



# Strætó bs.

Pant - Aksturspjónusta  
Apríl 2022

# Efnisyfirlit

Bls.

3 **Framkvæmdalýsing**

4 **Helstu niðurstöður**

**Ítarlegar niðurstöður**

- 8 Sp. 1 Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með PANT akstursþjónustu (áður: Akstursþjónustu Strætó) fyrir fatlað fólk sl. 12 mánuði?
- 10 Sp. 2 Ef þú hugsar um samskipti þín við PANT akstursþjónustu, hefur þjónustan almennt séð verið samkvæmt væntingum, umfram væntingar eða undir væntingum sl. 12 mánuði?
- 12 Sp. 3 Með hvaða hætti pantar þú oftast þjónustu hjá PANT akstursþjónustu?
- 14 Sp. 4 Hefur þú notfært þér heimasíðu eða þjónustugátt PANT akstursþjónustu (pant.is)?
- 16 Sp. 5 Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustuvers hjá PANT akstursþjónustu?
- 18 Sp. 6 Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót bílstjóra hjá PANT akstursþjónustu?
- 20 Sp. 7 Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót annars starfsfólks PANT akstursþjónustu?
- 22 Sp. 8 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá PANT akstursþjónustu?
- 24 Sp. 9 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með lengd opnunartíma hjá PANT akstursþjónustu (kl. 9-16/kl. 10-14 um helgar)?
- 26 Sp. 10 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði bílanna sem notaðir eru hjá PANT akstursþjónustu?
- 28 Sp. 11 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hvernig PANT akstursþjónusta gætir að öryggi farþega sinna?
- 30 Sp. 12 Hversu stuttur eða langur finnst þér biðtími í símsvörun þjónustuvers PANT akstursþjónustu?
- 32 **Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna**

# Framkvæmdalýsing

## Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Strætó bs.
Markmið	Að kanna þjónustu PANT - akstursþjónustu meðal notenda
Framkvæmdatími	6. - 26. apríl 2022
Aðferð	Netkönnun
Úrtak	1022 manns úr viðskiptavinaskrá Pant
Verknúmer	4033085

## Stærð úrtaks og svörun

Úrtak	1022
Svara ekki	597
Fjöldi svarenda	425
Þátttökuhlutfall	<b>41,6%</b>

Reykjavík, 28. apríl 2022

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Matthías Þorvaldsson  
Eva Dröfn Jónsdóttir

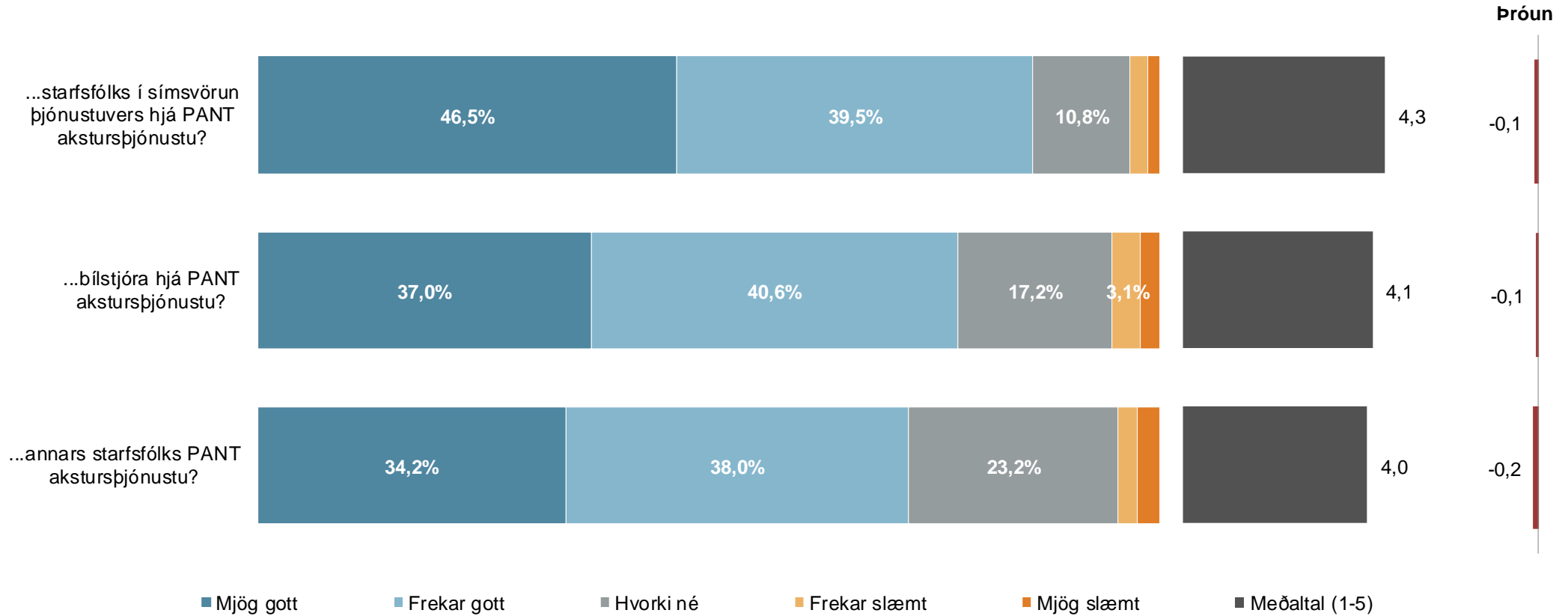
Skýrsla þessi og innihald hennar er eingöngu til innanhússnota hjá því fyrirtæki, stofnun eða einstaklingi sem hana keypti. Öll opinber birting eða dreifing er óheimil án skriflegs leyfis Gallup. Starfsemi Gallup er með ISO 9001 gæðavottun. Auk þess er Gallup aðili að ESOMAR. Allur réttur áskilinn: © Gallup.



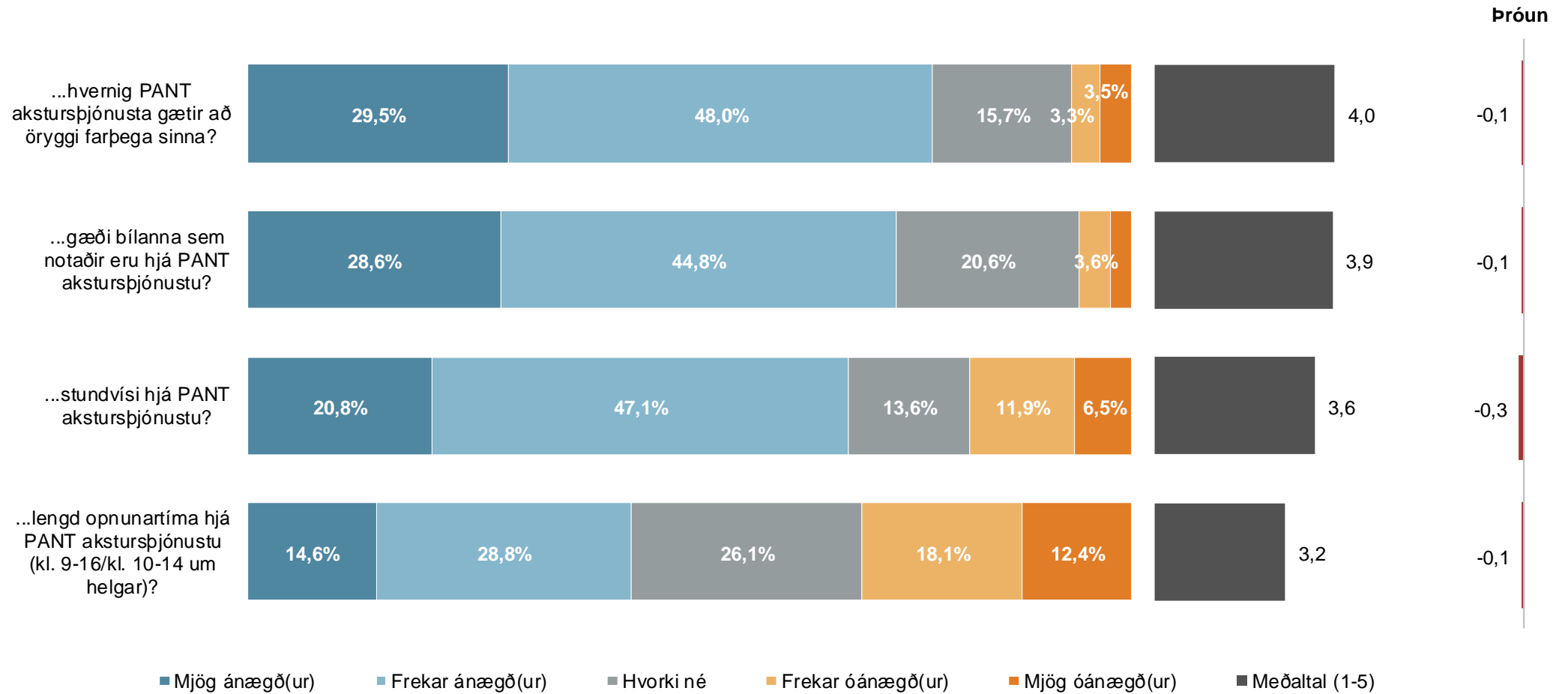
**ESOMAR**  
| member

Helstu niðurstöður

# Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót...



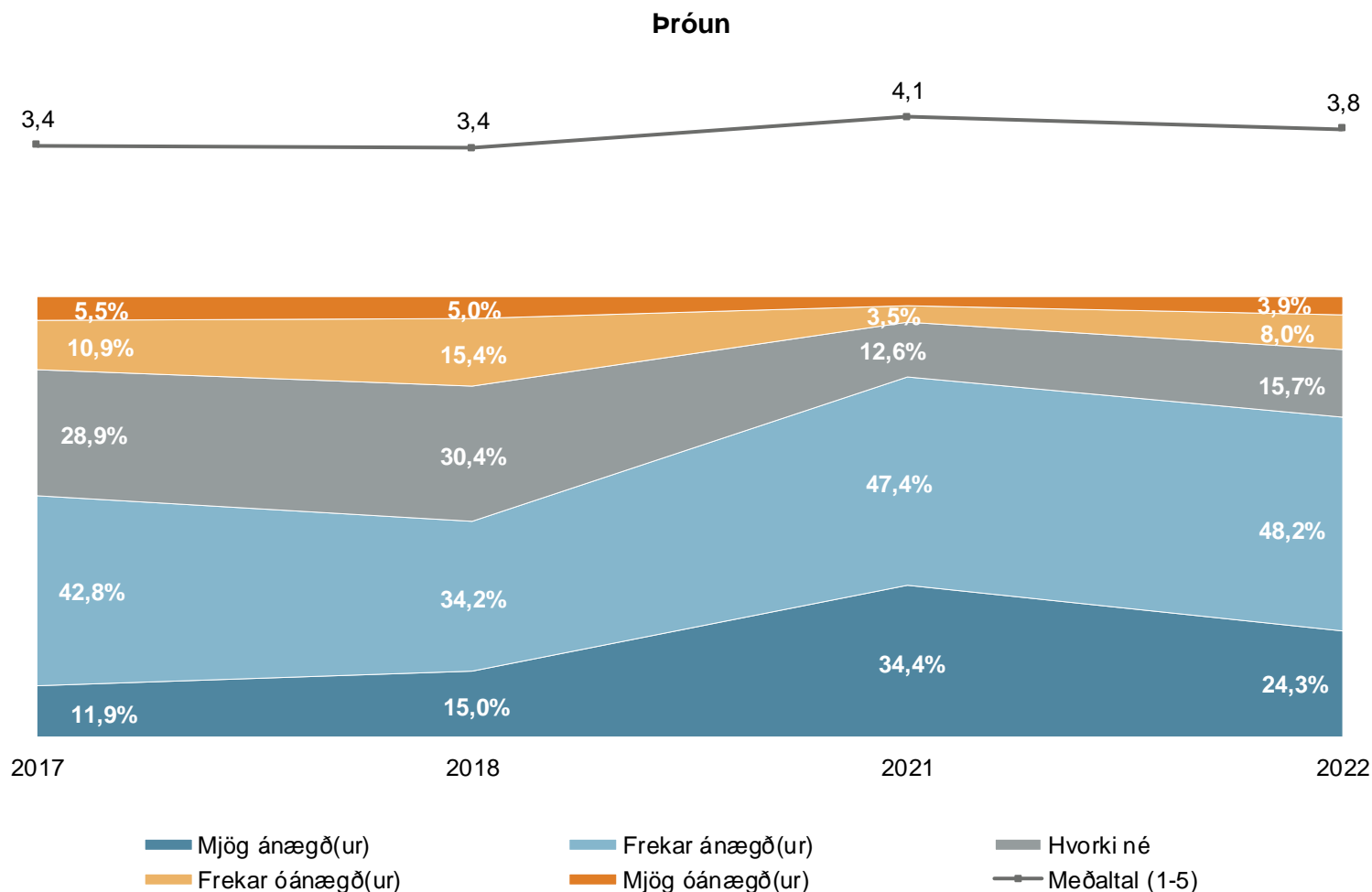
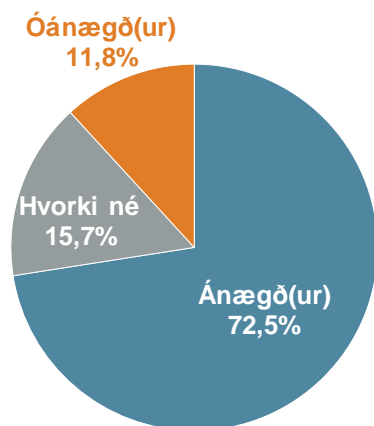
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með...?



