



Strætó bs.

PANT aksturspjónusta
Maí-júní 2024

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 Sp. 13 Er eitthvað að lokum sem þú vilt koma á framfæri við stjórnendur PANT akstursþjónustu sem gæti orðið til þess að bæta þjónustuna?
- 42 **Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna**

Framkvæmdalýsing

Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Strætó bs.
Markmið	Að kanna þjónustu PANT akstursþjónustu meðal notenda
Framkvæmdatími	15. maí - 6. júní 2024
Aðferð	Netkönnun
Úrtak	1350 manns úr viðskiptavinaskrá Pant
Verknúmer	4035702

Stærð úrtaks og svörun

Úrtak	1350
Svara ekki	889
Fjöldi svarenda	461
Þátttökuhlutfall	34,1%

Reykjavík, 7. júní 2024

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Matthías Þorvaldsson
Sigríður Herdís Bjarkadóttir

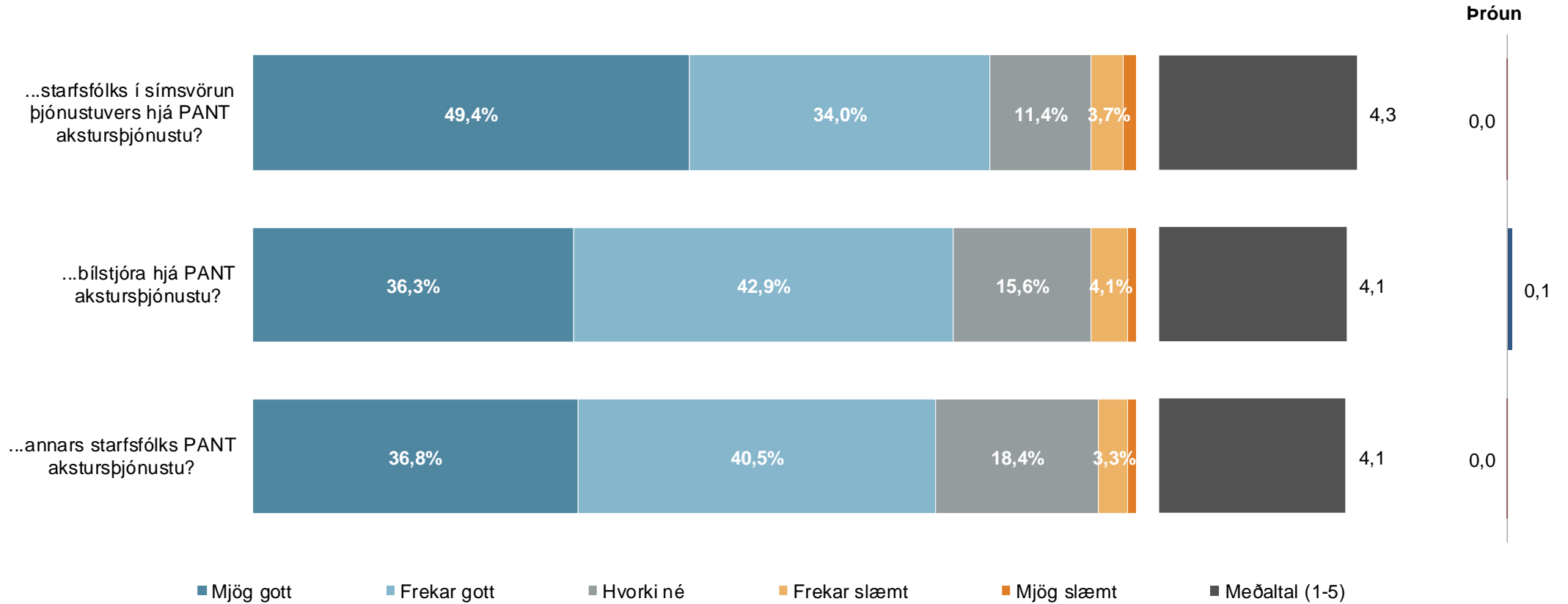


Skýrsla þessi og innihald hennar er eingöngu til innanhússnota hjá því fyrirtæki, stofnun eða einstaklingi sem hana keypti. Öll opinber birting eða dreifing er óheimil án skriflegs leyfis Gallup. Starfsemi Gallup er með ISO 9001 gæðavottun. Auk þess er Gallup aðili að ESOMAR. Allur réttur áskilinn: ©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

