



Minnisblað

Efni: Staða Akstursþjónustu Strætó

Frá: Erlendur Pálsson, sviðsstjóri

Til: Stjórnar Strætó

Dagsetning: 8. maí 2018

Almennt um Akstursþjónustuna

Ferðafjöldi 2017 var 410.900, um 35.000 að meðaltali á mánuði og um 2000 ferðir á hverjum virkum degi. Fastar ferðir sem eru pantaðar með lengri fyrirvara en sólahring eru á virkum degi að meðaltali um 1.500. Ferðir sem eru bókaðar innan sólahrings eru um 650.

Meðal fjöldi innhringinga á virkum degi er um 750 símtöl og hefur svörun undanfarið verið um 87%.

80 bílar sinna akstri og þess utan eru um 150 - 200 ferðir á dag í leigubílum.

Eknir um 2,5 miljónir kílómetra á ári

Ferðafjöldi

Fjöldi ferða	Fatlaðir aldraðir	Grunnskólabörn	
2016	331,733	85,190	416,923
2017	338,921	*71,979	410,900

Fjöldi ferða	Fatlaðir aldraðir	Grunnskólabörn	Samtals
Fyrstu 3 mánuði			
2016	90,764	27,301	118,065
2017	96,177	*22,373	118,550
2018	94,797	*20,451	115,248

*Helsta breytingin á ferðafjölda á milli ára er að frístundaakstur úr Klettaskóla í frístundastarf féll út úr ferðatalningu þar sem að hluti barna fer með hópterðabil á vegum Reykjavíkurborgar en Akstursþjónustan sér áfram um akstur barna í hjólastólum og/eða með aðrar sérþarfir í frístund. Þessar ferðir eru ekki í talningu þar sem að starfsmenn skólans sér um að raða í bíla, þetta eru um 3000 ferðir á ári sem bætast við 2017 og 2018 á ári.

Fjöldi farþega

Meðal fjöldi farþega	Fatlaðir aldraðir	Grunnskólabörn	Samtals
2016	1,220	236	1,456
2017	1,212	224	1,436

Meðal fjöldi farþega fyrstu 3 mánuði	Fatlaðir aldraðir	Grunnskólabörn	
2016	1,342	249	
2017	1,246	242	1,488
2018	1,316	235	1,551

Strætó bs.