Ítarlegar niðurstöður

# Sp. 1. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með PANT akstursþjónustu (áður: Akstursþjónustu Strætó) fyrir fatlað fólk sl. 12 mánuði?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	101	24,3	4,1
Frekar ánægð(ur) (4)	200	48,2	4,8
Hvorki né (3)	65	15,7	3,5
Frekar óánægð(ur) (2)	33	8,0	2,6
Mjög óánægð(ur) (1)	16	3,9	1,9
Ánægð(ur)	301	72,5	4,3
Hvorki né	65	15,7	3,5
Óánægð(ur)	49	11,8	3,1
Fjöldi svara	415	100,0	
Tóku afstöðu	415	97,6	
Tóku ekki afstöðu	10	2,4	
Fjöldi svarenda	425	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>		3,8	
Víkmörk ±		0,1	

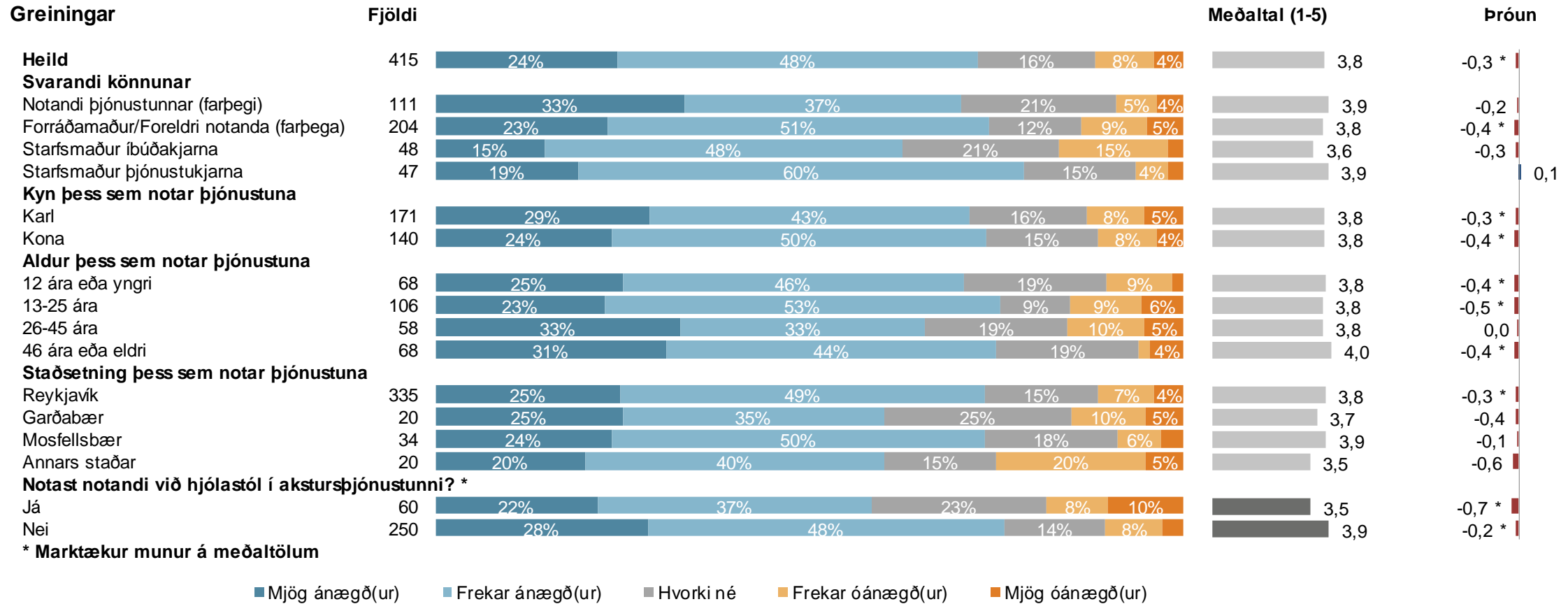


Athugið að orðalagi spurningar hefur verið breytt 2021 og var áður „Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með Akstursþjónustu Strætó fyrir fatlað fólk?“

Meðaltal er reiknað með því að leggja saman margfeldi af vægi svars og fjölda sem velja það svar og deila upp í summuna með heildarfjölda svara. Í töflunni hér fyrir ofan reiknast meðaltal skv. eftirfarandi formúlu: [Mjög ánægð(ur) (fj. x 5) + frekar ánægð(ur) (fj. x 4) + hvorki né (fj. x 3) + frekar óánægð(ur) (fj. x 2) + mjög óánægð(ur) (fj. x 1)] / Heildarfjöldi svara. Meðaltalið tekur gildi á kvarðanum 1 til 5.

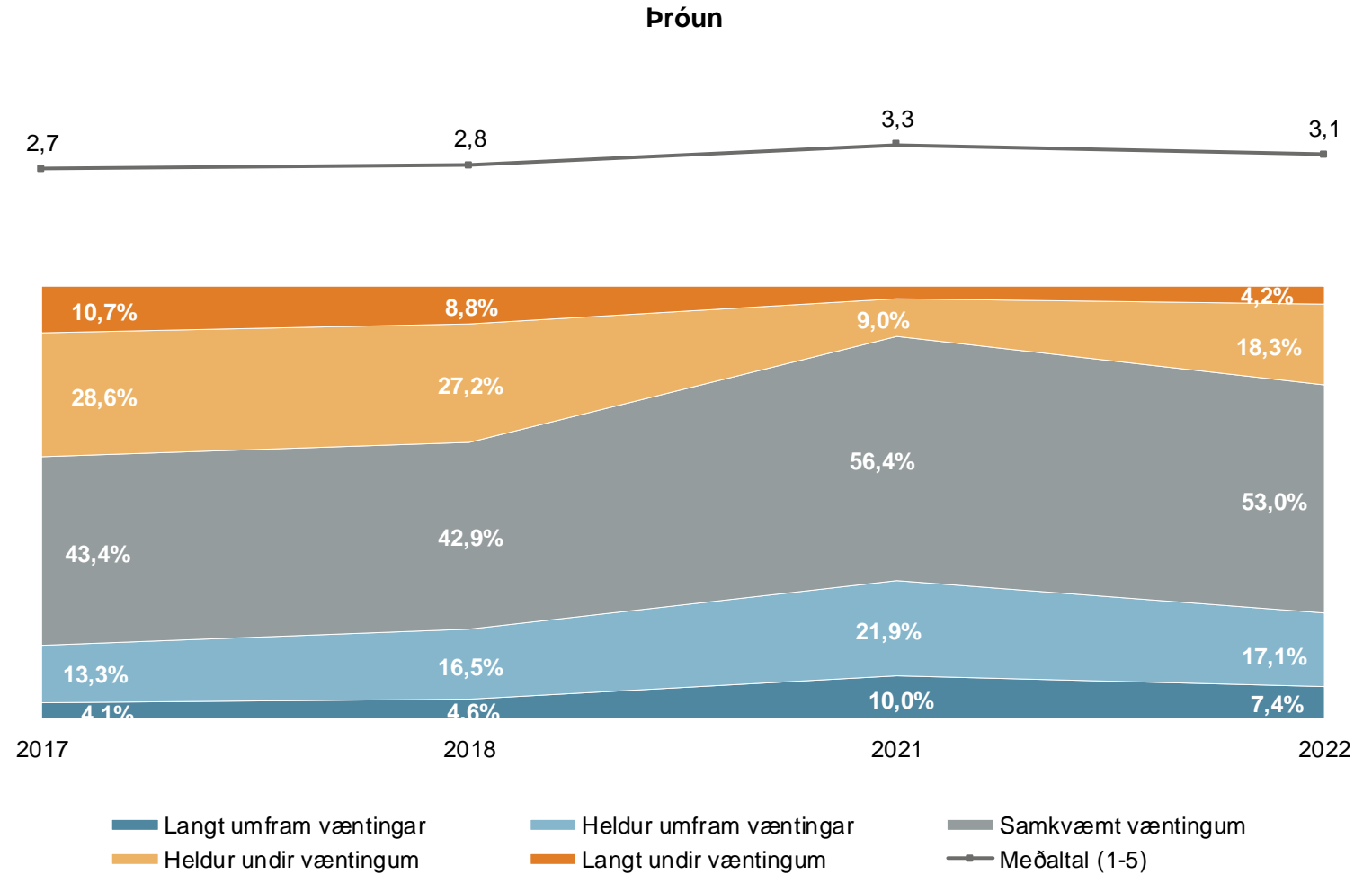
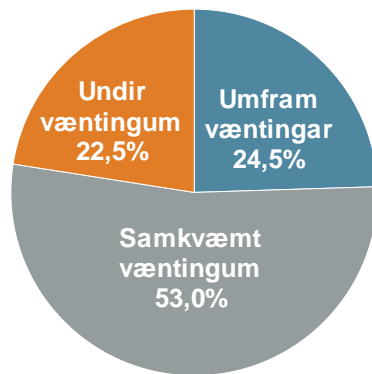


# Sp. 1. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með PANT akstursþjónustu (áður: Akstursþjónustu Strætó) fyrir fatlað fólk sl. 12 mánuði?

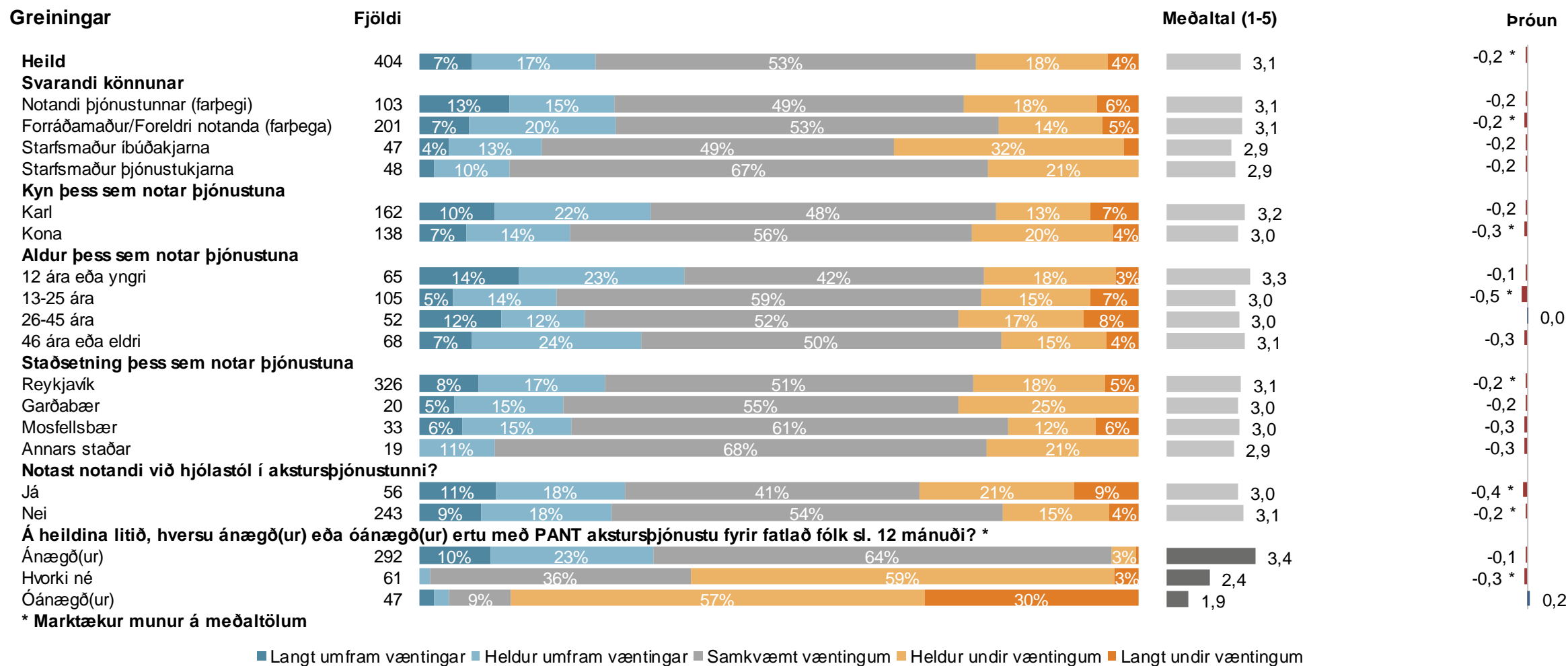


## Sp. 2. Ef þú hugsar um samskipti þín við PANT akstursþjónustu, hefur þjónustan almennt séð verið samkvæmt væntingum, umfram væntingar eða undir væntingum sl. 12 mánuði?

