó svo að hún segði það ekki beint.

Ásta er kona milli fertugs og fimmtugs. Hefur unnið hjá SVR síðan 1996 og er ein af fáum konum sem finna má í vagnstjórastétt. Ásta er snyrtileg en greinilega feimin. Hún kemur þó vel fyrir, talar rólega og af því er virðist af skynsemi. Hér má benda á að Ásta er í landsliði Íslands í skák. Framkoma hennar ber nokkurn keym af því, þ.e. hún talar rólega og forðast að "leika af sér".

Þegar ég bað Ástu um að koma í viðtal þá átti sér stað nokkurs konar hliðarviðtal, sem snérist fyrst og fremst um skák. Ástæðan í bland áhugi minn á íþróttinni en ekki síður meðvitund leið til að mynda tengsl og vinna traust hennar þegar að viðtalinu kæmi.

Í upphafi viðtalsins og áður en bandið fór í gang, þá tók ég upp þráðinn þar sem frá var horfið varðandi skákina, en landslið kvenna í skák er að fara í mikla ferð til Istanbul. Ísland hefur ekki sent kvinnalið á stórmót frá því 1984, en þá var Ásta einmitt einnig í liðinu. Viðtalið hófst svo með t.t.l sakleysislegum spurningum varðandi upphvað starfs o.þ.h.

(A.R.: Líklega mun ég breyta þessum inngangi, þ.e. þarna koma fram upplýsingar sem segja nánast til um hver er í viðtali. Mér finnst hins vegar nauðsynlegt að þetta komi fram á þessu stigi til að útskýra aðdragandann.)

Viðtalið

Þórhallur

Mig langar að biðja þig um að byrja á því að fara aðeins yfir, það er bara aðdragandinn að því að þú byrjaði að vinna hjá strætó, hvað þú ert búin að vinna lengi og....

Ásta:

Já, ég byrjaði þarna sumarið '96, og hérna það var nú þannig að maðurinn minn var...hann er smiður...hann var atvinnulaus. Og, ég var nú hérn...bara, bara verið heimavinnandi (afsakandi) og hérna, svo hérna sáum við bara auglýsingu í Mogganum að það vantaði vagnstjóra. Nú hann sagði mér að sækja um...en ég þorði ekki! Svo einn daginn þá fór hann með mig þarna niður á Hlemm, fór með mig inn og náði í umsóknareyðublað fyrir mig (flissar) <já>

(A.R.: Ásta virkar óörugg og til baka. Afsakar nánsta tilvist sína. Þetta kemur mér á óvart, einhvernveginn hafði ég gert mér allt aðra mynd af henni í huga mér.)

Þórhallur:

Já, varstu þá með meiraprófið þá?

Ásta:

Já, já, ég tók það þegar ég var tvítug <já, já>, ég beið ekkert með það, ég tók það bara um leið og ég gat. Að vístu tók ég rútuþrófið ári eftir.

En þá var ég að vinna í banka og ætlaði mér bara að vinna í banka...og var í bankanum alveg þar til ég eignaðist stelpurnar...og lítið eftir það...en svo komu þarna nokkur ár þar sem að ég var bara heima og...svo fór ég bara og sótti um og bjóst ekki við að verða ráðin, því það voru svo margir sem sóttu um.

<já þetta var 96?> já, ég frétti að því sko að það hefði verið bara alveg fullt af umsóknum,...en svo var ég (hér kemur orð sem ég get engan veginn áttað mig á hvað er) og ég hérna...ég var nú svolítið svekkt sko, ég hefði getað verið bara heima, já ég hafði verið að vinna þarna smávegis í Rimaskóla, í ræstingum, hefði bara verið á atvinnuleysisbótum yfir sumarið (flissar).

Þórhallur:

Já, þú ætlaðir ekkert að fara að vinna?

Ásta:

Nei, ekkert endilega sko (talar mjög lágt) <já, já>, þetta var eina sem ég sótti um sko, ég æ, en svo byrjaði ég, en mér leist ekkert á þetta fyrst. Ég fór á nýliðanámskeið og á meðan það var alltaf að hugsa um að bara hætta þessu. Hætta bara.

(A.R.: Hér dregur Ásta upp mynd af sér sem ég kannast bara alls ekki við. Ásta er þekkt fyrir að vera röggömsöm og frekar fylgin sér en hitt. Þetta kemur mér því enn og aftur verulega á óvart. Ég gat ekki gert að því en einhverveginn fékk ég það á tilfinninguna að hún væri kúguð eða amk haldið niðri með einhverjum hætti. Vek athygli á yfirburðar frammistöðu hennar í skák og á sínum tíma gekk hún í skáklúbb SVR og "rúllaði" þar öllum upp. Ég tel því að Ástu skorti ekki sjálfstraust, þó svo að framkoman í viðtalinu bendi til þess.

Ég velti því einnig fyrir mér hvort verið geti að hún sé hrædd við mig.)

Þórhallur:

Hvað var það sem þér leist ekki á?

Ásta:

Ja, það var bara...nú það er svo margt sem getur skeð í þessu, það var..það geta orðið slyss og svona...og...svo náttúrulega að þurfa að keyra svona stóra vagna...og halda einhverri tímaáætlun. Mér bara leist ekkert á þetta.

Þórhallur:

Hafðir þú aldrei keyrt sko, stóran bíl...frá því að þú tókst prófið eða...?

Ásta:

Nei, ekki frá því að ég tók rútuþrófið. Það voru komin hvað, já það voru komin 25 ár síðan ég tók prófið. Nei hérna 15 ár. (þögn)

En hérna, við vorum þarna tvær sem byrjuðum sumarið '96 og...ef hún hefði ekki verið þar þá hefði ég bara örugglega hætt. Hún dreif mig þarna niður á Hlemm þar sem við fórum að æfa okkur. Það var alveg hræðilegt sko.

Þórhallur:

Voruð þið þá að keyra vagna í áætlun <já> hjá öðrum vagnstjórum?

Ásta:

Svo æfði ég mig bara á sunnudagsmorgnum, þá eru fáir farþegar og lítil umferð. Ég að vísu hélt ekki áætlun þá <nei> alveg...en...já svo bara...ég keyrði leið 10 fyrst, það var eiginlega léttasta leiðin í kerfinu þá <var það?> já...ég held það, þá var Ártúnið ekki komið og maður þurfti ekki að hitta neinn.

Svo keyrði ég leið 4 þarna seinni part sumarsins, það var miklu erfiðara...allt öðruvísi farþega...

Þórhallur:

Já, leiðakerfið breyttist þarna...

Ásta:

Já um sumarið, þá fór maður að keyra niður Hverfisgötuna og svona...

Þórhallur:

Já, þetta hafa verið nokkuð miklar breytingar þarna þegar þetta breyttist?

Ásta:

Já, svo hérna...svo var nú alltaf leiðinlegt þarna í Hafnarstrætinu þegar það var...

Þórhallur:

Já, já einmitt...

Ásta:

Það var alveg í ótrúlega langan tíma sem alltaf...maður tafðist þar.

Þórhallur:

Já, já þar voru vagnar stundum 7 mín. að komast frá Morgunblaðshúsinu að Lækjartorgi <já>

(A.R.: Hér er átt við tafir sem urðu á vögnum þegar ekið var um Hafnarstræti til austurs. Miklar tafir voru á vögnum og á endanum var akstursleið breytt um miðborgina)

Ásta:

Það var hræðilegt, þá sat maður oft bara...og hugsaði að maður ætti nú að fara að sækja um aðra vinnu.

Þórhallur:

Já, en svo hefur þú sótt um áframhald, eða hvernig gerðist það?

Ásta:

Jáá, ja það...það sko hérna það hvarflaði ekki að mér að sækja um áframhald <nei> og þegar ég var þarna á fjarkanum og þegar það voru, já þegar það voru ca. tvær vikur eftir þá var ég alveg farinn að telja vaktirnar sem voru eftir, ég var svo spennt að fara að hætta...en Baldur var þarna varðstjóri...og hann spurði mig einn daginn hvort ég væri ekki búin að...fylla út svona blað, til að sækja um áframhald...ég sagði nei, hann sagði þú átt að fylla út svona, ég sagði af hverju, nú það eiga allir að gera þetta (hlægja bæði) <já>

Og ég tók blaðið og fór með það heim. Svo kom ég með það daginn eftir...var búin að fylla það út...og krossaði við fullt starf...og það var annað hvort fullt starf eða hlutastarf...ég krossaði við fullt starf af því að ég vissi að það var vonlaust og <já> og svo spurði ég Baldur hvort ég ætti ekki að skrifa annað hvort B-vaktina eða ekkert. Til að vera enn þá óvissara (hlær)

En hann sagði: "Nei vertu ekki að þessu" og tók bara blaðið (Þórhallur hlær) og...svo hérna...spurði ég ekkert sko hvort ég fengi að vera áfram eða ekki...svo var ég hérna...átti eftir að vera í tvo daga, það voru tvær vaktir eftir...þá...var ég þarna á Hlemmi og Jóhannes sá mig <já> og bað mig um að koma aðeins og tala við sig. Og hann sagði mér það að maðurinn sem ég var að leysa af á fjarkanum, hann var að fara í, hann var veikur í baki og yrði frá í þrjá mánuði og mér stæði til boða að leysa hann af þessa þrjá mánuði.

Og ég veit ekki alveg hvað skeði en áður en ég vissi af þá var ég búin að skrifa undir ráðningarsamning (hlær) <já,já>

(Baldur var varðstjóri á B-vaktinni og er nú kominn á eftirlaun. Var stjórnandi af gamla skólanum en þó hvers manns hugljúfi. Jóhannes er forstöðumaður þjónustusviðs og m.a. yfirmaður akstursdeildar.

Hér kemur það mér á óvart að hún hafi ekki viljað eða ætlað sér að vinna. Eins og kemur fram síðar í viðtalinu þá er Ásta mjög ánægð í starfinu og alls ekki á því að hætta hjá fyrirtækinu.)

Þórhallur:

Þú hefur þá komið hingað inn fyrir miskilning?

Ásta:

Já, eiginlega sko...svo náttúrulega liðu þessir þrír mánuðir...og...maðurinn kom aftur...en þá var búið að reka einn mann sem keyrði leið 3. Og...ég var spurð hvort ég vildi halda áfram. Ég sagði já, því mig langaði að sjá hvert ég yrði sett, og ég var sett á leið 3.

Þá var leið 3 alveg sko, þá var leið 3 erfiðasta leiðin <já, já> þá fórum við upp í Arnarbakka í byrjun og enda, það var bara ekki sjens að halda áætlun. Það, það er, fer voðalega í taugarnar á mér að vera langt á eftir. Og, en samt sem áður þá hélt ég áfram þarna og þennan vetur þá var ég ráðin einn mánuð í einu. Það varð til þess að ég gat alltaf, þú veist ég sá alltaf fram á það að ég myndi hætta.

Þórhallur:

Já, þannig að þú hefur alltaf verið á leiðinni að hætta svona fyrsta árið?

Ásta:

Já, já. En svo svona einhvern veginn þá bara þá fór ég að kunna alltaf betur og betur við þetta. Mér finnst bara ágætt að vinna svona vaktavinnu...(þögn) já þetta er svoldið sniðugt starf.

Þórhallur:

Já, hverjir eru svona helstu kostir starfsins?

Ásta:

Það er náttúrulega...sko maður bara mætir í vinnuna og svo veit maður hvenær maður er búin...og...það er ekkert sko...eins og þegar maður var að vinna í banka, maður var í uppgjöri og stundum stemmdi ekki þá þurfti, maður þurfti að klára það, gat ekkert farið heim fyrr. Kannski ta, kannski tafðist í klukkutíma, en hérna veit maður alveg upp á mínútu hvenær maður hættir.

Svo er þetta bara...(þögn)...æ ég veit það ekki, bara...(þögn)...bara maður sest undir stýrið og fer að keyra...það er varla að maður...það er náttúrulega ýmislegt sem maður þarf að vita sko...eins og með leiðakerfið, maður þarf að kunna það, já til að leiðbeina fólki þegar það er að fara eitthvað.

(Stynur) Ég var svolítið hissa um daginn, ég var niður á Hlemmi. Og það voru tveir vagnstjórar þarna, þetta var Laugavegsmeginn, ég var að fara út úr strætó. Svo vorum við þrjú þarna og svo kemur kona, spyr hvort að vagninn, vagnarnir sem koma þarna fari niður Hverfisgötu. <já>

Þá segir einn: "Já, þeir fara allir niður Hverfisgötu nema nían,"

Þórhallur:

Nema nían (hissa)

(A.R.: Leið nú hætti að aka að Hlemmi fyrir mörgum mánuðum síðan.)

Ásta:

Já, (hlær), hann sagði "Nían fer beint upp í Ártún" og konan bara þakkaði fyrir. Svo þegar hún var farin þá sagði ég: "Heyrðu, nían kemur ekkert hingað", "Jú, sagði hann, nían kemur hérna og svo fer hún upp í Ártún", ég sagði: "Nei það er ekki lengur", "Nú, hvað er búið að breyta því" sagði hann.

Þetta var maður sem er alveg búinn að vinna hérna í mörg ár, hann bara, hann sagðist bara ekki nenna að þæla í þessu <nei> og ég sagði við hann að ég myndi ekki nenna að vinna þetta starf og vita ekki ekki svona einfalda hluti.

(A.R.: Hér vekur það athygli mína að þó svo að hún vissi að verið var að gefa rangar upplýsingar, þá leiðrétti hún það ekki við konuna sem var að fá þær. Líkleg ástæða er sú að þessar röngu upplýsingar snertu konuna ekki, þ.e. hún ætlaði ekki að nota leiðina sem um var rætt.)

Þórhallur:

Nú hlýtur það einmitt að koma nokkuð oft upp, ég lenti í því...þegar ég var að keyra í sumar...þá var ég oft...þá var oft verið að spyrja mann allskonar spurninga <já> og hérna...maður þurfti nú stundum aðeins svona að hugsa sig um. Það hlýtur að koma oft fyrir að fólk sé að spyrja um aðra vagna og hvernig það kemst <já> þannig að það er væntanlega betra að kunna það?

Ásta:

Já, það er sko betra, ég, þegar ég byrjaði að vinna hérna ég vissi nú ekki einu sinni hvað kostaði í strætó <nei> hafði ekki farið í strætó í mörg ár.

En, svo af því að ég ætlaði ekkert að vera hérna áfram, þá var ég ekkert að eyða tíma í að læra á allar leiðarnar og tók t.d. mjög fáar aukavaktir. <já>

Þegar ég byrjaði að keyra leið 3 þarna í desember, þá, ég hafði aldrei keyrt leið 3, ég vissi ekkert hvert hún fór.

Þetta, sko, ég þarna ruglaðist þarna fyrsta daginn, í síðustu ferðinni. Og, ég hafði það þannig að ég átti að byrja klukkan 1 sko ég mætti klukkan 11 upp í Mjódd og fór einn hring.

Þórhallur:

Já, svona auka?

Ásta:

Já, sat bara og fylgdist með...svo bara tók ég við klukkan 1 og byrjaði að keyra. Og svo í síðustu ferðinni, þá hér...æ ég var hérna á leið niður á Hlemm og var þarna ný komin af Háaleitisbrautinni og var í Skipholtinu og svo á maður að beygja upp Háteigsveg...þegar ég er þarna í Skipholtinu þá...er kallað...spurt um leið 3 á vestur leið...og það var ég...og ég byrja að taka í míkrofóninn og ég hérna toga og toga...og hann bara fastur <já> og ég hélt bara áfram að keyra.

Þórhallur:

Já, gleymdir að beygja?

Ásta:

Já, svo fattaði ég að ég átti að yta þarna aftur (hlær) og svo ætlaði ég að svara og ætlaði að athuga hvar ég væri (hlær) þá var ég komin inn í Bólstaðahlíð)

(A.R.: Ásta er orðin muna afslappaðri nú en í upphafi viðtalsins.)

Þórhallur:

Já, var búið að loka henni þá, nei það var ekki búið að loka henni þá?

Ásta:

Nei, hún var opin...en farþegarnir komu alveg brjáláðir frammí!

Þórhallur:

Já, var það?

Ásta:

Já, já, það voru svo mikil læti að ég gat ekki svarað. Það var bara, það kom einhver kall og, gamall kall og sagði: "Viltu opna, viltu hleypa mér út" hann ætlaði sko ekki að fara þessa nýju leið (hlær) en hérna það var ekki búið að byggja blokkirnar sem eru þarna núna og ég fór bara þangað og gat snúið við. Þannig að það var ekki svo mikið mál. Það eru komnar núna einhverjar gamlingjablokkir þarna.

En það var þarna svoldið fyndið. Það var kona sem sat þarna, sat framarlega í vagninum, alveg skelli hlægjandi og hafði mjög gaman af þessu og sagði: "Það er venjulega beygt þarna!" (bæði hlægja)

(A.R.: Það er fróðlegt að sjá hvernig Ásta tjáir sig. Hún talar mikið í tilvitnunum, þ.e. hefur eftir samtöl og orðaskipti sín við annað fólk)

Þórhallur:

En, já, já það er ekkert út af fyrir sig óeðlilegt að lenda í allskonar hremmingum þegar maður er að byrja á nýrri leið.

Ásta:

Já, já. Það er mjög misjafnt hvernig viðbrögðin eru hjá fólki þegar maður ruglast. Eins og þarna, þá urðu bara alveg allir brjálaðir.

Þórhallur:

Já, hvað gerir þú þá, hvernig sko, hvernig bregst þú við þegar, þegar maður mætir svona andstreymi?

Ásta:

Já, þá bara, ég man að ég sagði: "Æi, gleymdi ég að beygja" Ég bara var ekki að gera neitt mál úr þessu, eða vera með nein leiðindi.

En...sumir eru hérna...ég man alltaf eftir því að það var einu sinni einn sem ruglaðist. Svo þegar farþegarnir voru að benda honum á þetta, þá sagði hann. "Já, ég verð að fara hérna, það var lokað hinu megin"

Þórhallur:

Já, já, þeir segja það stundum, segja að það sé lokað.

Ásta:

Já, ja ég veit nú ekki ég hef nú reyndar ekki oft ruglast, ég einu sinni var ég þarna á sjöunni og gleymdi að beygja inn í Eskihlíðina.

Það var...það var ein kona sem kom fram í, hún sat aftast í vagninum og kom bara rólega fram í og sagði: "Hvert ertu að fara með okkur?" (Þögn) já það er oft gaman af þessum farþegum.

Þórhallur:

Já, en gallarnir í starfinu, hverjir...

Ásta:

Gallarnir já...(þögn, ræskir sig) ja...þetta er náttúrulega, sko þegar það er mikil umferð og maður tefst...þá er...eins og ég er að keyra leið 3...

Þórhallur:

Ertu enn að keyra leið 3'

Ásta:

Já, já, <nú!> ég bara þarna í þessu, þar sem maðurinn var sem var rekinn.

Þórhallur:

Já, þú ert bara í því plássi?

Ásta:

Já, það var svo aldrei auglýst, þeir bara ákváðu að hafa mig þarna. Ég er mjög ánægð með það <já>

En ef maður kemur mikið og seint upp í Mjódd...þá er fólk búið að missa af t.d. 111 eða 12...það er náttúruleg svoldið leiðinlegt...það náttúrulega...maður ræður ekkert við þetta ef það er mikil umferð og ef það eru hægfara farþegar, ég meina svona gamlar konur sem eru lengi að koma inn svona fólk með barnavagna og svoleiðis, það tefur alltaf.

Þórhallur:

Já, maður sér það einmitt á...það er svolítið um eldra fólk í leið 3, svona meira en í hverfavögnunum <já>

Ásta:

Það er alveg ótrúlega mikið af gömlu fólki, sem að bara á erfitt með að ganga um og kemst varla inn í vagnanna, það bara, einu sinni var ég að keyra, það var svona gamall Volvo, það var 22 sem ég var með þá.

Svo er ég niðrí, þarna var á Lækjartorgi...Hafnarstrætismeginn, það er enginn kanntur sko...þú keyrir ekki upp að kannti þannig að það er hærra fyrir fólk þegar það stígur inn...og ...svo kom þarna kona, alveg ótrúlega gömul og ætlaði, hún hífði sig einhvern veginn inn í vagninn og bara, og bara alveg svoleiðis bara brjáluð á svipinn <já> og þegar hún var loksins komin inn þá sagði hún: "Hvers vegna lækkaðir þú hann ekki" Það er nefninlega ekki hægt að lækka þessa gömlu Volvóa. (Þögn)

Þórhallur:

Já, en þetta hlýtur að reyna á...sko í svona mannlegum samskiptun af því að maður hittir svo mikið af fólki.

Ásta:

Já, já

Þórhallur:

Þó svo að það sé svona heldur stutt, þá er mikið af allskonar...

Ásta:

Já, allskonar fólk,

Þórhallur:

Já, það hlýtur að reyna á mann?

Ásta:

Já (löng þögn) já, já bara aðalatriðið að vera ekki með nein leiðindi við fólkið, <já>, vera ekki með neina stæla eða svona náttúrulega sumir vagnstjórar sem að líta á farþegana sem að fólk sem að er að trufla það í vinnunni.

Þórhallur:

Sem er að trufla þá í vinnunni?

Ásta:

Já, það er að tefja þá í vinnunni (hlær)

Þórhallur:

Þannig að viðhorfið til viðskiptavinarins skiptir þá einverju máli?

Ásta:

Já, já það skiptir miklu máli. Mér finnst (hækkar röddina) voðalega skrítið þegar menn eru að segja það að þeir vilja endilega keyra einhverja leið þar sem að eru fáir farþegar <já>, þá eru þeir bara að hugsa um að keyra, eins og það sé aðalatriðið.

Þórhallur:

Gaman að keyra?

Ásta:

(Hlær) já sumir hafa gaman af því að keyra, þetta er bara hluti af starfinu. Þetta er ekkert aðalatriðið.

Þórhallur:

En hvernig sko...ef að þú ættir að skilgreina starfið út frá þjónustu, hvernig myndir þú lýsa starfinu og mikilvægum þáttum í því, hvað þyrfti starfsmaðurinn að hafa í huga, hvaða áherslur, hverjir væru svona mikilvægustu þættir starfsins?

Ásta:

Ja...það er náttúrulega, það þarf að keyra þannig að fólki sko líði ekki illa í vagninum, keyra svona ekki, ekki með neinum látum. Því að...æ maður hafur séð það stundum, ja ég er náttúrulega oft farþega. Það er bara stundum þá á fólk fullt í fangi með að halda sér, því líður illa og bara bíður eftir því að komast út. Maður hefur heyrt um fólk sem að hefur bara farið út fyrir en það ætlaði af því að það þolir ekki aksturslagið <já>

Þannig að það náttúrulega skiptir máli hvernig er keyrt (þögn)

Þórhallur:

Eitthvað meira?

Ásta:

Meira já. (þögn) ja náttúrulega að geta svara spurningum í sambandi við leiðakerfið þannig að, ef það er að fara eitthvað sérstakt, geta sagt alveg hvaða vagn það á að...

Þórhallur:

Geta liðsinnt fólki?

Ásta:

Já,

Þórhallur:

En segðu mér annað varðandi aksturslagið, menn munu væntanlega segja að þeir þurfi að keyra svona til að geta haldið áætlun?

Ásta:

Já, þetta, það breytir ekki svo mikli <nei> sko það er...maður þarf...það sem skiptir máli það er bara að vera snöggur að hleypa fólki út og inn <já> það hefur mikið að segja. Loka um leiða og það er komið út og svo þegar fólk kemur inn bara...láta það hafa skiptimiða bara...

Þórhallur:

Svona snögg afgreiðsla?

Ásta:

Já, snögg afgreiðsla. Það var líka, það er oft sem að þegar fólk kemur inn í vagninn og er að spyrja um eitthvað <já>...og...að það þurfi ekki að vera að fletta upp í leiðabók til að vera að athuga hvað fólk þarf að bíða lengi eftir tvistinum eða einhverju <já> þú þarft bara að vita þetta, vita þetta af því að ef maður þarf að fara að fletta upp í leiðabókinni þá er fólk fyrir aftan sem bíður <já> eða bara geta svarað öllum spurningum strax.

Ja, já annars stressast maður (þögn)

Þórhallur:

Nú hef ég séð að í hérna...viltu ekki súkkulaði? <takk>...við höfum gert svona gæðakönnun...(nær í hana)...best að sýna þér hana...það hefur verið gerð könnun meðal viðskiptavinanna <já> og eitt af markmiðum könnunarinnar var að reyna að finna út hvað fólki finnst skipta máli varðandi góða þjónstu. Og það var eitt sem að kom fram, það var hérna viðmót vagnstjóra. Það var talið skipta næst mestu máli <já> Og það kemur í ljós viðmót vagnstjóra skiptir miklu máli eða fólki finnst það skipta miklu máli.

Hvað heldur þú að það sé verið að tala um, eða ertu kannski ósamála þessu.

(A.R.: Hér fékk Ásta í hendur mikla skýrslu með niðurstöðum er að fletta henni. Sýnir málinu áhuga)

Ásta:

Nei, nei...það náttúrulega sko...(þögn)...eins og hérna (vísar í skýrsluna) "Bílstjórar eru oft óduglegir að bjóða góðan daginn á móti" Þetta náttúrulega, það fer í taugarnar á fólki ef það býður góðan daginn og fær ekkert svar.

Þórhallur:

Finnst þér að menn eigi að gera það, taka undir og...skiptir það einhverju máli?

Ásta:

Já, það gerir það.

(A.R.: Hér er Ásta nánast byrjuð að lesa skýrsluna. Hugsanlega mistök að sýna henni hana.)

Þórhallur:

En ef að þú ættir að svara þessu, hvernig myndir þú svara, hvað heldur þú að skipti mestu máli í því að veita góða almenningsvagnaþjónustu?

Ásta:

Já hérna, það náttúrulega, stundvísi skiptir miklu máli, <já> t.d. ef maður er að fara í vinnu eða svoleiðis. En náttúrulega viðmót vagnstjóra, ég veit það ekki ef ég væri...(þögn)...ég hélt að fólki væri nú bara sama um það.

Þórhallur:

Já, því sé sama sko hvernig vagnstjóri kemur fram?

Ásta:

Já, ja eða ég veit það ekki, það er náttúrulega...sko sumir af þessum vagnstjórum þetta eru svo eitthvað, gamlir og leiðinlegir karlar, geðvondir...(Þögn) og það er náttúrulega ekki nógu gott sko.

Þórhallur:

Ertu þá að meina að fólka það kannski búist ekki við öðru en slæmu viðmóti, geri bara ráð fyrir því?

Ásta:

Nei, nei...það er sko stundum er fólk að biðja um skiptimiða og, og þá bara eru vagnstjórar með einhver leiðindi á móti. Eða svona, það var einu sinni kona sem sagði mér að...hún bað um skiptimiða og hann gildi í 30 mín. Bað um að hann væri 45 mín. Og vagnstjórinni hann sagði bara "Hvað ætlar þú að gera við miðann". Sagði henni það að þetta ætti alveg að duga ef hún ætlaði að taka annan vagn. Ef hún ætlaði í bæinn og svona og heim aftur þá ætti hún bara að borga aftur. Og konan varð alveg ofsalega sár út af þessu...eða fór allavega að segja mér frá þessu ég...já hún lenti í þessu hjá einhverjum á leið 3 og ég var að keyra leið 3, þá sagði hún mér frá þessu. Hún var mjög ósátt við þetta. En ég held að hann sé reyndar hættur þessi maður.

Þórhallur:

En færðu oft hérna að heyra það að fólk fái ekki góða þjónustu?

Ásta:

Já, já, það kemur til mín og segir mér frá...

Þórhallur:

Hvað, hvað er það sem fólk er þá að kvarta yfir, hvað er, hvað er það sem það segir þér frá?

Ásta:

Ja, það er... (þögn) það, það bara segir mér sko, eins og þessi maður sem að keyrði leið 3, hann keyrði þannig að yfirleitt þá dattu gamlar konur í gólfið hjá honum, hann keyrði þannig...og fór af stað bara, þær voru varla búnar að borgar þá rauk hann af stað, þannig að þær dattu bara.

Það var bara mikil heppni fyrir fyrirtækið að hann hætti. Það var meira segja hringt einu sinni heim til mín og ég spurð hvaða, hvers konar maður þetta væri.

Þórhallur:

Já einhver farþegi þá?

Ásta:

Jáú...

Þórhallur:

Var þetta einhver sem þú þekktir þá, eða...

Ásta:

Ja, hann vann einu sinni með pabba mínum, <já> og Gulli (Hér gef í umræddum manni nafn) hafði verið að leggja son hans í einelti, neitaði að hleypta honum inn í vagninn og svona, og maðurinn ætlaði að reyna að tala við hann <já> og spurði mig hvers konar maður þetta væri. Ég sagði við hann að það myndi ekki þýða neitt að reyna að tala við hann, ég veit ekki hvort það er rétt hjá mér.

En svo var eitt sinn kona sem að kom og talaði við mig. Það var alveg brjálað veður. Barnabarnið hennar var hérna í Landakotsskóla og þurfti að taka strætó, ég held bara niður á Kaplaskjólsvæg, amk yfir Hringbrautina og þetta var bara eitthvað 7 ára krakki eða eitthvað svoleiðis. Og það var alveg brjálað veður. Og þegar krakkinn opnar pennaveskið þar sem strætómiðarnir voru, þá fjúka þeir í burtu. Og svo kemur vagninn, og...krakkinn spyr hvort að hann megi kom með og þá var bara sagt NEI og bara lokað. Og krakkinn hefði þurft að fara þarna alveg í brjáluðu veðri og labba, alla þessa leið, eða sem sagt yfir Hringbrautina og það var það sem að amman vildi ekki. Vildi að hún færi í strætó af því að það væri miklu auðveldara. Og henni fannst þetta svoldið skítt að leifa krakkanum ekki að koma með af því að miðinn hefði fokið.