Þönglabakka 4

Pósthólf 9140

129 Reykjavík

Sími 540 2700

stratoto.is

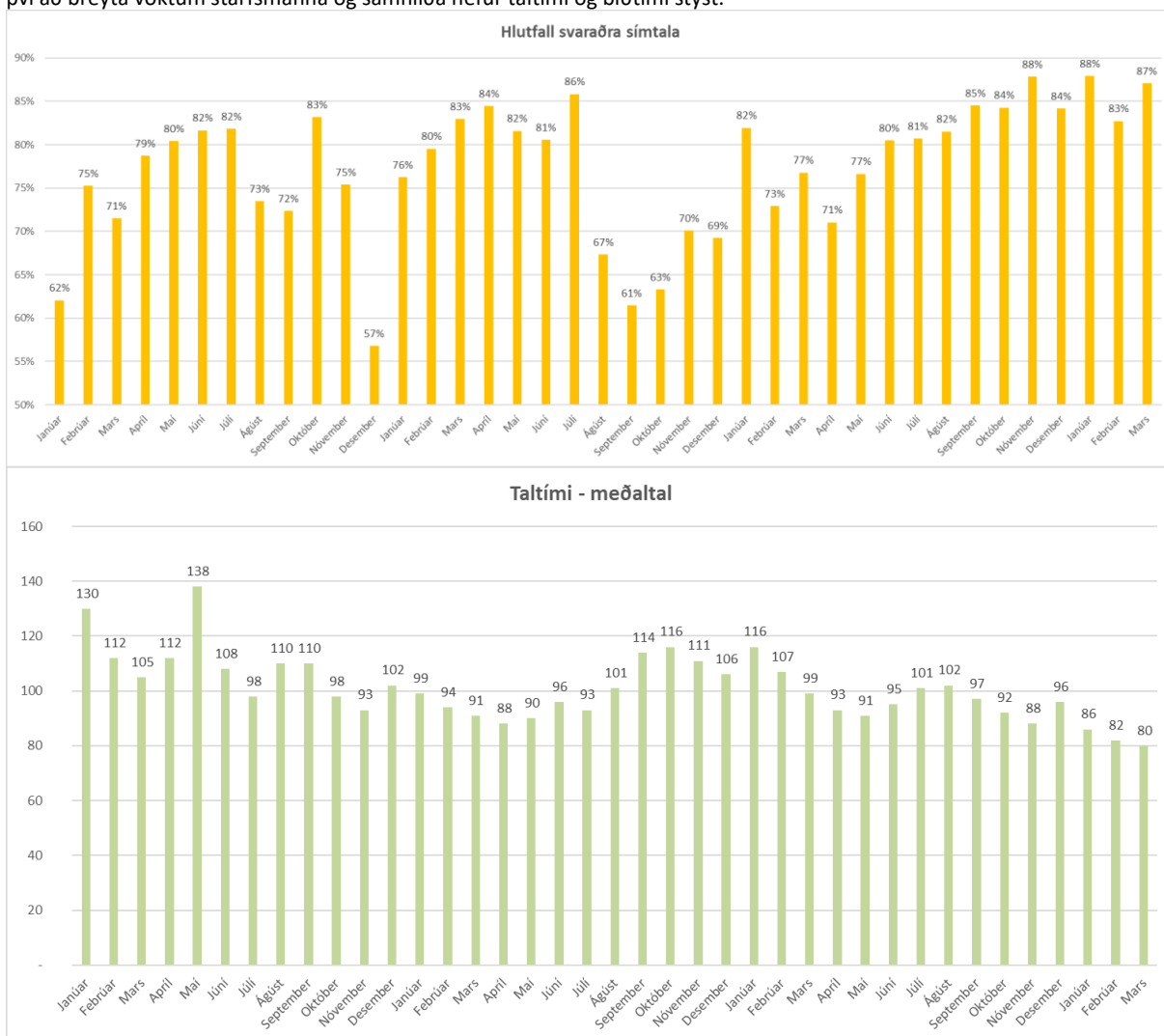
Meðal kostnaður per farþega á mánuði

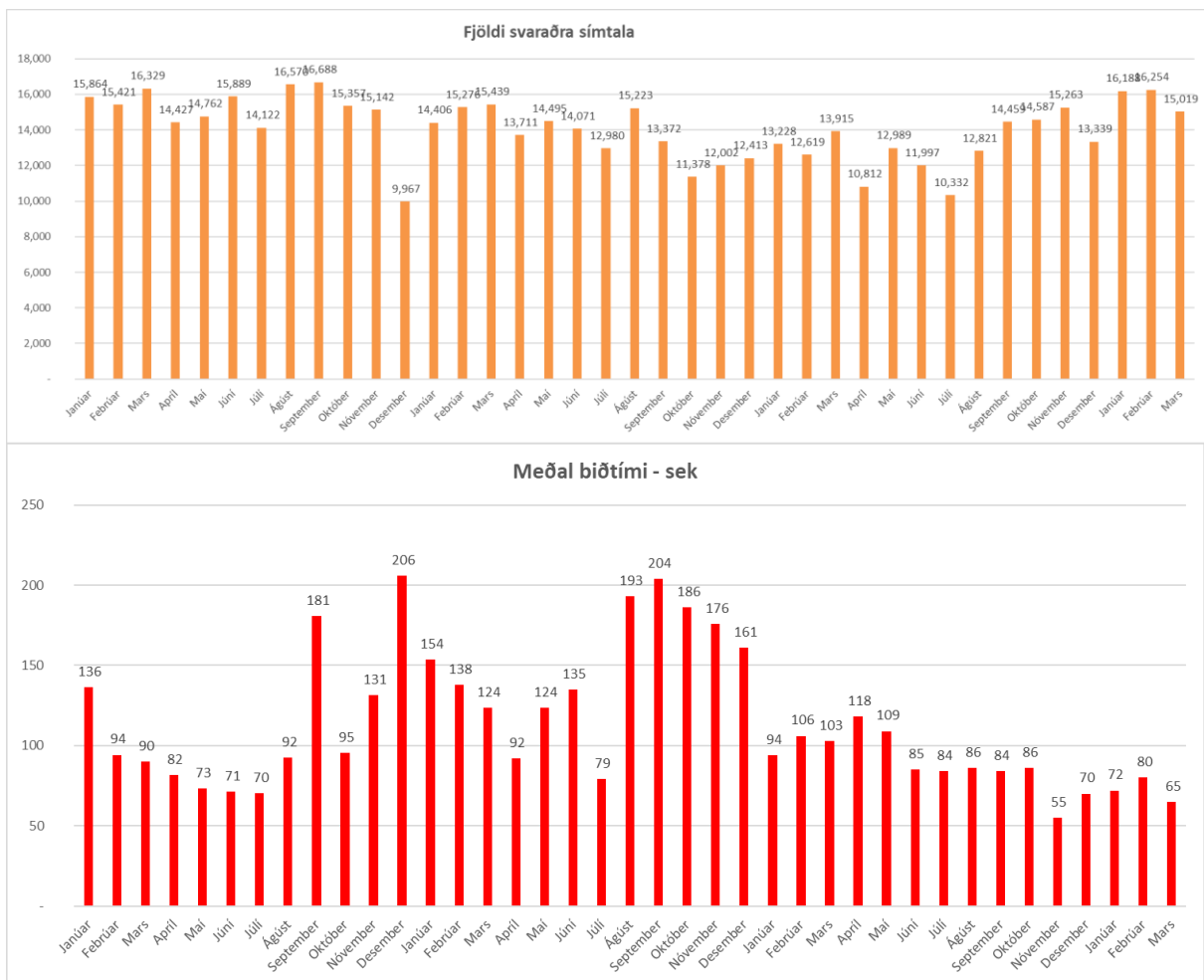
Meðal kostnaður á farþega per mánuð	Fatlaðir aldraðir	Grunnskólabörn
2016	86,015	126,051
2017	80,238	94,600