	Fjöldi	%	+/-
Langt umfram væntingar (5)	30	7,4	2,6
Heldur umfram væntingar (4)	69	17,1	3,7
Samkvæmt væntingum (3)	214	53,0	4,9
Heldur undir væntingum (2)	74	18,3	3,8
Langt undir væntingum (1)	17	4,2	2,0
Umfram væntingar	99	24,5	4,2
Samkvæmt væntingum	214	53,0	4,9
Undir væntingum	91	22,5	4,1
Fjöldi svara	404	100,0	
Tóku afstöðu	404	95,1	
Tóku ekki afstöðu	21	4,9	
Fjöldi svarenda	425	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>		3,1	
Víkmörk ±		0,1	

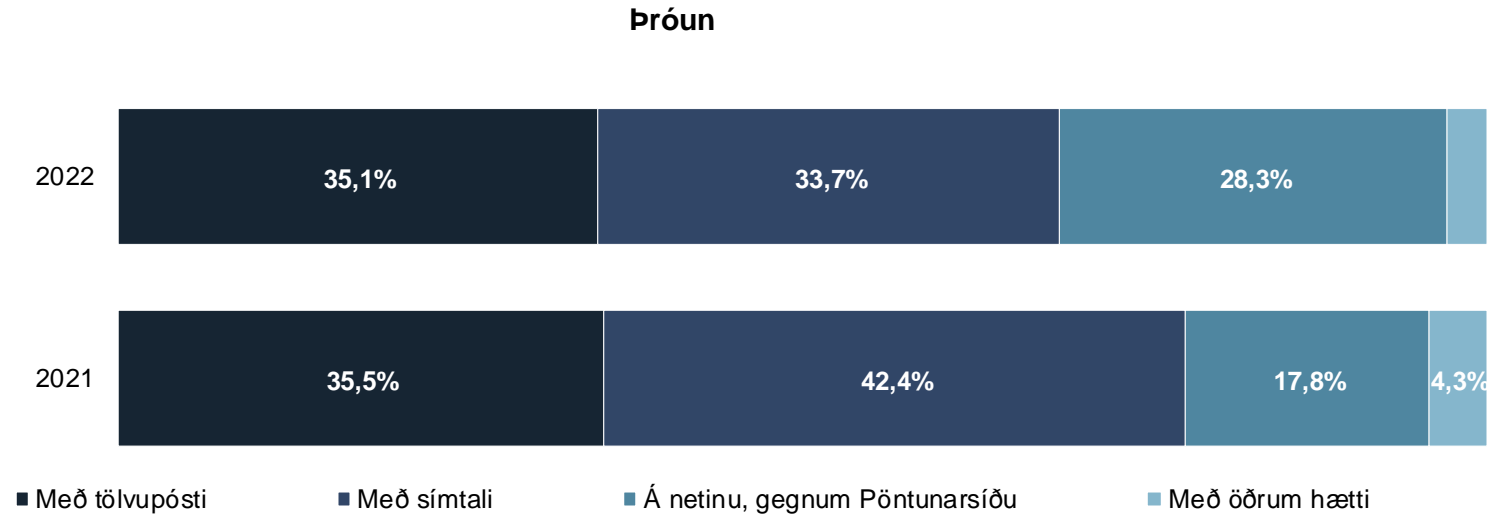


## Sp. 2. Ef þú hugsar um samskipti þín við PANT akstursþjónustu, hefur þjónustan almennt séð verið samkvæmt væntingum, umfram væntingar eða undir væntingum sl. 12 mánuði?

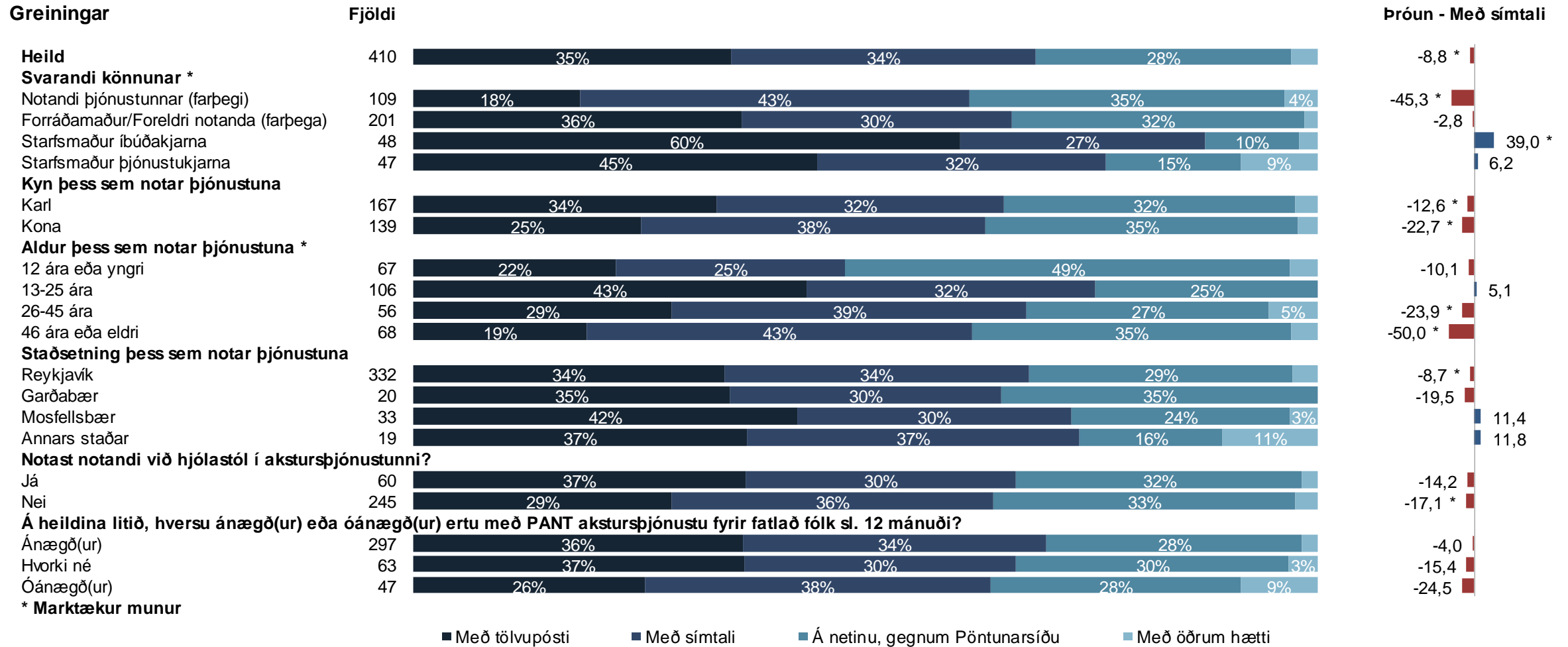


### Sp. 3. Með hvaða hætti pantar þú oftast þjónustu hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Með tölvupósti	144	35,1	4,6
Með símtali	138	33,7	4,6
Á netinu, gegnum Pöntunarsíðu	116	28,3	4,4
Með öðrum hætti	12	2,9	1,6
Fjöldi svara	410	100,0	
Tóku afstöðu	410	96,5	
Tóku ekki afstöðu	15	3,5	
Fjöldi svarenda	425	100,0	

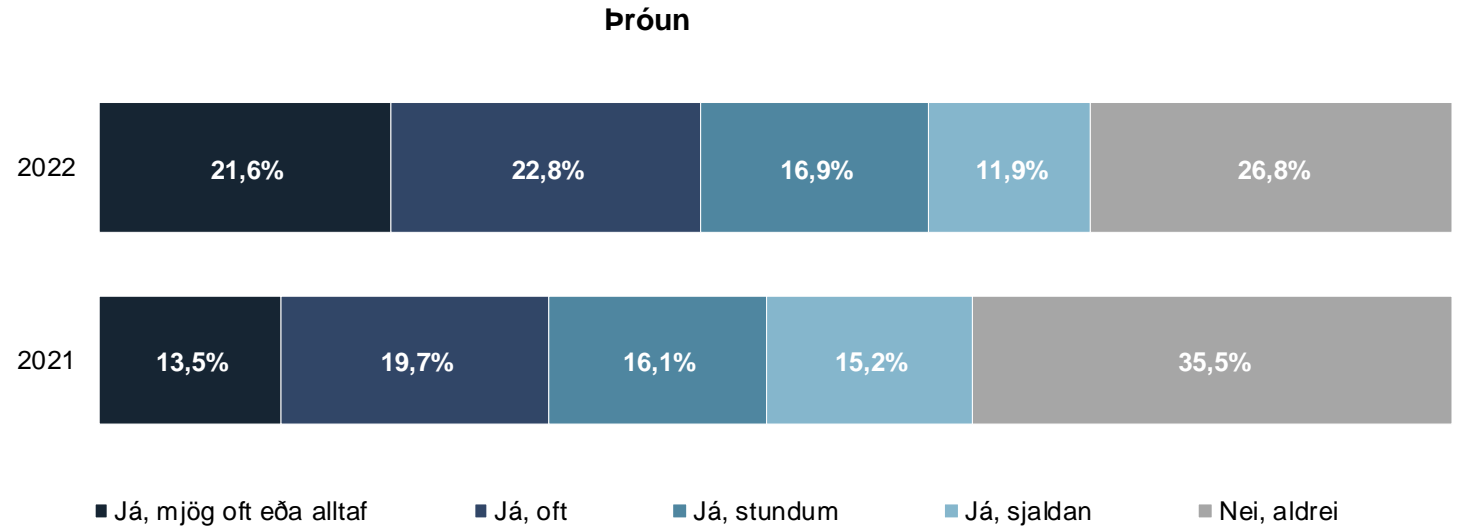


# Sp. 3. Með hvaða hætti pantar þú oftast þjónustu hjá PANT akstursþjónustu?

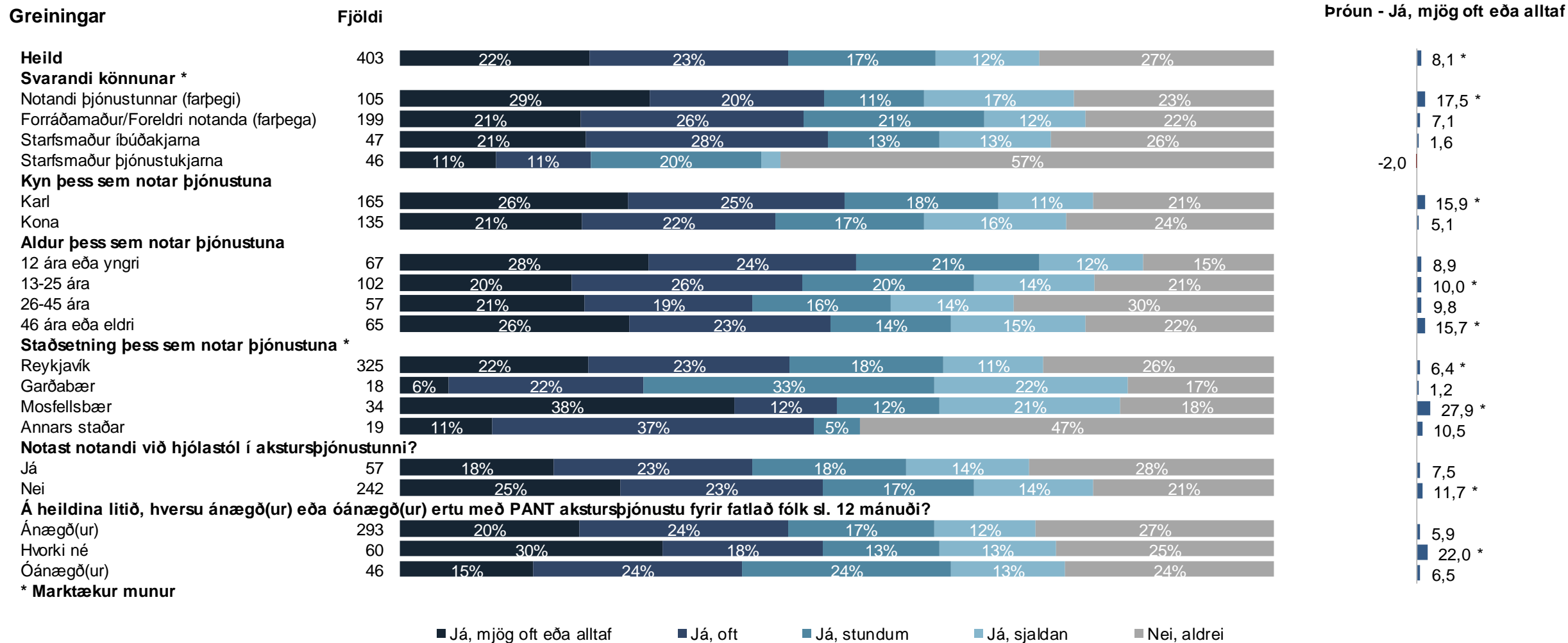


## Sp. 4. Hefur þú notfært þér heimasíðu eða þjónustugátt PANT akstursþjónustu (pant.is)?

	Fjöldi	%	+/-
Já, mjög oft eða alltaf	87	21,6	4,0
Já, oft	92	22,8	4,1
Já, stundum	68	16,9	3,7
Já, sjaldan	48	11,9	3,2
Nei, aldrei	108	26,8	4,3
Fjöldi svara	403	100,0	
Tóku afstöðu	403	94,8	
Tóku ekki afstöðu	22	5,2	
Fjöldi svarenda	425	100,0	