En þetta var ekki Villi!

Þórhallur:

Nei, nei, en þarna ertu búinn að nefna svona tvö dæmi sem eru svona samskiptamál.
Þegar fólk kvartar, hvað með stundvísina, er kvartað yfir henni?

Ásta:

Ekkert

Þórhallur:

Það er svona góður tími á leið 3?

Ásta:

Já, svona yfirleitt <já>, það bara...það er mjög sjaldan kvartað, það kemur fyrir svona í erfiðustu ferðunum á daginn að maður er soldið seinn, en það er ekkert kvartað, ekki minnst á þetta. Ekki eins og þegar ég var fyrst á fjarkanum <nei> þá var fólk alltaf að kvarta. Það fór soldið í taugarnar á mér <já> og ég gerði þau mistök þá einu sinni að vera eitthvað að afsaka þetta <já> en nokkrum dögum seinna, þá var ég á kvöldvakt, og...það var soldið stífur tíminn þarna á fjarkanum og ég var held ég tveimur mín. of sein þegar ég kom niður á Lækjartorg, og þá var þessi sama kona og sagði: "Hvaða afsökun hefur þú núna?" <já> (þögn) Ég nátturulega hafði enga afsökun <nei> svo að ég...(þögn)...svar nú yfirleitt ekki svona beint, þegar fólk er að kvarta yfir einhverju svona.

En, einhverntíma (flissar) ja það er kona sem kemur stundum með mér...og...sagðist alveg bara einu sinni...ja ég var þá á aukavakt á leið 6 og kom á Grensás og var eitthvað of sein og þá kom kona inn í vagninn alveg brjáluð yfir því að ég var of sein og ég tók þannig á því, ég man sjálf ekkert eftir þessi, <nei> en kona sem sagðist hafa horft á þetta sagðist alltaf hafa dáðst af mér fyrir það hvernig í tók á þessu <nú, nú> hvernig ég tók á þessu, það bara. Ég man ekkert hvernig ég, hvað ég sagði, þetta er...(þögn)

Þórhallur:

En það skiptir væntanlega miklu máli að fara sko ekki í mikla vörn, vera ekki mikið að munnhöggvast við fólk <já> og reyna svona að liðsinna því frekar og útskýra <já>. Maður sér oft að menn eru að koma sér í ótrúleg vandræði, bara með því hvernig þeir svara <já> og eru með allskonar leiðindi og þess háttar.

Ásta:

Já, það er einhvern veginn best að svara ekki svona þegar fólk er með einhver leiðindi eða með svona leiðinda spurningar.

En ég einu sinni, það var eiginlega í fyrsta skiptið þegar ég lenti í því, það var í fyrsta skiptið sem ég lenti í því að það er frost. Þá var ég á fjarkanum og á morgunvakt. Svo þegar ég kem að vagninum, bara rétt fyrir 8 og ýtti á takkann þá bara gerist ekkert, bara allt frosið og ég gat ekki opnað, ég vissi ekkert hvað ég átti að gera.

Ég bara, ég náttúrulega, ég var sko ekkert vön frosti og vissi ekkert sko, allt í einu mundi ég eftir því að það var hægt að renna rúðunni til hliðar og gat teygt mig í takkan <úti> og gat þannig opnað. Þá heyrði ég að það var verið að kalla á leið 4 í Mjódd og ég bara alveg...fór svo...já fólkið ruddist allt inn og ég úti, það var búið að bíða svo lengi eftir að ég opnaði. <já> Jæja svo svara ég og þá var verið að biðja um að bíða eftir leið 11...og...ja það var líka soldil hálka...og...þannig að það voru svona allir aðeins á eftir áætlun.

Nú og svo beið ég, eftir leið 11 og svo var ég að fara að leggja af stað, þá er kallað í mig aftur. Þá var verið að biðja mig um að bíða eftir leið 112 <já> og...ég ákvað bara að bíða og hugsaði með mér, ja hann hlítur bara að fara að koma. Svo loksins eftir svona 2-3 mín. þá kom 112 og það komu 2 farþegar til mín og þá leit ég á klukkuna og þá voru liðnar 6 mín.

Þórhallur:

Já, þú hefur verið orðin 6 mín. of sein.

Ásta:

Já, og mér brá soldið mikið. Ég keyri af stað, í hálkunni, keyrði bara eins hratt og ég þorði, svo þegar ég var komin inn á Holtaveg þá er ég bara 5 mín. of sein, svo hérna, á Langholtsvegi eða Kleppsveg, þá eru þarna 5 manns sem koma inn og þegar síðasta manneskjan kemur inn þá segir hún: "Var mikil hálka?" Ég sagði ekki orð, því að þetta var Lilja Ólafsdóttir (Forstjóri SVR) en ég var ekkert að afsaka þetta neitt. <nei, nei> maður á ekkert að vera að reyna að útskýra eitthvað svona.

Þórhallur:

Já, oft virðist maður komast best af með því að segja bara ekki neitt.

Ásta:

Já.

Þórhallur:

Því stundum er það finnst mér að fólk það ætlast ekkert til þess að maður svari, það bara segir eitthvað og er í raun ekki að spyrja um neitt og ætlast ekki til þess að maður svari. (þögn)

En ég heyrir það samt að, að hérna...að farþegum virðist líka vel við þig <nú!> ja það virðist sko vera, að fólk hérna talar við þig og segir þér frá öðrum vagnstjórum <já, já> það myndi aldrei gera það nema það væri eitthvað traust sko.

Finnst þér það skipta einhverju máli sko, tengslin, hérna þekkirðu orðið fólkið?

(A.R.: Hér gerði ég tilraun til að hæla Ástu. Hún var mjög hissa á því, virðist einhvernveginn gera sem minnst úr sjálfri sér. Mér virðist sem starfið hafi hjálpað henni umtalsvert í því að byggja upp sterkari sjálfsmynd.)

Ásta:

Neja, jú fólkið náttúrulega, bara, eins og í sumar þá var ég ekkert að keyra leið 3 og þegar ég kom aftur í ágúst þá var fólk farið að hafa orð á því.

Þórhallur:

Já, hvar þú hefðir verið <já> já, hvað fannst þér um það að fá svoleiðis...

Ásta:

Ja, mér fannst það bara mjög gott <já> að fá að heyra það að fólk saknaði manns.

Þórhallur:

Finnst þér þú fá eitthvað út úr því...sjálf...þú veist að veita góða þjónustu. Gefur það þér eitthvað, skiptir það þig máli?

Ásta:

Ja, já, jú manni náttúrulega líður betur <já> Það er náttúrulega leiðinlegt að vera í einhverju starfi, svona þjónustustarfi og...ef maður nennir ekki að veita góða þjónustu, þá ætti maður að fá sér eitthvað annað að gera.

Ja, ég allavegana myndi ekki vilja vera í þessu starfi ef að fólk væri bara hundóánægt með mann <nei> það er alveg á hreinu sko. Það er fullt af mönnum hérna sem ættu bara að vera í öðru.

Þórhallur:

Út af því hvernig þeir sinna starfinu?

Ásta:

Já, þeir nenna því ekki.

Þórhallur:

Já, þeir nenna því ekki? <nei> Hvernig hérna, hvernig er svoleiðis maður, hvernig sinnir þannig maður starfinu.

Ásta:

Ja, það er bara, fólk spyr hann t.d. hvenær kemur sexan og þá segir hann bara: "Ég man það ekkert" <nei> eða "Ég veit það ekkert" eða "Þetta er í Leiðabókinni" og er bara með einhverja svona útúrslúninga.

Svo náttúrulega þeir menn sem vilja keyra þær leiðir þar sem eru ekki farþegar, það er náttúrulega eitthvað að hjá þeim. <já> Löng þögn.

Það er náttúrulega verra að hafa of mikið af farþegum en það verður nú að vera eitthvað.

Þórhallur:

Það dreifist nú álagið væntanlega yfir vaktina.

Ásta:

Já, (þögn)

Þórhallur:

Hvað...

Ásta:

Og svo auðvitað menn sem tala ekki um annað en að bara ja nú er þetta að vera búið, það er bara kvöl og pína að vera í vinnunni <já>

Þórhallur:

Mér fannst þetta þegar ég var að keyra í sumar, mér fannst þetta soldið nice job. Að mörgu leyti.

Ásta:

Já, það er það að mörgu leyti. Já, já þetta er fínt, maður fær föt til að vinna í, og svo getur maður farið í strætó þegar maður vill ókeypís.

Svo þessar vaktir, það er mjög gott að vera á morgunvakt þegar maður er búinn klukkan 1. <já> En það er að vísu soldið leiðinlegt að þurfa vakna mjög snemma.

Þórhallur:

Já, það þarf að vakna snemma.

Ásta:

Já, maður þarf að vakna klukkan hálf sex, það eru bara allir sofandi þegar maður fer í vinnunna.

En maður er fljótur að komast í vinnunna, það er enginn til að tefja mann. Og svo er maður alltaf á leið í vinnuna á öðrum tímum en aðrir. Eins og þetta fólk sem að býr í Grafarvogi og talar um að það sé vesen að komast í vinnuna.

Þórhallur:

Þú þekkir það náttúrulega ekki.

Ásta:

Nei.

Þórhallur:

Ég held að þetta geti hentað ágætlega fólki sem er með heimili, <já> Varstu sendiherra, var þetta fyrsta sumarið sem þú varst sendiherra?

(A.R.: Ákveðið starf í akstursdeild hefur þetta heiti. Viðkomandi sérstakur aðstoðarmaður varðstjóra á vakt, sér um að koma bílum inn á leiðir, hleypur í skarðið fyrir varðstjóra o.þ.h. Þykir ákveðin upphefð fyrir vagnstjóra að komast í þetta starf.)

Ásta:

Nei, annað.

Þórhallur:

Já, alveg rétt, hvernig hérna, hvernig finnst þér það starf, það er soldið öðruvísi, er það ekki?

Ásta:

Það er náttúrulega ekki eins, maður þarf ekki að vinna eftir einhverri tímatöflu, <nei, nei> Það er svona, maður þarf bara, maður þarf að gera það sem þarf að gera sko.

Þórhallur:

Þú þarft að geta keyrt allar leiðar?

Ásta:

Já, já, svo náttúrulega þetta með vagnanna, setja vagna rétt inn og þarf að vita hvar vagnar eru á hvaða tíma. Maður getur auðvitað kallað niður á Hlemm og spurt, <já> en það er bara þægilegra að vita þetta.

Þórhallur:

En heldur þú, getur fyrirtækið gert eitthvað, eða haft einhver áhrif í þá átt að menn veiti betri þjónustu.

Ásta:

(Löng þögn) Ég veit það eiginlega ekki...(þögn)...Það getur vel verið að fólk sinni starfinu betur ef það fengið hærri laun. Sko sumir segja að launin séu svo lág að það taki því ekki að veita góða þjónustu og sumir segja að maður fái ekki borgar fyrir að hugsa hérna...eða hérna segja eitthvað svona...og þeim finnst bara að þeir geti unnið þetta bara einhvern veginn, af því að launin eru lág <já>...en það getur vel verið að það myndi eitthvað breytast viðhorfið hjá mönnum ef launin væru hærri.

Þórhallur:

Heldur þú það að hérna þessir menn að þeir myndu breytast ef þeir fengju hærri laun?

Ásta:

Kannski einhverjir, en hérna, veit það samt ekki <nei>, þeir alla veganna tala þannig.

Þórhallur:

Hvað finnst þér sjálfri, finnst þér það trúlegt að það hefði áhrif?

Ásta:

Ég veit það ekki...(þögn)...jú kannski einhverjir...(þögn)

Þórhallur:

Er hugsanlegt að einhverskonar umbun yrði hvetjandi?

Ásta:

Ja ég veit það ekki, yrði þá ekki að gera einhverjar kannanir á því hvernig menn eru að veita þjónustu.

Þórhallur:

Jú, það þyrfti að gera kannanir.

Ásta:

Eru hérnar, eru þessar kannanir gerðar í vögnunum?

Þórhallur:

Þetta er tilraunverkefni sem var keyrt í sumar, eða vor, það var ákveðinn hópur vagnstjóra fenginn til að taka þátt í verkefninu. (sýni Ástu eyðublöð og annað tengt könnuninni)

Heldur þú að svona myndi skipta máli, yrði það hvetjandi?

Ásta:

Já, ég held það.

Hér stöðvaðist upptakan. Ræddum saman um könnunina sem gerða var í sumar. Ásta koma að ýmsum atriðum sem hún vildi koma að, m.a. að þá sagði hún það slæmt að fyrirtækið gæti ekki rekið menn án þess að allt yrði vitlaust. Eftir dágóða stund þá hafði ég frumkvæði að því að ljúka samtalinu. Ásta var hugsí þegar hún fór og sagði að það var örugglega eitthvað sem ég gleymdi að segja þér. Ég sagði að hún værir velkomin hvenær sem er ef eitthvað væri sem hún vildi ræða. Nefndi einnig að ég ætti eftir að sitja í vagni með henni síðar í tengslum við rannsóknina.

Hugleiðing

Rétt eins og fyrsta viðtal, þá kom þetta viðtal mér á óvart. Fyrst og fremst þá hvernig Ásta kom fram, virtist til baka og gera lítið úr sjálfri sér.

Ásta virðist hafa nokkuð skýra mynd af því hvernig góður vagnstjóri þarf að vera þó svo að hún orði það nokkuð með sýnum hætti. Þegar hún segir t.d. að maður eigi ekki að vera með leiðindi við fólkið, þá á hún í raun við að maður eigi að sýna vinsemd og hluttekningu. Þessi tvö atriði virðast í fljótu bragði standa upp úr hvað varðar atriði sem prýða góðan vagnstjóra.

Eins og í fyrst viðtali þá virðist Ásta hafa skýra sýn á einstaklinga sem ekki eru að veita góða þjónustu og hvað þættir það eru sem einkenna þá. Nefnir atriði eins og leiðindi, útúrslúninga og þjösnap sem dæmi um einkenni og hegðun vagnstjóra sem er ekki að veita góða þjónustu.

Viðtalið kom mér á óvart. Það var margt sem kom fram í því sem ég hafði ekki gert mér grein fyrir eða bara ekki hugsað út í. Tel að viðtalið hafi verið afar gagnlegt og leggi ákveðnar línur fyrir þau viðtöl sem á eftir koma.

Viðtal 3

Aðdragandi

Eftir ábendingu frá deildarstjóra akstursdeildar hafði ég samband við Skúla Geirsson. Ég ráðfærði mig við deildarstjóran um aðila sem heppilegir væru til að fá í viðtal. Það sem ég sóttist eftir var einstaklingur sem deildarstjórinn telur að veiti góða þjónustu. Hafði ráðgert að viðtalið yrði fimmtudaginn 19.10 en eitthvað kom upp á hjá Skúla sem gerði það að verkum að viðtalinu var frestað. Ákveðið að hafa það á þriðjudaginn 24.10, kl. 13:30, þ.e. í lok vaktar hjá Skúla. Hafði sambandi við Skúla þá um morguninn til að kanna hvort þetta stæðist ekki.

Undirbúningur

Til undirbúnings þá fór ég yfir þau atriði sem ég vildi koma inn á í viðtalinu, en þau atriði eru:

Aðdragandi starfsins og starfsferill

Hvernig starf er vagnstjórastarfið?

Hvað er þjónusta?

Hvernig er góð þjónusta í framkvæmd?

Hvernig undirbýr vagnstjóri sig undir að veita góða þjónustu?

Hvað í starfinu kemur í veg fyrir að hægt sé að veit góða þjónustu?

Eins og í fyrsta og öðru viðtali þá lagði ég þessi atriði á minnið og einsetti mér að koma með spurningar í tengslum við þessi atriði. Að öðru leyti var viðtalinu leyft að þróast og "flæða".

Viðtalið fór fram þriðjudaginn 24.10.2000, kl. 13:30-14:30 á skrifstofu minni.

Af þeirri reynslu sem fékkst við fyrsta viðtal, þá taldi ég staðsetningu ekki hafa truflandi áhrif.

Aðstaða er góð og hægt að hafa fullkomið næði.

Lagði samskonar áherslu og í öðru viðtali á að skapa þægilegt andrúmsloft,

bauð upp á kaffi og súkkulaði, tók símann af, slökkti á GSM (viðmælandi minn einnig) og setti miðað á hurðina, ónáðið ekki. Útskýrði fyrir Skúla af hverju nauðsynlegt væri að taka viðtalið upp á band, og hafði hann ekkert á móti því að það yrði gert, og að um væri að ræða trúnaðarmál milli mín og hans. Tók þá eftir því að Skúli hallaði sér aftur í sætinu og krosslagði hendur um leið og hann sagði að það væri í góðu lagi að þetta yrði tekið upp.

Skúli er karl, rúmlega sextugur. Hefur unnið hjá SVR í 2 ár en fengist við akstur mun lengur. Hefur verið á sjó, bæði sem stýrimaður og skipstjóri. Skúli hefur fremur hörkulegt yfirbragð en er á einhvern óútskýranlegan hátt góðlegur. Skúli tjáir sig af varfærni og hefur frekar eindregnar skoðanir. Virðist því í fljótu bragði ekki vera sérstaklega sveigjanlegur og standa fast á sínu.

Viðtalið

Þórhallur:

Ég ætla að biðja þig um að...fara aðeins yfir, bara aðdragandann að því að þú fóst að vinna hjá strætó, hvernig það bar upp, hvernig það kom til.

Skúli:

Ég var náttúrulega búinn að vera í...keyrslu á fólki, annarsstaðar áður, sko. Ég er ekkert að fara að nefna þau fyrirtæki, sko <nei, nei>, og mig langaði til þess að vera áfram í þjónustu við fólk, þar af leiðandi þá sótti ég um starf hjá strætó.

(A.R.: Skúli hallar sér aftur, krossleggur hendur og virkar í vörn. Ég ákvað því að fara "rólega" að honum og gefa honum svigrúm til að verða öruggari og afslappaðri. Skúli segir ekki mikið og þegar hann hefur lokið máli sínu, þá hefur hann lokið máli sínu. Það verður þó fróðlegt að sjá hvernig notkun þagnar virkar þegar líður á viðtalið.)

Þórhallur:

Hvenær var það aftur?

Skúli:

Það er fyrir tæpum tveimur árum síðan, um áramót...'98-'99. (þögn)

Þórhallur:

Bíddu, fórstu þá á nýliðanámskeið?

(A.R.: Nýliðanámskeið eru á vorin þegar ráðnir eru allt að 50 vagnstjórar til afleysinga. Það er því ekki sjálfgefið að vagnstjóri sem byrjar á öðrum tíma, og hefur reynslu, fari á slíkt námskeið.)

Skúli:

Já, ég er búinn með öll námskeið <já> sem hægt er að fara á, tók þetta strax bara um haustið eða semsagt um veturinn og vorið <já> fór á öll námskeiðin og...sem sagt fór upp í vagnstjóra 3 mjög fljótt (þögn).

(A.R.: Vagnstjóri sem byrjar hjá SVR byrjar sem vagnstjóri 1. Þarf svo að taka ákveðin námskeið sem fyrirtækið stendur fyrir og færist þá í vagnstjóra 2 og svo vagnstjóra 3 eftir þriðja námskeið. Hærra kemst vagnstjóri ekki og vekur það athygli að hér er maður sem kominn er í hæsta flokka, launalega séð, á innan við tveimur árum.)

Þórhallur:

Já, hvað þú ert þá búinn að vera í tvö ár?

Skúli:

Já.

Þórhallur:

En þar á undan ertu auðvitað búinn að starfa við þetta...

Skúli:

Já, ég er búinn að starfa við rútukeysrslu, <já> og strætókeyrslu líka. Keyrðu hérna upp í Mosfellsbæ (er sposkur!)

Þórhallur:

Já, varstu að keyra hjá þeim?

Skúli:

Var á tuttugu og fimmunni.

(A.R.: SVR hefur með þjónustu í Mosfellsbæ að gera en aksturinn er í höndum verktaka.)

Þórhallur:

Já, já

Skúli:

Já, já ég var að vinna hjá þeim (dæsir, hallar sér aftur og krossleggur hendur)...en svona það var...mér fannst gott að vera svona nær hérna heima bara <já> keyra bara hérna um bæinn. (þögn)

(A.R.: Það er eins og eitthvað hafi komið upp á í samskiptum Skúla við fyrri vinnuveitendur. Hann virðist ekkert sérlega hrifinn af þeim. Ákveð að fara ekki nánar út í þá sálma, amk ekki að svo stöddu.)

Þórhallur:

Hvernig starf er að vera vagnstjóri, hvernig myndir þú lýsa því?

Skúli:

(þögn)...starf vagnstjóra er náttúrulega á ýmsan hátt fjölbreytilegt. Það er krefjandi starf, ...nú, ég álít að þetta sé starf sem er ekki fyrir hvern sem er, menn þurfa að þekkja sjálfan sig vel til að geta verið í svona starfi, það kemur margt upp...en starfið er afskaplega, þú veist jákvætt, það er... það gefur manni mikið, en maður verður líka að gefa á móti. Það er ekkert hægt að vera vagnstjóri og góna bara upp í loftið ef að það kemur eitthvað uppá, milli farþega og vagnstjóra og vagnstjóri verður að geta tekið á ýmsum málum sem geta komið upp í þessu starfi.

...og, ég hef nú lent fyrir því og tel mig nú kannski ekki hafa átt það skilið, jú maður fær á sig ýmislegt sem maður telur sig ekki hafa unnið til og þá verður maður annað hvort að leysa úr því máli og leiðréttu fólk eða það þarf að ganga eitthvað lengra...

...en vagnstjóri þarf að sem sagt eins og ég segi að þekkja sig mjög vel og vita hvernig hann er skapi farinn.

(A.R.: Skúli virðist hafa mjög ákveðnar skoðanir á þessu. Hér vekur athygli að rétt eins og í fyrri viðtölum þá er skapferði nefnt sem mikilvægur þáttur.)

...og hvað í raun og veru hann er að gera, sko hann er að þjónustu fólk og á að gera það eftir sinni bestu...sannfæringu og...að hann sé í raun að þjóna...hann sé ekki bara einhver bílstjóri.

Menn verða að vera nokkuð skapgóðir og...og þekkja svona flestar hliðar á þessu, bæði svona hvað varðar rekstur og annað og...(þögn).

Þórhallur:

En þú nefndir þarna krefjandi?

Skúli:

Já, þetta..þa...e...það er sem ég meina sko að þetta er krefjandi starf upp á það að gera að þú sinnir því vel...ef þú er t.d. farinn að keyra hér strætisvagn og þú ert kannski 10 mín., 5 og 10 mín. á eftir áætlun hvar sem er og á hverri stoppustöð, þá er það ekki farið að krefja þig um neitt, þá ertu bara að gera þetta sem eitthvað...ja ég veit ekki hvað maður ætti að kalla það sko.

Það er víða í þjóðfélaginu þar sem maður veit um að það eru svik í vinnu <já> þarna getur þú ekki verið með nein svik í vinnu, þú verður að...krefja sjálfan þig um það að standa þá áætlun sem þér er upp á lögð og jafnframt að veita þá bestu þjónustu sem þú getur... veitt.

Þórhallur:

En hvað er það í þjónustunni sem er krefjandi?

Skúli:

Ja, fyrir það fyrst það er tíminn, að þú sért á þeim tíma sem þú átt að vera <já> og annað að þú standir upp úr sæti þínu og labbir aftur í vagninn og hjálpir fólki inn sem er með barnavagna og hjálpir fólki inn sem á erfitt með gang, sumir vagnar eru þannig að þú verður að gera það, aðrir vagnar eru þannig að þú sleppur við það...

(A.R.: Hér er Skúli að tala um lággólfsvagna annars vegar og svo vagna með tröppu hins vegar.)

...vegna þess að þú getur látið vagninn gera þetta sjálfan.

Þórhallur:

Einmitt, ert þú ekki á lággólfsvagni?

Skúli:

Jú, jú, það er mikill munur að vera með þá sko, þú getur lækkað þetta alveg niður í götu <já> og maður finnur það líka hjá fólki sem er með barnavagna og annað sko...hvað þessir bílar séu miklu betri heldur en hinir gömlu.

Nú það hefur komið fyrir hjá mér að ég hef þurft að standa upp úr sæti mínu til að hjálpa fólki inn í bílinn, fólki sem er með hækjur og á erfitt með gang...og þá hef ég hjálpað því alveg í sæti. (þögn)...og ég tel að þetta...svona að menn verði að hafa

Þetta svona í huga, eins það að...að fara gætilega þegar er verið að taka af stað og annað, að fara gætilega þegar fólk er ekki sest.

Þórhallur:

Já, aksturslagið?

Skúli:

Einmitt

Þórhallur:

Já (þögn)...Þú veist að ég var að keyra í sumar..

Skúli:

Ég veit það, þú varst á bílnum mínum!

Þórhallur:

Já, akkúrat, já ég var stundum einn á leið 4

(A.R.: Rannsakandi hljóp í skarðið í sumar þegar bráðvantaði menn á vakt. Kom þá fyrir að aðeins var í gangi annar af tveimur bílum á leiðinni.)

Skúli:

Já, það kemur fyrir, svona vissir tímar, það er líka þannig með þann bíl sko að það er töluvert mikið um svona eldra fólk og fatlaða sem er að ferðast með þeim vagni sko <já> og svona kannski...já það er allveganna fólk.

Þórhallur:

Já, ég tók einmitt eftir því að hérna, maður náttúrulega lendir í ýmsu...í starfinu...og þú nefndir einmitt sjálfur að stundum væri þetta ósanngjarnt sko...

Skúli:

Já, ég get nefnt þér þess dæmi sko...af því sem mér fannst sko ósanngjarnt...og, og þá tóku nú einmitt farþegar undir slíkt líka sko...

...ég tek sem sagt manneskju hér upp á Grensás og hann spyr mig eftir því hvort að ég hérna fari Bíldshöfðann

...og ég er á fjórtán sem beygir niður Breiðhöfðann sko, <já> en segi við hana "já ég fer Bíldshöfðann" en mér láðist náttúrulega að segja henni að ég sko beygi sko Breiðhöfðann en þegar ég kem í Ártún þá er ég búinn að átta mig mig á þessu sko og hún sat í sætinu hérna bara við hliðina og ég segi sko við hana "Heyrðu viltu ekki bara

fá hjá mér skiptimiða því að ég fer ekki lengra heldur beygi ég niður Breiðhöfðann hérna, ef að þú ætlað að fara lengra þarna upp eftir þá getur þú fengið hjá mér skiptimiða og tekið bara leið 15 eða hvern sem er bara hérna við hliðina á mér"

...og manneskjan hérna...hún bara hreinlega sturlaðist, og ég hef nú ekki fengið annað eins...bara skítkast yfir mig, bara hreint og klárt, eins og ég fékk frá þessari manneskju.

...og skildi í raun ekki bara út af hverju því að hún þurfti bara að skipta um vagn sem var þarna við hliðina og ég benti henni á það og þegar hún var búinn að fara út úr vagninum og búinn að hella sig yfir mig á alla kanta, þá sagði nú kona sem sat þarna fyrir aftan hana: "Guð minn góður, fáid þið oft svona lagað yfir ykkur?"

Ég sagði nei, þetta væri ekki oft sem svona gerðist, en það kæmi fyrir. Nú ég er ekki, ég var ekki búinn að keyra Stórhöfðann út á Höfðabakka þegar búid var að kalla í mig og ég boðaður til Steindórs.

(A.R.: Vagninn hefur aðeins verið búinn að aka í 3-5 mín. Steindór er deildarstjóri akstursdeildar.)

Þórhallur:

Já! hún hefur þá kvartað bara?

Skúli:

Já, strax. (þögn) og kvörtunin var sú að hún hefði, hún þurfti að labba þarna upp í vinnueftirlit og hún hefði eyðilagð fötin sín, hún hefði svitnað svo mikið, sagði hún Steindóri.

Þórhallur:

Ég lenti líka í því einu sinni að það var kvartað yfir mér í akstri (hlær) sko það var hérna, þá var ég alveg að byrja að keyra, það var ekki í sumar, ég var að keyra þarna 115 og...eða var það ekki 115 (hugsar sig um) og það kom kona sem sagt...nei ég var að keyra sjöuna og það koma kona til mín sem að þurfti að ná held ég 111 eða 115 og

var svo mikið að spyrja mig og ég hérna kallaði upp og hérna var ofsalega upptekinn af því og...gleymdi að stoppa á einni biðstöðinni sko, þarna hjá BSÍ líklega og þegar ég stoppaði hjá Landspítalanum þá kom einmitt kona til mín og sagði með þjósti: "Átt þú ekki að stoppa þarna..."...og ég alveg, jú, jú æ, æ.

Og þegar ég var kominn hingað á Kirkjusand þá hringdi einmitt varðstjórinn í mig og sagði að það hefði verið kvartað

Skúli:

Þetta gerist og... það er sem ég segi margt sem kemur upp á, ég man t.d. eftir því, ég var að keyra hundrað og ellefuna (111) að þá...þá kom kona með mér úr Mjóddinni...hún fær hjá mér skiptimiða og horfir á hann og það voru fjörtíu mínútur...sem að miðinn hefði gilt sko.

Og hún segir við mig: "Get ég ekki fengið lengri miða" og ég segi: "Við gefum nú yfirleitt ekki lengri miða en hálf tíma, þrjú korter og það er, það er lengsti tími og ef ég fer að skipta núna þá lendi ég sko ekki á því heldur á einhverjum tíma fram yfir."