Meðal kostnaður á farþega per mánuð fyrstu 3 mánuði	Fatlaðir aldraðir	Grunnskólabörn
2016	82,310	134,697
2017	89,858	94,351
2018	84,773	84,454

Símsvörun

Almennur þjónustutími í símaveri er frá kl 07:00 – 19:00 á virkum dögum og um helgar frá 09:00 – 14:00. Utan þess tíma er eingöngu hægt að panta stakar ferðir, afpanta ferðir og fá svör við brynum erindum. Tekist hefur að ná betri símsvörun með því að breyta vöktum starfsmanna og samhliða hefur taltími og biðtími styst.





Ábendingar

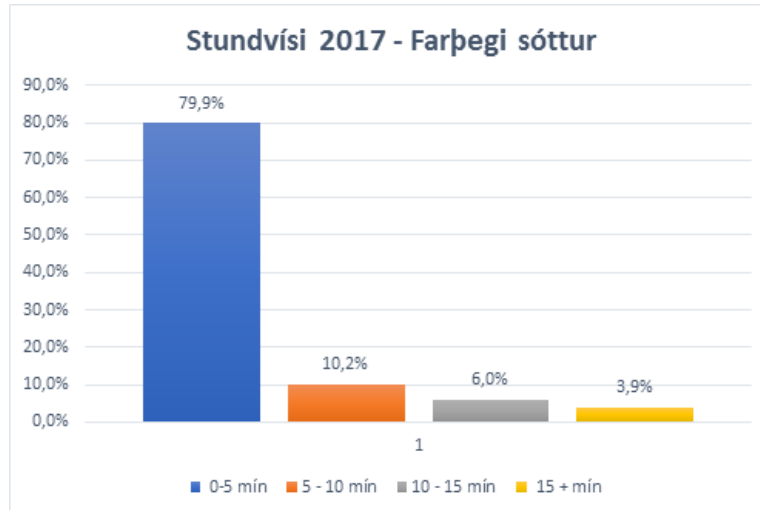
Flestar ábendingar berast í gegnum síma, tölvupósti eða ábendingakerfis sem er á heimasíðunni farið er yfir allar ábendingar og þær tengdar í skráningu viðkomandi viðskiptavinar.