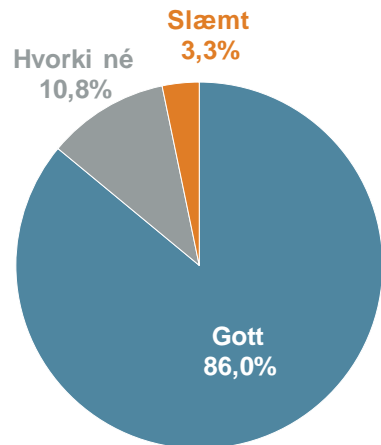
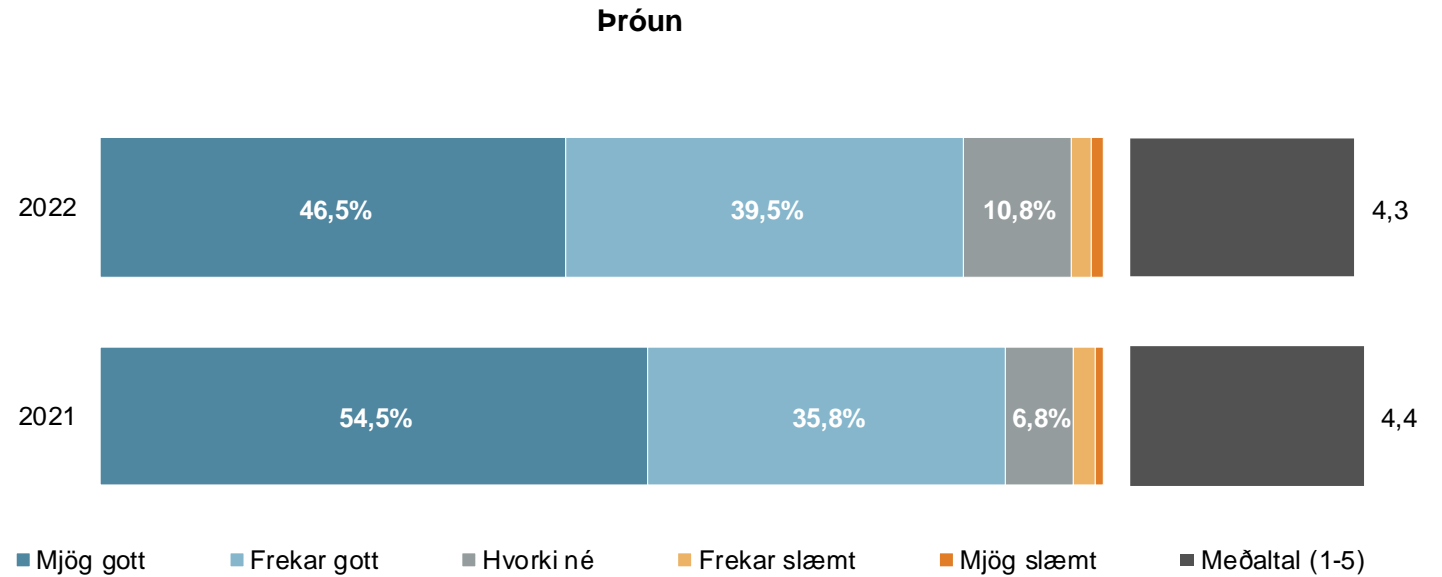


# Sp. 4. Hefur þú notfært þér heimasíðu eða þjónustugátt PANT akstursþjónustu (pant.is)?



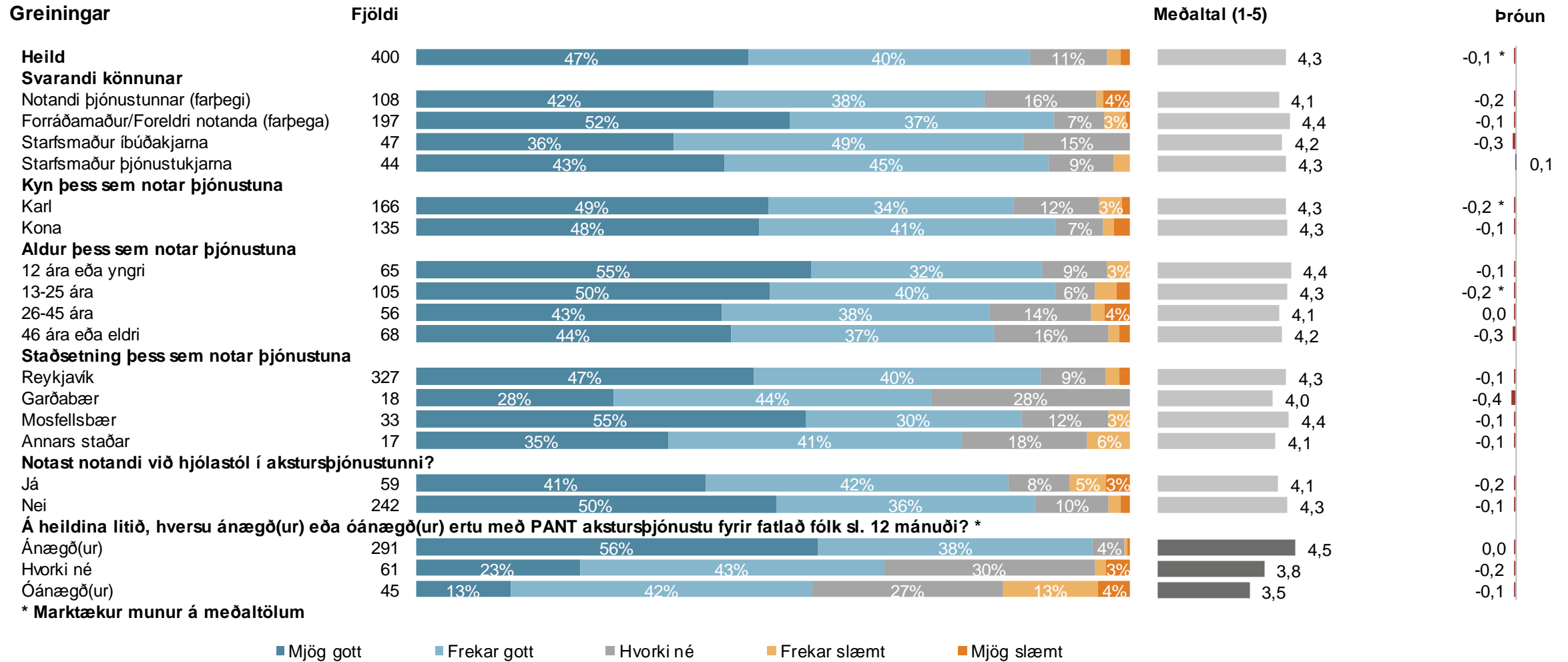
# Sp. 5. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustuvers hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	186	46,5	4,9
Frekar gott (4)	158	39,5	4,8
Hvorki né (3)	43	10,8	3,0
Frekar slæmt (2)	8	2,0	1,4
Mjög slæmt (1)	5	1,3	1,1
<b>Gott</b>	<b>344</b>	<b>86,0</b>	<b>3,4</b>
Hvorki né	43	10,8	3,0
Slæmt	13	3,3	1,7
Fjöldi svara	400	100,0	
Tóku afstöðu	400	94,1	
Tóku ekki afstöðu	25	5,9	
Fjöldi svarenda	425	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>	<b>4,3</b>		
Víkmörk ±	0,1		



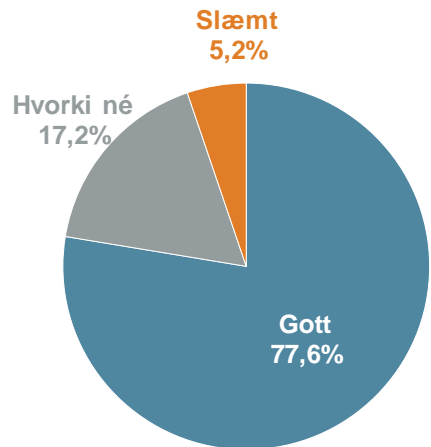
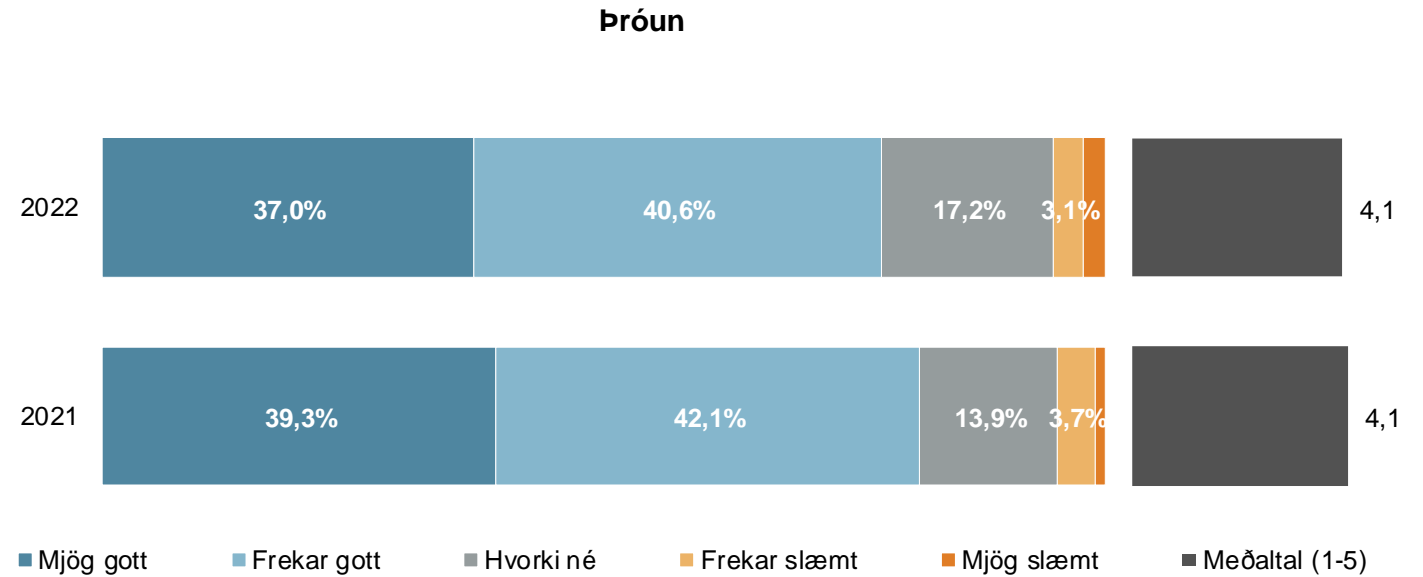


# Sp. 5. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustuvers hjá PANT akstursþjónustu?

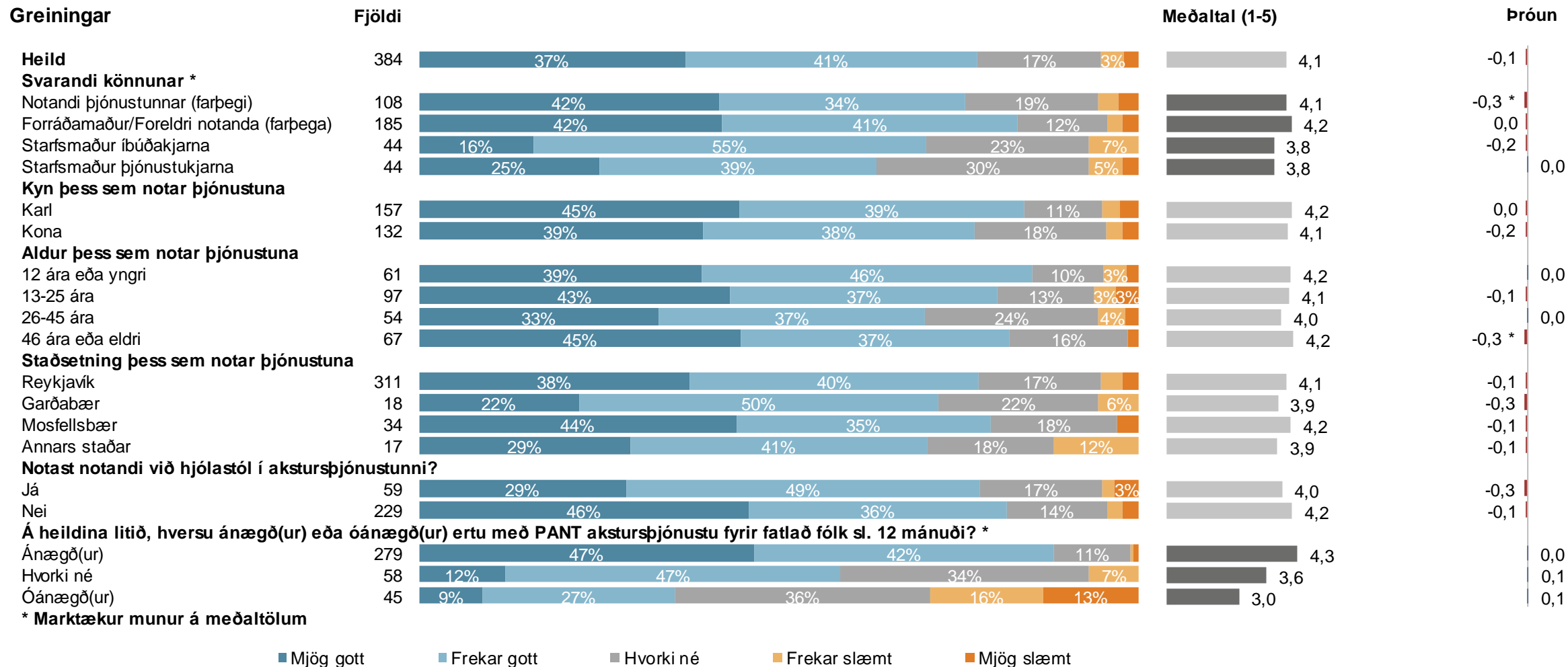


# Sp. 6. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót bílstjóra hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	142	37,0	4,8
Frekar gott (4)	156	40,6	4,9
Hvorki né (3)	66	17,2	3,8
Frekar slæmt (2)	12	3,1	1,7
Mjög slæmt (1)	8	2,1	1,4
<b>Gott</b>	<b>298</b>	<b>77,6</b>	<b>4,2</b>
Hvorki né	66	17,2	3,8
Slæmt	20	5,2	2,2
Fjöldi svara	384	100,0	
Tóku afstöðu	384	90,4	
Tóku ekki afstöðu	41	9,6	
Fjöldi svarenda	425	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>	<b>4,1</b>		
Víkmörk ±	0,1		