..."þú ert með fjörtíu mín. miða sko og þú nærð nú eiginlega öllum vögnum með honum", já hún sagðist þurfa að fara upp í Árbæ og ég sagði við hana að hún væri nú eiginlega í öfugum vagni miðað við það, það hefði nú verið betra fyrir hana að taka hérna áttuna.

Já, hún þurfti að fara niður í bæ áður <já> svona stóð hún þarna hjá mér og þjarkaði svona við mig alveg úr Mjóddinni og þar til ég fór að nálgast Kringluna og hún segir við mig "Get ég ekki fengið lengri miða" og ég sagði við hana að hún hefði fengið nánast fullan tíma <já> og hún næði öllum vögnum og hún sæi að ég væri ekki búinn að vera nema rétt um 7 mín. þessa leið, hún næði vögnum hvert sem hún ætlaði.

En hún segir við mig í leiðinni: "Ég þarf bara að koma við í Kringlunni" Nú segi ég það get ég nú ekki gert að en ef þú þarft að koma við í Kringlunni viltu þá ekki bara fá miða hjá mér sem gildir til sex.

...og svo (hlær) þegar ég opna þarna hurðina við Kringluna þá bara þakkaði hún fyrir og labbaði út með sinn miða í höndunum.

...sko ég sagði nú þetta við hana brosandí sko og...og hún svona sýndist mér virtist taka því ágætlega...eða allavega þá fékk ég ekki á mig kvörtun út af henni held ég.

...sko þetta er eitt sem að ég tel að sé voðalegur galli við, við þetta skiptimiðadót, <já> það er það að fólk það er að fara...sko það er talað um að, að skiptimiðarnir gildi ja í tvo bíla og afhendist svo í þeim þriðja manni ef að tíminn leyfir sko <já> en fólk er í raun og veru að nota skiptimiða bara til þess að fara í verslunarferðir eitthvað aðeins í búðina og koma svo til baka með sama vagni.

Þórhallur:

Já, þess vegna vill það fá lengri tíma.

Skúli:

Já, og þetta tel ég að sé röng notkun sko á skiptimiðanum, sko eins og bara...skiptimiði segir, bara nafnið bara, að þetta sé til að skipta um vagn en ekki til þess að...að nota þetta svona.

Þórhallur:

Þetta kemur fram í leiðabókinni

Skúli:

Já!

Þórhallur:

Er það ekki annars, (leitar að leiðabók)

Skúli:

Ég er með hana hérna (tekur fram leiðabók og blaðar í henni)

Þórhallur:

Jú, jú það stendur hér í leiðabókinni að þetta sé sko framhaldsmiði sko.

Skúli:

Það stendur ábyggilega hérna fremst í henni.

Þórhallur:

Já, skiptimiði gildir aðeins ef um framhaldsferð úr öðrum vagni er að ræða (les úr bókinni)

Skúli:

Einmitt!!

(A.R.: Skúli hefur frekar eindregna afstöðu til hlutanna. Miðað við það þá segist mér hugur að hann lendi oft í ákveðnum "árekstrum" við fólk, þrátt fyrir að hann hafi í sjálfum sér rétt fyrir sér.)

Skúli:

Þess vegna segi ég það sko að þarna í raun og veru er SVR að tapa stórpening <já> og þetta er það sem að ég hef horft alveg rosalega mikið til, sko hvað í raun og veru sko SVR er í raun að tapa miklum fjármunum svona á þessu...(þögn)...sko það segir mér sko að þetta er hérna ekki rétt notað og, og þar af leiðandi þá þyrfti hérna bara að...
...ég held að það hafi nú einhvern tíma verið reynt hérna að vera með mislita miða sko.

Þórhallur:

Já, eftir vögnum?

Skúli:

Já, eftir vögnum...og þú kemur ekki inn í vagn með sama miða og þú fékkst þar, öðru vísi en að borga bara aftur...þetta skiptir örugglega hundruðum milljóna sem fyrirtækið er að tapa þarna.

Þórhallur:

Ekki kannski hundruðum milljóna er það?

Skúli:

Ja, það er fljótt að koma

Þórhallur:

Já, já

Skúli:

Í hverjar hundrað milljónirnar...þegar fólk er kannski að fara í þrjá fjóra vagna með miðanum.

Þórhallur:

En það er auðvitað ef að miðinn er rétt útgefinn, að þá auðvitað eru takmörk fyrir því bara hvað þú getur ferðast mikið á þessum tíma.

Skúli:

Já,

Þórhallur:

En ef menn er auðvitað mikið í því að gefa út miða langt fram í tímann.

Skúli:

Já þetta er auðvitað hlutur sem að...sko ég hef það þannig að ég gef ekki miða sem er með lengri tíma en 45 mín.

Þórhallur:

Nei, nei það er nú talað um 30-45 mín.

Skúli:

Já, stilli yfirleitt á 45 mín. þegar ég fer úr Mjódd <já> og síðan er ég að stilla hana á leiðinni.

Þórhallur:

Já, einmitt, það er erfiðara að fylgjast með þessu á þessum lengri leiðum sko, á þessum styttri er nóg...

Skúli:

(Grípur fram í) en það þýðir ekkert að vera gefa út skiptimiða einhverja tvo tíma fram í tímann bara til að fría sig því að þurfa að fylgjast með skiptimiðavélinni.

Þórhallur:

En það gera það nú samt margir?

Skúli:

Ha?

Þórhallur:

En það gera það nú einverjir eða..

Skúli:

Ja, ég ætla ekkert að bera það á einn eða neinn en ég hef fengið svona miða, ég veit það.

Og þarna held ég...í raun og veru...menn álíta að það sé verið að veita góða þjónustu með þessu...en mér finnst það ekki <nei> (þögn)

...sko mér finnst ég ekkert vera að veita góða þjónustu hvort að ég er að...að sko veita hana yfir á fyrirtækið og gera mig eitthvað...meiri kall fyrir það sko...en að fyrirtækið tapi <nei> það er ekkert...sko sú þjónusta, sko hún getur aldrei leitt til að sko það verður tap fyrir fyrirtækið.

Þórhallur:

Það er náttúrulega þannig að þetta kostar pening.

Skúli:

Auðvitað kostar þetta peninga...og, og það eru einmitt þeir sem við erum að reyna að ná í.

(A.R.: Það kemur mér á óvart hvað Skúli er fastur fyrir og stífur. Skiptimiðarnir eru honum greinilegar þyrnir í augum. Ákveð að draga umræðuna frá skiptimiðum enda tengist það ekki nema óbeint viðfangsefninu)

Þórhallur:

En kemur ekki einmitt upp svona árekstrar milli vagnstjóra og farþega við innheimtu á fargjaldi?

Skúli:

Það kemur, sko jú, jú það kemur...ég veit ekki hvort að það séu beint árekstrar en jú, jú það kemur fyrir sko að fólk er að koma sko með einhverja peninga sko hendir því ofan í kassann og þú sérð að það er ekki rétt fargjald, og það er ekki einu sinni þannig að fólk tali við mann áður og biðji mann um að lána sér, heldur bara kemur og hentir þessu beint ofan í, og þetta sko finnst mér sko vera frekja <já> Mér finnst allt annað horfa við ef að sko fólk kemur til manns og segir að það vanti upp á 20 krónur, er það í lagi.

...og ég hef haft það þannig að ef að fólk kemur til mín og segist ekki eiga nema hundraðkall, "er það í lagi?" og segir svo "get ég fengið skiptimiða?"

"Nei ég læt ekki skiptimiða nema þú getir borgar fullt gjald <nei>

Þórhallur:

Og hvað segir þá fólk við því?

Skúli:

Af hverju, segir þá fólk <já> það er einfaldlega vegna þess að sko ef að þú borgar hundraðkall og ef að ég er svo að lána þér og læt þig hafa svo skiptimiða þá er ég í raun að láta þig hafa hundraðogfimmtíukall <já> plús fimmtíukallinn sem á vantar þannig að þarna er þetta komið upp í tvöhundruðkall.

...og, og það er eitt sem að þyrfti sko að taka fastar á í sambandi við þetta fargjald, það er að lána ekki. Sko við vitum það að það vantar upp á fargjaldið, fólk hentir einhverju í baukinn án þess að spyrja, sko við höfum ekki val í raun og veru, sko bílstjórinn hefur ekki val sko við segjum ekki "nei, við lánnum ekki", fólk er búið að henda þessu ofaní og við getum ekki endurgreitt þeim það.

...sko þannig að í raun og veru þá þyrfti að koma því bara á yfir allan flotann að það væri bara sagt nei við lánnum, það er bara búíð. Það er ekki lánað...og það er ekki stunduð lánastarfsemi.

Þórhallur:

En barn sem kemur inn í vagninn og það er að koma kvöld og það er á leið upp í Breiðholt...

Skúli:

Já, sko það eru undantekningar til.

Þórhallur:

Já, það er einmitt það, ég held að vandinn snúist einmitt um það.

Skúli:

Sko, ég neita ekki barni um að lána því ef það er niðri bæ eða einhverstaðar og þarf að komast heim til sín.

Þórhallur:

Einmitt.

Skúli:

Sko, þá get ég alveg eins sagt við það sko þú máttir ekki vera úti eftir klukkan átta og ég tek þig ekki með... en við erum bundnir af því að við verðum að koma, sko ef það er krakki sem á að vera komin heim klukkan átta en er að þvælast niðri í Mjódd klukkan níu, við verðum að taka hann með til að hann komist heim til sín <já, já> við megum í raun og veru ekki skilja hann eftir <nei, nei> enda er það eins og hver önnur fyrra.

En mér finnst það í raun og veru undantekning frá því að sko að...með krakka sem svona er statt fyrir, heldur en að það sé kannski regla.

Þórhallur:

Einmitt, og svo spila nú krakkarnir á þetta!

Skúli:

Ojú, jú það var t.d. vestur í bæ að, að...í fyrravetur þegar fór að snjóá, þá tóku krakkarnir upp á því að grýta vagnana, þarna við Hagaskóla og þar...og ég fór að veita því svona athygli hvaða krakkar þetta væru <já> fór að fylgjast með því sko, hvaða krakkar þetta væru og svona...lendir það í því í eitt skiptið sko að það kemur svona hópur í vagninn og, og, og koma tveir strákar og segja: "geturðu ekki lánað okkur niðrá Torg?" og sagði "Nei, ég get ekki lánað ykkur niðrá Torg, þið eruð búnir að vera aðal forsprakkarnir í því að kasta hér í vagninn hjá mér, grýta hann með snjókúlum þegar ég er að keyra herna fram hjá og svo komið þið til mín og ætlist til að ég fari að lána ykkur fargjald niðrá Torg, það bara dettur mér ekki í hug"

"Ég skal lána ykkur fargjald niðrá Torg ef ég sé ykkur aldrei kasta snjókúlu í vagninn hjá mér aftur", <já> þessir strákar hentu aldrei í vagninn aftur, og það alveg stórminnkaði <já> snjókúlukastið.í vagnana sko.

En þau hafa þetta ekkert að venju að fá lánað, en alltaf getur það verið að einhverjum krakkanum vanti pening. Það er kannski í hóp og þá er kannski leiðinlegt að segja því að fara út. (Þögn)

(A.R.: Það vekur athygli mína að Skúli lánar fargjald endrum og eins þrátt fyrir harða afstöðu sína gegn því. Spurning hvað þeir gera sem ekki hafa eins harða afstöðu gegn lánunum á fargjaldi og Skúli.)

Þórhallur:

En svo sagðirðu líka að þetta væri líka gefandi...

Skúli:

Já, já, þetta...þetta gefur manni það sko, það gefur manni þetta...í raun og veru þetta innsæi í mannlífið <já>, þetta er svo, það er svo sko...hver maður er svo breytilegur.

Sko ég tók t.d. strák upp í vagninn, ég var að keyra leið 12 hérna eina helgi. Og það sest strákur inn í vagninn hjá mér í Mjóddinni...var nú svona undir áhrifum víns og svona...og...var nú búinn áður en við fórum af stað, þegar hann var úti, búinn að taka grjót og ætlaði að henda í vagninn <já> og þegar hann kemur í tröppuna þá segi ég við hann: "Ja ég veit nú ekkert hvort að ég á að taka þig með vinur" <nei> "Þú ert búinn að..." já hann byrjaði á því að rífa upp gluggann þarna bílstjórarnegginn.

Þórhallur:

Já, meðan hann var úti?

Skúli:

Meðan hann var úti sko, ég var upp á lofti sko...þetta var fyrsta ferð um morguninn...og hérna...ég kallaði nú út um gluggann og sagði honum að hætta þessu...og þá tók hann grjót og ætlaði að henda í vagninn.

Ég tek hann svo með og hann er hringjandi bjöllunum á hverri einustu stöð. Það voru náttúrulega, það voru þarna tveir eða þrír aðrir, fullorðin kona og...tveir aðrir í bílnum...en svo fór ég að sjá að það var hann sem hringdi alltaf bjöllunni sko, á hverri...og síðan þegar ég kem upp í...upp í hérna...Hóla...þá...og keyri þarna hringinn...og ég var nú svona búinn að fylgjast með honum og mér fannst þetta nú ósköp svona sakleysislegur patti sko, þó að hann væri...

og svo kem ég að og hérna stopp á einni biðstöðinni og þá kemur hann töltandi fram í og búinn að hringja bjöllunni og ég búinn að opna að aftann en hann kemur þarna töltandi fram í.

Það er maður og kona að koma inn í bílinn með krakka...og þegar ég sé hann koma þá opna ég afturhurðina fram í líka sko...og leið og hann labbar fram hjá mér...þá slær hann til mín <já>

Og ég keyri nú alltaf í belti og, og, og var þar af leiðandi fastur í sætinu sko (hlær) en gat nú brugðið mér undan...hann hitti mig aðeins á ennið sko svoleiðis...og svo stökk hann út úr bílnum og reif þurrkublaðið af og grýtti því eitthvað í burtu, en það versta

við það var sko að hann var næstum búinn að, að taka krakkann með sér út út bílnum <já> þannig að í raun og veru sko maður getur aldrei í raun og veru þekkt persónuna sem er að koma í bílinn hjá manni <nei>

(A.R.: Það verður fróðlegt að fara ferð með Skúla. Hann hefur svo allt annað viðhor en hinir tveir sem ég hef talað við. Hann virðist þó vilja allt fyrir alla gera en hefur afar sterka réttlætiskennnd. Frekar svart/hvítur í hugsun.)

Þetta getur verið persóna sem getur litið mjög sakleysislega út sem getur svo verið alveg snarvitlaus <já> bara við minnsta mótlæti. Og, og það er það sem ég meina, þetta gefur manni það sko að maður verður svona nokkurs konar mannþekkjari...

(A.R.: Skúli leggur allt annan skilning í hugtakið gefandi en amk ég geri. Hann er svo mikill jaxl!!)

...og, og eða reynir að vera það. (þögn) og það gefur manni líka hvort að maður, hvort að maður sé í raun og veru sú persóna sem að maður heldur að maður sé sjálfur sko.

Ég vill að fólk komi fram við mig eins og það ætlast til að ég komi fram við það.

(A.R.: Það getur nú verið erfitt þegar maður er að keyra strætó.)

Þórhallur:

En nú er það ekki alltaf þannig í strætó!

Skúli:

Nei, en samt...kem ég fram við fólki sko...eins og...ég vil að það komi fram við mig.

Ég sko, breyti afskaplega sjaldan skapi <já> ég er yfirleitt alltaf svona (bendir á sig) eins og ég er hérna núna...og,

(A.R.: Virkar rólegur og yfirvegaður, traustur.)

og nota aldrei einhverja reiði eða...læt fólk tjúna mig upp sko <já> ég reyni að halda bara minni ró og, og reyni að koma...fólki í skilning um ef það er eitthvað sem ég þarf að koma á framfæri.

Eitt sem að svona fer einna mest í taugarnar á mér sko, það er þegar fólk kemur inn, og það er oft á tíðum fullorðið fólk líka, það kemur inn í vagninn hjá mér og fer aftur í og sest og það er eins og þú veist, sætin snúa hvert gegn öðru, og setur svo lappirnar upp í sætin. Ég hef það nú yfirleitt fyrir sið sko að þegar ég sé þetta að þá ýti ég á takkann sem að gefur gling hljóðið afturí sko <já> það er takkinn í gólfínu sko, þá lítur fólk upp og þá bendi ég því á að fara niður með fæturna. Því að...ég hef sagt fólki það, ég hef meira að segja labbað aftur í til þeirra og hef sagt því það sko að ég vilji ekki að það sé sparkað upp í sætunum hjá mér, ég geti þurft að koma sjálfur í bílinn í einhverju sparifötum eða einhverju, og ég kæri mig ekkert um að fá drullu í fötin.

Ef einhver fær drullu í fötin sín í vagni, þá getur það einfaldlega ef það kærir sig um, farið hér inn á Sand og heimað það að fá skaðabætur fyrir vikið. Það ein af þeim réttlætningum sem ég kæri mig ekkert um og mér er voðalega illa við þetta.

Þórhallur:

Hvernig bregst fólk við þegar þú...bendir því svona á?

Skúli:

Það bregst mjög vel við!

Þórhallur:

Já (er efins)

Skúli:

Já, já.

Þórhallur:

En þarf ekki að gera þetta með svona...nærgætni og...ég meina það er ekki sama hvernig...þetta er gert.

Skúli:

Nei, nei, ég, ég hef labbað sko afturí sko þegar ég hef séð fólk gera þetta sko, ég tala nú ekki um ef þetta er fullorðið fólk <já> þá fer ég aftur í til þeirra og spyr bara ósköp kurteislega hvort að það geri þetta virkilega heima hjá sér <já>, (þögn)...

...ég geri þetta ekki heima hjá mér...ég vil ekki að þetta sé gert í bílnum hjá mér. Ef að það gerir þetta heima hjá sér þá get ég ekki gert að því en...þetta er til þess að flytja fólk og...við verðum að taka því.

Þórhallur:

En undirbýrð þú þig sérstaklega sko, ég meina með tilliti til þess að veita góða þjónustu eða hugsar þú eitthvað um að, er þetta meðvitað, þegar þú kemur á vaktina eða ert að fara í ferðina...

Skúli:

Sko, ég er með það alveg meðvitað, alla tíð alveg frá því ég byrjaði í þessu starfi, sko hvað ég í raun og veru er að gera. Ég er ekki að...sem sagt ég er ekki einhver verktaki <nei> sem að...sko sem að ég hérna, farðu og mokaðu fyrir mig með skóflunni vinur, sko ég er að annast fólk og ég verð að taka því sem að, að kemur upp á

Allir dagar eru ekkert eins sko og hérna og þessi dagur getur verið mjög góður og allt í sóma og allir mjög elskulegir, næsti dagur getur verið...alveg andstæða hans.

Ég, eins og ég segi sko, mér finnst einhvernvegin ef ég er, úr því að ég er í þessu þá verð ég að gefa bara af mér það sem ég get. Og eins og ég segi ég er mjög skapgóður maður að eðlisfari...ég reyni að vera raunsær og, og ekki með öfgar...það eru hlutir sem eru nokkuð varasamir og hættulegir að vera með einhverjar öfgar sko, "ég er sko bílstjóri hér og ég ætla að ráða" (belgir sig út)

(A.R.: Hér kemur ýmislegt fram. Enn og aftur er það nefnt að það þurfi að vera skapgóður. Einnig nefnir hann raunsæi og öfgaleysi)

Ég man eftir því upp í Árbæ að, að ég var á hundraðogtíunni að það er, á leiðinni upp eftir og stoppa þarna við skólann og hleypi þar fólk út og það er enginn þeim megin og er að fara að taka af stað að þá sé ég bara svona hár fyrir framan bílinn. Og ég náttúrulega steig á bremsuna og stoppaði og það kemur gömul kona labbandi fyrir bílinn, og inn. Og ég segi við hana: "Heyrðu mig elskan mín góða, þú hleypur bara svona fyrir bílinn, og það svona í myrkri og...". "Já, ég bara hélt að ég væri að missa af þér" sagði hún.

Og ég segi: "Sko það er nú oft á tíðum sem við horfum á spegilinn hérna megin þegar við erum að fara af stað og ég hefði nú stoppað fyrir þér ef þú hefðir komið aftan með bílnum. En ég ætla að benda þér á eitt...þetta hefði getað verið eitthvert ömmubarnið þitt eða einhver sem að hefði verið að hlaupa svona og ekki viltu kenna því að hlaupa svona fyrir framan við vagninn." "Hvað heldurðu ef þú hefðir verið með eitthvað af ömmubörnunum þínum með þér og að séð þetta, það hefði bara farið að gera slíkt hið sama líka. Hún þakkaði mér fyrir þetta, var hin ánægðasta, <já>.

Sko þarna sá ég bara rétt í hárið á henni sko, ég hefði þess vegna getað keyrt á hana <einmitt> í myrkri og svona sudda sko, þetta var frekar lág kona, hún var bara rétt svona við gluggabrúnina.

Þórhallur:

Hvernig áhrif hefur það á þig þegar þér finnst þú hafa veitt góða þjónustu?

Skúli:

Sko...(þögn) ég eiginlega, sko ég get nú bara tæpast lýst því, mér finnst sko eins og í þessu tilfelli...að þá...hljóti ég að hafa gert eitthvað sem var rétt af því að konan þakkaði mér fyrir <einmitt> að benda sér á þetta sko og sérstaklega af því að ég benti henni á það að ef hún hefði verið með eitthvert af ömmubörnunum sínum sem hefði séð þetta, þetta væri ekki góð fyrirmynd...og við verðum náttúrulega að vera góð fyrirmynd, hvort sem að það er ég í umferðinni eða, eða fólkið sem er að labba eða fólkið sem er að keyra jafnvel <já, já>

Ég lít þannig á að við eigum að vera fyrirmynd og kannski einkum og sér í lagi við sem erum að keyra þessa bíla því að þetta er í raun á veru andlit borgarinnar sem þarna er á ferðinni. Og ef að í þetta leiðast...ja einhverjir sem er nákvæmlega sama hvernig þetta er...að þá fer þetta andlit að, að síga niður. (þögn) Og ég vil ekki fá það á mig að ég sé einn af þeim. (þögn)

Ég reyni að fylgja því að sýna fordæmi en ekki hið gagnstæða. (Löng þögn)

Þórhallur:

Svo sagðirðu líka heyrði ég áðan að þetta væri ekki fyrir alla, að vera í þessu.

Skúli:

Nei. Sko þar á ég nú kannski aðallega við um það að það eru gífurlega margir sem að sækjast í það að verða strætisvagnabílstjórar kannski út af þessi (bendir á búninginn) geta verið í þessi en hugsa aftur á móti ekki um það hvað í raun og veru starfið er sem þeir eru að fara í. Sko það er ekkert sama hvort að þeir eru að fara hérna inn í gröfu eða traktor keyra hann hér um göturnar eða vinna á honum hérna einhversstaðar ofaní skurð eða svoleiðis.

Þetta er bara allt annað sem er hér að gerast. Sko eins og ég sagði þér í byrjun sko fólk verður að þekkja sjálfan sig...og...spyrja sjálfan sig fyrir hið fyrst hvort að það geti farið í þetta, hvort að það hafi þá lund til að vera í þessu, eða...eða þjónustulundina að geta veitt það sem að í raun og veru er ætlast til af því.

Sko það er ætlast til þess að þú brosir framan í farþegana þegar það kemur inn í vagninn hjá þér. Það kemur enginn inn í vagninn hjá þér ef þú stendur, eða situr með einhvern fýlusvip á andlitinu allan daginn. Og að ég tali nú ekki um á morgnanna, þú ert að fá fólk syfjað inn í vagninn hjá þér og ef það sér svo einhvern haugfúlan bílstjóra sem býður ekki góðan daginn eða nokkurn skapaðan hlut.

Það bara, það bara er ekki gott. Ég býð alltaf góðan daginn <já> mér nákvæmlega sama hvort að fólk sem er að koma inn í vagninn býður góðan daginn eða ekki <nei> Þetta, mér var bara kennt það sem krakka að bjóða góðan daginn og ég býð góðan og ef að fólk tekur ekki undir við mig eftir eitt eða tvö skipti, fólk kannski sem kemur með mér hvern einasta morgun, þá rétti ég því svona miðann og segi GÓÐAN DAGINN!

<já> En ég er farinn að taka upp á því að þegar ég kem inn í vagninn upp í Mjódd...er að fara kannski sko, sem sagt aðra ferðina, þá er nú yfirleitt hálffullur vagn sko, þá er það komið út að bíl þegar maður kemur <já, já> þá býð ég svona góðan daginn bara yfir hópinn.

Þórhallur:

Já, svona bara um leið og þú gengur inn?

Skúli:

Já, bara kem að vagninum og býð bara hátt og skýrt góðan daginn og...þar með tel ég að allir hafi heyrt það <já, já> og það er svo að bjóða mér góðan daginn um leið og það gengur inn í bílinn, heldur að ég hafi ekki heyrt.

Og þetta er mjög gott, þá nærðu líka svona betri tengslum við fólkið...ef að...ef þú sýnir bara þetta, að bjóða góðan daginn. (þögn) Tengslin verða meiri, þú ert að keyra þetta fólk á hverjum einasta morgni. Og...ég er að t.d. þegar að ég er að fara þess ferð...þá er ég nú, ég held að ég sé nú eini bílstjórinn sem gerir það, þá er ég kominn með svona aukabiðstöð fyrir framan Húsasmiðjuna. Þá reyni ég yfirleitt að keyra þannig sko..

Þórhallur:

Já, þarna við timbursöluna?

Skúli:

Já, það eru yfirleitt svo margir sem fara þar úr sko, að þá reyni ég að keyra svona skikkanlega að sko þannig að það er komið rautt ljós sko, og stoppa þá og leyfi þeim að fara út og þetta er voðalega vel þegið. Þeir fara þarna í stað þess að fara niðrað Bónus og þurfa þá að labba til baka. Þeir eru mjög ánægðir yfir þessari...en ég reyni yfirleitt að passa það að það sé komið rautt ljós þannig að hitt fólkið það er ekkert að, ég hef aldrei heyrt það kvarta undan því <nei, nei>.

En mér finnst þetta vera eitt af því sko að ef ég sé t.d. fólk sem að er einhversstaðar eins og bara það gerðist síðast í gær að þarna ég var að keyra vestur á Hofsvallagötu og það kemur kona sem er töluvert langt frá skýlinu sko en er búinn að líta svona tvisvar við þannig að ég hægði nú á mér og stoppaði og opnaði hurðina og sagði: "Ert þú að taka strætó?" "Já, guð minn góður þakka þér" sagði hún hún átti svo erfitt með gang sko og ég stoppaði og tók hana bara upp í. Hún var voðalega hrifin af þessu. Það breytti engu, það var enginn í skýlinu.

(A.R.: Skúli virðist hafa þá lífsafstöðu að maður gerir það sem rétt er.)

Þórhallur:

En hvernig myndir þú sko lýsa...vagnstjóra sem ætti sko ekki að vera í þessu, hvernig er hann?

Skúli:

Ja, ég...ég eiginlega...eins og ég segi, menn eru afskaplega misjafnir. Sko sumir hafa allt á hornum sér, það er alveg sama hvað, hvað þeir eru að gera. Og alveg sama í hvaða starfi þeir eru í raun og veru. Þeir eru skiptandi um starf í tíma og ótíma sko, hafa allt á hornum sér, láta jafnvel leiðinlega við fólk. Maður veit að það er til svona...og, og...sjálfsagt kvartað undan því. En ef að menn ekki þekkja sjálfan sig nákvæmlega hverjir þeir eru...og ef þeir eru eins og ég segi með allt á hornum sér, það er alveg sama hvort að það er aksturinn eða hvort að það er fyrirtækið eða hvort að það er ég eða þú...ómögulegir, allt ómögulegt. Þá eiga þeir ekkert að vera í þessu.

(A.R.: Hér kemur gagnleg lýsing frá Skúla)

Þá eiga þeir bara að segja við sjálfan sig: "Þetta bara er ekki starf fyrir mig". (þögn), Sko fyrsta skilyrðið það er það að menn þekki sjálfan sig, alveg nákvæmlega.

Þórhallur:

Það eru nú ekki margir sem þekkja sig...nákvæmlega.

Skúli:

Ja, þú hlýtur að þekkja sjálfan þig hvernig þú ert í skapinu <já> þú hlýtur að þekkja sjálfan þig hvort að þú lætur eitthvað fara í pirrurnar á þér, eitthvað sem er, eitthvað sem er svo auðvirðilegt, sko...sem að kannski ekki, sem að skiptir málinu engu, það bara fer í taugarnar á þér <einmitt> og ef að þú ert svona þá áttu bara ekki heima í þessu starfi.

Þórhallur:

En þú ert þá að segja í rauninni að, að það sem er svona krefjandi í starfinu að það geri það að verkum að það svona reyni á...skap og það þurfi svona að taka ýmsu sko.

Skúli:

Sko, það reynir á þig á alla kanta...á alla kanta...sko þú...í reynd ertu hálfgerður sálfræðingur við það að vera í svona starfi <já> þú verður að geta tekið á hlutum, það þýðir ekki neitt...ef eitthvað er gert...bara tekin t.d. seta úr bíl og henni hent út...það

þýðir ekkert fyrir þig að stökkva upp og fara að elta þann sem gerði hlutinn. Þú verður bara einfaldlega stendur upp og sækir setuna ef að hún er ekki tínd.

En þú getur haft það á bak við eyrað að ef að þú sérð þennan viðkomandi aðila aftur, að þá að tala við viðkomandi um að hann geri þetta ekki aftur. Því að í raun og veru að ef að hann er að þessu þá er hann að skemma fyrir sjálfum sér því að það erum jú við Borgarbúar sem að eigum þessa vagna. Og við kærur okkur ekkert um að vera að skemma fyrir sjálfum okkur.