Hér fyrir neðan er skráðar ábendingar fyrstu 4 mánuði 2018

Janúar 2018		Febrúar 2018		Mars 2018		Apríl 2018	
Aksturslag	1	Aksturslag	1	Aksturslag	2	Aksturslag	7
Framkoma bílstjóra	5	Framkoma bílstjóra	6	Framkoma bílstjóra	7	Framkoma bílstjóra	4
Of seint	8	Of seint	2	Of seint	5	Of seint	3
Of snemma	1	Of snemma	2	Of snemma	1	Of snemma	
Bókanir	4	Bókanir	4	Bókanir		Bókanir	6
Kom ekki	1	Kom ekki	2	Kom ekki	1	Kom ekki	1
Annað		Annað		Annað	2	Annað	1
Alvarleg tilfelli	3	Alvarleg tilfelli	3	Alvarleg tilfelli		Alvarleg tilfelli	3
	23		20		18		25

Stundvísi

Megin markmið góðrar þjónustu er að halda stundvísi í lágmarki og í tilfalli Akstursþjónustunnar er 90% ferða innan þeirra marka sem er sett með að farþegi verði sóttur innan 5 mínútum fyrir og 10 mínútum eftir pöntuðum brottfarartíma 80% ferða er innan 0 – 5 mínútna fráviks.



Þjónustukönnun

Gerðar hafa verið tvær þjónustukannanir í upphafi 2017 og 2018 og eru niðurstöður hér fyrir neðan. Sendir voru út um 600 tölvupóstar 2017 og 2018 fóru út 800 tölvupóstar og 1850 bréf til notenda sem höfðu nýtt sér þjónustuna 3 mánuðum áður en könnunin var gerð.

Svörun 2017 voru 201 og 2018 var 259 einstaklingar

Hver svarar könnuninni

	Notandi	Aðstandandi	Stuðningsaðili	Standard Deviation	Responses
All Data	59 (29%)	111 (52%)	31 (15%)	33.15	201



	Notandi	Aðstandandi	Stuðningsaðili	Standard Deviation	Responses
All Data	93 (36%)	131 (51%)	35 (14%)	39.47	259



2017

2018

Notandi þjónustunnar er

	Almennur notandi	Grunnskólubarn	Eldri borgari	Standard Deviation	Responses
All Data	116 (59%)	58 (30%)	21 (11%)	39.1	195



	Almennur notandi	Grunnskólubarn	Eldri borgari	Standard Deviation	Responses
All Data	164 (66%)	60 (24%)	23 (9%)	59.69	247

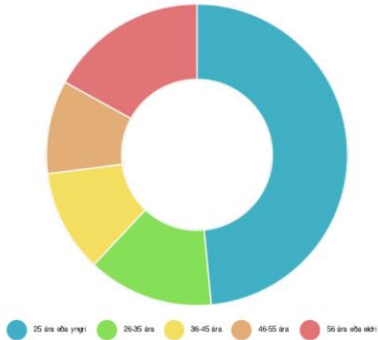


2017

2018

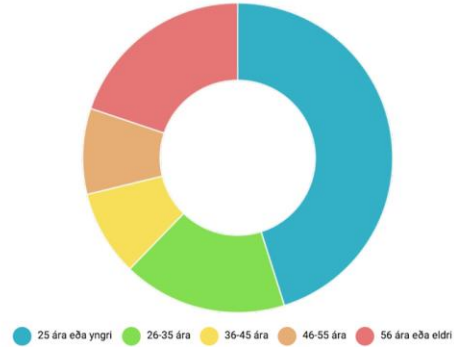
Aldur þess sem notar þjónustuna

	25 ára eða yngri	26-35 ára	36-45 ára	46-55 ára	56 ára eða eldri	Standard Deviation	Responses
All Data	97 (49%)	27 (14%)	22 (11%)	20 (10%)	34 (17%)	28.91	200



2017

	25 ára eða yngri	26-35 ára	36-45 ára	46-55 ára	56 ára eða eldri	Standard Deviation	Responses
All Data	116 (45%)	44 (17%)	23 (9%)	23 (9%)	51 (20%)	34.18	257