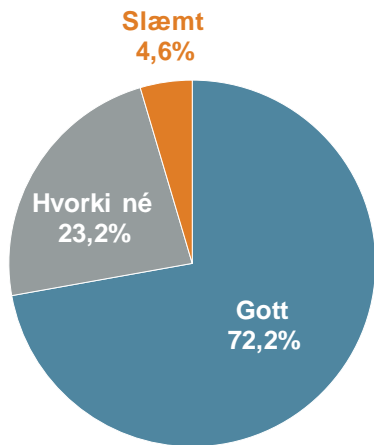
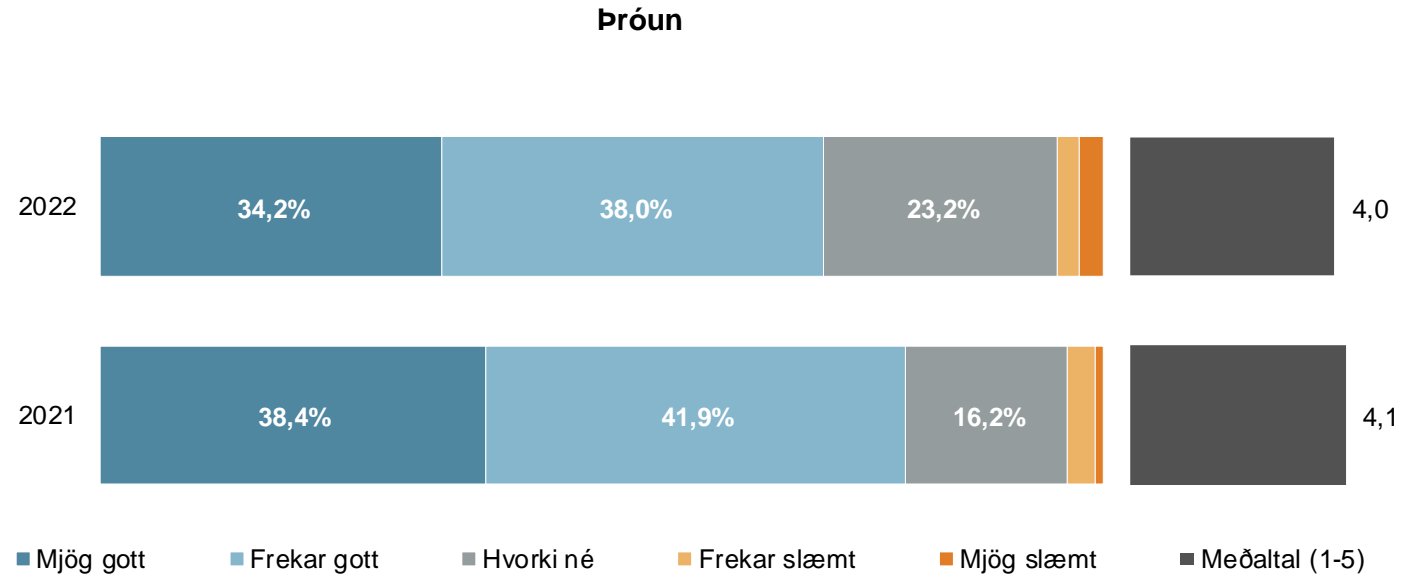


# Sp. 6. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót bílstjóra hjá PANT akstursþjónustu?

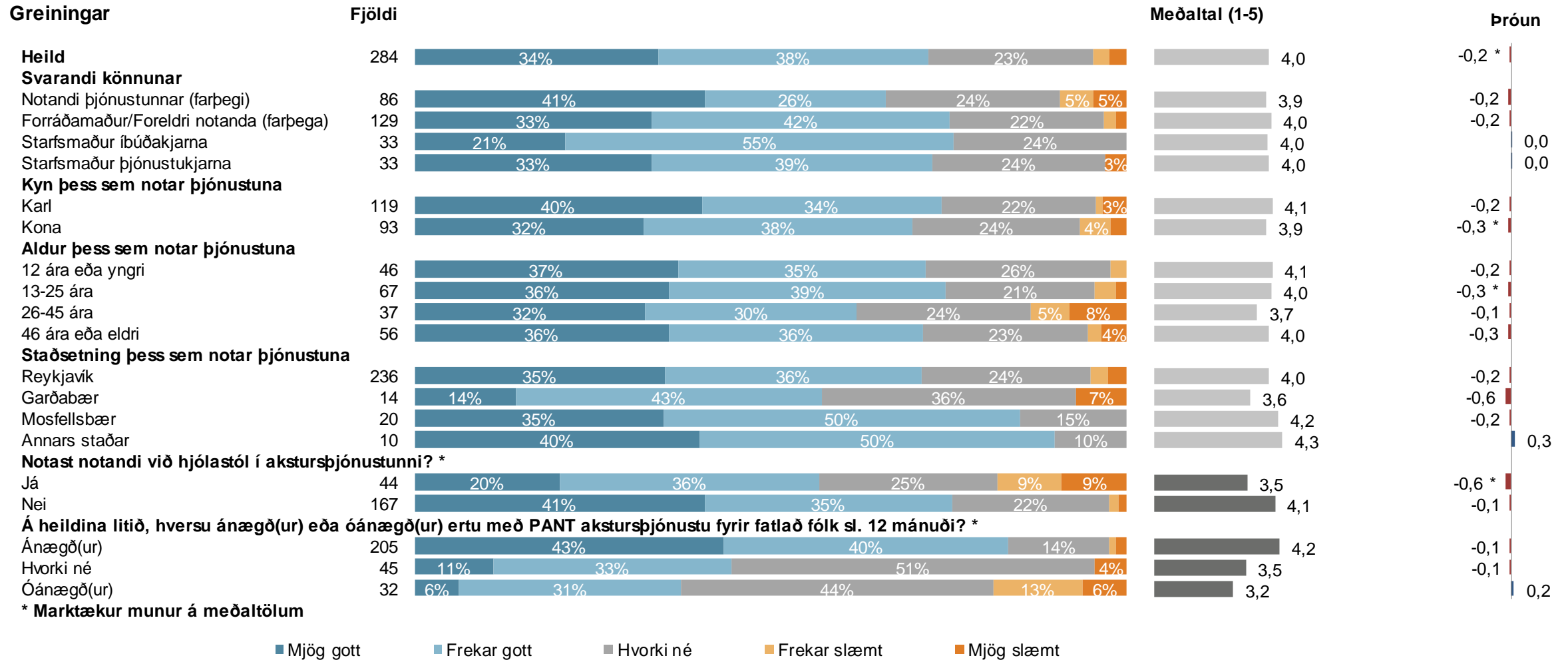


# Sp. 7. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót annars starfsfólks PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	97	34,2	5,5
Frekar gott (4)	108	38,0	5,6
Hvorki né (3)	66	23,2	4,9
Frekar slæmt (2)	6	2,1	1,7
Mjög slæmt (1)	7	2,5	1,8
<b>Gott</b>	205	72,2	5,2
Hvorki né	66	23,2	4,9
Slæmt	13	4,6	2,4
Fjöldi svara	284	100,0	
Tóku afstöðu	284	66,8	
Tóku ekki afstöðu	141	33,2	
Fjöldi svarenda	425	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>	4,0		
Víkmörk ±	0,1		

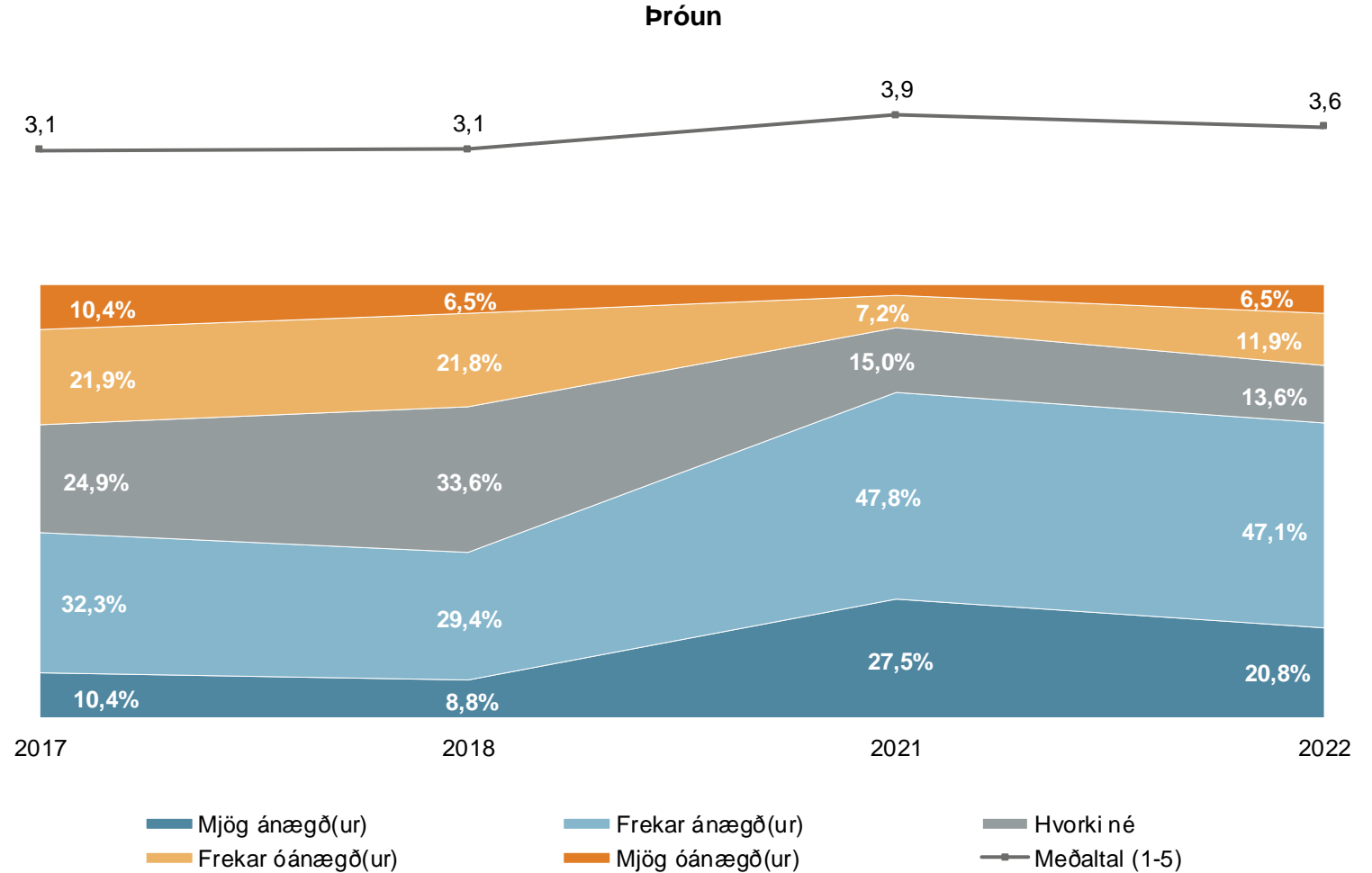
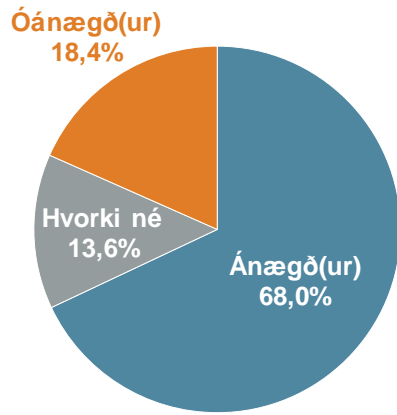