Við segjum ekki við son okkar, heyrðu farðu út og kastaðu grjóti í eldhúsrúðuna hjá einhverjum, ha, ef það við gerum það ekki einu sinni sjálf. Þess vegna eigum við ekki að vera að kasta í vagnanna eða annað. Þetta er bara eign Borgarinnar og eign okkar.

Þórhallur:

Nú ert þú búinn að vera segir þú í...sko í einhver ár að aka fólki og finnst þér viðhorf farþega hafa breyst til starfsins og...

Skúli:

Já, þetta náttúrulega, þetta breytist allt með tímanum, og með hverri kynslóð þá eru hlutirnir að breytast. Sko ég er ekki frá því að hér þegar hér SVR var að byrja, að þá hafi viðhorfið verið allt annað til þessara farartækja <já> heldur en í raun og veru það er í dag. Vegna þess að nú er þetta svo sjálfsagður hlutur að þetta sé...og fólk lítur á þetta sem sjálfsagðan hlut...og sko ef að við stöndum okkur vagnstjórnarnir að vera á réttum tímum, á þeim stöðum sem við eigum að vera í það og það skiptið, að þá tel ég að við séum að veita góða þjónustu og það gefur líka fólkinu meira öryggi í því að það er að, að hann er þarna vagninn á þessum tíma og það hlýtur að gefa fólkinu líka þá hugmynd að þessir menn vilja standa sig í starfinu og reyna að veita góða þjónustu.

Náttúrulega getur alltaf komið upp á einhver tilfelli þar sem eitthvað fer úrskeiðis, en...svona yfir höfuð þá held ég að fólk svona líti jákvætt á þetta, á strætisvagnaferðarnar og það sem að í kringum það er.

Þórhallur:

En hvernig hefur viðhorfið til vagnstjórans breyst?

Skúli:

(þögn)...ja...sko...sko það náttúrulega er, þetta er afskaplega erfitt í raun og veru að svona að veга það og meta hvernig viðhorf til vagnstjóra er hverju sinni nema við tökum heildarpakkann og tökum það hvernig það er, eins og ég hef verið að segja að ef að vagnstjóri sýnir...þá þjónustulund...sem að...þú og ég sem Borgarbúar viljum sjá og viljum finna...þá, þá verður viðhorfið til hans mjög gott.

(A.R.: *Hér er Skúli í raun að segja að hver er sinnar gæfu smiður.*)

Og ég get tekið eitt dæmi hérna sem ég hef lent sjálfur fyrir, ég var á Kleppssveginum og var á leið í Mjódd...og...ég er þarna við Dalbrautina, við skýlið þar, ég er búinn að stoppa, hleypa út fólki og er að taka af stað aftur, og það sitja tveir í skýlinu, eldri maður og strákur svona um 12 ára, en þeir sitja í skýlinu og ég er sem sagt kominn út á götuna með vagninn þegar þeir allt í einu stökkva upp og veifa.

Og ég stoppa og það eru bílar brunandi eftir götunni, og ég opna og segi: "Ætluðu þið með?" "Já", "Já, hoppað þá inní" segi ég, og sagði þetta nú bara einfaldlega svona (ákveðið). Svo er allt lagi og þeir hoppa inní, og svo þegar í kem upp í Mjódd og þegar ég kem þangað að þá kemur þessi maður frammi og segir: "Ég er nokkuð óánægður með þessi viðbrögð þín" sagði hann. "Nú", segi ég, "hvað ertu óánægður með þau?". "Ja, mér fannst þú svo hryssingslegur eitthvað.

Hér stöðvaðist bandi. Í framhaldi af þessu fylgdi löng lýsing á samræðum Skúla við þennan mann. Samskiptum þeirra lauk svo í góðu.

Einnig kom fram að Skúli taldi að það að keyra vagninn væri ekki aðalatriðið. Það væri allt hitt sem skipti mestu máli, þ.e. samskiptin við fólkið og því um líkt. Þegar ég svo spurði um hvað það væri sem hann teldi að fólki myndist skipta mestu máli þá nefndi hann stundvísina, að vagnarnir væru á réttum tíma. Einnig að fara vel með fólkið, þ.e. aksturslag. Einnig afar mikilvægt að fara ekki á undan tímanum.

Einnig ræddum við ábyrgð í starfi og hvenær menn mæta til vinnu o.þ.h.

Eftir fylgdi svo langt samtal við Skúla um fyrir störf hans, s.s. dyravörslu, sjómennsku og margt fleiri. Hefði í raun getað haldið upp samtali við Skúla það sem eftir lifði dags.

Hugleiðing

Rétt eins og í fyrri viðtölum, þá kom þetta viðtal mér á óvart. Skúli er ólíkur hinum tveimur, harður og ákveðinn en þó einhvern veginn með góðlegt yfirbragð.

Skúli hefur ákveðnar skoðanir. Er líklega ekki ólíkur mörgum vagnstjórum hvað það varðar. Það sem virðist hjálpa Skúla er að hann lætur ekki espa sig upp, ef marka má það sem hann segir. Líklegt er að margt af því sem Skúli gerir, sé tilefni til óánægju ef einhver annar á í hlut. Skúli leggur áherslu á gott skap, raunsæi og að menn séu lausir við öfga.

Skúli hefur einnig skýra sína á þá einstaklinga sem ekki eru að veita góða þjónustu. Enn og aftur er komið að skapgerð og hæfninni til að takast á við óvæntar uppákomur.

Viðtalið kom mér á óvart, eða öllu heldur maðurinn. Hafði einhvern veginn ekki búist við því að fá þessa "tegund" af manni í viðtal þar sem verið er að ræða hvað þrýðir góðan vagnstjóra. Þegar ég tala um þessa "tegund" þá er ég að tala um menn eins og Skúla, komnir yfir miðjan aldur og eru frekar harðir í afstöðunni. Það einkennir einmitt svo marga vagnstjóra hjá SVR. Ég velti því fyrir mér hvort að árekstrar og uppákomur sem vissulega eiga sér stað, séu ekki bara allar saman byggðar á misskilningi. Vagnstjórnarnir séu all flestir bestu menn, svona inn við beinið. Hafi hins vegar ákveðna brynju sem margir vafalaust túlka sem dónaskap eða óvinsamlegt viðmót.

Ekki má gleyma því að vagnstjórum er ætlað ákveðið hlutverk sem er ekki endilega vinsælt. Hér er um að ræða innheimta fargjalds en eins og fram kemur í viðtalinu við Skúla, þá getur eitt og annað komið upp við það verk. Líklegt er að margir komi sér hjá því að taka á þeim málum, einmitt til að komast hjá árekstrum við fólk. Skúli virðist hins vegar átta sig á hlutverki sínu og hvernig á að sinna því án þess að allt fari í bál og brand. Ég held því að það megi læra afar margt gagnlegt af Skúla, sérstaklega hvað varðar ráðleggingar til bílstjóra varðandi það hvernig best er að taka á ákveðnum málum.

Annað hlutverk sem vagnstjórum er ætlað er að halda upp ákveðnum aga í vagninum og við hann. Margt getur gerst í því sambandi sem gæfi tilefni til árekstra eða jafnvel átaka milli farþega og vagnstjóra. Skúli lýsir þessu ágætlega og kemur vel fram í viðtalinu hvað vagnstjórastarfið getur í raun oft á tíðum verið erfitt.

Viðtal 4

Aðdragandi

Eftir að hafa tekið tvö viðtöl kom upp sú hugmynd hvort ekki væri áhugavert að ræða við starfsmann sem hefði langan starfsaldur hjá fyrirtækinu, mikla reynslu sem vagnstjóri en einnig reynslu af öðrum störfum. Markmiðið væri að fá sjónarhorn og sjónarmið frá aðila sem hefði þekkingu og reynslu af starfinu en væri t.t.l. "frjáls" frá því. Þá er átt við að viðkomandi geti lagt t.t.l gagnrýnið mat á starfið og umgjörð þess, án þess að vera um leið að leggja mat á sjálfan sig.

Svo vel vill til að slíkan einstakling er að finna í röðum starfsmanna SVR og eru þeir reyndar fleiri en einn og fleiri en tveir. Guðni Guðmundsson er einmitt dæmi um þannig starfsmann en hann hefur unnið hjá fyrirtækinu frá því 1964, gegnt nær öllum störfum í akstursdeild, þ.e. vagnstjóri, sendiherra, varðstjóri 2 og varðstjóri 1, en sinnir nú öðrum störfum hjá fyrirtækinu sem heyrar undir annað svið en akstursdeild gerir.

Hafði því samband við Guðna og eftir að hafa útskýrt fyrir honum verkefnið óskaði ég eftir því að fá hann í klukkustundar viðtal. Þar sem Guðni hafði komið að hliðstæðu verkefni, þjónustumati, en þetta verkefni er í raun ákveðið afsprengi niðurstaðna úr því, þá tók hann því vel.

Við höfðum mælt okkur mót í viku 43 og viku 44 en vegna anna hjá báðum frestaðist viðtalið þar til í viku 44, nánar tiltekið föstudaginn 03.11.00, kl. 9:30.

Guðni mætti klukkan 09:00 og fékk sér kaffi með okkur hinum á Kirkjusandi. Settum okkur niður á skrifstofu minni og eftir að hafa útskýrt aftur tilgang viðtalsins hófst það klukkan 09:30.

Undirbúningur

Til undirbúnings þá fór ég yfir þau atriði sem ég vildi koma inn á í viðtalinu, en þau atriði eru:

Aðdragandi starfsins og starfsferill

Hvernig starf er vagnstjórastarfið?

Hvað er þjónusta?

Hvernig er góð þjónusta í framkvæmd?

Hvernig undirbýr vagnstjóri sig undir að veita góða þjónustu?

Hvað í starfinu kemur í veg fyrir að hægt sé að veit góða þjónustu?

Eins og í fyrsta, öðru og þriðja viðtali þá lagði ég þessi atriði á minnið og einsetti mér að koma með spurningar í tengslum við þessi atriði. Að öðru leyti var viðtalinu leyft að þróast og "flæða".

Viðtalið fór fram eins og áður sagði föstudaginn 03.11.2000, kl. 09:30-10:30 á skrifstofu minni.

Eins og hefur komið fram í fyrri viðtölum þá er ég þeirrar skoðunar að sú staðsetning sé í lagi þó svo að um "heimavöll" minn sé að ræða. Aðstaða er góð og hægt að hafa fullkomið næði.

Lagði samskonar áherslu og í fyrri viðtölum á að skapa þægilegt andrúmsloft, bauð upp á kaffi, sem Guðni var reyndar búinn að drekka töluvert af og afþakkaði því, tók símann af, slökkti á GSM (viðmælandi minn einnig) og setti miða á hurðina, ónáðið ekki. Útskýrði fyrir Guðna af hverju nauðsynlegt væri að taka viðtalið upp á band, og hafði hann ekkert á móti því að það yrði gert, og að um væri að ræða trúnaðarmál milli mín og hans. Þetta í raun sami undirbúningur í öllum viðtölunum.

Guðni er karlmaður milli fimmtugs og sextugs og hefur starfað hjá fyrirtækinu nærri allan sinn starfsferill, eða frá því árið 1964. Lengst af gegndi Guðni starfi vagnstjóra en færðist svo upp í það að gegna starfi Sendiherra, varðstjóra 2 og svo loks varðstjóra 1 sem er yfirstjórnandi þeirrar vaktar sem sinnir akstri hverju sinni. Núverandi starf hjá SVR er tengist eftirliti og gæðamálum en sú starfsemi heyrir undir annað svið en akstursdeild. Hluti af því starfi er að hafa eftirlit með framkvæmd aksturs, benda mönnum á það sem betur má fara og taka þátt í ýmsum gæða- og umbótaverkefnum hjá fyrirtækinu.

Guðni var í einkennisbúningi, en rétt eins og hjá mörgum öðrum stéttum þá er hefð fyrir því að á einkennisföt hjá SVR séu settar strípur sem gefa til kynna stöðu viðkomandi. Þannig er vagnstjóri ekki með neina strípu, varðstjóri 2 með eina, varðstjóri 1 með tvær og deildarstjóri akstursdeildar er með 3. Guðni er með 3 strípur og hefur því vel skilgreinda stöðu gagnvart

starfsmönnum akstursdeildar. Guðni var því vel til fara og einkennisfötin gegndu sínu hlutverki, þ.e. Guðni var "elegant" og kom fram eins og sá sem valdið hefur.

Guðni var hins vegar ekkert hress sjálfur þennan dag. Var ný stiginn upp úr flensu og var með nefrennsli sem greinilega fór nokkuð í taugarnar á honum.

Viðtalið

Þórhallur:

Nú, þetta er klukkutíma viðtal og það kemur yfirleitt í ljós að, þegar ég hef verið að tala við hina sko, að þá hefur slokknað á bandinu og við höfum talað í hálf tíma til klukkutíma eftir það.

Guðni:

Ja, já, það er bara svona (hlær)

(A.R.: Ég setti bandið aðeins og seint af stað. Var að útskýra fyrir Guðna hvernig viðtalið færi fram.)

Þórhallur:

En mig langar að biðja þig bara um að hérna...segja aðeins sko hvernig þú byrjaðir að vinna hérna...svona hvernig það gerðist...hvernig það svona gerðist og bar að...

Guðni:

...(löng þögn!) ja, það er eiginlega...þannig...ég held að það hafi verið nítjánhundraðsex tíu...og, og fjögur, að...ég fór í meiraprófið...tók það og...svo var auglýst, það var auglýst í Dagblaðinu eða allt svo dagblöðum, þá var auglýst eftir bílstjórum í afleysingar.

Og ég ákvað það að prófa að sækja um þetta. Sótti um...talaði við Gunnbjörn Gunnarsson...og...hann taldi vera svona frekar litlar líkur á því að ég fengi vinnu af því að ég væri að koma beint úr...rútuþrófinu. <já, já> af því að það var nóg af mannskap. En ég fékk nú vinnu.

Og mér er það minnisstætt, ég held að það hafi verið í annarri eða þriðju ferð...þarna á morgninum sem ég byrjaði...þá lenti ég í árekstri. <já>...

(A.R.: Eins og áður þá set ég stuttar athugasemdir frá mér í hornklofa)

...og það var upp á Laugavegi við Bergstaðastræti og Gunnbjörn kom þangað. Ég var náttúrulega í rusli yfir þessu og þá sagði Gunnbjörn að þetta væri nú bara að fall væri fararheill og...þar með var það búið (hlær) og ekki voru neinir eftirmálar af því.

Enne, síðan er ég þetta sumar og fram á haust og þá var mikil ásókn í starfið og menn fóru inn á þvottastöð...fyrst að þvo...þá voru allir bílar handþvegnir. Og...ég...mér var nú ekki boðið það held ég þetta haust...en sumarið eftir kem ég til þeirra og þá um leið og ég byrja þá spyr Gunnbjörn mig eftir hvort ég vilji ekki fara inn á þvottastöð og þá yrði ég kominn í keyrslu fast svona einhverntíma um haustið sagði hann. En ég vildi ekki fara inn á þvottastöð (hlær)

...en síðan er mér boðið þarna...hvort það var í ágúst eða um haustið...þá er mér boðin vinna sem ég hafði mikinn áhuga á og þá bað ég spurði ég Gunnbjörn hvort ég gæti fengið mig lausan. Hann sagðist nú ekki vilja halda í mig af því að hitt væri svo miklu betur borgað. Svo ég fór í það og hætti. En svo var ég ekki þar nema í rúmt ár en kem svo...síðan fer ég á leigubíl...er hjá Steindóri og lendi í því að vera rekinn þar...fékk uppsagnarbréf sent heim express...og ég labbaði með það til Gunnbjörns, þarna þennan sama dag, rétti honum það og spurði hvort að ég fengi vinnu. Gunnbjörn leit á bréfið og sagði: "Já, þú hlýtur að fá vinnu". (Guðni hlær)

Og daginn eftir var í byrjaður að keyra uppsagnarfrest fyrir einhvern bílstjóra sem vildi losna. Og síðan var alltaf verið að lengja og lengja hjá mér...tímann hjá mér hjá fyrirtækinu, af því að ég vildi ekki fara inn á næturvakt og það endaði með því að þegar fjórir frídagar komu í virkni hjá okkur, við vorum bara með tvo í upphafi, þá sagði Gunnbjörn: "Nú verður þú að ákveða þig af því að nú get ég tekið þig inn án þess að þú farir inn á þvottastöð" eða inn á næturvakt sem kallað var. Og síðan er ég búinn að vera hérna. Þetta er sennilega níttíu og...nei sextíu og...sex sem að ég gerist fastur sko.

(A.R.: Guðni talar frekar hægt og tekur sér góðan tíma í að svara. Er greinilega að rifja upp þessi mál og átti alls ekki von á því að viðtalið hefðist á þessu. Er frekar hissa. Leggur sig fram í frásögninni og vill vera nákvæmur. Er frekar hátíðlegur og formfastur í frásögn sinni. Nokkuð var um þagnir og þurfti ég óspart að nota hvatningu eins og að kinka kolli, til að hann héldi áfram.)

Þórhallur:

Þannig að þetta eru að verða 40 ár bráðum, eða 36,

Guðni:

...eða 34 ár, sem ég er búinn að vera fastur, ég er búinn að vera lengur hjá fyrirtækinu.

Þórhallur:

Já, já!...en hvað sagðirðu þarna með...þetta...tveir frídagar eða fjórir frídagar?

Guðni:

Já, það var...þá áttu menn frídaga...það var viss mánaðardagur...þegar ég byrjaði hjá fyrirtækinu þá voru bara tveir frídagar, sem að þú áttir sko, sem voru frídagar. Síðan vannstu af þér sko fríhelgina ha, hana þú skilaðir henni í doblaðri helgi, sko tvöfalt. En svo fengum við þarna...bætt við tveimur frídögum og það var borgað út í held ég upp undir ár, þar til að búið var að koma upp kerfi, ég held að við höfum verið einir fjórir afleysarar, sem að leystum af...eða fjögur holl, þrír menn í hverju.

(A.R.: Eins og heyra má þá er vinnufyrirkomulag vagnstjóra flókið mál og mikið af hugtökum og orðum sem ekki er á allra færi að átta sig á.)

Þórhallur:

Hvenær kom þetta vaktakerfi sem að var sko fyrir...

Guðni:

Núna síðustu breytingu?

Þórhallur:

Já, einmitt.

Guðni:

Það er ég ekki alveg öruggur, ég held að það hafi verið...svona í kringum sjöttú <já, já>, en aftur níutíu og þrjú þá voru aftur felldir niður kvöldakstur og morgunakstur á sunnudögum. <já>, það var svona aukatími sem kallað var.

En það telja sumir sem breyting á vaktakerfi en það er ekki um að ræða, þetta var sérborgað og enginn skyldugur að taka það.

Þórhallur:

Þarna, kvöldtíminn?

Guðni:

Já, kvöldtímann og, og þeir voru bundnir á þessa bíla en ef að menn treystu sér ekki til að taka hann þá var yfirleitt fenginn annar til að taka....

Þórhallur:

Bíddu! var ekki kvöldtíminn tekinn út '96?

Guðni:

Mig minnir að það hafi verið '93

Þórhallur:

Vorum við ekki að taka þetta út hérna...ertu ekki að tala um aukatímann á laugardagskvöldum?

Guðni:

Jú, laugardagskvöldum, mig minnir að þeir hafi verið teknir þá út...

Þórhallur:

Nei, þetta var tekið út held ég þarna...hann Sverrir var að garfa í þessu þegar hann var trúnaðarmaður, ég man eftir því. Enda breytir það ekki öllu.

Guðni:

Nei það breytir ekki stóru.

(A.R.: Hér er komið inn á umræðu sem strangt til tekið á ekkert skylt við viðfangsefnið. Farið er nákvæmlega ofan í tæknileg atriði varðandi vinnutíma o.þ.h. Ástæðan hugsanlega sú að Guðni er frekar þungur í gang, öfugt við fyrri viðmælendur og öfugt við það sem ég hafði búist við.)

Þórhallur:

En segðu mér sko á þessum tíma sko, hvernig var að....þarna fyrir 1970, hvernig var að vinna, hvernig var þetta starf?

Guðni:

(þögn)...Þetta var ágætis starf að því leytinu til....þá voru laun nokkuð þokkaleg og en aukavaktir voru mjög litlar <já> það var, þá var, þá voru aðrar reglur við úthlutun, reglurnar voru þær að það var röð af mönnum sko og þú þurftir að bjóða þremur...og ef að þeir sögðu allir nei þá gastu tekið næsta mann bara sem vildi vakt. Þannig að það gekk svona soldið seint yfir ef að...

Þórhallur:

En var atvinnuleysi á þessum tíma?

Guðni:

Já,

Þórhallur:

Og hvað var það sem gerði starfið eftirsóknarvert?

Guðni:

Vinnutíminn.

Þórhallur:

Já,

Guðni:

Tvímælalaust, og það voru margir sem að voru í annarri vinnu samhliða þessu, <já, já>, já, það voru bæði sendibílstjórar og leigubílstjórar...ég var í teppahreinsunum og um tíma var ég....fór heim til kunningja míns sem átti jörð og var að flaka þar, svona á milli vakta þegar ég nennti. (þögn, löng)

Þórhallur:

En svona út frá farþegafjölda og tækjabúnaði og...

Guðni:

Já, það er náttúrulega mikil breyting frá því sem er í dag...og það þótti ekkert tiltöku mál, t.d. á miðvakt að þó menn gætu ekki fengið sér kaffi <nei> og framan af var nú ekki kaffi á staðnum sko, menn voru með brúsa með sér, <já> og það var rétt kannski skotist og...síðan út og bílarnir voru bara meira og minna fullir.

Þórhallur:

Af fólki?

(A.R.: Gáfulega spurt, eða hitt þó heldur!)

Guðni:

Já, (þögn) og...það var t.d. eins og á kvöldvöktunum að þá, þá voru svona áberandi toppar eins og bíóferðir, <já> og þá voru bara fullir bílar!

Og svo aftur í kringum 11 heim. (þögn)

Nú náttúrulega vagnakosturinn var nokkuð breytilegar, það var framan af voru ekki nema fáeinir bílar með vökvastýri t.d, og þetta voru beinskiptir bílar, blástur upp á framrúðu var mjög takmarkaður í mörgum þeirra, það var notaður glussi, borinn á í frostum.

Þórhallur:

Hvað innan á þá?

Guðni:

Já, já

Þórhallur:

Kom þá ekki móða, eða...

Guðni:

Nei, það hélaði ekki <já, já>, ég lenti í vandræðum einu sinni á Lögbergssleiðinni út af því að ég sá ekkert út, af því að það blés ekkert upp á framrúðuna og það hrímaði allt, og það var þó nokkuð af fólki og svo mikil útgufun af því einhvern veginn og maður varð að stoppa og nudda framrúðuna, til að sjá út.

Þórhallur:

En hvernig var....sko....sko staða vagnstjórans, sem sagt ég hef það á tilfinningunni að staða, ég veit ekki hvort það er rétt hjá mér, að staða vagnstjórans hafi verið svona einhvern veginn meiri sko...

Guðni:

Miklu meiri, miklu meiri (með áherslu) <já> og það voru hérna árs hátíðir strætisvagnanna, þetta voru hérna menningarviðburðir liggur við, ha, fólk mætti í kjól og hvítt og síðum kjólum og svona. En svo svona smá lognaðist það nú út af.

(A.R.: Svo virðist sem Guðni sakni gamla tímans. Þrátt fyrir að aðbúnaður hafi verið að mörgu leyti verri, þá er eins og starfið og lífið sem vagnstjóri hafi verið betra þá en nú. Það gengur illa að fá Guðna til að ræða beint um starfið, er frekar fastur í tæknilegum þáttum.)

Þórhallur:

En hvernig var það svona miklu meiri staða...

Guðni:

Það var bara litið miklu meira upp til bílstjórans <já> já, það var samt ekki eins og sagt var í hópferðunum í gamla daga, það var alltaf bílstjórinn sem fékk fyrsta sjússinn, <já>, það var kannski ekki þannig (hlær) <nei> (þögn)

Þórhallur:

Og afstaða bílstjórans til farþegana, hún hefur væntanlega einhvern veginn verið í takti við þetta?

Guðni:

Ja, mér fannst ekkert verið litið niður á farþegana <nei>, nei, aftur á móti voru miklu meiri persónuleg samskipti, menn kynntust farþegunum og það var nú, ég man bæði eftir þegar í keyrði Lögbergsleiðina og seinna leið 11 að í vissum ferðum á morgnana þá var maður að leita að vissu fólki sem að fór alltaf með, gá hvort að maður sæi það ekki á hlaupum og svona og það var t.d. einn maður þarna upp í...það er svo seint að Seljahverfið var komið....að ég þurfti alltaf að líta eftir honum á hverjum morgni og hann kom þá hlaupandi fyrir húshornið ef maður beið aðeins við blokkina og svo einhverntíma á Þorláksmessu að þá kom karlinn og færði mér Vodkaflösku (hlær) <já, já> (þögn)

(A.R.: Guðni er ótrúlega tregur til máls. Virðist alls ekki vilja segja neitt meiri en nauðsynlegt er. Þagnir ganga ekkert sérstaklega vel á hann.)

Þórhallur:

Og hvað varstu svo að keyra strætó lengi?

Guðni:

Nú man ég ekki svo nákvæmlega árin, en það var, ég hætti svona óbeint að keyra þegar það var svo erfiður tíminn á hringleiðunum að það var farið að leysa þar af og þá voru við 2 settir í það og vorum kallaðir hlauparar, og þá leystum við þá af í kaffi á morgunvakt og miðvakt, gengum sem sagt tveggja vakta kerfið, en við byrjuðum sem sagt á morgninum á því að fara aukaferð með leið 12 og síðan í afleysingarnar og svo...síðan á miðvaktinni þegar við vorum búnir að leysa af á bílunum að þá var varið á hérna leið 19 sem að gekk hérna frá Laugarnesi og upp í Mjódd.

Síðan breyttist þetta í það sem var kallað Sendiherra seinna meir, og...

(A.R.: Það er fróðlegt að heyra þetta með tímann. Gjarnan er talað um tímaskort á leiðum sem nýtt vandamál. Hér kemur í ljós að vandamálið er ekki nýtilkomið. Einnig er fróðlegt þetta með Sendiherrann en ég vissi þetta ekki.)

Þórhallur:

Varst þú þá í því eða hvað?

Guðni:

Já!

Þórhallur:

Já, já

Guðni:

Sko Maddi gamli hann hafði verið í bílaskiptaveseni og svo var ákveðið að slá þessu saman og þá kom líka inn þetta að fara með miða og peninga á milli frá sölustöðunum

<já> hingað inn á Kirkjusand, og þá var Maddi mjög ánægður, það þurfti sko 2 til að taka við af honum.

Þórhallur:

Varstu þá eiginlega svona fyrsti Sendiherrann?

Guðni:

Já, já og þetta er eitt besta starfið í fyrirtækinu, <já> það er svo fjölbreytt og lifandi.

Þórhallur:

Og svo hefur þú verið í því í einhvern tíma?

Guðni:

Já, þangað til Bergur sálugi veiktist, og þá var ég beðinn um að leysa hann af, þarna á torginu, og síðan endaði það með því að ég fór inn á Torgið og...

Þórhallur:

Bíddu, var stjórnstöðin þar þá?

Guðni:

Ha,

Þórhallur:

Hvernig var þetta eiginlega...

Guðni:

Það var þarna út á Hlemmi þarna...

Þórhallur:

Já, en hvað var út á Torgi?

Guðni:

Nei við kölluðum það á Torginu, þ.e. varðstjórinn, hann var á Hlemmtorgi...

Þórhallur:

Já, var það kallað Torgið!

(A.R.: Hér er smá misskilningur í gangi. Í dag er Lækjartorg kallað Torgið en Hlemmtorg alltaf Hlemmur. Hér áður fyrr hefur þetta greinilega verið öðruvísi)

Guðni:

Og, og hérna svo dó Kjartan sálugi ári seinna og þá varð í 1. varðstjóri.

Þórhallur:

Hvenær var þetta?

Guðni:

Ég man þetta ekki svo...(þögn)...þetta er þó nokkuð áður en aukatíminn fór af, það man ég því að þá lækkuðu launin um 12 þús. þegar við misstum það.

Þórhallur:

Já, já, þetta hefur verið nítjánhundruð og áttatíu og eitthvað segir þú....

Guðni:

Mig minnir að þetta hafi verið í kring um 1993

Þórhallur:

Já, sem að þú ferð að vera varðstjóri?

Guðni:

Nei! það er fyrr.

Þórhallur:

Það er fyrir 1980?

Guðni:

Nei, fyrir '90

Þórhallur:

Já, fyrir '90 segi ég

Guðni:

Já, (þögn)...það minnir mig.

Þórhallur:

Þannig að þú hefur verið vagnstjóri í sko einhver 25 ár?

Guðni:

Já,

Þórhallur:

Já, (þögn) Var sko erfitt að vera vagnstjóri.

(A.R.: Hér geri ég enn eina tilraunina til að fá hann til að tala um starfið, þ.e. út frá tilfinningalegum nótum)

Guðni:

Það gat verið...líkamlega erfitt, t.d. að vera á vökvastýrislausum bíl, fullum af fólki og ég man það einu sinni á 17. júní að þá var ég á, fyrir leiðabreytingu, fyrir 1970 sko, þá var ég á Sogamýrinni, ég man ekki hvort það var Sogamýri-Blesugróf, það var 6, 7 og 8 gengu þrjár leiðir hver bíll, og þá var akstursleiðin um miðbæinn með yfirfullan bíl, Bens frambyggðan, vökvastýrislausan, það var Laugavegur, Ingólfsstræti, Bókhöðustígur niðri í Lækjargötu, og þetta var skrambi erfitt að komast þetta.