2018

Kyn þess sem notar þjónustuna

	Karl	Kona	Standard Deviation	Responses
All Data	122 (51%)	98 (49%)	2	200



	Karl	Kona	Standard Deviation	Responses
All Data	127 (50%)	129 (50%)	1	256

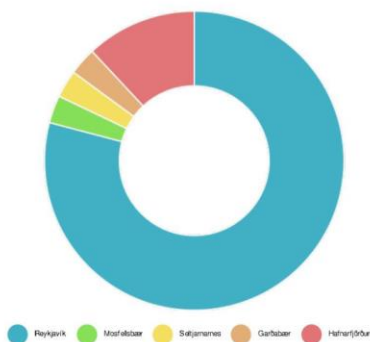


2017

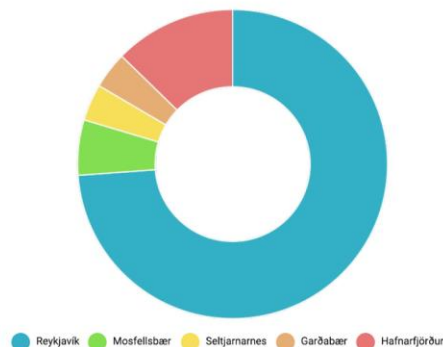
2018

Búseta þess sem notar þjónustuna

	Reykjavík	Mosfellsbær	Seltjarnarnes	Garðabær	Hafnarfjörður	Standard Deviation	Responses
All Data	159 (79%)	6 (3%)	6 (3%)	6 (3%)	26 (12%)	39.91	201



	Reykjavík	Mosfellsbær	Seltjarnarnes	Garðabær	Hafnarfjörður	Standard Deviation	Responses
All Data	192 (74%)	15 (6%)	10 (4%)	10 (4%)	33 (13%)	70.51	260



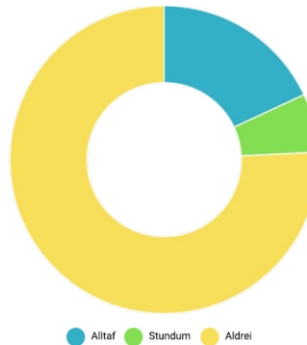
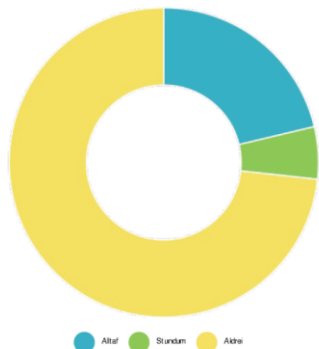
2017

2018

Notast notandi við hjólastól í ferðum sínum?

	Allt	Stundum	Aldrei	Standard Deviation	Responses
All Data	43 (21%)	11 (5%)	148 (72%)	58.52	202

	Allt	Stundum	Aldrei	Standard Deviation	Responses
All Data	47 (18%)	16 (6%)	197 (76%)	79.04	260



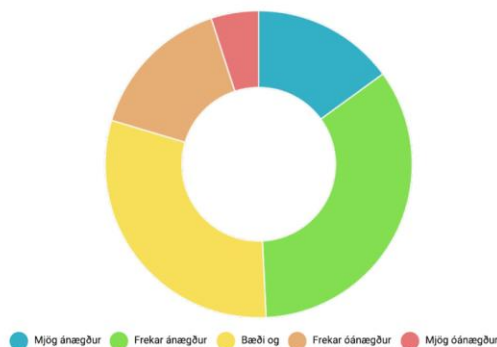
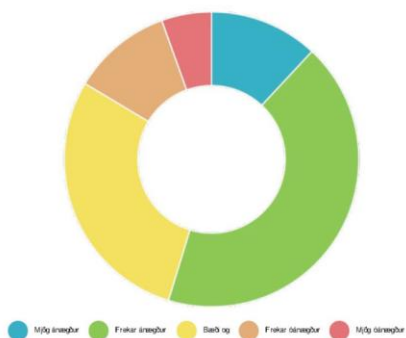
2017

2018

Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með Akstursþjónustu Strætó.

	Mjög ánægður	Frekar ánægður	Bæði og	Frekar óánægður	Mjög óánægður	Standard Deviation	Responses
All Data	24 (12%)	86 (42%)	58 (29%)	22 (11%)	11 (5%)	27.79	201

	Mjög ánægður	Frekar ánægður	Bæði og	Frekar óánægður	Mjög óánægður	Standard Deviation	Responses
All Data	39 (15%)	89 (34%)	79 (30%)	40 (15%)	13 (5%)	28.04	260