# Sp. 7. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót annars starfsfólks PANT akstursþjónustu?

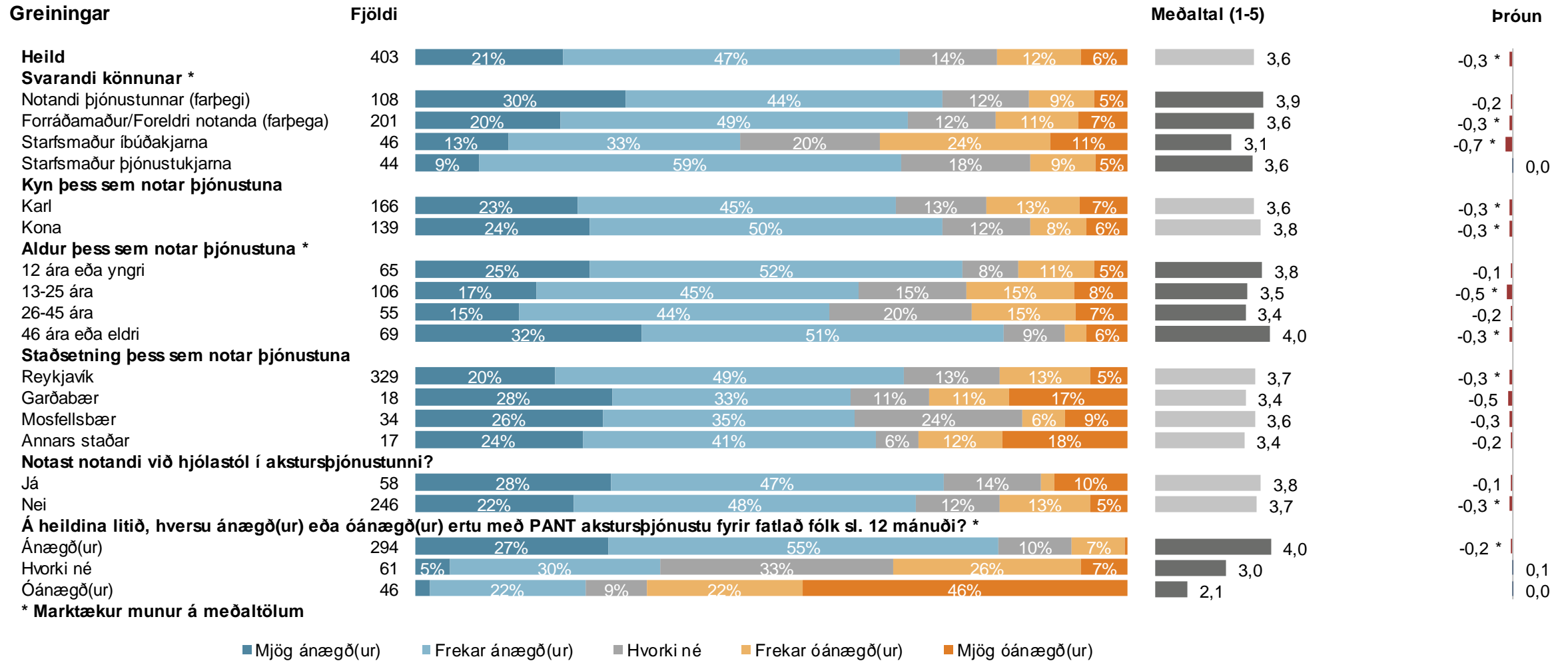


# Sp. 8. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	84	20,8	4,0
Frekar ánægð(ur) (4)	190	47,1	4,9
Hvorki né (3)	55	13,6	3,4
Frekar óánægð(ur) (2)	48	11,9	3,2
Mjög óánægð(ur) (1)	26	6,5	2,4
Ánægð(ur)	274	68,0	4,6
Hvorki né	55	13,6	3,4
Óánægð(ur)	74	18,4	3,8
Fjöldi svara	403	100,0	
Tóku afstöðu	403	94,8	
Tóku ekki afstöðu	22	5,2	
Fjöldi svarenda	425	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>		3,6	
Víkmörk ±		0,1	

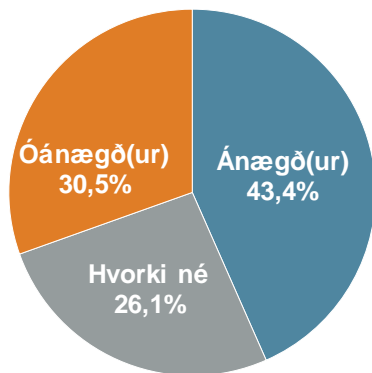
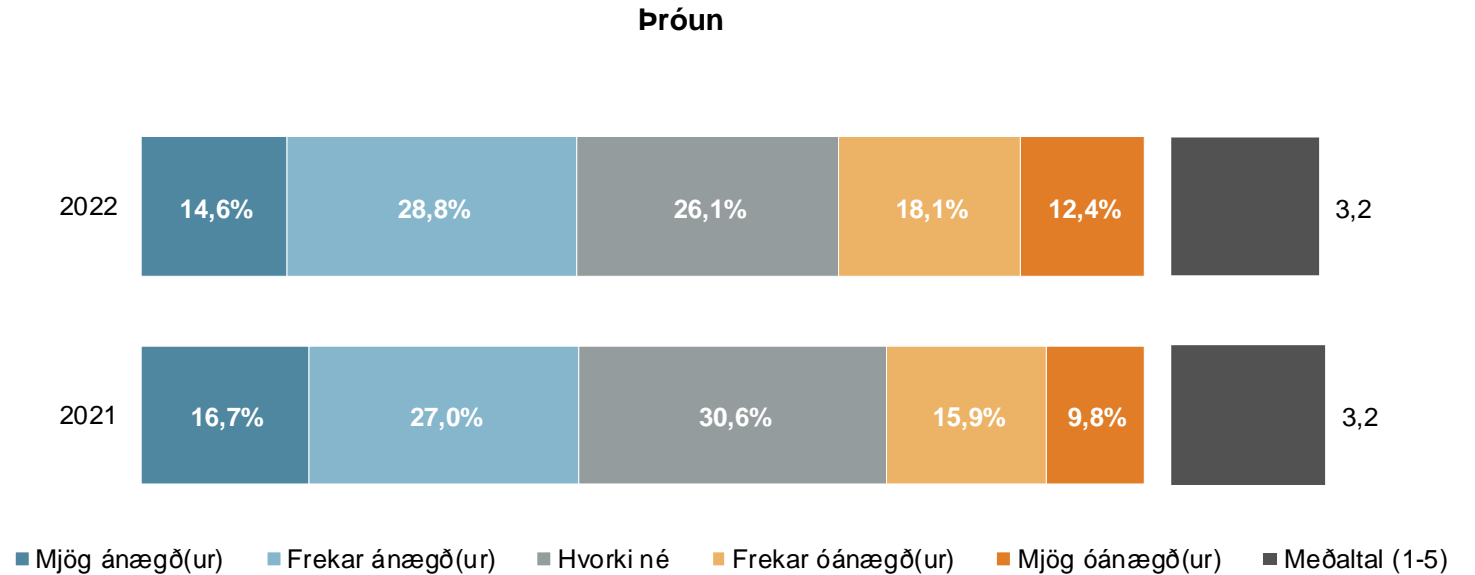


# Sp. 8. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá PANT akstursþjónustu?



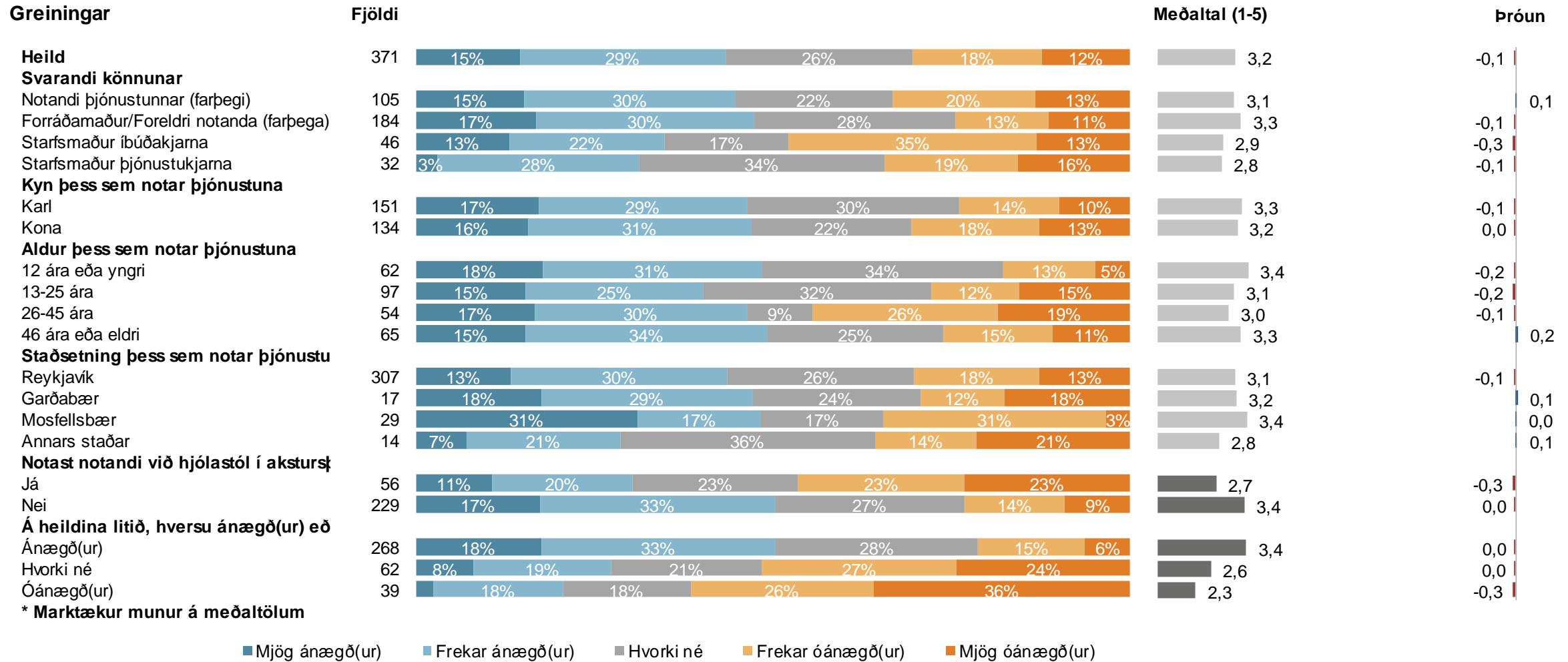
## Sp. 9. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með lengd opnunartíma hjá PANT akstursþjónustu (kl. 9-16/kl. 10-14 um helgar)?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	54	14,6	3,6
Frekar ánægð(ur) (4)	107	28,8	4,6
Hvorki né (3)	97	26,1	4,5
Frekar óánægð(ur) (2)	67	18,1	3,9
Mjög óánægð(ur) (1)	46	12,4	3,4
Ánægð(ur)	161	43,4	5,0
Hvorki né	97	26,1	4,5
Óánægð(ur)	113	30,5	4,7
Fjöldi svara	371	100,0	
Tóku afstöðu	371	87,3	
Tóku ekki afstöðu	54	12,7	
Fjöldi svarenda	425	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>	3,2		
Víkmörk ±	0,1		



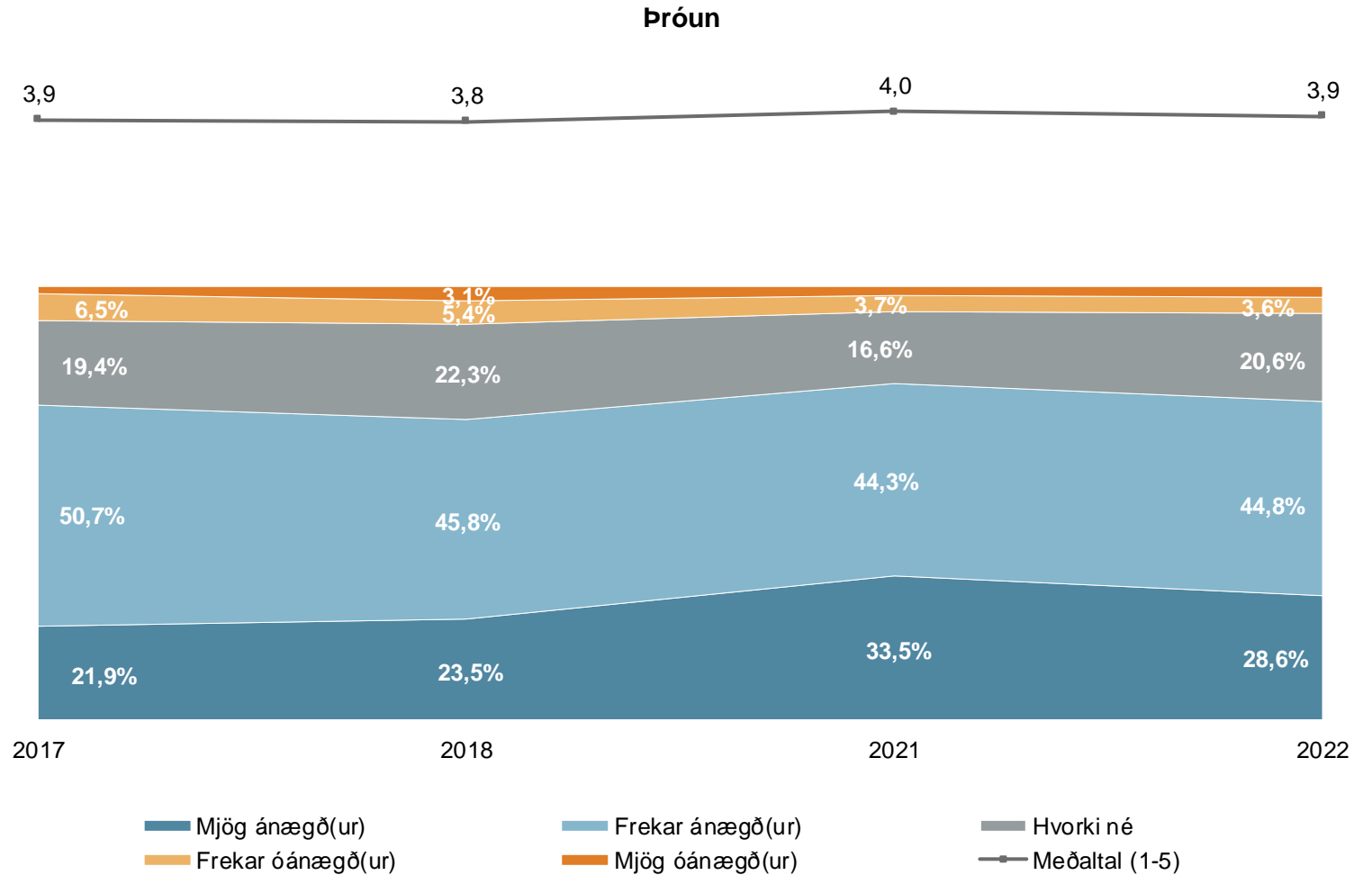
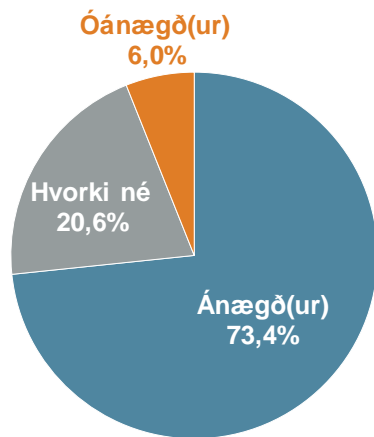


# Sp. 9. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með lengd opnunartíma hjá PANT akstursþjónustu (kl. 9-16/kl. 10-14 um helgar)?