Þórhallur:

Hvernig komust vagnarnir þetta eiginlega, ég skil það ekki!

Guðni:

Þeir voru náttúrulega styttri þá.

Þórhallur:

Já, voru þeir minni?

Guðni:

Ég man það, ég notaði, þetta var eina skiptið sem ég notaði sk. kraftgír, sem var á bílnum, sem að var 1. gír, og ég setti hann í hann og hann var svo lágur að hann malaði á hægaganginum sko, og síðan gat í spyrnt og skorðað mig af til að geta beygt. Hann var það þungur í stýrinu.

Þórhallur:

Hvað heldur þú að vagnarnir hafi tekið marga farþega?

Guðni:

Ja, ég man eftir því að það var talið út úr bíl, hérna við, við hérna þar sem Hekla er í dag, við Tungu sem kallað var, og það voru 126 talið út, þótti nokkuð mikið.

Þórhallur:

Það hefur verið nokkuð þröngt í þeim bíl.

(A.R.: Í dag eru vagnar nokkuð stærri. Þegar 90 farþegar eru í þeim þá er orðið verulega þröngt.)

Guðni:

Já, þetta var Álfheimabíll <já, já>, en það sýnir bara hvað bílarnir, hvað það var mikið fólk sem við vorum að flytja. Þetta var tekið bara um fjögurleytið, svona fjögur hálf

fimm, ha. Svo var náttúrulega traffík í kringum 7 þegar fólk var að fara úr vinnu.
(þögn, löng)

(A.R.: Álfheimahverfið var á þessum tíma langfjölmennasta hverfið í Reykjavík. Hér varð þögnin nokkuð löng og ef ég hefði ekki haldið áfram þá hafði ég á tilfinningunni að við myndum bara sitja þegjandi saman!)

Þórhallur:

Hvaða hérna...nú hefur starfið væntanlega breyst frá því að þú varst að keyra í sumar, hafðir þú þá nokkuð keyrt í áætlun lengi?

(A.R.: Enn og aftur reyni ég að fá hann til að tala um starfið út frá tilfinningalegum nótum. Rétt eins og undirritaður þá kom Guðni að akstri sl. sumar vegna manneklu í akstursdeild.)

Guðni:

Ekki nema eina og eina ferð.

Þórhallur:

Hvernig fannst þér það?

Guðni:

Mér fannst þetta bara lúxus, <já>, ekkert fólk <nei> ha, góður bíll, bílarnir hafa náttúrulega gjörbreyst alveg, og...þú þarft raunverulega miklu minna pláss út af því hversu vel þeir leggja á og svona, hemlarnir eru alveg svart og hvítt. Á t.d. Volvóunum sem voru hérna þegar ég byrja, þá voru þetta bara loftbremsur og þær voru svo seinvirkar að þú gast stigið petalann í botn og sleppt án þess að nokkuð gerðist. <nei, nei>, nei, það var ekki tími til að ske neitt.

Þórhallur:

Voru allir bílar með loftbremsur?

Guðni:

Já Volvóarnir, Bensinn aftur á móti var með nokkuð betri bremsur en þær gátu verið nokkuð þungar. Þar var vökvi og loftþrýstingur, ekki vacuum. Það voru yfirleitt betri bremsur.

(A.R.: *Guðni er sleipur. Hann ætlar greinilega ekki að tala um tilfinningar eða líðan.*)

Þórhallur:

En þarna, á þessum tíma heldur þú að menn hafi hugsað mikið um þjónustu, eða hvernig heldur þú að menn hafi hugsað um þjónustu?

Guðni:

(Þögn)...sko ef þú átt við vagnstjórann sjálfan þá er það náttúrulega alveg eins og í dag, mjög bundið við einstakling, menn voru svo misjafnir. Og svo eins og ég sagði áðan, menn kynntust miklu betur farþegunum þá, en aftur á móti þá vorum við með ferðir með allt niður í 10 mín. fresti og veitti ekki af.

En, aftur á móti þá fannst mér alltaf að ef það voru gerðar einhverjar breytingar á leiðakerfinu þá var alltaf verið að þrjóna við, það var aldrei gerð nein gjörbylting. Þarna frá því að ég byrja þar til að breytingin var gerða þarna, þarna 1970.

Þórhallur:

Það var fyrsta svona heildarbreytingin, <já> og síðan ekkert fyrr en 1996...

Guðni:

...og síðan á hverju ári, (hlær), en það kom alveg eins fyrir þá að það voru settar upp leiðir sem ekki gengu, <já, já> það var alveg hreint. Það var menningarleið t.d. sem var sett upp, hún var bara keyrð í einn vetur og síðan aldrei meir.

Þórhallur:

Já, hvað gerði hún þessi menningarleið?

Guðni:

Það var kallað Hag, bíddu við...Hagar-Skjól, þetta var...bíll sem að fór...fór hérna frá Lækjartorgi, Snorrabraut, Hringbraut...síðan í Skjólin eitthvað, ég man það ekki svo nákvæmlega, kom svo niður Vesturgötuna. Þetta átti eitthvað að tengja saman leikhús og kvikmyndahús og eitthvað fleira. (Þögn)

Þórhallur:

Þannig að Safnarútan er ekkert nýtt?

Guðni:

Nei, hún er ekkert nýtt, svona í sambandi við svoleiðis. Og þetta kom frá Borgarstjórn sko, <já>, á sínum tíma.

(A.R.: Safnarútan var tilraunaverkefni á vegum borgarinnar sem hafði það hlutverk að tengja saman hin ýmsu söfn borgarinnar. Verkefnið stóð í 3 ár (sumur) og voru að jafnaði 0,6 farþegi í ferð.)

Þórhallur:

Var mikið um pólitík á þessum tíma, í tengslum við þetta fyrirtæki?

Guðni:

Það var nú sagt að til að fá vinnu þá þyrftu menn að vera sjálfstæðismenn, en ég var það nú ekki. Þetta var nú, það var nú áður en ég kom, þá var öllum sagt upp, og það voru ekki ráðnir, það voru skyldir eftir nokkrir sem voru þekktri kommúnistar. Þetta átti að vera einhvers konar hreinsun.

(A.R.: Þetta er athyglisvert. Nokkuð hefur verið látið í það skína að pólitísk afskipti af starfsemi fyrirtækisins sé frekar nýtilkomið. Greinilegt er að svo er ekki.)

Þórhallur:

Hvernig var starfsandinn?

Guðni:

Hann var mjög góður, það voru á vöktunum þá var farið í ferð, einu sinni á sumri, stundum tvisvar, þá lánaði fyrirtækið strætisvagn og það var farið eitthvað upp í sveit. Það voru mjög góðar ferðir. En svo svona smám saman þá lagðist þetta af. Hér var, man ég eftir þegar íþróttadeildin var, ég var nú í henni, þá héldum við spilakvöld hálfsmánaðarlega og það var spilað þetta á 15-20 borðum.

Þórhallur:

Það hefur verið mikið félagslíf?

Guðni:

Já, það var þó nokkuð mikið.

Þórhallur:

Hvernig hefur þetta...hvað gerðist, af hverju, hvernig hefur þetta lagst af, það er náttúrulega ákveðið félagslíf hérna núna, reyndar.

Guðni:

Já, þetta er bara...held ég með nútímaanda eða stressi í þjóðfélaginu, þá hefur enginn tíma, eða gefur sér ekki tíma til þess að gera neitt svona, eða gefur sér ekki tíma til þess. Það er orðið þannig með öll félagsstörf að ef þú gefur kost á þér í einhverja stöðu, svona í félagi, þá lendir mikil vinna á þér. Þú þarft að vera tilbúinn að fórna miklum tíma.

Þórhallur:

Þannig að þetta fylgir þá meira tíðarandanum heldur en að eitthvað hafi gerst hjá fyrirtækinu?

Guðni:

Já, ég hugsa að það fylgi því og það er eins og hvað það hefur aflagst hjá fólki að fara í heimsóknir og svona bara....ha....það er nú það. (Þögn)

Þórhallur:

En hvernig myndir þú skilgreina þjónustu, hvað er góð þjónusta?

(A.R.: Enn er gerð tilraun til að hætta að tala um tækni og færa sig yfir í líðan og tilfinningar, þ.e. mjúku málin)

Guðni:

Góð þjónusta í sambandi við strætisvagnanna það er það að geta treyst á það að vagninn komi á þeim tíma sem hann er auglýstur og fari þá leið sem hann á að aka. Og síðan náttúrulega framkoma bílstjórans í sambandi við upplýsingar og annað slíkt....sem að....er því miður dálítið mikið ábótavant....hjá sumum....(þögn)

Þórhallur:

Nú var þegar þú varst að byrja þá voru engar talstöðvar, <nei, nei> hvernig áttu menn þá samskipti sín á milli?

Guðni:

Það var....sem sagt að....ef að það þurfti að boða menn á aukavakt þá var annar vaktformaðurinn sem kallað var, þá varð hann að sitja fyrir þér. Ef að bílinn bilaði þá

var bara að fara í næsta hús og fá að hringja, og það var þarna, stundum annað og þriðja húsið sem maður bankaði upp á, það var loksins sími þar.

Þórhallur:

Já, það hafa ekki allir verið með síma <nei>, nei, nei en hvenær komu talstöðvar?

Guðni:

Þær komum þegar við fengum '68 kynslóðina af vögnum <1968>, já fyrir hægri breytingu.

Þórhallur:

Þó komu talstöðvar fyrst?

Guðni:

Já, það var alveg gífurlegur munur.

Þórhallur:

Og voru allir sáttir við það?

Guðni:

Já, svo aftur á móti kom upp árið eftir útvarpsmálið hjá okkur. Það gekk soldið illa. Endaði með því að það var stofnaður sjóður og við fengum leyfi til að setja útvarp í bílana.

Þórhallur:

Já, bara hver og einn eða...

Guðni:

Nei, það voru samtök, það var bara keyptur pakki með ég man ekki með hvað mörgum útvörpum og það var borgað tvisvar í þetta einhver peningur, ég man ekki hvað það var mikið.

Þórhallur:

Sem að vagnstjórnarnir borguðu sjálfir?

Guðni:

Já, þeir borguðu útvörpin sjálfir. Það var eins og Bergur sálugi sagði: "Fyrst er að koma þessu í bílana og síðan komum við því í rólegheitunum á fyrirtækið að endurnýja og gera við". <já, já> og það stóð allt, <já>

En það var bundið því skilyrði að menn leggðu ekki bílum ef að útvarp var bilað.

Þórhallur:

Já, hvað voru margir bílar á þessum tíma, manstu það?

Guðni:

Nei,

Þórhallur:

Eitthvað færri en núna...

Guðni:

Jú, ja, ég þori ekki að fara með það, þá var tíðnin meiri á bílunum. En það var sko, við vorum með leiðir upp í 28 man ég að var hæst, en það voru þetta einn og tveir bílar á leið.

Þórhallur:

En það hefur sama og ekkert verið farið í Breiðholt og....

Guðni:

....28 var Breiðholt

Þórhallur:

Í Bakkahverfið þá?

Guðni:

Já, í Neðra-Breiðholt. (Lööööng þögn)

Þórhallur:

Segðu mér aðeins frá því hvernig þú upplifðir breytinguna á fyrirtækinu....

Guðni:

Há-effið?

Þórhallur:

Já, hvernig var það?

Guðni:

Maður hrökk við þarna klukkan hálf ellefu að kvöldi, er það var hringt dyrabjöllunni og maður fékk uppsagnarbréf. En það var náttúrulega búið að heyrast að þetta kæmi til einhvern tíma en það var ekki búist við því strax.

En svo strax þegar var farið að ræða við Sverri hérna inn frá, þá var hann voðalega jákvæður í okkar garð.

Og okkur var, ja ég segi ekki mútað, að vinna með þeim, en við fengum verulega kauphækkun.

Þórhallur:

Já, varðstjórnarnir?

Guðni:

Já, og þeir menn sem að gengu, skrifuðu undir hjá há-effinu, ef að vantaði eitthvað smávegis upp á, eins og þeir voru hræddir um sumir að það vantaði upp á orlof út af því að þeir voru ekki komnir með aldur, nú kemur nýtt fyrirtæki, þá eru aðrar reglur, en það var alltaf leyst og menn fengu þetta bara strax ákveðið, að þeir héldu sínum réttindum eins og þau voru orðin hérna.

En svo voru náttúrulega margir sem að unnu mikið á móti þessu og unni vil ég segja óeðlilega að því.

(A.R.: Árið 1993 var SVR breytt í hlutafélag. Margt sem miður hefur farið er rakið til þessa tíma. Árið 1995 var fyrirtækinu aftur breytt í borgarfyrirtæki en það var eitt af kosningaloforðum R-lista að gera það.)

Því að há-eff hugmyndin var í sjálfum sér ekkert svo vitlaus og hefði getað boðið upp á margt. Og margir hafa sagt það eftir á að þetta hefði kannski verið vitleysa, en ég held að aðallega hvernig var staðið að þessu sem varð til þess að þeir fengu stóran hluta mannskaparins á móti sér. (þögn) Sem sagt það var ekkert rætt við menn, hlutirnir áttu bara að vara svona (lemur í borðið) ekkert öðruvísi sko. (þögn, löng)

Þórhallur:

Og þetta var kosningamál var það ekki,

Guðni:

Jú, jú og svo hérna...

Þórhallur:

Já en hvernig var það á þessu tímabili, hvernig var að vinna hérna á þessum hlutafélagatíma?

Guðni:

Það var eitt sem að mér fannst áberandi gott. Að ef að það var eitthvað sem maður vildi gera, eða breyta eða, eða eitthvað, að það var alltaf, sko þú þurftir ekki að bíða eftir neinu. Annað hvort var það bara já, við skulum hafa þetta svona, eða nei, þetta gengur ekki.

Þórhallur:

Hver var þá ákvörðunaraðilinn?

Guðni:

Það var yfirleitt Sverrir. (Þögn)

Þórhallur:

Þetta hefur verið sérstakt tímabil?

Guðni:

Já (Þögn)

Þórhallur:

En meðal ykkar varðstjóranna voru menn almennt á því að þetta væri gott.

Guðni:

Já, ég held að við höfum allir verið hlynntir þessu að miklu leyti en náttúrulega séð ýmsa vankanta líka. Gegnum sneitt þá voru samskiptin við stjórnendurnar nánari og einfaldari.

(A.R.: Hér dregur Guðni upp mynd af þessu tímabili sem ég hef ekki heyrt áður. Fram að þessu hafa flestir keppst við að tala illa um þetta tímabil, þ.e. að illa hefði verið að því staðið og menn almennt verið á móti þessu, en Guðni dregur í raun upp allt aðra mynd af þessu.)

Þórhallur:

En nú höfum við hérna kannað það í þjónustukönnunum, það sem kemur í ljós að fólki finnst viðmót vagnstjóra skipta miklu máli.

Guðni:

Miklu máli.

Þórhallur:

Hvað er fólk að tala um, hvað heldur þú að fólk sé að meina.

Guðni:

Það er númer eitt, tvö og þrjú, held ég að það er þegar fólk kemur inn í bílinn, það er að segja góðan daginn, <já> og brosa <já> samanber þarna bílstjórann sem við vorum með hérna fyrir nokkrum árum, að það var hvað eftir annað vitnað í hann í blöðum,

eða fólk var að skrifa og þakka fyrir góða þjónustu. Og hann bauð hverjum einasta góðan daginn.

Og einu sinni keyrði ég fyrir Guðmund Sigurjónsson hluta af morgunvakt þegar hann var á leið 9 og þar tók ég áberandi eftir því að það var eiginlega hver einasti farþegi sem bauð góðan daginn. Og það er út af því að ökumenn á þessum bíl, þeir buðu fólki góðan daginn.

Og þetta, enda vissi ég það að það voru nokkrir farþegar sem færðu alltaf Guðmundi jólagjöf. (þögn)

(A.R.: Guðmundur er einn af þessum vagnstjórum sem flokkast undir fyrirmyndar vagnstjóri. Er afar þægilegur og elskulegur maður.)

Þórhallur:

En svona einfalt atriði eins og að bjóða góðan daginn, heldur þú að það hafi mikið að segja.

Guðni:

Það hefur mikið að segja, og þú ert að opna fyrir <já> þegar þú segir góðan daginn, <já> (þögn)

Þórhallur:

Hvernig myndir þú þá lýsa góðum vagnstjóra?

Guðni:

Sko það er náttúrulega....sko í dag þá er hraðinn orðið miklu meiri og þú hefur minni tíma á hverri biðstöð heldur en var hér áður fyrr. Það var einhvern veginn...umferðin er orðin miklu meiri sko, farþegarnir tefja okkur ekki í dag, það er umferðin. Það er alveg staðreynd. Og sem sagt, bílstjóri í mörgum tilfellum er svo stressaður, ha! það eru dæmi um það að menn hafa þurft að hætta hérna út af hvað þeir bara voru yfir sig stressaðir, ha! á þessu, að keyra eftir klukku.

En góður bílstjóri það er maður sem að er tilbúinn alltaf að svara farþegum og þjóna honum. <já> Já, ég segi ekki að það eigi að stoppa á hverju horni eða eitthvað svolleiðis en innan þeirra marka sem að...og kurteis, já.

Þórhallur:

Hvaða eiginleikum þarf hann að búa yfir?

Guðni:

Já, hann þarf að eiga gott með að umgangast fólk, númer eitt og hann þarf náttúrulega að vera góður ökumaður samhliða því. Þú ert t.d. búinn að fá farþegann upp á móti þér ef að þú kemur 3 mín. of seint út í bíl. Þá verður allt neikvætt. Þess vegna er stundvísinn og það að geta treyst á vagninn voðalega mikið atriði.

Þórhallur:

En nú tefur það mann nú ekkert þótt að maður bjóði góðan daginn og er almennilegur?

Guðni:

Það tefur ekkert, og þó þeir segi þetta, þá er...það er þessi spenna sem er í sumum, þ.e. leiðbókin segir að þú átt að eiga 12 mín. á endastöð. Þetta er ómögulegt ef þú nærð ekki 10.

Þórhallur:

En er þá vagnstjórinn að keyra meira fyrir sig, eða...

Guðni:

Ja, sumir eru að því, alveg greinilega. Það alveg ljóst. (Þögn)

Þórhallur:

En hvernig er þá vagnstjóri sem er ekki góður í starfi, hvernig lýsir þú honum?

Guðni:

(Þögn, stynur), ja, ég man ekki, ég held að hann heiti Pétur (hlær) <já> nei, það er sá maður sem að þér líður illa í bíl hjá, það er slæmur vagnstjóri, og því miður eru nokkur dæmi um það hjá okkur. Þú finnur ekki fyrir öryggi eða þægindum í vagninum. Þetta er hlutur sem að fælir gífurlega mikið frá. Og svo viltu alltaf getað leitað til hans ef þig vantar upplýsingar. Það er mjög mismunandi hvað menn geta það. Sumir bara taka upp leiðabókina ef þeir vita það ekki. Aðrir segja: "Heyrðu það stóð nú á skiltinu þarna þar sem að þú komst inn í vagninn", hvenær þessi bíll á að vera og svona.

Þórhallur:

Ekki er það nú góð þjónusta?

Guðni:

Nei, það er ekki góð þjónusta. (þögn)

Þórhallur:

En er eitthvað hægt að þjálfra þetta upp, er eitthvað hægt að gera sko til þess að menn veiti betri þjónustu?

Guðni:

Sko, manni sem líður vel hjá fyrirtæki, hann náttúrulega veitir betri þjónustu heldur en þeim sem líður illa. Og ég hef rabbað við marga stráka sem hafa byrjað hjá fyrirtækinu á síðasta ári og þeir segja að þeir hafi aldrei unnið hjá fyrirtæki sem er eins góður mórall. <nei!> Nei, segðu þetta við þá gömlu! Til dæmis var kunningi minn að, konan hans sagði bara að hann spjallar við mig öll kvöld orðið, sem var bara hættur að gera. Þetta vildi hún meina að væri merki þess að honum liði vel hjá fyrirtækinu.

Svo eru náttúrulega eins og oft vill verða að einn og einn maður, hann getur eittrað svo mikið út frá sér. Eins og t.d. ég held að einn hafi gert hérna, sem að er nú hættur hjá okkur. Mér var sagt um daginn að hann hefði sótt um aftur og ég sagðist vonast til að hann fengi ekki vinnu. Þetta er týpa sem að eittraði frá sér.

Þórhallur:

Heldur þú að það séu margir svoleiðis menn hjá fyrirtækinu?

Guðni:

Ja, það eru nokkrir. Svo eru líka nokkrir sem að er mjög gott að hafa í vinnu þó svo að þeir séu ekki góðir starfsmenn! Af því að þeir svona létta á öllu í kringum sig. <já> Það var eins og gamli X var, hann var alltaf léttur og alltaf svona ákveðin stemmning í kring um hann. En hann var ekki góður starfsmaður, eða hann versnaði með árunum, var ótrúlega óstundvís.

Þórhallur:

En hvað myndir þú gera sko til að...koma til betur til móts við þetta þegar fólk segir að viðmót vagnstjóra skiptir máli...hvað gæti fyrirtækið gert til að...efla það eða bæta þann þátt?

Guðni:

Það eru náttúrulega námskeið hérna hjá honum Hugó sem eru alveg meiriháttar og ef að menn vinna eftir því þá, þá náttúrulega ættu þeir að skila góðu. <já>

(A.R.: Allir vagnstjórar fara á námskeið í mannlegum samskiptu sem Húgó Þórisson, sálfræðingur heldur. Loksins kemur eitthvað bitastætt frá Guðna sem hægt verður að nota í rannsóknina.)

Og svo er, sko...svo er þessi...já eins og...ég veit ekki hvernig ég á að orða þetta...það er...tímatakan sem við tókum þarna á Hlemmi og sem við settum upp, að vagnstjórnir sem að voru á þessum leiðum sem að verst komu út á Hlemmi, þeir sögðu: "Af hverju er ekki tiltekið hverjir þetta eru, ég vil ekki liggja undir þessu!", og þetta voru mennirnir sem voru sekir.

(A.R.: Gerðar eru reglulega tímamælingar. Niðurstöður umræddrar mælingar voru hengdar upp en í ljós kom að mikil brögð voru af því að menn færu of seint af stað frá endastöð)

...sem höfðu mestan hávaða, <já, já> þeir skynjuð ekki sinn hluta í málinu. Og þessi hugsun að þeir eigi þessar mínútur sem að eru skráðar á endastöð.

(A.R.: Þetta er nokkuð athyglisvert. Hér er Guðni í raun að segja það að ákveðnir menn hafi ekki það í sér til að sjá hvenær þeir standa sig vel og hvenær ekki.)

Hugleiðing

Rétt eins og í fyrri viðtölum, þá kom þetta viðtal mér á óvart. Guðni er að mörgu leyti líkur Skúla sem ég hef tekið viðtal við. Er fremur harður og ákveðinn.

Viðtalið var ótrúlega erfitt. Nánast þurfti að toga hvert orð upp úr honum. Það kom nokkuð á óvart, ég hafði gert ráð fyrir að þessi yrði hvað auðveldastur.

Lítið kom fram framan af, lagði áherslu á tæknilegar lýsingar og annað þess háttar sem í sjálfum sér var fróðlegt en gagnaðist ekki beint viðfangsefninu.

Nokkuð rættist þó úr í síðari hluta viðtalsins og þar staðfestist margt af því sem fram hefur komið í fyrri viðtölum.

Þátttaka 1

Aðdragandi

Hafði rætt um það í viðtali við Ástu Stefánsdóttir að ég hefði áhuga á því að fara með henni eina ferð, svona til að sjá hvernig starfið væri hjá henni. Hún taldi því ekkert til fyrirstöðu og sagði að þau væru nú svo vön því að allskonar fólk færi með þeim í vagnanna.

Ferðin hefur þann tilgang að kynnast starfsumhverfi vagnstjóra með það í huga að greina atriði og aðstæður sem kunna að koma upp og koma í veg fyrir að hægt sé að veita góða þjónustu. Með sama hætti að greina þau atriði sem flokka má sem góða þjónustu og þá ekki síst að taka eftir þeim viðbrögðum sem farþegar sýna í kjölfarið.

Undirbúningur

Hafði aflað mér upplýsinga á hvaða vakt Ásta væri þennan dag, þ.e. föstudaginn 20. október. Gerði þetta á miðvikudegi þegar í ljós kom að viðtal sem ég hafði skipulagt þá, frestaðist af óviðráðanlegum orsökum. Ásta ekur á þannig leið að mikilvægt er að fá nákvæmlega uppgefinn þann tíma sem hún leggur af stað frá Mjódd, svo öruggt verði að ég fari nú með réttum vagni. Í ljós kom að Ásta átti að fara ferð kl. 12:16 frá Mjódd.

(A.R.: Fyrir leikmann getur þetta verið mjög flókið. Sögum lengdar leiðarinnar þá er brottför hvers vagns á hlaupandi tíma sem kallað er. Þá er átt við að ef vagn fer kl. 12:16, þá hefst næsta ferð kl. 13:56. Hið hefðbundna er að hver vagn heldur sínum tíma, þ.e. ef hann fer í ferð kl. 12:16, þá hefst næsta ferð kl. 13:16. Við slíkar aðstæður þá er talað um að leiðin gangi upp á klukkutímanum. Því er hins vegar ekki að heilsa með leið 3, og reyndar fleiri leiðir, og ákvarðast það af lengd leiðarinnar. Þannig tekur 90 mín. að aka einn hring á leið 3, á meðan það tekur aðeins 45 mín. á leið 10 svo dæmi sé tekið)

Með þessar upplýsingar þá kom í ljós að ég þurfti að gera ráðstafanir fyrir föstudaginn, þ.e. ekki myndi ganga upp að mæta í tímann í eigindlegum kl. 11:15 sem lyki ekki fyrr en kl. 12:15. Ákvað því að mæta í fyrr tímann, þ.e. með fyrri hópnum. Það var út af fyrir sig áhugavert að heyri í fleirum og raunar uppörfandi að heyra að flestir eru komnir svipað langt í verkefninu.

Dreif mig upp á skrifstofu og var kominn þangað um kl. 11:25. Var búinn að ákveða að taka leið 4 upp í Mjódd, en hún átti að fara frá Hlemmi kl. 11:32 og yrði því hjá mér, þ.e. við Laugarnesveg, um kl. 11:38.

Með leið 4 upp í Mjódd

Fór út úr skrifstofunni kl. 11:35, svona til að vera viss um að missa ekki af leið 4. Veðrið var mjög gott og því kæmi ekki að sök þó svo ég þyrfti að bíða eitthvað. Hér varð mér hugsað til þess að ferð hjá strætisvagnafarþega hefst auðvitað ekki þegar hann stígur um borð í vagninn, heldur þegar að gengur út frá þeim sem sem hann er staddur hverju sinni. Gönguvegalengd og aðstæður á biðstöðinni skipta því miklu máli fyrir þann sem vill nýta sér þjónustu strætisvagna.

(A.R.: Gert er ráð fyrir að gönguvegalengd fari ekki upp fyrir 400 m í þéttri byggð og ekki upp fyrir 600 m þar sem byggð er dreifðari. Gert hefur verið mikð átak sl. 3 ár í því að bæta aðstöðu á biðstöðvum, t.d. hefur fyrirtækið AfaJCDcaux sett upp 140 skýli, fyrirtækinu að kostnaðarlausu. Þessi nýju skýli eru fyrst og fremst á leiðum þar sem umferð er mikil. Með tilkomu nýju skýlanna þá losnaði um skýli og var því hægt flytja mörg skýli í úthverfi borgarinnar. Nú er svo komið að á 75% biðstöðva er skýli sem er nokkuð hátt miðað við það sem gerist í nágrennalöndum okkar. Veður hér er auðvitað nokkuð verra en þar.)

Kom nokkuð tímanlega á biðstöðina og byrjaði að bíða. Þetta er væntanlega það leiðinlegasta sem farþegar upplifa, þ.e. að bíða upp á von og óvon eftir vagni sem á að koma. En af því að veðrið var gott, og ég svo sem ekkert að flýta mér, þá var þetta í góðu lagi.

Það var enginn annar á biðstöðinni þegar ég kom. Skýlið var af eldri tegund, rautt að lit, og frekar sóðalegt. Búið að krassa það út og einnig var drasl inn í því. Sam er ruslatunna við hliðina á skýlinu. Hún var reyndar full og ég fann að ég lét það fara í taugarnar á mér. Hugsaði ekki hlýtt til Gatnamálastjóra.

(A.R.: Gatnamálastjóri hefur með rekstur rulatunna og dalla að gera í borginni. Oft gengur erfðilega að fá þá sem það eiga að gera til að sinna því hlutverki. Afleiðingin er því sú að dallarnir fyllast og ruslið flæðir um allt. Margir virðast því hafa vanið

sig á það að nota skýlin sem ruslafötu, þ.e. að henta einfaldlega draslinu frá sér þar sem þeir standa.)

Mér var litið á biðstöðina á móti. Þar var rusladallurinn settur á staur sem jafnfram hafði að geyma upplýsingar um leiðarnar. Sá sem vill skoða þessar upplýsingar þarf nánast að vera með nefið ofan í rusladallinum.



Myndin sýnir umrædda biðstöð og hvemig frá þessu er gengið.

Loksins kom vagninn. Þetta var gamall Volvo, sk. B10 bíll, en þessir vagnar eru enn notaðir á nokkrum leiðum en eru þó fyrst og fremst notaðir sem varabílar.