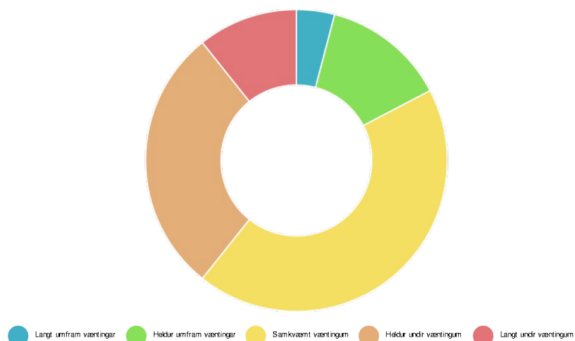


2017

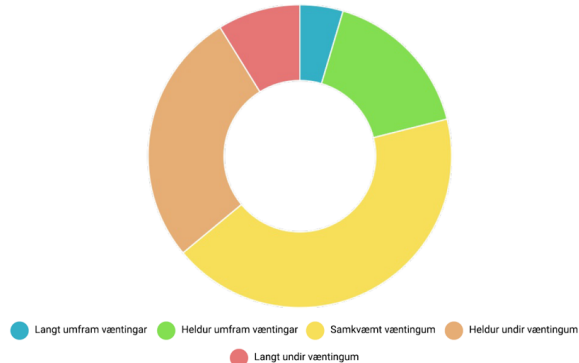
2018

Ef þú hugsar um samskipti þín við Akstursþjónustuna hefur þjónustan almennt séð verið samkvæmt væntingum, umfram væntingar eða undir væntingum?

	Langt umfram væntingar	Heldur umfram væntingar	Samkvæmt væntingum	Heldur undir væntingum	Langt undir væntingum	Standard Deviation	Responses
All Data	8 (4%)	26 (13%)	85 (43%)	56 (29%)	21 (11%)	27.78	196



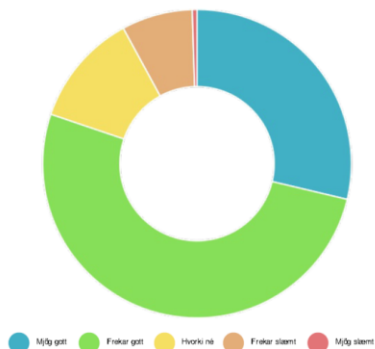
	Langt umfram væntingar	Heldur umfram væntingar	Samkvæmt væntingum	Heldur undir væntingum	Langt undir væntingum	Standard Deviation	Responses
All Data	12 (5%)	43 (16%)	112 (43%)	71 (27%)	23 (9%)	36.01	261



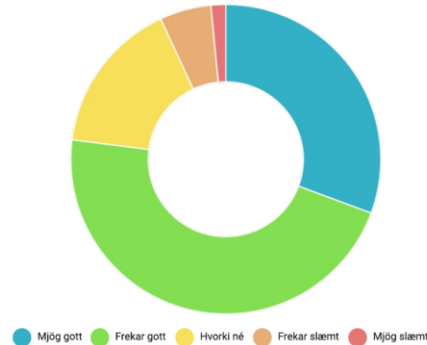
2017 2018

Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks Akstursþjónustunnar?

	Mjög gott	Frekar gott	Hvorki né	Frekar slæmt	Mjög slæmt	Standard Deviation	Responses
Data	58 (29%)	194 (81%)	24 (12%)	15 (7%)	1 (0%)	36.94	202



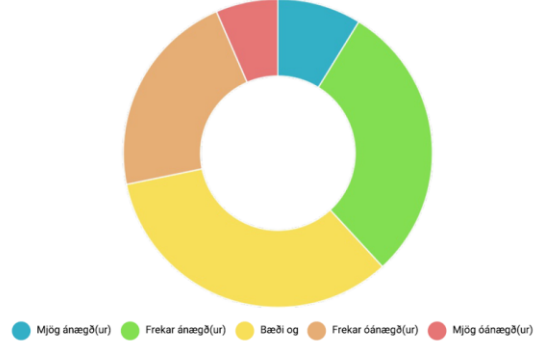
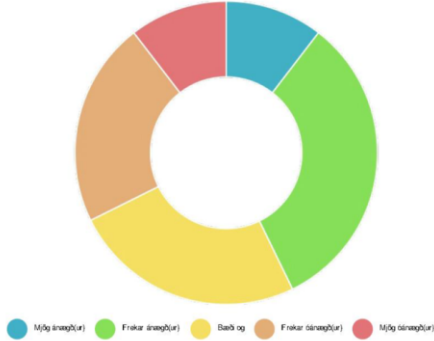
	Mjög gott	Frekar gott	Hvorki né	Frekar slæmt	Mjög slæmt	Standard Deviation	Responses
All Data	80 (31%)	121 (46%)	42 (16%)	14 (5%)	4 (2%)	43.34	261



2017 2018

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá Akstursþjónustunni?