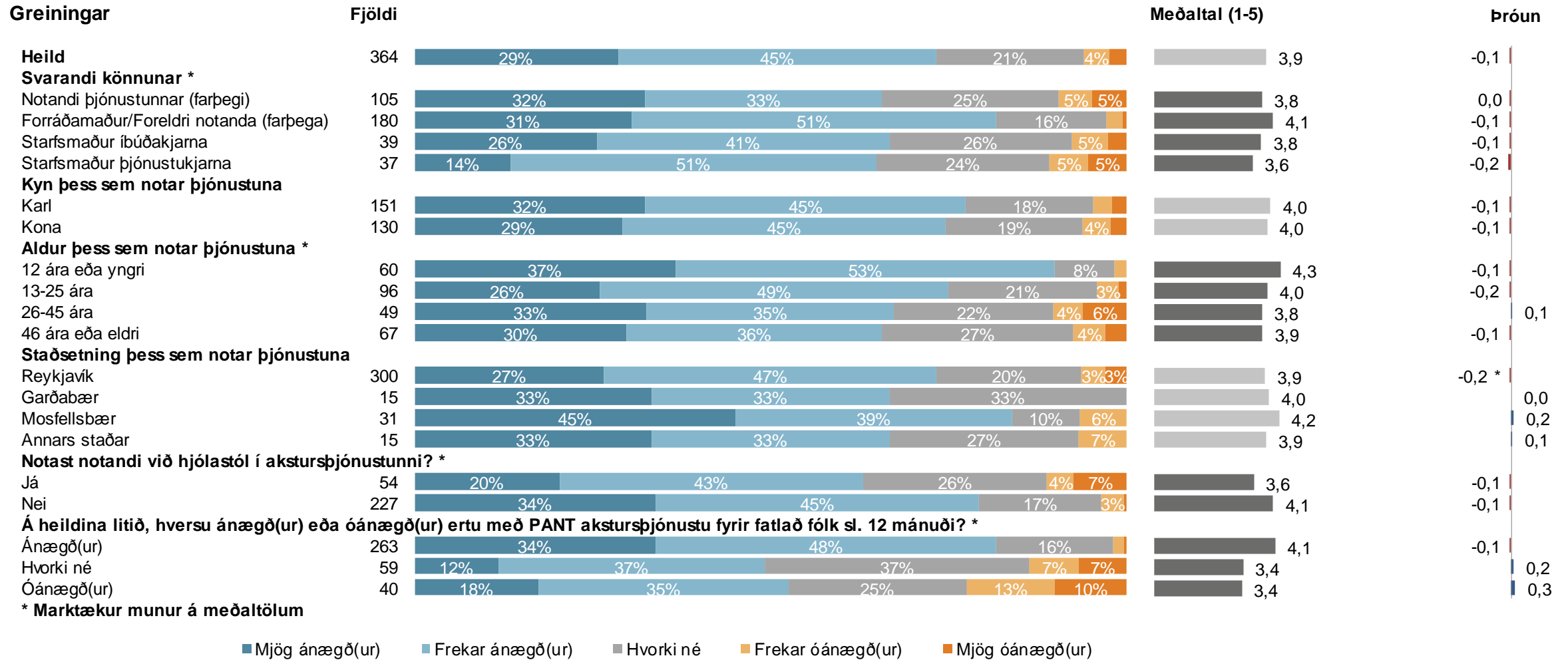


# Sp. 10. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði bílanna sem notaðir eru hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	104	28,6	4,6
Frekar ánægð(ur) (4)	163	44,8	5,1
Hvorki né (3)	75	20,6	4,2
Frekar óánægð(ur) (2)	13	3,6	1,9
Mjög óánægð(ur) (1)	9	2,5	1,6
Ánægð(ur)	267	73,4	4,5
Hvorki né	75	20,6	4,2
Óánægð(ur)	22	6,0	2,4
Fjöldi svara	364	100,0	
Tóku afstöðu	364	85,6	
Tóku ekki afstöðu	61	14,4	
Fjöldi svarenda	425	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>	3,9		
Víkmörk ±	0,1		

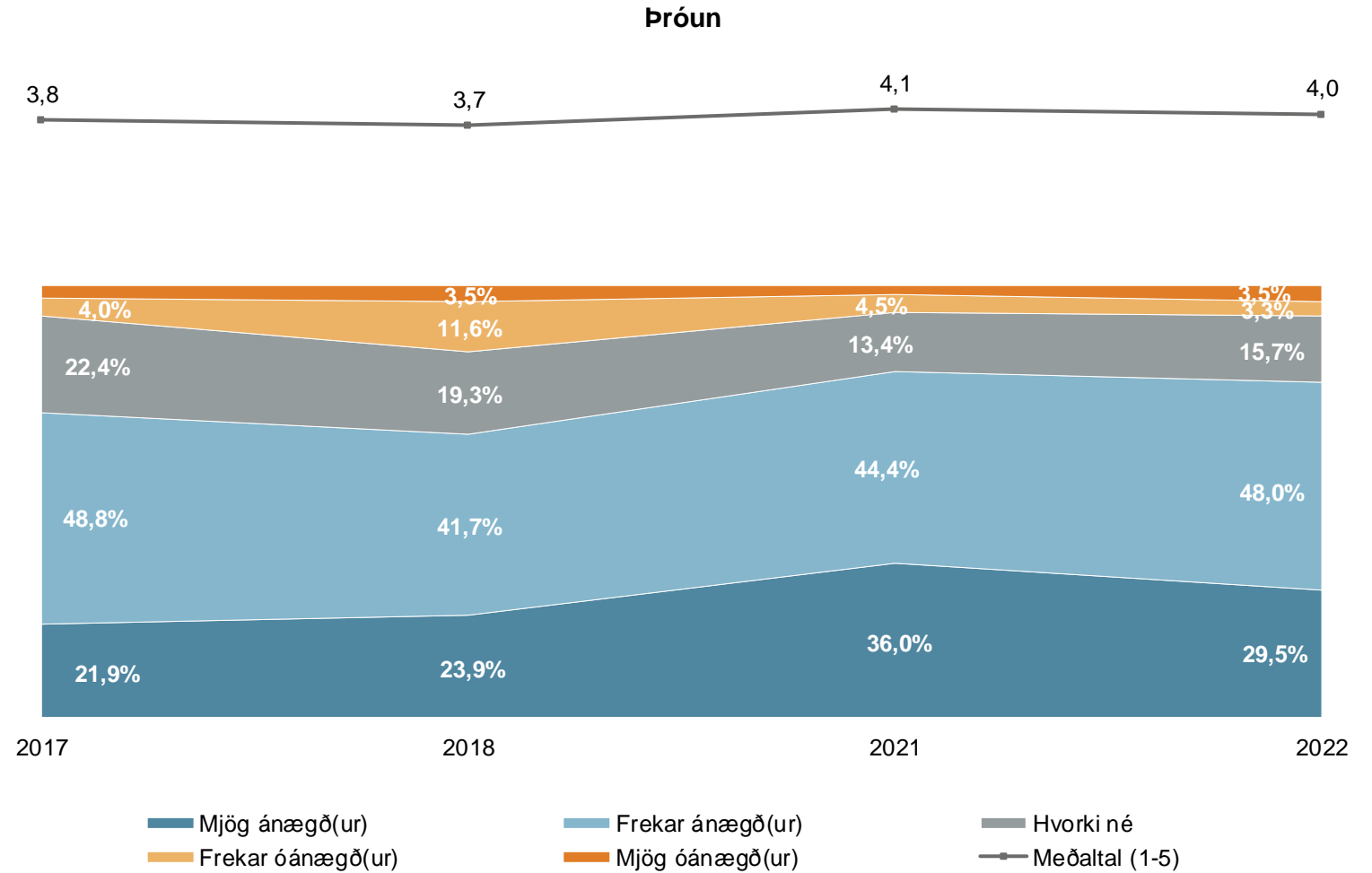
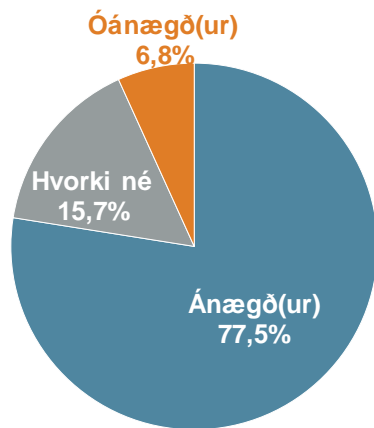


# Sp. 10. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði bílanna sem notaðir eru hjá PANT akstursþjónustu?

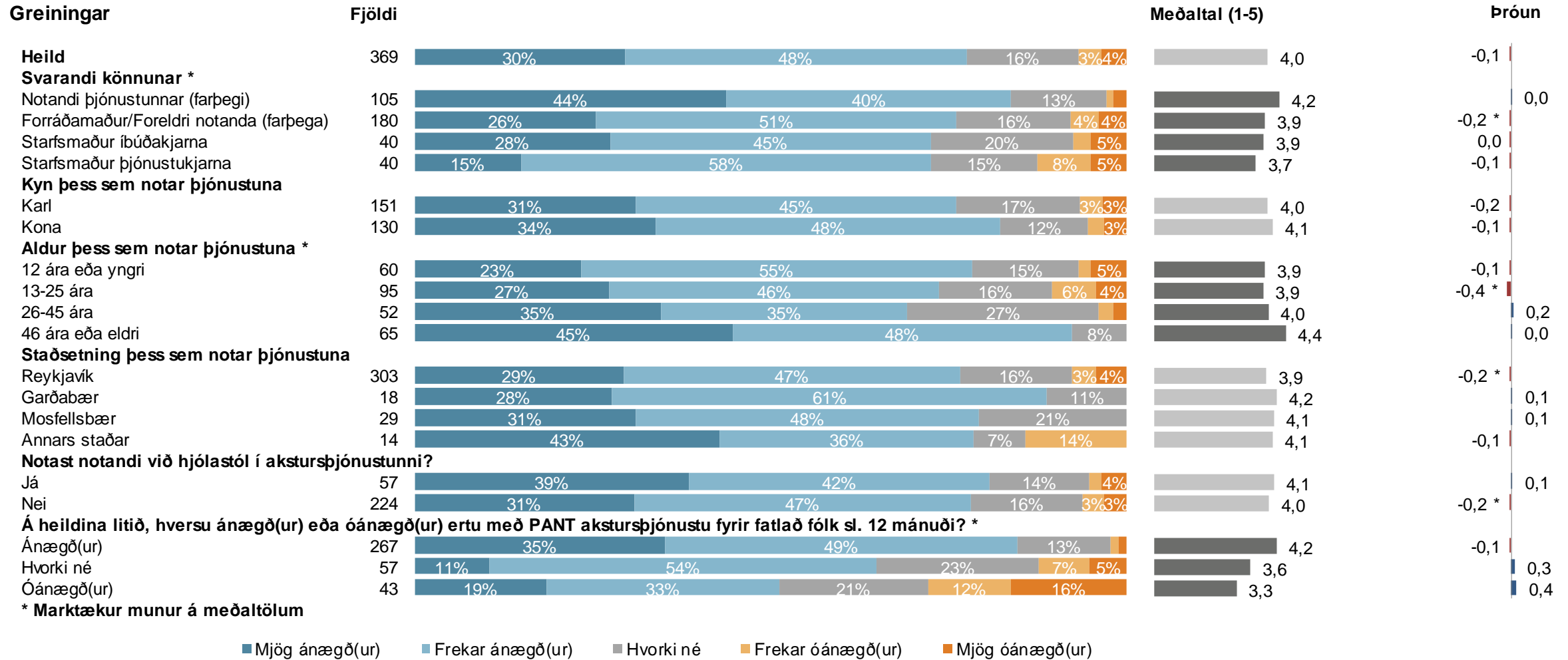


# Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hvernig PANT akstursþjónusta gætir að öryggi farþega sinna?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	109	29,5	4,7
Frekar ánægð(ur) (4)	177	48,0	5,1
Hvorki né (3)	58	15,7	3,7
Frekar óánægð(ur) (2)	12	3,3	1,8
Mjög óánægð(ur) (1)	13	3,5	1,9
Ánægð(ur)	286	77,5	4,3
Hvorki né	58	15,7	3,7
Óánægð(ur)	25	6,8	2,6
Fjöldi svara	369	100,0	
Tóku afstöðu	369	86,8	
Tóku ekki afstöðu	56	13,2	
Fjöldi svarenda	425	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>	4,0		
Víkmörk ±	0,1		



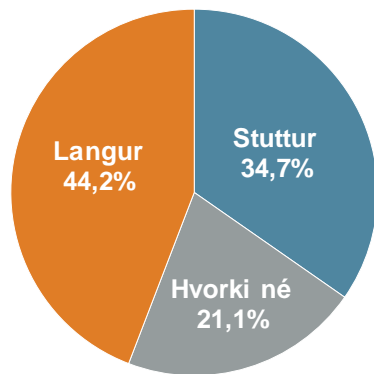
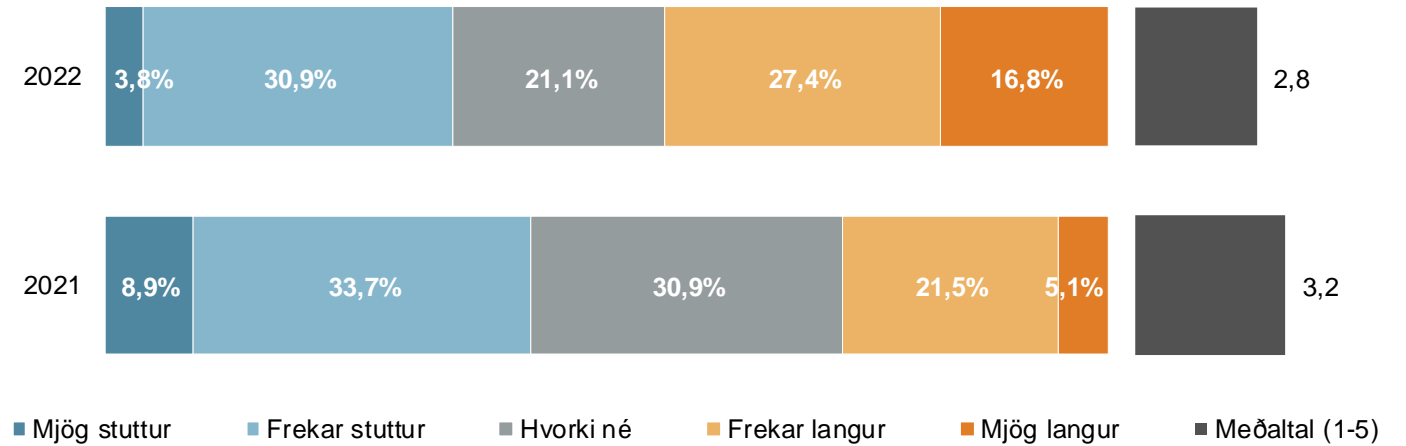
# Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hvernig PANT akstursþjónusta gætir að öryggi farþega sinna?