Ég gekk inn í vagninn, sýndi vagnstjóranum passan minn, og bauð góðan daginn. Vagnstjórinn leit á passann minn, kinkaði kolli og snéri sér svo að því að taka vagninn af stað. Ég hugsaði með mér, ætli þessi vagnstjóri hafi það til að bera sem prýða þarf góðan vagnstjóra? Ég þekkti ekki manninn, þ.e. hann virðist vera nýbyrjaður. Hann var ekki í einkennisfötum en þó snyrtilegur til fara.

Leið 4 ekur Laugarnesveg, Sæbraut og um iðnaðarhverfi í Vogum á leið að Mjódd. Ég tók eftir því að leiðin var svona 3-4 mín á eftir áætlun.

(A.R.: Reglulega eru gerðar tímamælingar til að fylgjast með stundvísi leiða. Miðað er við að ef vagn sé kominn innan 5 mín. frá auglýstum tíma, þá sé það innan ásættanlegra marka, komi vagn 5-8 mín. of seint valdi það óþægindum og ef vagn er meira en 8 mín. á eftir áætlun þá flokkist það undir alvarlegt vandamál.

Tímamælingar eru eitt af þeim verkefnum sem heyrir undir það svið sem ég stýri og því er ég oft mjög upptekinn af tíma og tímaleysi vagna.)

Þó svo að ég hafi ekki ætlað mér að gera sérstak skoðun á ferðalaginu með leið 4, ákvað ég þó að skrá hjá mér ef eitthvað markvert kæmu upp. Ómögulegt er þó að vita hvort eitthvað markvert gerist eða ekki, þ.e. hver innganga farþega getur haft eitthvað markvert í för með sér. Hér miða ég við að ef viðkomandi gengur inn í vagninn og hlutirnir ganga eðlileg fyrir sig, viðkomandi spyr ekki að neinu heldur greiðir einfaldlega fargjald sitt og fær sér sæti, þá lít ég svo á að ekkert markvert hafi gerst.

Til glöggvunar þá læt ég kort af leið 4 fylgja hér með.



Mynd 2: Akstursleið og tímasetning á leið 4.

Á mynd 2 má sjá akstursleið og tímatöflu fyrir leið 4. Ég fór inn á fyrstu biðstöð á Laugarnesvegi, rétt fyrir ofan þar sem stendur "Teigar" og kortinu.

Í vagninum voru 9 farþegar fyrir þegar ég kom inn. Tvær eldri konur, fjórir unglingar, kona milli tvítugs og þrítugs, eldri karl og svo maður á aldur við mig, þ.e. um fertugt.

Þó svo að vagninn væri gamall þá var hann sæmilega snyrtilegur og hreinn. Sætin eru þó frekar óþægileg og miðast greinilega við það að farþegar séu að stærstum hluta börn og unglingar. Þau eru einnig nokkuð sleip.

Klukkan fyrir farþega var stopp og sýndi að klukkan væri að verða hálf sex. Lítið á því að græða.

Á miðri Sæbrautinni fór önnur eldri konan út. Hún kastaði kveðju á hina eldri konuna og einhvernveginn virtust þær þekkjast án þess að þekkjast. Þær sátu t.d. ekki hlið við hlið. Konan var nokkuð lengi að komast út og var frekar lengi að fara niður tröppurnar. Mér var hugsað til lággólfsvagnanna og hvað það væri nú mikill munur fyrir eldra fólk að ferðast með slíkum vögnum.

(A.R.: Lággólfsvagnar hjá SVR eru nú 12. Þeir eru þannig útbúnir að í stað þess að þurfa að ganga niður eða upp tröppur þegar farið er inn eða út úr vagni, þá myndar gólf vagnsing lárétt plan miðað við götukannt. Farþegar geta því gengið beint út úr vagni án þess að þurfa að fara upp eða niður tröppur. Fyrir utan það að flýta fyrir þá er þetta mjög þægilegt fyrir aldraða, þá sem eiga erfitt með gang og eru með barnavagn eða kerru. Jafnframt dregur þetta úr slyshættu.)

Á sömu biðstöð kom inn miðaldra karlmaður, greiddi fargjald sitt með farmiða og spurði vagnstjórann hvort hann væri ekki að fara upp í Mjódd. Vagnstjórinn játti því og bað þá farþeginn um skiptimiða. Vagnstjórinn athugaði tímamann á skiptimiðavélinni og lét svo farþegan hafa skiptimiðann. Ég tók eftir því að um leið og vagnstjórinn rétti honum skiptimiðann þá var vagninn kominn af stað og vagnstjórinn farinn að huga að umferðinni. Lagði því ekki áherslu á að ná augnsambandi við farþegann þegar hann afhenti honum skiptimiðann, enda buðu aðstæður svo sem ekki upp á það. Afgreiðslan var því frekar vélræn ef hægt er að taka þannig til orða.

Komið á Holtaveg kl. 11:46 og var því vagninn orðinn 4 mín. á eftir áætlun (sjá tímatöflu). Unglingarnir fóru út með tilheyrandi bækslagangi og fyrirferð og inn komu tvær konur á miðjum aldri. Önnur bauð góðan daginn en hin ekki. Vagnstjórinn kinkaði kalli til þeirra beggja en var frekar fjarlægur.

Klukkan 11:54 komst vagninn svo upp í Mjódd og var því um 4 mín. á eftir áætlun. Ég hugsaði með mér að þetta væri svo sem ágætt frammistaða miðað við að það var nú föstudagur og aksturslag vagnstjórans var bara nokkuð þægilegt. Allir fóru út þar sem

vagninn var kominn á endastöð og næsta ferð yrði farinn kl. 12:08. Vagnstjórinn hafði því einar 14 mín. í pásu þar til að hann færi í næstu ferð.

Beðið í Mjóddinni

Ég var kominn inn í Mjóddina rétt fyrir klukkan 12 en leið 3 sem Ásta ekur átti ekki að fara fyrir enn klukkan 12:16. Ákvað því að skoða mig aðeins um þarna. Strax vekur athygli hvað allt virðist hreinlegt þarna. Hvítar flísar eru á gólfinu og veggjum. Ekkert krass eða slíkt er þarna.

Inni á staðnum er margvísleg þjónusta. Má þar nefna söluturn, salerni, upplýsingar SVR og inngangur að pósthúsi.

Þegar ég kom inn í Mjóddina þá voru þar fyrir 10-12 aðrir. Sumir greinilega að bíða eftir strætó en aðrir virtust fyrst og fremst vera að hanga og láta tímann líða.

(A.R.: Vitað er fyrir víst að gestir á skiptistöðvum eru ekki allir að nota strætó. Þetta á við um allar skiptistöðvarnar, en þó hafa Hlemmur og Lækjartorg ákveðna sérstöðu. Í Mjóddinni er nokkuð um að fólk komi og láti tímann líða. Afar fágætt er að þar komi það upp að það fólk sé að ónáða aðra farþega en það gerist hins vegar á Hlemmi og Lækjartorgi. Í Mjóddinni er því um að ræða einstæðinga sem virðast eyða deginum meira og minna á þessu svæði, þ.e. skiptistöðinni Mjódd og verslunarkjarnanum.)

Andrúmsloftið var rólegt. Ég tek eftir því hvað fólk er í raun einangrað. Flestir sátu þegjandi og virtust hver vera í sínum eigin heimi. Þetta er einnig algengt í strætó. Þar sest fólk síður við hlið annars ef sæti er laust og afar óalgengt er að ókunnugir hefji samræður við sessunaut sinn.

Gæslumaðurinn kemur og sér mig og stormar til mín. Þetta er hann Árni en hann er búinn að vera gæslumaður hjá SVR í mörg ár. Árni kemur til mín og heilsar mér. "Sæll Þórhallur minn" segir hann og réttir mér hendina. "Ertu nú að fylgjast með okkur" heldur hann áfram og brosir.

Ég heilsa Árna og segi "Já, já maður verður að fylgjast með ykkur svona öðru hverju". Ræddum stuttlega saman um Kjalarnesið en við Árni eigum báðir ættir að rekja þangað. Árni er á svipuðum aldri og foreldrar mínir, svona um 55-60 ára og Árni þekkir ágætlega föður

minn. Sagðist einmitt hafa hitt hann í Ártúni fyrir nokkru þegar hann var á leið í strætó upp á Kjalarnes.

(A.R.: Starfsemi skiptistöðva heyrir undir farþegaþjónustudeild, en sú deild heyrir svo undir það svið sem ég veiti forstöðu. Án þess að vera beinn yfirmaður, þá er ég auðvitað yfirmaður yfirmanns þeirra. Þetta vita þeir að sjálfsgöðu og gera mikið í því að ég upplifi heimsóknina jákvætt þegar ég kem á staðina.

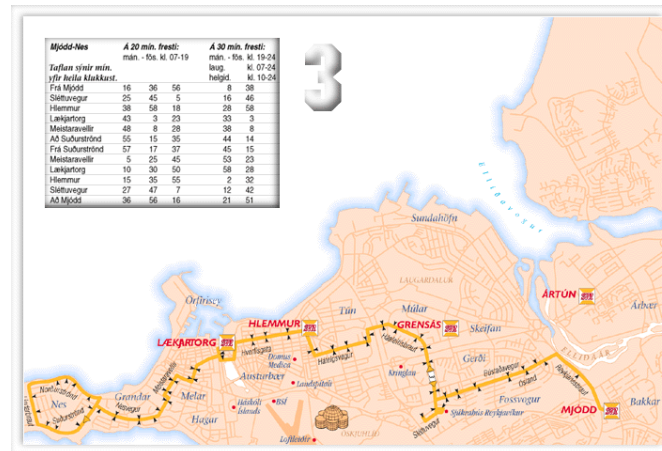
Hér verður að benda á að nokkrir gæslumennirnir, sem allt eru karlmenn, eru menn sem hafa átt erfitt í vinnu, geta ekki unnið erfiðis vinnu eða eiga í einhverjum erfiðleikum. Meðalaldur þeirra er tæp 60 ár.)

Ég hafði gaman af því að spjalla við Árna, hann er alltaf hress. Skyndilega tek ég eftir því að Ásta kemur stormandi niður stigann þar sem afdrep vagnstjóranna er, gengur yfir salinn og út og stefnir í átt að vagninum sem hún á að aka. Ég lít á klukkuna og sé að hún er ekki alveg orðin 12:16 en þá á vagninn að fara af stað. Kveð Árna og segi honum að þarna komi vagninn minn. Árni kvaddi mig góðlega og sagði að ég væri alltaf velkominn. Ég gekk í átt að vagninum og hugsaði með mér "ja þó það nú væri að maður sé velkominn" en svona eftir á að hyggja þá er það nú kannski ekkert sjálfsagt.

Ferðast um Reykjavík með leið 3

Ég gekk að vagninum, sem var ný lággólfs Scania, og var síðastur inn. Ásta afgeiddi þá sem voru á undan mér og þegar kom að mér þá sýndi ég henni passan minn og bauð góðan daginn. Ásta tók undir en einhvern veginn virtist hún ekki fatta alveg strax hver ég var. Áttaði sig þó fljótt og sagði, "já, þú ert bara kominn". Ég játti því og sagði henni að ég hefði áhuga á að sitja með henni einn hring eins og við hefðum rætt í vitalinu. "Ekkert mál" sagði Ásta, loka hurðum og fór af stað.

Leið 3 ekur mjög langa leið. Þjónar Bústaðahverfi, Háaleiti, Miðborg, Vesturbæ og Seltjarnarnesi. Gert er ráð fyrir að vagninn sé 90 mín. að aka hringinn, en þá er átt við frá því að vagn leggur af stað og þar til að hann kemur aftur á endastöð, en það er Mjódd í þessu tilviki.



Mynd 3: Akstursleið og tímasetning á leið 3.

Þegar vagninn ekur af stað þá lít ég á klukkuna og sé að hún er nákvæmlega 12:16. Greinilegt er því að Ásta passar upp á tímann. Ég náði sæti fremst hægra megin í vagninum en þar er best að vera til að skoða það sem fram fer. Skoða mig um í vagninum og sé strax hvað það er mikill munur á þessum nýju vögnum miðað við þá gömlu. Sætin eru plussklædd og allt virðist hreint og fínt. Með mér í vagninum eru 6 einstaklingar, 4 konur og tveir karlar. Ekkert þeirra situr hlið við hlið heldur virtist hver og einn leggja sig fram um að vera sem mest sér. Mér verður aftur hugsað til þess hve einmanna sálir við erum, þarna situr fólkið að því er virðist hvert og eitt í sínum einkaheimi. Hvað ætli gerðist ef ég tæki mig nú bara til og gæfi mig á tal við þau? Ákvað nú að láta það vera og einbeita mér að því sem Ásta er að gera.

(A.R.: Gera má ráð fyrir að fjöldi farþega verði á bilinu 65-85 í þessari ferð. Ég mun því ekki gera grein fyrir hverri einustu innkomu en einbeiti mér þess í stað að skrá niður þegar eitthvað markvert gerist. Hef með mér ákveðið eyðublað þar sem ég skrái niður hvern og einn sem gengur inn og hvernig hann greiðir fargjald sitt. Það í raun hluti af öðru verkefni sem nefnist greiðslugreining og á grundvelli hennar er áætlað hve margir nota strætó.)

Vagninn ekur sem leið liggur á Bústaðaveg og einhvern veginn líður hann þægilega áfram. Mér verður hugsað til áherslu Ástu á aksturslag og finn strax ákveðinn munur á hennar aksturslagi og hjá vagnstjóranum í fyrri ferðinni. Einhvern vegin er þetta mýkra hjá Ástu. Hluti af skýringunni er vagninn sjálfur en örugglega skiptir aksturslagið einnig máli.

Á miðjum Bústaðavegi kemur inn maður um fimmtugt. Hann heldur á þúsundkróna seðli og spyr Ástu hvort hún geti selt sér kort.

(A.R.: Vagnstjórar selja farmiðakort fullorðinna. Nokkuð er kvartað yfir því að þeir eigi ekki kort þegar óskað er eftir. Í þeim tilvikum fær farþeginn farið frítt, nema hann taki upp á því sjálfur að greiða með öðrum hætti!)

Ég fylgist vel með. "Ætli fyrirmyndarvagnstjórinn eigi miða?" hugsa ég. Ásta tekur upp veskið, afhendir miðann og tekur við greiðslu. Allt mjög þægilegt og gengur vel fyrir sig. Farþeginn rífur af einn miða, setur í baukinn og biður um skiptimiða. Ásta réttir honum hann og brosir um leið.

Erum kominn á Sléttuveg kl. 12:24. Ásta þarf því að tímajafna en vagninn á að fara kl. 12:25. Nota því tækifærið og segi við Ástu, "Jæja, gengur ekki allt vel?" "Jú, jú þakka þér, þetta gengur allt í sögu" svarar Ásta og brosir. Ræðum aðeins um skákina og væntanlegt fjöltefli á sunnudaginn. "Heldurðu að þú mátir ekki forstjórann" segi ég. Ásta hlær og segir, "Jú, ætli það hafist ekki".

Tíminn er kominn og Ásta leggur af stað.

Ekið sem leið liggur að Hlemmi. Nokkrir farþegar koma inna og aðrir fara út. Ásta veitir án undantekningar öllum þeim sem inn koma eftirtekt, þó svo að hún bjóði ekki öllum góðan daginn. Tekur undir þegar aðrir bjóða góðan dag en kinkar gjarnan kolli.

Komið að Hlemmi klukkan 12:38. Vagninn því nákvæmlega á réttum tíma. Hér er mikið af fólki, margir fara út og enn fleiri koma inn. Þegar vagninn heldur af stað frá Hlemmi er hann orðinn hálf fullur af fólki, eitthvað á milli 30-40 manna. Ekið niður Hverfisgötu. Á miðri Hverfisgötunni kemur inn eldri kona. Hún spyr Ástu hvernig hún komist í Kringluna. Ásta segir henni að það sé ekkert mál, komi bara með sér niður á Lækjartorg og taki þar leið 110. Ég athuga í leiðabókina mína og sé að þetta er alveg hárrétt hjá henni. Hún er greinilega með þetta á hreinu. Konan er mjög þakklát og segir "Æ, þakka þér fyrir". Ég tek eftir því að lítið er af sætum og stend því upp og bíð konunni sætið mitt. Hún þakkar fyrir og sest.

Vagninn heldur áfram og ákveð að fara til Ástu og spjalla aðeins við hana þar til að ég fæ sætið "mitt" aftur.

"jæja, það er bara nóg að gera" segi ég. "Já, það er oft svona á föstudögum" segir Ásta, "Reyndar er oft mikið að gera á þessari leið yfir miðjan daginn" heldur hún áfram. Mér verður litið á hið margfræga skilti sem er fyrir ofan framrúðuna en þar stendur "Viðræður við vagnstjóra bannaðar". Ákvað því að hafa hægt um mig svo ég trufli ekki Ástu við aksturinn.

Komum niður á Lækjartorg kl. 12:45 og erum þá orðin tveimur mín. á eftir áætlun. Hér fara aftur margir út og aðrir koma inn. Sætið mitt losnaði og fæ ég mér sæti þar. Allt í einu byrjar einhver að tala í talstöðina. "Vagnstjóri 234, leið 4, Hlemmur kallar" Ekkert svar en aftur heyrir sama rödd, "Hvar ert þú" Ekkert svar. Aftur heyrir sama rödd, "Viltu líta eftir leið 10, hún er að lenda" Ekkert svar en sama rödd segir "Takk"

(A.R.: Talstöðin er stjórnþæki þeirra sem eru varðstjórar. Varðstjórar eru staddir í stjórnstöð á Hlemmi. Það sem þeir segja heyrir í öllum vögnum en það sem vagnstjórar segja heyrir aðeins hjá varðstjórum. Þetta gerir það að verkum að það er oft kostulegt að hlusta á "samtöl" varðstjóra við einhvern annan vagn en þú ert sjálfur staddur í.)

Ásta veiti þessu að því er virðist enga eftirtekt, enda ekki verið að kalla hana upp. Ekið sem leið liggur vestur í bæ og út á Seltjarnarnes. Komið að Suðurströnd klukkan 12:55 og er þá vagninn aftur kominn á réttan tíma. Verulega hefur fækkað í vagninum og aðeins 3 eftir ásamt mér. Ferðin er nú hálfnuð og allt hefur gengið eins og í sögu fram að þessu. Stefnan tekin í átt að Lækjartorgi og smátt og smátt fjölgar í vagninum. Konur virðast í meirihluta. Unglingar eru þó stór hópur en karlmenn á miðjum aldri eru afar sjalfgæf sjón, amk í þessari ferð.

Á Nesveginum kemur inn kona með skiptimiða. Ásta tekur við skiptimiðanum og segir, "Fyrirgefðu, en þessi miði er útrunnin". "Nú, er það" segir konan. "Já" segir Ásta, "þú verður að greiða fargjaldið" Ásta hljómar nokkuð ákveðin og virðist ekki líkleg til að skipta um skoðun. "Já, það er alltaf sama sagan, það er alltaf verið að níðast á okkur gamla fólkinu." segir konan.

(A.R.: Þetta var að verða spennandi, hvernig leysir Ásta þetta vandamál)

Ásta brosti góðlega. "Nei, nei, það er ekkert svoleiðis" segir hún. "Það bara verða allir að greiða fyrir farið" heldur hún áfram. Gamla konan hélt áfram á svipuðum nótum en lét þó tilleiðast og greiddi fyrir farið. Ég velti því fyrir mér hvort þeirri gömlu fyndist Ásta veita góða þjónustu ef hún yrði spurð. Líklega ekki.

(A.R.: Ásta leysti þetta fagmannlega. Vagnstjórum er uppálagt að lána ekki fargjald nema brýna nauðsyn beri til. Þekki það af eigin raun að það er oft erfitt að standa í því að fá fólk til að greiða fargjaldið eða greiða rétt fargjald. Niðurstaðan því gjarnan sú að sumir vagnstjórar amk. láta sem þeir sjái ekki ef skiptimiði er útrunninn eins og var í þessu tilviki. Ásta sýnda nauðsynlega ákveðni án þess þó að vera á nokkurn hátt ókurteis.)

Komið niður á Lækjartorg klukkan 13:13 og er þá vagninn einum þremur mín. á eftir áætlun. Ásta virðist þó hin rólegasta yfir því. Á Lækjartorgi koma nokkrir inn, m.a. unglingur á hlaupahjól og annar á hjólaskautum. Ásta ræðir við þann á hjólaskautunum og segir honum að það sé bannað að vera á hjólaskautum í strætó. Segir honum að hann verði að sitja kyrr í sæti sínu.

Ekið upp Hverfisgötu á leið að Hlemmi. Hér er umferðin nokkuð mikil og allt í einu er allt stopp. Ég fer til Ástu og spyr, "Ætli það sé eitthvað að, árekstur eða eitthvað?", "Ja, maður veit ekki, annars er þetta oft svona hér á Hverfisgötunni." segir Ásta. "Það þarf ekki mikið til hérna svo að allt stoppi, það er svo þröngt hérna". "Já" segi ég. "Verst hvað þetta fer illa með tímann, það er svo leiðinlegt að vera mikið á eftir áætlun" heldur Ásta áfram. Ég lít á klukkuna og sé að hún er orðin 13:16, þ.e. vagninn á að vera farinn frá Hlemmi fyrir mínútu síðan og við enn á miðri Hverfisgötunni.

Smátt og smátt þá fer umferðin af stað og vagninn kemst á Hlemm. Þá er klukkan orðin 13:20 og er orðin 5 mín. á eftir áætlun. Hér fara margir út og nokkrir koma inn í staðinn.

Þegar vagninn fer af stað er klukkan orðin 13:22 og er þá vagninn orðin einum sjö mín. á eftir áætlun.

"Nú ertu orðin soldið of sein" segi ég og hljóma ásakandi. "Ha, já" segir Ásta, "Þetta verður nú samt alveg í lagi" heldur hún áfram. "Nú" segi ég. "Já, það er svo góður tími frá Hlemmi upp á Sléttuveg" segir hún. "Maður getur oft unnið upp ótrúlega seinkun á þeim kafla". Ég finna að nú vill Ásta einbeita sér að akstrinum, væntanlega til að geta unnið upp tímann. Ákveð því að draga mig í hlé og fara eftir því sem segir á skiltinu, "Viðræður við vagnstjóra bannaðar".

Vagninn ekur nú upp Háteigsveginn og upp í Háaleiti. Greinilegt að Ásta heldur vel áfram en þá ótrúlega mjúkt. Það er greinilegt að hægt er að halda vel áfram án þess að það komi niður á aksturslagi. "Þetta hefst líklega með reynslunni" hugsa ég.

Þegar komið er að Sléttuvegi er klukkan 13:31 og er því Ásta búin að vinna upp einar 4 mín. frá því á Hlemmi. Er því núna aðeins 4 mín. á eftir áætlun og allt útlit fyrir að Ásta nái að lenda á góðum tíma í Mjódd. Þegar komið er að Sjúkrahúsi Reykjavíkur Fossvogi bíða þar þrír við skýlið. Einn af þeim er karl og er hann með fótinn í gifsí. Hann er nokkuð lengi að komast inn í vagninn, þó svo að hann sá lággólfs, og þarf að leggja frá sér hækjurnar til að finna til fargjaldið. Ég tel eftir því að þetta fer aðeins í taugarnar á Ástu og henni verður litið og klukkuna oftar en einu sinni.

Loksins nær maðurinn að fá sér sæti og Ásta getur haldið áfram. Hefur nú aftur tapað mínútu og er því orðin einum 5 mín. á eftir áætlun.

Sem betur fer er lítil umferð á Bústaðavegi og ekki margir farþegar sem koma inn. Nokkrir fara út og gengur það allt vel fyrir sig. Loks þegar leið 3 kemst í Mjódd er klukkan orðin 13:39. Hún er því 3 mín. á eftir áætlun, sem samkvæmt öllum viðmiðunum er í góðu lagi. Ásta hafði þó, nokkuð mikið fyrir því að halda þessum tíma.

Til baka í Mjódd

Í Mjódd fara allir út þar sem vagninn er kominn á endastöð. Éf fer til Ástu og segi, "Jæja, þetta gekk bara vel". "Já, já" segir hún. "Maður þurfti þó aðeins að drífa sig til að ná þessu"

heldur hún áfram. "Sumir farþegar taka nú soldið á taugarnar" segir Ásta og brosir og virðist þess vel meðvituð að maðurinn með gifsíð reyndi á. "Já, þú meinar þennan með gifsíð" segi ég svona til að vera alveg viss. "Já" segir hún. "Ætlar þú ekki að fá þér kaffi?" spyr Ásta. Ég hugsa mig um og ákveð svo að þiggja það. Geng því með Ástu inn í Mjódd, upp stigann og inn á kaffistofu vagnstjóra.

Í kaffi með vagnstjórum

Þegar við komum inn á kaffistofuna eru þar fyrir tveir vagnstjórar. Ég kannast við þá báða. "Nei, sæll vert þú Þórhallur", "Hvaða er teppadeildin að vilja hingað" segir annar þeirra og hlær. "Ég hélt að þú værir alltof upptekin maður til að geta verið að heilsa upp á okkur" heldur hann áfram. "Þú ert þó ekki að keyra núna?"

Vagnstjórinn bunar þessu einhvern veginn út úr sér án þess að ég komist að eða hann yfirleitt geri ráð fyrir að ég svari þessu. Ég svara þessu því ekki en brosi bara og spyr hvar kaffið sé. "Nóg kaffi til" segir hinn vagnstjórinn og sprettu upp og finnur fyrir mig bolla. Ég fæ mér kaffi og lít í kringum mig.

Rétt eins og biðsalurinn þá er aðstaðan afar góð. Allt mjög hreint og fínt, flísalögð gólf og veggir. Kaffistofan er á annarri hæð og því gott útsýni yfir vagnastæðin.

"Jæja, segið þið ekki allt gott" segi ég. "Jú, jú, nú á að fara að sameina okkur við Gatnamálastjóra og Bílastæðasjóð" segir sá sem fyrst tók til máls og hlær. "Maður ætti þá að geta róterað á milli starfa" heldur hann áfram og hlær nú all svakalega.

Ég kemst ekki hjá því að hlægja með honum og svo er einnig með hin. "Jæja, best að drífa sig, ekki gott að láta markaðstjórann hanka sig á því að fara of seint af stað" segir brandarakarlinn og kveður okkur hin.

Ásta hristir hausinn og segir, "Það vantar ekki fjörið í hann þennan". "Nei" segi ég og hugsa með mér að það væri fróðlegt að fara eina ferð með honum.

Klára kaffið mitt, lít á klukkuna og segist þurfa að drífa mig. Þakka Ástu fyrir ferðina og segi henni að þetta hafi verið mjög gagnlegt. Hún þakkar fyrir og segir að ég sé velkominn hvenær sem er.

Geng með hinum vagnstjóranum út og fer með honum í leið 4 niður á Kirkjusand. Ákvað að vera ekki að veita neinu sérstöku eftirtekt á þeirri leið. Skoða skráningarblaðið sem ég var

með með mér og legg tölurnar saman. Í ljós kemur að fjöldi farþega var 68. 19% greiddu með peningum, 28% með miðum, 35% með Græna kortinu og 18% með skiptimiðum.

Ákveð að næst þegar ég fari í svona ferð, þ.e. þá ætla ég að dvelja í kerfinu í heilan dag, þá þurfi ég endilega að muna eftir því að taka með mér myndavél. Góð mynd segir oft meira en 1000 orð.

Hugleiðing

Hugleiðingin er tekin saman helgina eftir ferðalagið í leið 3. Las yfir nóturnar og komst að því að Ásta er að öllu leyti fyrirmyndar vagnstjóri. Hún er þolinmóð og sýnir farþegum vissa hluttekningu. Nokkuð gott samræmi er á milli þess sem fram kemur í viðtalinu við hana, þ.e. hvað hún leggur áherslu á og svo þess sem hún gerir. Ásta leggur greinilega mikið upp úr góðu aksturslagi, jafnvel þótt hún þurfi að flýta sér. Gefur fólki tíma og veitir því athygli. Fylgist með hvort fólk sé búíð að fá sér sæti og tekur vagninn mjúklega af stað.

Það varla hægt að hugsa sér að hægt sé að vinna þetta starf mikið betur.

Þátttaka 2

Aðdragandi

Rannsóknin, "*Hvað prýðir góðan vagnstjóra*" er þannig uppbyggð að um er að ræða fjögur viðtöl og þrjár þátttökuathuganir. Öll viðtölin hafa verið tekin og skráð og einni þátttökuathugun er lokið. Tvær þátttökuathuganir eru þá eftir en sú fyrsta var ferð með einum af þeim vagnstjórum sem tekið hafði verið viðtal við. Síðasta þátttökuathugunin verður með svipuðu sniði og sú fyrsta, þ.e. farið verður í strætó með einum af þeim vagnstjórum sem voru í viðtölunum.

Sú þátttökuathugun sem hér er gerð grein fyrir er frábrugðin að því leytinu til að ekki er fyrirfram ákveðið með hvaða vagnstjóra ferðast er. Markmiði er fyrst og fremst að dvelja í kerfinu í ákveðinn tíma og fá tilfinningu fyrir því hvernig það er að vera farþega hjá SVR.

Ákvað því að fara í ferðalag þar sem komið yrði við á öllum skiptistöðvum SVR, þ.e. á Lækjartorgi, Mjódd, við Ártún og á Hlemmi. Dvalið yrði á hverjum stað í tiltekin tíma en hending látin ráða hvernig, þ.e. með hvaða leið, ferðast yrði á milli.

Á meðan á ferðinni stóð þá einsetti ég mér að fylgjast grannt með samskiptum vagnstjóra við farþegana, þ.e. hvers eðlis eru þau, virðist vagnstjórinn vera kurteis og ekki síður hvort farþeginn væri kurteis.

Á skiptistöðvunum lagði ég áherslu á að fylgjast með mannlífinu og skoða aðstæður á hverjum stað.