	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Bæði og	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses		Mjög ánægð(ur)	Frekar ánægð(ur)	Bæði og	Frekar óánægð(ur)	Mjög óánægð(ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	21 (10%)	65 (32%)	50 (25%)	44 (22%)	21 (10%)	17.1	201	All Data	23 (9%)	77 (29%)	88 (34%)	57 (22%)	17 (6%)	28.32	262

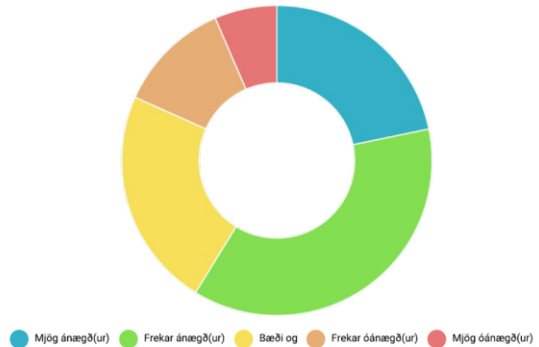
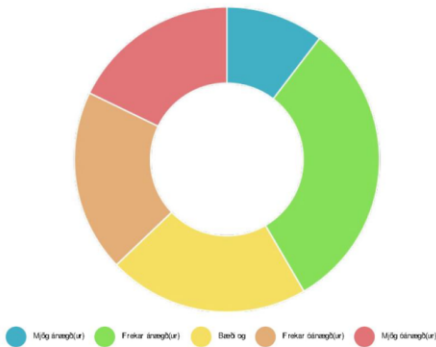


2017

2018

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með símsvörun hjá Akstursþjónustunni?

	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Bæði og	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses		Mjög ánægð(ur)	Frekar ánægð(ur)	Bæði og	Frekar óánægð(ur)	Mjög óánægð(ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	21 (10%)	63 (31%)	43 (21%)	32 (16%)	36 (18%)	13.53	202	All Data	57 (22%)	97 (37%)	60 (23%)	31 (12%)	17 (6%)	27.49	262

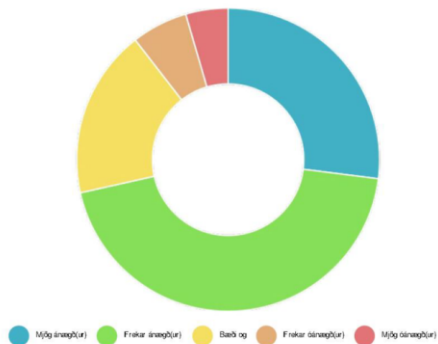


2017

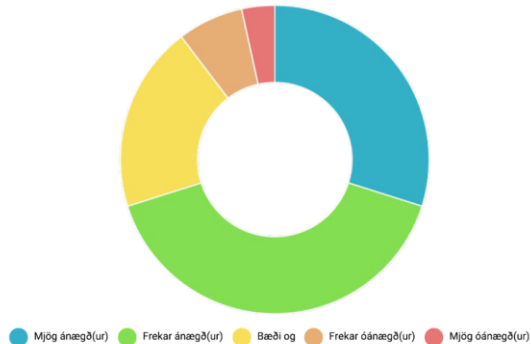
2018

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með viðmót starfsfólks í símsvörun í þjónustuveri hjá Akstursþjónustunni?

	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Bæði og	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	54 (27%)	89 (45%)	36 (18%)	12 (6%)	9 (5%)	29.52	200



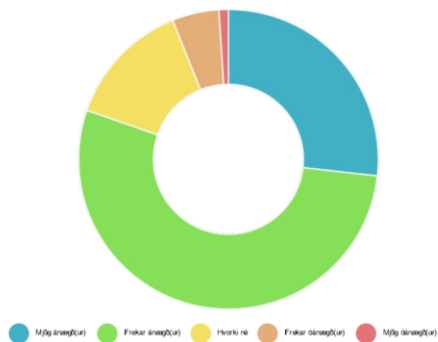
	Mjög ánægð(ur)	Frekar ánægð(ur)	Bæði og	Frekar óánægð(ur)	Mjög óánægð(ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	78 (30%)	105 (40%)	51 (20%)	18 (7%)	9 (3%)	36.03	261



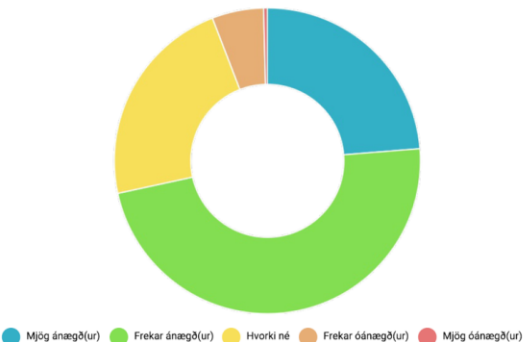
2017 2018

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með viðmót bílstjóra hjá Akstursþjónustunni?