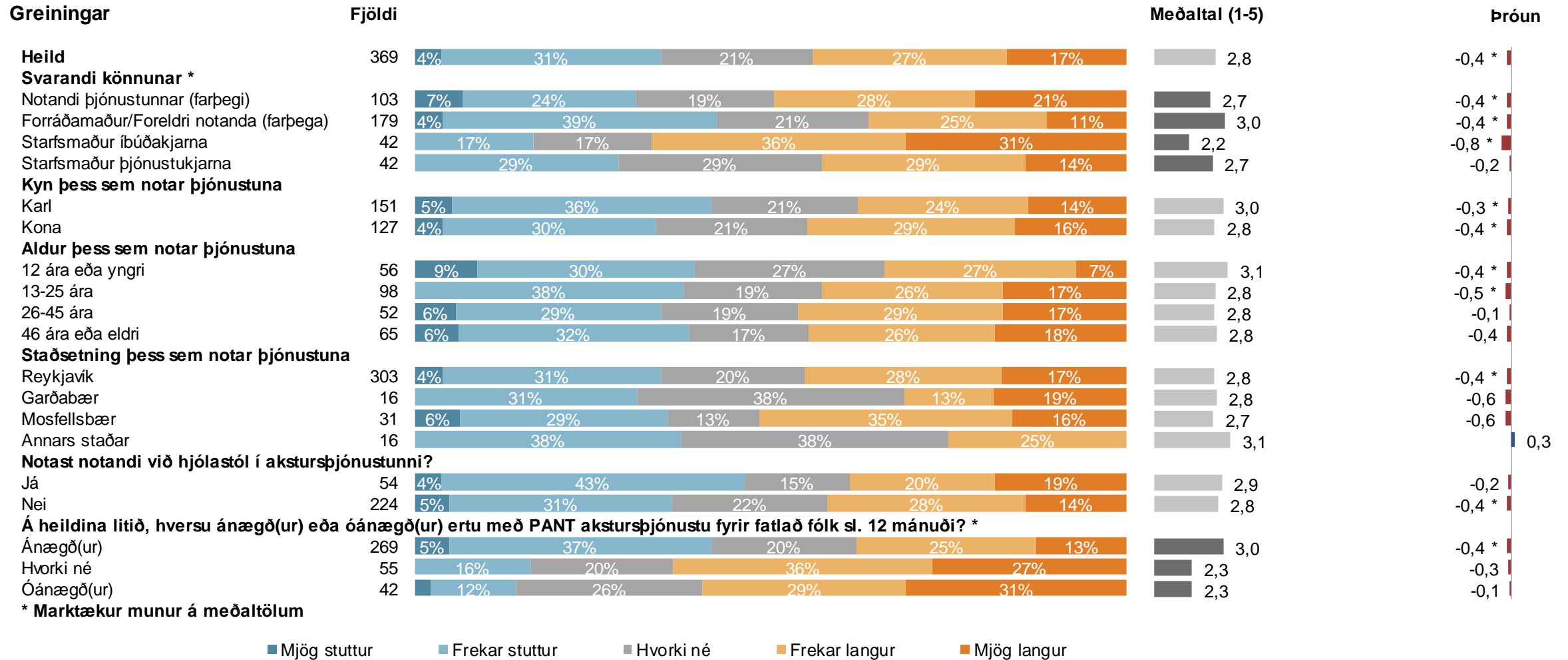
# Sp. 12. Hversu stuttur eða langur finnst þér biðtími í símsvörun þjónustuvers PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög stuttur (5)	14	3,8	1,9
Frekar stuttur (4)	114	30,9	4,7
Hvorki né (3)	78	21,1	4,2
Frekar langur (2)	101	27,4	4,5
Mjög langur (1)	62	16,8	3,8
<b>Stuttur</b>	128	34,7	4,9
Hvorki né	78	21,1	4,2
<b>Langur</b>	163	44,2	5,1
Fjöldi svara	369	100,0	
Tóku afstöðu	369	86,8	
Tóku ekki afstöðu	56	13,2	
Fjöldi svarenda	425	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>	2,8		
Víkmörk ±	0,1		

Próun



# Sp. 12. Hversu stuttur eða langur finnst þér biðtími í símsvörun þjónustuvers PANT akstursþjónustu?



# Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna

## Ertu hlynnt(ur) eða andvíg(ur) ...?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög hlynnt(ur) (5)	217	27,6	3,1
Frekar hlynnt(ur) (4)	356	45,3	3,5
Hvorki né (3)	133	16,9	2,6
Frekar andvíg(ur) (2)	61	7,8	1,9
Mjög andvíg(ur) (1)	19	2,4	1,1
Hlynnt(ur)		72,9	3,1
Hvorki né		16,9	2,6
Andvíg(ur)		10,2	2,1
Fjöldi svara	786	100,0	
Tóku afstöðu	786	69,2	
Tóku ekki afstöðu	350	30,8	
Fjöldi aðspurðra	1.136	100,0	
Spurðir	1.136	95,8	
Ekki spurðir	50	4,2	
Fjöldi svarenda	1.186	100,0	
<b>Meðaltal (1-5)</b>		3,9	
Víkmörk ±		0,1	

Í **tíðnitöflu** má sjá hvernig svör þátttakenda dreifast á ólíka svarkosti. Þar má einnig sjá hversu margir tóku afstöðu til spurningarinnar og hversu margir voru spurðir. Í töflunni hér fyrir ofan má sjá að tæplega 28% þátttakenda eru mjög hlynnt því sem spurt var um og ríflega 45% frekar hlynnt. Ef teknir eru saman þeir sem segjast frekar og mjög hlynntir má sjá að í heildina eru tæplega 73% hlynnt málefnum. Vekja ber athygli á að hátt hlutfall aðspurðra, eða 30,8%, tók ekki afstöðu til spurningarinnar og er talan því rauðlituð því til áherslu.

**Meðaltal** er reiknað með því að leggja saman margfeldi af vægi svars og fjölda sem velja það svar og deila upp í summuna með heildarfjölda svara. Í töflunni hér fyrir ofan reiknast meðaltal skv. eftirfarandi formúlu: [Mjög hlynnt(ur) (fj. x 5) + frekar hlynnt(ur) (fj. x 4) + hvorki né (fj. x 3) + frekar andvíg(ur) (fj. x 2) + mjög andvíg(ur) (fj. x 1)] / Heildarfjöldi svara. Í þessu dæmi tekur meðaltalið gildi á kvarðanum 1 til 5 en meðaltalið tekur gildi á því bili sem kvarðinn er hverju sinni.

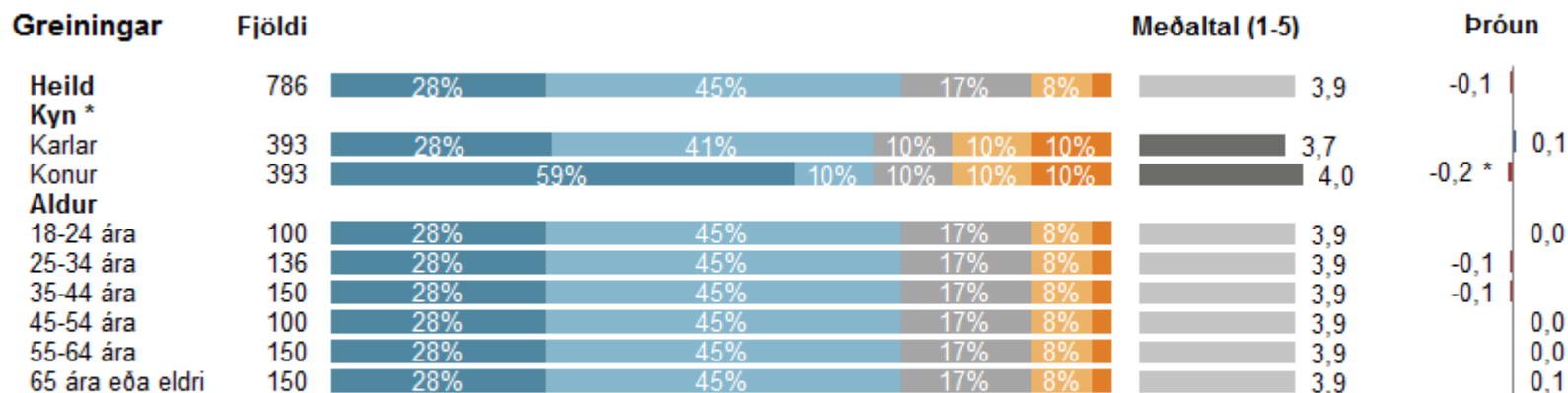
### Víkmörk (sjá +/- dálk í tíðnitöflu)

Til að geta áttað sig betur á niðurstöðum rannsókna er nauðsynlegt að skilja hvað víkmörk eru. Víkmörk eru reiknuð fyrir hverja hlutfallstölu og meðaltöl og ná jafn langt upp fyrir og niður fyrir töluna nema ef víkmörkin fara niður að 0% eða upp að 100%. Oftast er miðað við 95% vissu. Segja má með 95% vissu að niðurstaða sem fengin er úr rannsókn liggja innan þessara víkmarka ef allir í þýðinu eru spurðir. Í dæminu hér til hliðar má segja með 95% vissu að hefðu allir í þýði verið spurðir, hefðu á bilinu 24,5% til 30,7% (27,6% +/- 3,1%) verið mjög hlynnt málefnum. Einnig má nota víkmörk til að skoða hvort marktækur munur sé á fjölda þeirra sem velja ólíka svarkosti. Ef víkmörkin skarast ekki er marktækur munur á fjöldanum. T.d. væri hægt að segja með 95% vissu að marktækt fleiri einstaklingar séu frekar hlynntir málefnum en mjög hlynntir því.

### Greiningar og marktækt

Oft er gerð greining á hverri spurningu eftir lýðfræðibreytum, s.s. kyni, aldri og búsetu, sem og eftir öðrum spurningum í sömu könnun. Hér fyrir neðan má sjá greiningu eftir kyni og aldri þátttakenda. Þar sést t.d. að 28% karla eru mjög hlynntir málefnum á móti 59% kvenna. Í greiningum er jafnframt sýnt meðaltal mismunandi hópa og tekið fram hvort sá munur á meðaltölum sem kom fram á hópum í könnuninni er tölfræðilega marktækur. Þegar munurinn er marktækur er titillinn stjórnmerktur, eins og í tilfelli kynja spurningarinnar í greiningunni hér fyrir neðan. Að auki eru súlur sem sýna meðaltöl litaðar dökkgráar til áherslu.

Algengur misskilningur er að ef tölfræðiprófið er ekki marktækt þá sé ekkert að marka þá niðurstöðu. Það er hins vegar rangt, því merking tölfræðilegrar marktæktar felst í því hvort hægt sé að alhæfa mun sem kemur fram í könnun yfir á þýði. Í dæminu hér fyrir neðan má sjá að konur eru hlynntari málefnum en karlar og staðhæfa má með 95% vissu að þessi munur eftir kyni eigi sér einnig stað í þýðinu (t.d. meðal þjóðarinnar). Lengst til hægri á myndinni hér fyrir neðan er sýndar breytingar á meðaltölum frá síðustu mælingu. Í þessu dæmi má sjá að meðaltal kvenna hefur lækkað um 0,2 stig frá síðustu mælingu (er nú 4,0 og var síðast 4,2). Stjórnmerkingin við súluna vísar til þess að munur milli mælinga er tölfræðilega marktækur. Því má segja að konur séu nú að jafnaði síður hlynntar málefnum en þær voru í síðustu mælingu.



\* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög hlynnt(ur) ■ Frekar hlynnt(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar andvíg(ur) ■ Mjög andvíg(ur)