Undirbúningur

Ákveðið var að hefja ferðalagið eftir hádegi, föstudaginn 10. nóv. eða fljótlega eftir verkefnatímamann í eigindlegum. Úr varð að ég komst ekki af stað fyrr en um kl. 13:30.

Eins og áður sagði þá hafði ég ekki undirbúið ferðalagið í heild sinni að öðru leyti en því að ég ákvað að heimsækja allar skiptistöðvarnar og fara í strætó á milli.

Að fenginni reynslu þá vissi ég að erfitt getur verið að skrifa hjá sér minnispunkta í strætó en vagninn er á hreyfingu, hoppar stundum upp og niður og hallar í beygjum. Ákvað því að nota segulbandið til að taka niður nótur. Að öðru leyti lagði ég atburði á minnið. Að gefnu tilefni

er nauðsynlegt að það komi fram að ég notaði ekki tækið til að taka upp samtöl fólks, heldur eingöngu til að minna mig á atriði og atburði sem vert væri að gera grein fyrir í vettvangsnótum.

Jafnframt hafði ég meðferðist stafræna myndavél, en myndir gefa oft gleggri mynd af því sem verið er að skrifa um. Nokkrar af þeim myndum sem teknar voru, fylgja því með í þessum nótum.

Ég ákvað að fara út frá vinnustað mínum og taka næsta vagn í hvora átt sem væri. Niðurstaðan varð sú að leið 4, á leið að Hlemmi, kom fyrst og fór ég því með honum sem leið lág í átt að Hlemmi.

(A.R.: Vinnustaður minn er á Kirkjusandi sem kallað er en raunverulegt heimilisfang er Borgartún 41. Með því að ganga út á næstu biðstöð, sem staðsett er á Laugarnesvegi, á ég möguleika á tveimur leiðum sem fara í fjórar áttir. Þannig gæti ég tekið leið 14 sem er á leið í Grafarvog eða leið 14 sem er á leið að Hlemmi. Einnig á ég kost á leið 4 sem er á leið í Mjódd eða leið 4 sem er á leið í vesturbæ, um Hlemm og Lækjartorg. Ég hafði sem sagt ákveðið að láta tilviljun ráða því hvenær ég færi út og taka einfaldleg fyrsta vagn sem kæmi. Úr varð að leið 4 á leið að Miðborg/Vesturbæ kom fyrst, því tók ég þann vagn og lét það stjórna því hvernig ferðalagið hæfist.)

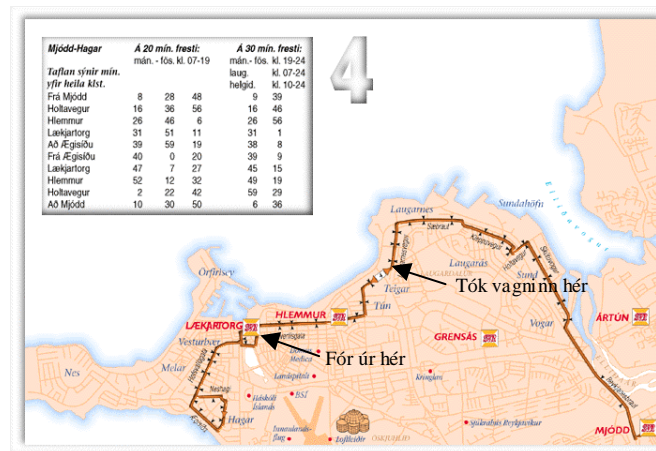
Með leið 4 í átt að Miðborg

Ég fór út af skrifstofunni minni, "vopnaður" segulbandi og myndavél og hélt af stað á biðstöðina sem er næst okkur. Þegar ég kom út í Borgartún þá kom vagn á leið 4 aðvífandi og þegar ég veifaði honum þá stoppaði hann fyrir mér. Bílstjórinn var gráhærður, góðlegur, maður sem ég hef oft ferðast með. Hann þekkti mig, bauð mér góðan daginn og ég þakkaði honum fyrir að stoppa fyrir mér.

(A.R.: Ég komst sem sagt ekki á biðstöðina. Uppi eru ólík sjónarmið innan fyrirtækisins hvort vagn eigi að stoppa fyrir fólki sem kemur hlaupandi að vagni sem ekki er við biðstöð. Það sem mælir með því er þjónustan og sú hugsun að reyna að fá

sem flesta með. Það sem mælir hins vegar gegn því er slysaþætta. Flestir vagnstjórar reyna að stoppa fyrir fólki ef það er á annað borð gerlegt. Sumir hins vegar eru afar stífir hvað þetta varðar og stoppa alls ekki fyrir fólki sem ekki er á biðstöð. Eðlilega þá veldur þetta vissri óánægju hjá fólki.)

Ég fór sem sagt inn í vagninn á í Borgartúni, rétt við Laugarnesveg (sjá kort) og fór út úr honum á Lækjartorgi.



Mynd 1: Akstursleið og tímasetning á leið 4.

Ég fékk mér sæti fyrir aftan miðjan vagn. Í vagninum voru 11 einstaklingar fyrir utan mig. Flestir voru konur, komnar yfir miðjan aldur. Fyrir aftan mig sátu þó tvær stúlkur á menntaskólaaldri. Þær voru í miklum samræðum um framkvæmd krossaprófs sem þær voru að taka. Önnur þeirra var mikið æst yfir þeirri reglu að draga niður fyrir rangt merktan kross.

(A.R.: Svona eftir á að hyggja þá er líklegra að þær hafi verið í HÍ. Bæði vegna þess að framhaldskólakennarar eru í verkfalli þegar þátttökuathuginin átti sér stað og einnig þá veit ég til þess að um þessar mundir þá eru einmitt próf í HÍ þar sem dregið er niður um 1 stig fyrir rangan kross)

Vagninn sem ég var í var merktur 4C. Þetta var Scania en vagnar af þeirri gerð eru 14-18 ára gamlir. Í könnun sem eitt sinn var framkvæmd fékk þessi gerð af vögnum lægstu einkunn hvað aðstæður og aðbúnað inn í vögnunum varðar.



Mynd 2: Leið 4C á leið í Vesturbæ

Ég tók eftir því að vagnstjórinn fylgist grannt með öllu sem fram fór í vagninum. Hann bauð fólki sem kom inn, nær undantekningarlaust góðan daginn. Annars tók ég eftir því hvað samskiptin eru í raun stutt. Algengt er að fólk gangi inn, greiði fargjaldið með því sýna Græna kortið, setja miða eða peninga í baukinn. Segir gjarnan ekki eitt aukatekið orð á meðan á þessu stendur og er í raun aðeins fyrir framan vagnstjóran í örfáar sekúndur.

Um klukkan 13:30 þá komum við að Hlemmtorgi. Ég hafði ákveðið að halda áfram með vagninum niðrá Lækjartorg og fara svo þaðan upp í Mjódd. Ég tók eftir því að leið 4 var einum 4 mín. á eftir áætlun, sem er fremur óvanalegt þegar vagninn stefnir í þessa átt.

Á Hlemmi fóru margir út úr vagninum og margir komu inn. Þegar hann hélt áfram þá voru nánast allt nýir farþegar. Ég tók eftir því að þetta var yngra fólk, greinilega framhaldskólanemar í aðgerðaleysi. "Andinn" í vagninum gjörbreyttist. Þar sem áður hafði verið frekar rólegt, fyrir utan stúlkurnar sem voru að amast yfir prófinu, þá einkenndist andrúmsloftið ef hávaða og spennu. Krakkarnir kölluðu sín og milli og ekki laust við að þær væri svona smá "föstudagur" í þeim. Athygli vakti hve margir voru að tala í GSM-síma. Fyrir 3-4 árum var það fáheyrt að einhver tæki upp á því að fara að tala í síma í strætisvagni. Í dag er það daglegt brauð.

Þegar vagninn ók Hverfisgötu fannst mér hann aka óþægilega hratt. Líklegt er að vagnstjórinn vilji reyna að ná upp tímanum sem hann var búinn að tapa niður en ég velti því fyrir mér hvort hugsanlegt sé að andrúmsloftið í vagninum hafi áhrif á aksturslagið.

Ég fór út úr vagninum á Lækjartorgi. Fór út um miðhurðina og leit í átt til vagnstjórans. Þar sem maður stendur þá sér maður hann ekki en getur horfst í augu við hann í spegli sem staðsettur er fremst í vagninum. Ég horfði í spegilinn, tók eftir því að vagnstjórinn veitti mér athygli þannig að ég kinkaði til hans kolti í kveðjuskyni. Hann kinkaði kolti á móti en einbeitti sér að öðru leyti að því að afgreiða fólk sem var að koma inn í vagninn.

Ég gekk út og stefndi í átt að Lækjartorgi, en Lækjartorg er ein af megin biðstöðvum í leiðakerfi SVR.

(A.R.: Þegar vagn stöðvar á biðstöð, þarf vagnstjórinn að huga að nokkuð mörgum þáttum. Hann þarf að fylgjast með því hvort fólk standi nokkuð ógætlega við biðstöðina og þarf jafnframt að ganga úr skugga um hvort einhver ætlar út á þessari biðstöð. Þegar hann er stöpp þá opnar hann framhurð og afturhurð. Fylgist með fólkinu sem er að fara út og er um leið að afgreiða fólk sem er að koma inn. Þar þarf hann að fylgjast með því hvort fólk greiði rétt fargjald, Græna kortið sé í gildi o.s.frv. Áður en hann lokar hurðum þarf hann að ganga úr skugga um að allir sem ætla út séu komnir út heilu á höldnu, enginn sé nálægt hægri hlið vagnsins en þarf um leið að fylgjast með umferðinni sem hann er að fara inn í. Algengt er að þetta taki aðeins 10-15 sekúndur, miðað við að út fari 3-4 og inn komi aðrir 3-4. Vagnstjórinn þarf því að vera vel vakandi ef hann á að geta gert alla þættina vel en með æfingunni þá verður framkvæmdin nánast ómeðvituð. Vinna vagnstjórans er því ekki síður meiri og mikilvæg þegar vagninn er kyrrstæður en þegar hann er á ferð.)

Lífið á Lækjartorgi

Ég var kominn inn á skiptistöðina á Lækjartorgi um klukkan 13:45. Lækjartorg er eins og áður sagði ein af megin biðstöðvum í leiðakerfi SVR og sú biðstöð sem flestir farþegar nota ef frá er talin Hlemmur. Skiptistöðin er staðsett í húsi sem byggt var sérstaklega á sínum tíma fyrir biðsal SVR. Lengst af var þó biðsalurinn staðsettur í miðju húsi á jarðhæð og voru aðstæður vægast sagt slæmar fyrir farþega. Það var ekki fyrr en árið 1996 sem gerð var breyting á biðsalnum þannig að fólk gat haft eðlilega yfirsýn yfir vagna sem eru að koma og fara.



Mynd 3: Skiptistöð SVR við Lækjartorg.

Þegar inn kom var þar mikill erill. Um 50 manns voru inni, alls konar fólk. Stór hópur af ungu fólki en einnig nokkuð af eldra fólki sem ekki virtist vera að bíða eftir strætó.

Eldri maður var að spjalla við unglunga um ís-át. Hann hafði gaman af og sagði: "Líklega er nú ís það eina sem hægt er að borða með vettlingum". Mikið var að gera hjá sölubúðinni en þar má fá allt venjulegt sjoppufæði en einnig eru þarna seldir miðar í strætó.



Mynd 4: Biðsalur SVR á Lækjartorgi

Biðsalurinn er frekar hreinlegur og snyrtilegur. Það sama er ekki hægt að segja um salernin, þ.e. karlasalernið. Þar var útlitið frekar óhrjálegt, mikið krassað og að því er virtist hafði ekki verið þrifið þarna í einhvern tíma.

Ákvað að fara og heilsa upp á vagnstjóranna sem eru með endastöð á Lækjartorgi.

(A.R.: Allar leiðir hafa endastöðvar einhversstaðar í kerfinu. Á endastöð þá tímajafnar vagninn og er þá gjarnan 10-15 mín. í næstu ferð. Þennan tíma notar vagnstjórinn til að fara á salerni, fá sér kaffi eða mat og spjalla við samstarfsfélaga sína. Þessi tími er eini tíminn sem vagnstjóri hittir samstarfsmenn sína og þegar þeir hittast er það gjarnan í skamma stund. Ástæðan er sú að leiðir eru sjaldnast á endastöð samtímis allan tímann. Þetta virkar þannig að þegar vagn á leið 111 kemur inn, þá er t.d. vagn á leið 110 búinn að vera inni í 5 mín. og fer því eftir 5 mín. Starfsmenn á þessum leiðum hittast því aðeins í 5 mín. Þessi stutta samvera hefur áhrif á samskiptin. Í stað þess að setjast niður og spjalla í 15-20 mín. eins og algengt er á vinnustöðum, þá senda þeir hver öðrum setningar og "sprengjur".)

Ég byrjaði að fara inn á setustofuna sem er reyklaus en þar var enginn. Þessi setustofa er hreinleg, enda frekar lítið notuð. Nokkuð stórt hlutfall vagnstjóra reykir og því halda þeir sig frekar þar sem má reykja.

Færði mig því yfir í það rými sem reykingar eru leyfðar. Sú aðstaða er fremur "þreytt". Um er að ræða gamla sjoppu sem eitt sinn var og hefur þetta verið bráðabirgðaaðstaða nokkuð lengi. Til stendur þó að bæta úr þessu.

Á setustofunni voru þrír vagnstjórar en á Lækjartorgi hafa endastöð leið 7, 110, 111, 112 og 115. Einn fór nánast um leið og ég kom inn en hann var að aka leið 115. Hinir tveir, karlar á milli fimmtugs og sextugs, voru báðir af gamla skólanum og búnir að vinna hjá fyrirtækinu nokkuð lengi.

(A.R.: Báðir þessir vagnstjórar eru þekktir fyrir annað en að veita góða þjónustu. Nokkuð mikið um kvartanir vegna framkomu þeirra og á þá sérstaklega annar þeirra

Það til að láta skap sitt bitna á farþegum. Rétt eins og í viðtölum þá gef ég öllum sem nefndir eru á nafn, gervi nafn.)

Þegar þeir sáu mig þá sagði annar þeirra: "Nei, sjáiði nú bara hvað er komið hingað", Þetta er svona dæmigerð kveðja þegar einhver af "teppadeildinni" lætur sjá sig meðal vinnandi manna!

Ég hló og setti mig í stellingar. Það er mín reynsla að það þýðir lítið að taka inn á sig það sem menn eru að segja, það verður einfaldlega að nota sömu samskiptatækni og þeir.

(A.R.: Það verður að viðurkennast að fyrst þegar ég byrjaði að vinna hjá fyrirtækinu þá vissi ég ekki alveg hvernig átti að taka ýmsum groddalegum glósum sem menn létu frá sér fara. Hætti jafnvel til að taka það persónulega inn á mig. Fljótlega áttaði ég mig á því að það hefur lítið upp á sig, enda oftast ekki persónulega meint.

Vagnstjórar margir hverjir verða þó fyrir aðkasti, sumir kalla það einelti. Þetta eru aðilar sem taka illa upp það sem sagt er og láta aðra æsa sig og espa. Þessir tveir sem inni á Lækjartorgi voru eru einmitt þekktir fyrir að vera að "djöflast" í öðru starfsfólki.)

Ég spjallaði við þá í góða stund en fljótlega þurfti annar þeirra að fara af stað. Hann lét frekar neikvæð orð um það falla, þ.e. að þurfa að fara einn eina helv. ferðina hjá þessu andsk... fyrirtæki. Gekk svo út hlægjandi.

Heldur hægði á hinum þegar hann stóð einn eftir. Einbeitti sér að því að reykja og varð allur frekar vandræðalegur.

Ég lét hann eiga sig og fór að skoða aðstæður á setustofunni. Allt frekar óhrjálegt og full þörf á að gera þarna úrbætur. Vagnstjórinn sem eftir sat stóð upp og fór út án þess að kveðja. Ég ákvað að fara út fyrir og fara aftur í biðsalinn, enda ekkert sérstaklega hrifinn af reykingalyktinni sem einkenndi kaffistofuna.

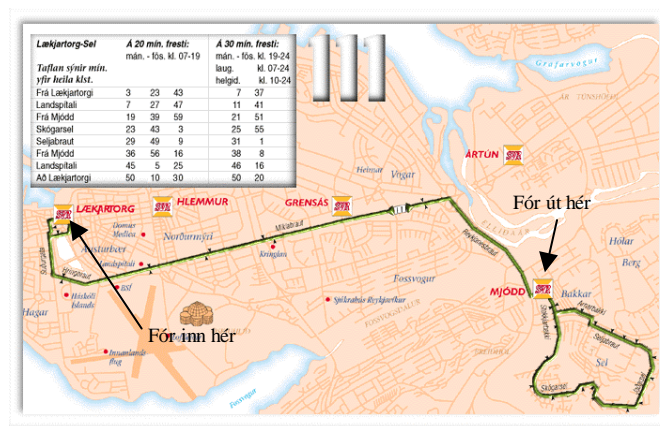
Þegar ég kom út tók ég eftir að leið 111 kom. Ég hugsaði með mér að best væri að fara með honum upp í Mjódd.



Mynd 5: Leið 111 á endastöð við Lækjartorg

Með leið 111 í Mjódd

Klukkan var rúmlega 14:30 og ég tók eftir því að vagninn var nokkuð á réttum tíma. Leið 111 er ein af þeim leiðum sem flytur hvað flesta farþega en að jafnaði þá fara um 2000 farþegar með leiðinni hvern virkan dag. Leiðin er sk. Hraðleið úr Breiðholti og þjónar þar Seljahverfi. Alla tíð hefur verið rík hefð fyrir mikilli strætó notkun í því hverfi. Mynd 6 sýnir hvar ég fór inn í vagninn, þ.e. á Lækjartorgi, og hvar ég fór út, þ.e. í Mjódd.



Mynd 6: Akstursleið og tímatafla fyrir leið 111

Leið 111 fór af stað á réttum tíma, þ.e. kl. 15:43 og sýndi vagnstjórinn öllum sem inn komu kurteisi. Eldri kona sem kom inn átti í erfileikum með að finna miðann sinn og bað vagnstjórann um að fá að setjast til að finna hann. Hann sagði það ekki vera mikið mál, þetta

kæmi allt saman. Greinlegt að konan var honum þakklát. Hún fann miðann og greiddi fargjaldið. Þetta var leið 111C og um er að ræða sk. MK gerð af Volvo. Þeir eru fyrstu vagnarnir af sk. nýrri kynslóð vagna og eru þetta 8-12 ára gamlir. Nokkuð er vel í þessa vagna lagt, innrétting með því besta sem hægt var að fá á þessum tíma, sæti klædd plussi og hljóðeinangrun góð.

Við Háskólann komu nokkrir inn og vagnstjórinn heilsaði þeim kumpánlega. Það er greinilegt að þessir sem komu inn voru vanir að ferðast með þessum vagnstjóra, enda hefur hann ekið á leiðinni lengi.

(A.R.: Mér verður hugsað til þess sem kom fram í viðtali við Guðna. Þar hélt Guðni því fram að tengsl við farþega hefðu verið meiri hér áður fyrr. Líklega er eitthvað til í því en af öðrum samtölum og af eigin reynslu sem farþegi þá er greinilegt að þessi samskipti eru enn til staðar.)

Ég tek eftir því að umferðin er óvenjulega lítil miðað við að það er föstudagur og klukkan að verða þrjú. Leið 111 ekur Hringbraut og Miklubraut á leið sinn að Mjódd og gjarnan eru umferðartafir á leiðinni austur seinni part dags. Líklegt er að verkfall framhaldsskólakennara en við hjá SVR höfum tekið eftir því að sérstaklega á morgnana þá hefur stórlega dregið úr umferðinni eftir að verkfallið skall á. Sumir vagnstjórar hafa sagt sem svo að vonandi standi þetta verkfall sem allra, allra lengst.

Á biðstöð við Rauðagerði kom inn kona sem vildi kaupa miða. Vagnstjórinn átti ekki til miða og konan fékk frítt inn.

(A.R.: Vagnstjórum er ætlað að selja farmiða fyrir fullorðna. Í þeim tilgangi leggur fyrirtækið til stofn og veski. Í veskinu eiga að vera 10.000 krónur, annað hvort í formi miða eða peninga. Nokkuð er kvartað yfir því að vagnstjórar eigi ekki miða en þegar slíkt hendir þá fær viðkomandi frítt í vagninn. Einhver hefur sagt að besta leiðin til að losna við að borga í strætó sé að koma með þúsundkall og vilja kaupa miða. Líkurnar fyrir því að vagnstjórinn eigi ekki miða séu það miklar að líklegast sé að þú losnir við að greiða fargjaldið.

Ekki er þetta nú alveg svona en rétt eins og í öðrum þjónustustörfum þá eru það sömu mennirnir sem eiga alltaf miða og sömu mennirnir sem aldrei virðast eiga miða.)

Dvalið í Mjódd

Leið 111 var kominn upp í Mjódd um klukkan 15:00 og var alveg á réttum tíma. Á sama tíma kom leið 12 en þessum leiðum er ætlað að "hittast" í Mjódd. Þannig gefst fólki kostur á að skipta milli vagna og getur því komist á 10 mín. fresti út úr hverfinu sínu á annatíma.



Mynd 7: Skriptistöð SVR í Mjódd

Húsnæðið í Mjódd var sérstaklega byggt með það í huga að vera skriptistöð. Skipulagslega er það vel heppnað, þ.e. skriptistöðin er hluti af stærri kjarna verslana og þjónustu. SVR á stærstan hluta hússins en einnig á pósturinn ákveðinn hluta og nýlega var Námsflokkum Reykjavíkur seld helmingur efri hæðar.

Þegar komið er inn vekur athygli hvað allt er snyrtilegt. Gólf og veggir klæddir hvítum flísum. Einnig vekur athygli hvað kyrrðin er mikil þarna, því þrátt fyrir að inn á staðnum væru u.þ.b. 20 manns var allt kyrrt og hljótt. Mikill munur frá því á Lækjartorgi.

Fljótlega þegar ég kom inn hitti ég á gæslumanninn sem heilsaði mér virðulega og sagði: "Nei blessaður Þórhallur, það er alltaf ánægjulegt þegar virðulegir yfirmenn koma í

heimsókn!" "Já", sagði ég, "Maður verður nú fylgjast með svona öðru hvoru." "Já!" sagði gæslumaðurinn, "Þú mátt alveg fylgjast með mér"

Ég áttaði mig á því að þetta var nú heldur óheppilegt, enda markmiði ekki að fylgjast sérstaklega með þessum starfsmanni. Sagði því við hann að ég væri nú ekkert sérstaklega að fylgjast með honum, ég væri bara að ferðast um í kerfinu og skoða það.

(A.R.: Ég tók þann kost að fara ekki út í það að útskýra fyrir honum hvað ég var að gera. Það gæti einnig misskilist í hinum stuttu samskiptum sem menn eiga. Þannig gerðist það einu sinni að setja átti upp námskeið fyrir vagnstjóra, þar sem m.a. átti að fara yfir bremsun vagna. Fyrr en varði þá fór það eins og eldur um sinu meðal vagnstjóra að þjónustustjórinn, sem ekki hefur meirapróf og hefur ekki ekið strætisvagni, ætlaði núna að fara kenna vagnstjórum að bremsa. Sumir tóku þessu eins og hverju öðru gríni en aðrir tóku þetta ótrúlega alvarlega. Í mínum huga er því ekki heppilegt að gefa eitthvað til kynna án þess að geta útskýrt það með fullnægjandi hætti.)



Mynd 8: Biðsalur SVR í Mjódd.

Fljótlega kom til okkar starfsmaður í gæðaeftirliti, sjá mynd 8, en hann var að fara af stað í sk. greiðslugreiningu. Hann heilsaði mér og þegar hann sá að ég var með myndavél spurði hann mig að því hvort ég ætlaði ekki að taka af honum mynd, sem ég og gerði.

Meðan á þessu stóð bar að trésmið fyrirtækisins en hann var að dytta að einhverju á salernunum. Við tókum tal saman í smá stund en fljótlega fór gæðaeftirlitsmaðurinn sína leið og trésmiðurinn einnig.

Ég ákvað að fá mér hressingu og fór því og hitti sjoppuhaldarann. Verslaði þar, settist niður og byrjaði að gæða mér á veitingum en um leið horfið ég á fólki sem var inni og beið.



Mynd 9: Biðsalur SVR, horft frá gagnstæðri átt frá mynd 8

Nokkuð hafði fækkað inni, aðeins einir fjórir eða fimm. Strax veitti ég athygli ungum manni og eldri konu sem spiluð grimmt í sk. spilakössum. Greinilegt var að strákurinn var að tapa peningum en svo virtist sem sú gamla væri að hagnast. Ég tók eftir því að báðir þessir aðilar dvöldu lengi við og hugsunin sem er á bak við þessa kassa, þ.e. að fólk seti svona einn og einn peninga í þegar það ætti leið hjá, átti alls ekki við hvað þessi tvö varðaði. Staðsetning kassanna þarna er einnig með þeim hætti að það á enginn leið þarna hjá, þ.e. maður þarf að gera sér ferð að kössunum sérstaklega til að spila í þeim.

Skyndilega rauk strákurinn bölvandi í burtu og hafði greinilega ekki haft erindi sem erfiði í viðskiptum sínum við kassann. Sú gamla stóð sem fastast og matað sinn kassa stanslaust. Strákurinn gekk fram í salinn, snéri sér við, dæsti og kom svo aftur að kassanum. Setti síðustu aurana sína í kassann sem þakkaði fyrir sig með torkennilegum tölvuhljóðum. Strákur gekk sneypur í burtu en getur nú alltaf huggað sig við það að þetta fer nú allt til styrktar góðu málefni! Allan tímann stóð sú gamla við kassann og enginn leið var að sjá hvor hefði betur,

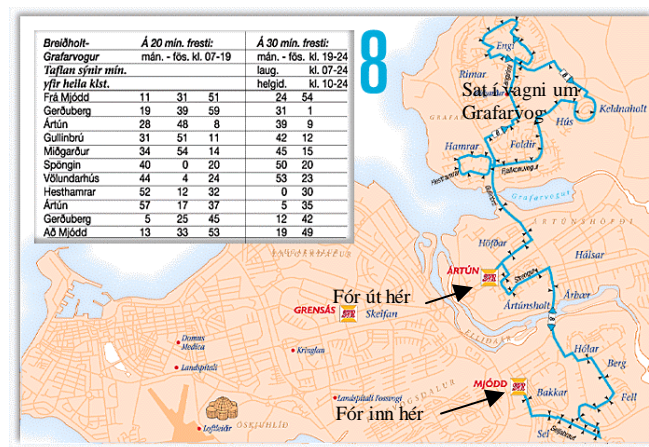
kassinn eða hún. Líklegt er þó að þegar upp er staðið að þá hafi kassinn betur enda skila þeir víst einum milljarði til góðra verka þessir kassar.

Ég var nú búinn með veitingarnar og fór að búa mig undir áframhaldandi ferð. Næsti áfangastaður var Ártún en frá Mjódd er best að nota leið 8 til að komast þangað.

Leið 8 um Grafarvog og í Ártún

Ég gekk út þar sem leið 8 stóð, enda klukkan orðin. Fyrir utan stóðu nokkrir sem einnig ætluðu með leiðinni, en enginn vagnstjóri var sjáanlegur. Frekar hvasst var og greinilegt að þeir sem biðu var ekki skemmt.

Leið 8 tengir saman Breiðholt, Árbæ og Grafarvog. Gegnir ákveðnu hlutverki í Breiðholti, þ.e. skapar ákveðin tengsl milli hverfa, ekur gegnum Ártúnsholt og um Grafarvog. Í Grafarvogi gegnir vagninn sams konar hlutverki og í Breiðholti, þ.e. tengir saman hverfi.



Mynd 10: Akstursleið og tímatavla fyrir leið 8

Þegar klukkan var kominn 3-4 mín. fram yfir þann tíma sem vagninn átti að leggja af stað, kom vagnstjórinn hlaupandi. Klukkan var orðin 15:35 en vagninn átti að leggja af stað kl. 15:31. Hann var því orðin einum fjórum mín. of seinn strax í upphafi ferðar.

Greinilegt var að fólk var orðið fúlt yfir þessu enda þó þetta sé ekki langur tími þá getur verið pirrandi að bíða út í kuldanum eftir því að vagnstjóranum þóknist að mæta á svæðið.

Ég gekk inn í vagninn, bauð góðan daginn og sýndi honum passann minn. Vagnstjórinn tók ekki undir og virtist ekki einu sinni taka eftir því sem ég sýndi honum.

(A.R.: Allir starfsmenn SVR hafa sérstakan passa sem gildir sem farmiði í strætisvagna. Í þessu tilviki þá var vagnstjórinn það mikið að flýta sér að svo virtist sem hann tæki ekki eftir því sem ég rétti að honum og sannast sagna hafði ég á tilfinningunni að ég hefði getað sýnt honum hvað sem var.)

Vagnstjórinn tók "hressilega" af stað og ég hugsaði með mér að líklega væri best að halda sér. Mér varð hugsað til þess sem fram kom í viðtölum hjá nánast öllum varðandi aksturslagið. Ljóst var að þessi vagnstjóri lagði ekki áherslu á að hafa aksturslagið mjúkt fyrir farþegana, hann virtist fyrst og fremst einbeita sér að því að ná upp tímanum.