	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Hvorki né	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	33 (27%)	106 (88%)	27 (14%)	10 (5%)	2 (1%)	37.52	198



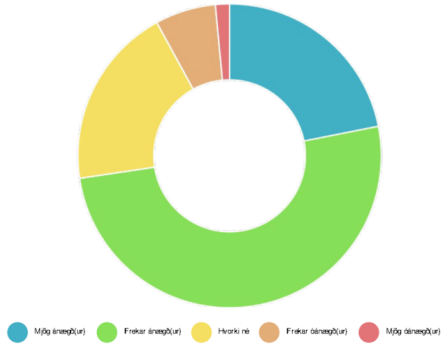
	Mjög ánægð(ur)	Frekar ánægð(ur)	Hvorki né	Frekar óánægð(ur)	Mjög óánægð(ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	61 (24%)	123 (48%)	58 (23%)	14 (5%)	1 (0%)	42.9	257



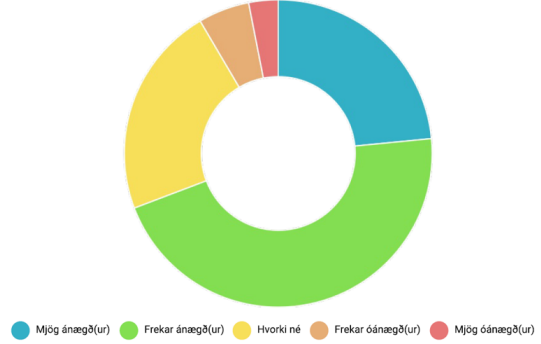
2017 2018

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði bílanna hjá Akstursþjónustunni?

	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Hvorki né	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	44 (22%)	102 (51%)	32 (16%)	13 (6%)	3 (1%)	34.52	201



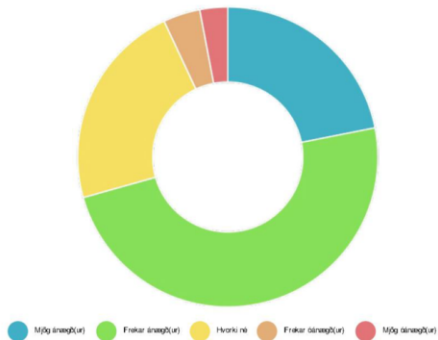
	Mjög ánægð(ur)	Frekar ánægð(ur)	Hvorki né	Frekar óánægð(ur)	Mjög óánægð(ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	61 (23%)	119 (46%)	58 (22%)	14 (5%)	8 (3%)	39.96	260



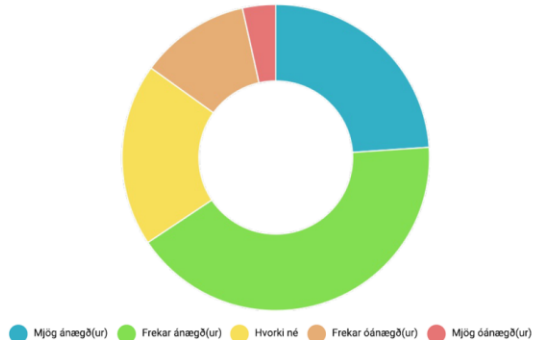
2017 2018

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hvernig gætt er að öryggi farþega hjá Akstursþjónustunni?

	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Hvorki né	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	44 (22%)	98 (49%)	45 (22%)	8 (4%)	6 (3%)	33.42	201



	Mjög ánægð(ur)	Frekar ánægð(ur)	Hvorki né	Frekar óánægð(ur)	Mjög óánægð(ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	62 (24%)	108 (42%)	50 (19%)	30 (12%)	9 (3%)	33.39	259



2017 2018