Þegar vagninn kom í Norðurfell hófst mikill kappakstur milli vagnsins og bíls sem kom aðvífandi úr gagnstæðri átt. Aðstæður eru þannig í Norðurfelli að nokkuð er um þrengingar sem gera það að verkum að aðeins er rúm fyrir einn bíl í einu. Annar verður því að víkja. "Okkar" maður hafði betur! Bíllinn sem kom á móti þurfti því að bakka og vagnstjórinn hristi hausinn í mikilli vandlætingu. Mér var litið aftur í vagninn og var ekki laust við að farþegarnir væru skelfingu losnir. Vagnstjórinn virtist ekki veita því neina sérstaka eftirtekt, enda var hann að drífa sig.

Við Gerðuberg kom inn kona sem vagnstjórinn augljóslega þekkti og hún hann. Viðmót vagnstjórans við þess konu var viðkunnanlegt. Konan heilsaði og sagði: "Æ, ég var einmitt að vona að þetta væri einhver sem ég þekkti." "Ég ætla bara að fara hérna á næstu biðstöð." Vagnstjórinn samþykkti þetta, þ.e. konan greiddi ekki fargjaldið. Þetta sá ég og örugglega aðrir í vagninum einnig. Ég fór að velta því fyrir mér hvað fólki finnist um þetta. Ætli því sé sama eða finnst því eitthvað athugasvert við að starfsmaður opinberrar þjónustu ákveði upp á eigin spýtur hver greiðir fyrir þjónustuna og hver ekki.

Vagnstjórinn og konan tóku tala saman. Hún starfaði greinileg við bókband og vagnstjórinn fór að nefna það við hana að hann væri með bók sem hann þyrfti að láta binda inn. Á biðstöðinni sem konan ætlaði út, þá hætti vagnstjórinn allt í einu við að drífa sig. Stöðvaði

vagninn á biðstöðinni og fór að segja konunni frá bókinni sinni sem var einhver ferðasaga hans með Þýska ferðamenn. Mér varð hugsað til þess að þetta væri nú all undarlega framkvæmd á þjónustunni. Svo virtist sem þjónustan sem vagnstjóranum var ætlað að veita, væri algjört aukaatriði, hann væri þarna fullkomlega á eigin forsendum.

Konan kvaddi og gekk út. Nú áttaði vagnstjórinn sig á því að hann var að aka strætisvagni í áætlun og ákvað greinilega að drífa sig aftur. Upp hófst mikill kappakstur í Ártún, en þangað skildi ná á réttum tíma.

Nokkrir farþegar höfðu komið inn á meðan á þessu ferðalagi stóð. Vagnstjórinn veitti fæstum athygli og fæstir farþeganna gerðu tilraun til að eiga samskipti við hann.

Athygli vakti stuttaraleg samskipti þegar gengið er inn í vagn. Fæstir segja nokkurn skapaðan hlut. Sumir greiða fargjald sitt og rétta fram höndina án þess að segja neitt. Þetta þýðir að viðkomandi vill fá skiptimiða. Vagnstjórinn réttir viðkomandi skiptimiðann, eða leggur hann á þar til gert borð, án þess að segja neitt. Farþeginn tekur við skiptimiðanum og gengur inn í vagninn án þess að segja orð.

Þessi háttur á framkvæmdin var áberandi hvað þennan vagnstjóra varðaði. Svo virðist sem vagnstjórar smátt og smátt venji fólk við ákveðin samskipti. Ljóst var að þessi tiltekni vagnstjóri sá ekki ástæðu til að eiga of nán samskipti við ókunnugt fólk.

Þegar klukkan sló fjögur, og við komin inn í miðjan Grafarvog, ákvað vagnstjórinn að hlusta á fréttirnar. Hann hækkaði því vel í útvarpinu, sem kom sér svo sem ágætlega fyrir mig, þannig að það glumdi vel í vagninum. Nú áttu fréttirnar hug vagnstjórans allan og ekki ráðlegt að trufla það.

Leið 8 kom í Ártún 18 mín. yfir fjögur og viti menn, hann var nánast á réttum tíma. Ferðalagið hafði hins vegar verið með miklum ólíkindum en það einkenndist af miklum hraðakstri með tilheyrandi rykkjum og skrykkjum.

Beðið við Ártún

Ártún er nýjasta skiptistöðin í leiðakerfi SVR. Hún var tekin í notkun árið 1996 og hefur það hlutverk að vera skiptistöð fyrir Grafarvogs og Árbæjarhverfi.

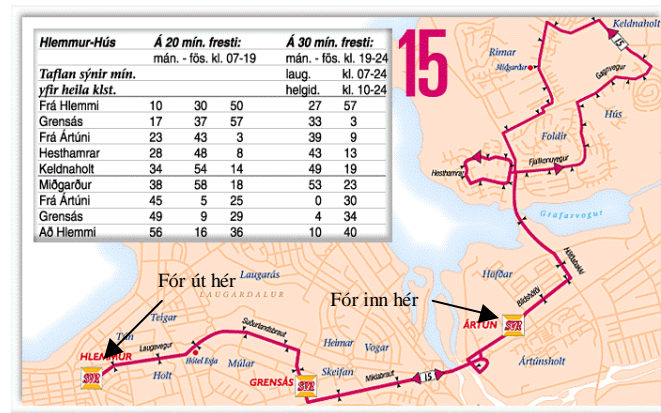


Mynd 11: Skiptistöð SVR við Ártún

Eins og sjá má á mynd 11 er húsakostur með allt öðrum hætti en í Mjódd. Skiptistöðin gegni þó samskonar hlutverki og sú skiptistöð. Hins vegar hefur frá upphafi verið lítið svo á að húsið sé til bráðabirgða, þ.e. þetta er hús sem var á staðnum, og einnig eru aðstæður fyrir vagna í það þrengsta.

Þegar ég kom inn voru 25 manns í biðsalnum. Öfugt við aðrar skiptistöðvar, þá eru allir sem þarna eru inni að bíða eftir strætó, enda lítið annað við að vera þarna. Gæslumaður á staðnum selur miða í vagnanna. Önnur þjónusta er ekki í boði.

Ég ákvað að taka næsta vagn á Hlemm og fyrir en varði þá kom leið 15, en hún kom 16:25 og var þá 3 mín. á eftir áætlun. Það er út af fyrir sig ekki slæm frammistaða en gjarnan er miðað við að vagn sem kominn er innan 5 mín. frá auglýstum tíma sé innan þeirra marka sem ásætlanlegt er.



Mynd 12: Akstursleið og tímatavla fyrir leið 15

Leið 15 þjónar Grafarvogi og ekur um Suðurlandsbraut sem leið liggur að Hlemmtorgi. Í Grafarvogi gengur leiðin rangsælis hring á móti leið 8. Ekur þó ekki nákvæmlega sama hring en í grundvallaratriðum gengur leiðin í öll hverfi Grafarvogs á móti leið 8.

Ég gekk inn í leið 15 og bauð vagnstjóranum góðan daginn. Hann virti mig ekki einu sinni viðlits. Á biðstöð við Rauðgerði þá "svínaði" vagninn fyrir bíl. Bíllinn flautaði og vagnstjórinn flautaði á móti.

(A.R.: Ég fór auðvitað að velta því fyrir mér hvort ég hefði verið svona einstaklega óheppinn með vagnstjóra í þessum tveimur síðustu ferðum, en hvernig sem það er þá verður seint hægt að líta svo á að um fyrirmyndar framkvæmd þjónustu hefði verið að ræða hjá hvorugum aðilanum.)

Nokkuð margir farþegar voru með í þessari ferð. Stór hluti þeirra voru unglingar og enn og aftur vakti það athygli mína hve margir töluðu í farsíma. Sérstaklega var þar ein stúlka sem talaði hátt og snjallt yfir alla og var greinilega að mæla sér mót við vini sína.

Hinn alræmði Hlemmur!

Við komum niðrá Hlemm rétt fyrir klukkan 5. Vagninn var nokkuð vel á áætlun og ef frá er talið afskiptaleysi hans gagnvart mér þegar ég gekk inn, var lítið upp á vagnstjóran að klaga.



Mynd 13: Skiptistöð SVR við Hlemmtorg

Hlemmur er hjartað í almenningssamgöngukerfi borgarinnar. Á Hlemmi hefur verið skiptistöð eins lengi og elstu menn muna. Upp úr 1980 fór að bera mikið á því að ungmenni héldu þar til og til varð hugtakið "Hlemmari". Þetta var ungt fólk sem gjarnan áttu í einhvers konar erfiðleikum og/eða voru sk. "pönkarar".

Vímuefnaneysla og annað misjafnt stakk sér þarna niður og segja verður sem er að enn þann dag í dag hefur Hlemmur á sér neikvæða ímynd. Samt sem áður er þarna öflug öryggisgæsla og allt inn í húsinu er hreint og fínt. Hins vegar sækir staðinn alls konar fólk sem ekki er allt að taka strætó. Hér um að ræða útigangsmenn, ellilífeyrisþega og aðra góðborgara sem ekki hafa vinnu eða eiga ekki í nein hús að venda.

Hlutverk gæslumann er að sjá til þess að farþegar verði ekki fyrir ónæði frá þeim sem sækjast í að vera þarna án þess að vera að taka strætó. Ekki hefur verið litið svo á að hægt sé að reka fólk út fyrir að taka ekki strætó enda er margvíslega þjónusta inn á Hlemmi. Þar má finna verslun/skyndibitastað, hraðbanka, passamyndir, póstkassa, fjöldinn allur af almenningssímum er þarna, almenningssalerni og síðast en ekki síst, upplýsingaþjónusta SVR. Áætlað hefur verið að um Hlemm fari allt að 10.000 manns daglega.



Mynd 14: Lífið á Hlemmi

Lífið á Hlemmi er því fjórlegt og aldrei nokkur stund þar sem ekkert er að gerast. Mynd 14 einn af "heimamönnum" gantast við deildarstjóra farþegaþjónustudeildar sem er að setja upp auglýsingar.

Komið við á stjórnstöð

Stjórnstöð SVR er á Hlemmi, í gamla gasstöðvarhúsinu. Eins og sjá má á mynd 15 er húsið all sérstakt og setur vissa mynd á Hlemm og umhverfi hans.



Mynd 15: Stjórnstöð SVR á Hlemmi

Á stjórnstöð fer fram dagleg stjórnun akstursdeildar, þ.e. framkvæmd aksturs. Þar eru staðsettir varðstjórar, deildarstjóri akstursdeildar, deildarstjóri farþegaþjónustudeildar, gæðafulltrúi og forstöðumaður þjónustusviðs. Einnig hafa þar endastöð leiðir 10, 11, 12, 14 og 15. Þar fara einnig fram vaktaskipti og er því oft á tíðum margt um manninn inni í þessu litla húsi.

Ég ákvað að heilsa upp á þá sem þarna eru, áður en ég lyki ferðalaginu með því að taka leið 10 upp í Árbæ þar sem ég bý.

Inni á Hlemmi voru fimm starfsmenn þegar ég kom. Báðir varðstjórnarnir, tveir vagnstjórar og sendiherrann. Mikil umræða spannst um tilraun sem gerð hefur verið varðandi matarmál fyrir vagnstjóra. Þannig er að fyrirtækið gefur vagnstjórum kost á að kaupa 1944-rétti á föstu verði sem er nokkuð lægra en gerist og gengur í verslunum. Skiptar skoðanir voru meðal manna hvað væri best, í hverju væru bestu kaupin o.s.frv. Eini gallinn er víst sá að sumir eiga það til að kaupa helst til marga skammta í einu og gerðu menn grín að því að sumir væru að kaupa Jólahangikjötið svona smátt og smátt, enda verðið sérlega hagstætt.

Fór með leið 10 20 mín. yfir fimm og lauk þá þessari veru minni í leiðakerfinu í hlutverki farþegans.

Hugleiðing

Það sem stendur upp úr eftir ferðalagið er einkum tvennt. Í fyrsta lagi vekur það athygli hvað samskipti farþega og vagnstjóra eru stutt. Farþeginn stendur aðeins fyrir framan vagnstjórnann í örfáar sekúndur og réttir gjarnan fram höndina til merkis um það að hann þurfi að fá skiptimiða. Þetta á við í þeim tilvikum þar sem fólk þarf ekki að spyrja um eitthvað eða fá nánari upplýsingar um ferðir vagna.

Hitt atriði sem vakti athygli mína er hvað framkoma vagnstjórans virtist hafa sterk áhrif á þá sem í vagninum voru. Þannig voru t.d. fyrstu tveir vagnstjórnarnir áberandi kurteisir á meðan seinni tveir voru það síður. Kurteisileg og jákvæð framkoma hafði greinilega jákvæð áhrif á fólkið og svo virtist sem að í þeim tilvikum hafi farþegar frekar leitað aðstoðar frá vagnstjóra

eftir að inn var komið. Það var t.d. algengt að fólk væri að spyrja vagnstjórann um eitthvað í fyrri ferðunum tveimur en það kom nánast aldrei fyrir í þeim seinni.

Hér kann það að vera að um tilviljun hafi verið að ræða en einhvern veginn hef ég það á tilfinningunni að afskiptalaus og jafnvel neikvæð fyrstu kynni, gjarnan er talað um "Moment of truth", hafi þau áhrif að fólk sjái ekki neina sérstaka ástæðu til að vera að angra viðkomandi.

Þátttaka 3

Aðdragandi

Rannsóknin, "Hvað prýðir góðan vagnstjóra" er þannig uppbyggð að um er að ræða fjögur viðtöl og þrjár þátttökuathuganir. Öll viðtölin hafa verið tekin og skráð og er tveimur þátttökuathugun er lokið. Fyrsta þátttökuathugunin var ferð með einum af þeim vagnstjórum sem tekið var viðtal við. Önnur þátttökuathugunin, sem samnemandi minn las yfir, féllst í því að dvalið var í leiðakerfinu í nokkra klukkutíma og ferðast með nokkrum leiðum. Sú þriðja, og jafnframt sú síðasta, sem hér er gerð grein fyrir, féllst í því að farin er ferð með einum af þeim vagnstjórum sem þátt tóku í viðtölum.

Ég hafði rætt það við Skúla, sem er vagnstjórinn sem ég ætla að ferðast með, að ég hefði áhuga á að fara með honum eina ferð. Hann bauð mig velkominn, hvenær sem væri.

(A.R.: Ég hef nokkuð velt því fyrir mér hvort þessi aðkoma, þ.e. að segjast ætla að koma og fara eina ferð með viðkomandi, hafi áhrif á framkvæmdina. Er t.d. líklegt að viðkomandi leggi sig sérstaklega vel fram í þeirri ferð sem ég var í. Eins og fram kom í fyrstu þátttökuathugun og kemur fram í þessari, þá stóðu bæði sig frammúrskarandi vel. Í þátttökuathugun tvö kom hins vegar ýmislegt misjafnt fram og er þar að finna miður fagrar lýsingar á framkvæmd þjónustunnar. Hins vegar þarf einnig að hafa í huga að starfsfólkið sem valið var í viðtölin, voru sérválin, þ.e. um var að ræða starfsfólk sem talið var að væri að veita góða þjónustu.)

Ég hitti Skúla á þriðjudeginum og spurði hann á hvaða vakt hann væri í dag og á morgun. Í ljós kom að hann var á miðvakt á miðvikudeginu og ég sagði þá við hann að það væri ágætt, því ég þyrfti að fara með honum eina ferð eins og ég hefði rætt við hann áður. Ég sagði honum hins vegar ekki nákvæmlega klukkan hvað ég myndi koma, en hafði ákveðið að fara seinni part dags. Aftur bauð Skúli mig velkominn, á sinn skemmtilega harðneskjulega hátt.

Um klukkan þrjú fór ég niðrá stjórnstöð á Hlemmi, átti reyndar ákveðið erindi þangað, og kannaði þá hvar Skúli værir staddur. Í ljós kom að hann ætti að fara ferð frá Mjódd kl. 16:08 og þar sem að það hentaði ágætlega þá einsetti ég mér að komast þá ferð.

(A.R.: Eins og áður hefur komið fram á eru sumar leiðir hjá SVR á hlaupandi tíma sem kallað er. Í þeim tilvikum þá gengur leiðin ekki upp á klukkutímanum sökum þess að aksturstími er 60 mín. eða lengri. Þetta gerir það að verkum að vagn á þessum leiðum fer ekki alltaf á sömu mín. yfir heilatímann alla vaktina. Þannig fer t.d. leið 4, sem Skúli ekur, ferð kl. 16:08 en fer svo næstu ferð 17:28 í stað 17:08. Í stjórnun er þetta oft flókið, hvað þá fyrir leikmenn og utanaðkomandi. Það þarf því að fara í ákveðna töflu, eða kalla viðkomandi upp, til að finna hvar hann er nákvæmlega á hverjum tíma."

Á meðan á ferðinni stóð þá einsetti ég mér að fylgjast grannt með samskiptum vagnstjóra við farþegana, þ.e. hvers eðlis eru þau, virðist vagnstjórinn vera kurteis og ekki síður hvort farþeginn væri kurteis.

Undirbúningur

Eins og áður hefur komið fram hafði ég einsett mér að fara eina ferð með Skúla og varð umræddur miðvikudagur fyrir valinu. Eftir að hafa fundið út hvar ég gæti hitt á hann, fór ég á skrifstofu mína og náði þar í myndavél og möppu. Í fyrri þátttökuathugunum hafði ég stuðst við segulband til að taka niður nótur, en í ljós kom að segulbandið var heima hjá mér og ekki myndi vinnast tími til að sækja það. Varð því að styðjast við gamla lagið, þ.e. að skrifa niður nótur, en það getur oft verið erfitt þegar maður er í strætó.

Ég skrifaði því niður minnispunkta en lagði annað á minnið. Það er í raun ótrúlegt hvað hægt er að þjálfa það upp, þ.e. að muna eftir atburðum, sérstaklega ef nóturnar eru teknar með það í huga.

Var kominn upp í Mjódd rétt rúmlega fjögur og hafði því smá tíma áður en ferðin hæfist.

Beðið í Mjódd

Ég var kominn upp í Mjódd rétt rúmlega fjögur, "vopnaður" myndavél og möppu til að taka nótur. Fór að stæðinu þar sem að leið 4 beið. Tók strax eftir því hve vagninn var óhreinn, en á þessum árstíma verða vagnar gjarnan mjög óhreinir, jafnvel strax eftir fyrstu ferð.



Mynd 1: Leið 4 í Mjódd

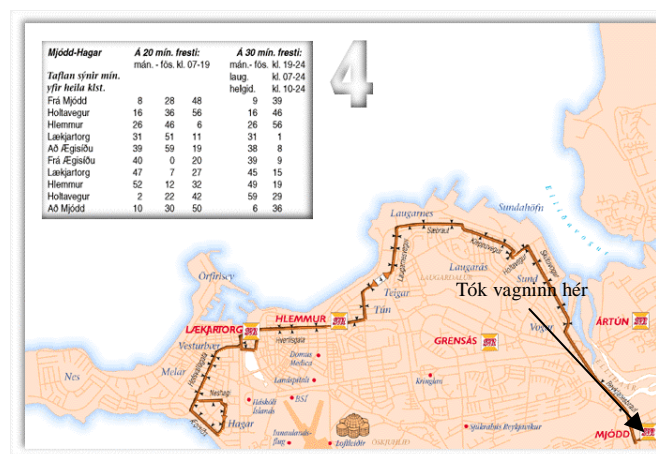
Eins og sjá má á mynd 1, þá var vagninn afar óhreinn. Ég velti mikið fyrir mér hvort þessi óhreinindi hefðu einhver áhrif á farþega, þ.e. skynjun þeirra á gæðum þjónustunnar. Einnig tilgangi þess að þrifa vagnanna daglega.

(A.R.: Vagnar hjá SVR eru þrifnir daglega að utan. Eins og áður hefur komið fram þá eru þeir gjarnan orðnir afar óhreinir strax eftir 1. ferð. Þegar svo birtir þá er eins og þeir hafi alls ekkert verið þrifnir. Fólk kann því að draga þá ályktun að vagnarnir séu alltaf svona óhreinir.)

Ég leit á klukkuna mína og sá að hún var aðeins 4 mín. yfir fjögur. Ákvað því að hlaupa inna og fá mér eitthvað að drekka og "maula" svona á meðan á ferðinni stæði. Á leið minni inn í húsið þá mæti ég Skúla á leið sinni að vagninum. Ég segi við Skúla, "Hva, helv. ertu tímanlega" og snéri við. Skúli brosti og sagði, "Já, það þýðir ekkert að koma á síðustu stundu og rjúka af stað með einhverjum látum. Það verður að gefa fólkinu séns á því að koma sér fyrir og svona". Ég játti því og gekk með Skúla að vagninum.

(A.R.: Eins og fram kemur í viðtali við Skúla þá lagði hann mikla áherslu á stundvísi. Hann lagði einnig áherslu á það að það ætti að bjóða góðan daginn og liðsinna fólki. Þetta var því ánægjulegt, þ.e. Skúli virtist vera samkvæmur sjálfum sér hvað varðar viðhorf annars vegar og svo hegðun hins vegar."

Í leið 4



Mynd 2: Aksturisleið og tímasetning á leið 4.

Ég fékk mér sæti fyrir framan miðjan vagn. Í vagninn kom einnig kona um fertugt, eldri kona sem átti smá spjall við Skúla, strákur og svo tvær ungar konur. Skúli bauð öllum skilmerkilega góðan daginn. Lagði af stað á hárréttum tíma.

Eins og áður kom fram var vagninn þá var vagninn mjög óhreinn að innan og sjálfsagt lítið við því að gera. Var hins vegar snyrtilegur að innan. Það var rólegt og hljótt í vagninum á Reykjanesbraut. Ég fór að veita eftirtekt þeim merkingum sem eru í vagninum. Það er frekar merkilegt hvað það eru mörg neikvæð skilaboð sem beint er til viðskiptavina og ekki eitt einasta sem býður farþegann velkominn í vagninn. Þannig taldi ég t.d. 10 skilaboð í þessum eina vagni sem ganga út á að banna farþegnum eitthvað.



Mynd 3: Bannað í strætó!

Þannig er t.d. merking sem blasir við manni þegar gengið er inn, og er tilgreint hvað sé bannað að fara með inn í vagninn. Þannig er t.d. bannað að fara með popp, ís, gos og franskar í strætó. Einnig er er bannað að reykja og ekki má vera á hjólaskautum. Ef þetta er tekið bókstaflega þá má fara með hamborgar og pizzu í strætó.

Þegar svo litið er upp og fargjaldið greitt þá blasir við manni frekari boð og bönn. Ber þar fyrst að nefna hið alræmda skilti sem segir að bannað sé að ræða við vagnstjórann í akstri.



Mynd 4: VIÐRÆÐUR við vagnstjóra í akstri BANNADAR

Margir hafa látið þetta skilti fara í taugarnar á sér. Einnig er mælt til þess að fólk ýti tímanlega á stans rofann og hvatt til þess að við göngum vel um vagninn okkar. Hér kveður

heldur við annan tón, enda eru þau skilaboð líklega einni ef ekki tveimur kynslóðum yngri. Þar er hins vegar nokkuð mikið af neikvæðum skilaboðum sem mæta viðskiptavininum og spurning hvort ekki eigi að setja merki sem segir t.d. VELOKOMIN Í VAGNINN OG GÓÐA FERÐ.

(A.R.: Eins og gefur að skilja þá er ég nú ekki að velta þessu fyrir mér í fyrst skipti. Mikið hefur verið rætt um að gera á þessu breytingar og á því skiptar skoðanir. Þannig vilja t.d. sumir vagnstjórar frekar bæta við listann en hitt.)

Um klukkan 16:15 komum við á Holtaveg og þar tímajafnaði Skúli. Fór svo áfram á þeim tíma sem gert er ráð fyrir. Ég veitti því eftirtekt að aksturslagið var þægilegt. Hann hélt hins vega vel áfram. Það er nefnilega kúnst að komast vel áfram án þjónskapar.

Skúli fylgdist vel með öllu í speglinum. Á Laugarnesvegi þá mættust tveir vagnar í þrengingu. Skúli vék fyrir vagninum sem kom á móti og þeir heilsuðust. Svo skemmtilega vildi til að sú sem ók honum var engin önnur en Ásta, en ég hafði einmitt tekið viðtal við hana í tengslum við rannsóknina.

(A.R.: Það kann að vekja furðu að talað sé um að vagnstjórar sem mætist á vögnum, heilsist. Það er hins vegar gert og fyrir þessu ákveðin hefði. Sumir rétt lyfta upp hendi, aðrir kinka kolla á meðan aðrir lyfta hendinni alveg upp og gefa til kynna að viðkomandi sé velkominn. Það er t.d. ekki vel liðið ef vagnstjóri tekur ekki undir svona kveðju.)

Á Laugarnesvegi kom inn kona sem bað um kort, sem Skúli seldi henni. Einnig kom eldri kona inn og þá lét Skúli vagninn hneigja sig.

(A.R.: Vagnstjórar selja farmiðakort fullorðinna. Nokkur brögð eru af því að þeir eigi þau ekki til. Þegar það kemur upp á, þá fær viðkomandi farið frítt. Vagnar geta hneigt sig. Við það verður uppstigið í þá lægra. Þetta er sérstaklega hugsað fyrir eldra fólk og fólk með barnavagna. Vagnstjórinn þarf hins vegar að gera

Þetta sérstaklega. Sumir vagnstjórar gera þetta ekki þar sem þetta tekur tíma og er því teffandi.)

Við nálgumst nú Hlemm og komum þangað kl. 16:27. Vagninn því nánast á réttum tíma. Mikið af fólki var á Hlemmi, bæði fyrir utan og einnig inni í húsinu. Í leið 4 kom mikið af fólki og varð nánast sætafyllir.

Ekið sem leið lá um Hverfisgötu í átt að Lækjartorgi. Þangað komið kl. 16:33 og var þá vagninn orðinn 2 mín. á eftir áætlun. Mikið af fólki kom inn á Lækjartorgi. Maður settist við hlið mér og fylgdist grannt með öllu sem ég var að gera.

(A.R.: Ég hafði tekið þá ákvörðun að skrá niður fjölda farþega í ferðinni og hvernig þeir greiddu fargjald sitt. Maðurinn veittu þessu mikla athygli og átti ég bara von á því að hann spyrði mig um hvað ég væri að gera. Það gerðist hins vegar ekki.)

Á Hofsvallagötu hleypti Skúli konu út að framan. Þetta var eldri kona og var hún nokkuð lengi að komast út. Ég heyrði að einhver kallaði "Opna að aftan" en Skúli tók ekki eftir því. Þegar konan var komin út og en kallað "Opna að aftan" bjó Skúli sig undir að aka af stað. Ég hnippiti í Skúla og sagði honum að það væri einhver sem endilega vildi komast út. Skúli kipptist við, stoppaði bílinn og hleypti viðkomandi út. Þakkaði mér svo fyrir að láta sig vita.

(A.R.: Hér er ágætt dæmi um íhlutun rannsakanda. Í mínum huga hefði aldrei komið annað til greina en að láta vita. Þar sem ég lét vita, þá missti ég auðvitað af ákveðni atburðarás sem hefði fylgt. Hefði viðkomandi t.d. látið þetta gott heita og farið út á næstu biðstöð, eða hefði hann komið fram í og krafist þess að fá að fara út. Hvernig hefði Skúli þá brugðist við?)

Á Neshaga kom inn kona með barnavagn og tvö börn. Annað barnið kom inn að framan og greiddi fargjaldið. Konan fór hins vegar að miðhurð vagnsins og bjó sig undir að koma vagninum inn. Skúli setti vagninn í handbremsu og fór aftur í til að hjálpa konunni. Svona eiga góðir vagnstjórar að vera!

Vagninn kom á Ægisíðu kl. 16:43 og var þá enn 3 mín. á eftir áætlun. Erfitt var fyrir Skúla að leggja vagninum í stæðið vegna bíls sem þar var lagt ólöglega. Þetta er nokkuð algengt, þ.e. að bílum sé lagt í biðstöðvar strætisvagna, og hefur þau áhrif að vagninn kemst ekki að gangstéttarbrún. Þá þarf fólk að ganga frá gangstétt til að komast inn í vagninn. Við þetta verður uppstigið hærra, fyrir utan slabbið sem er á götunni.

Um klukkan 16:51 komum við aftur að Lækjartorgi. Núna var Skúli orðin 4 mín, á eftir áætlun. Mikið var um framkvæmdir á Hverfisgötu og tafðist Skúli enn frekar. Um klukkan 16:56 komum við upp á Hlemm. Þar komu inn nokkrir farþegar, m.a. kona með hrærivél í fanginu.

Ferðin hélt svo áfram tíðindalaust upp í Mjódd. Þegar þangað var komið var klukkan orðin 17:15 og Skúli því einum 5 mín. á eftir áætlun. Í vagninn komu alls 82 farþegar. 27 notuðu Græna kortið, 42 notuðu farmiða, 7 staðgreiddu og 6 greiddu fargjald með öðrum hætti.

Ég gekk með Skúla að skiptistöðinni og þakkaði honum fyrir ferðina. Hann sagði að venjulega væri hann nú ekki svona mikið á eftir áætlun enda hefði ferðin verið óvenju erfið, mikið um tafir og auðvitað margir farþegar.

Hugleiðing

Það sem stendur upp úr eftir þessa ferð er það að Skúli var á allan hátt samkvæmur sjálfum sér í framkvæmdinni og því sem fram kom í viðtali við hann. Miklu virðist skipta að bjóða fólki góðan daginn og sýna því tillitsemi þegar það fær sér sæti o.þ.h. Skúli sagði einmitt að hann hefði svo sem getað verið á betri tíma, með því að djöflast eitthvað áfram og láta sig þar með litlu varða hvernig farþegarnir hefðu það.

Ferðin með Skúla var í alla staði þægileg, þ.e. hann var mjög kurteis við alla sem komu inn í vagninn en þó svona á sinn sérstaka hátt. Skúli minnir mig á mann í herþjónustu. Allt er gert vel og eftir bókinni.