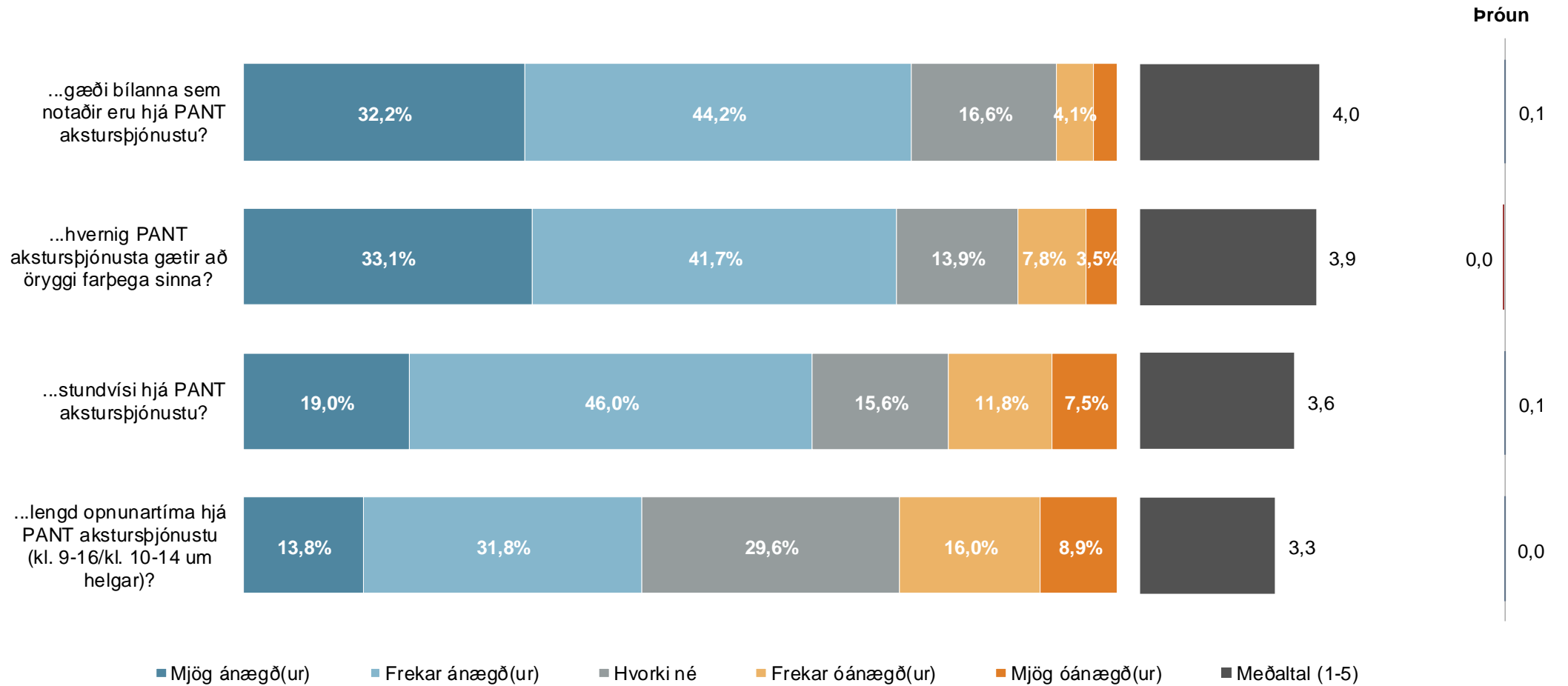
ESOMAR
| member

Helstu niðurstöður

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



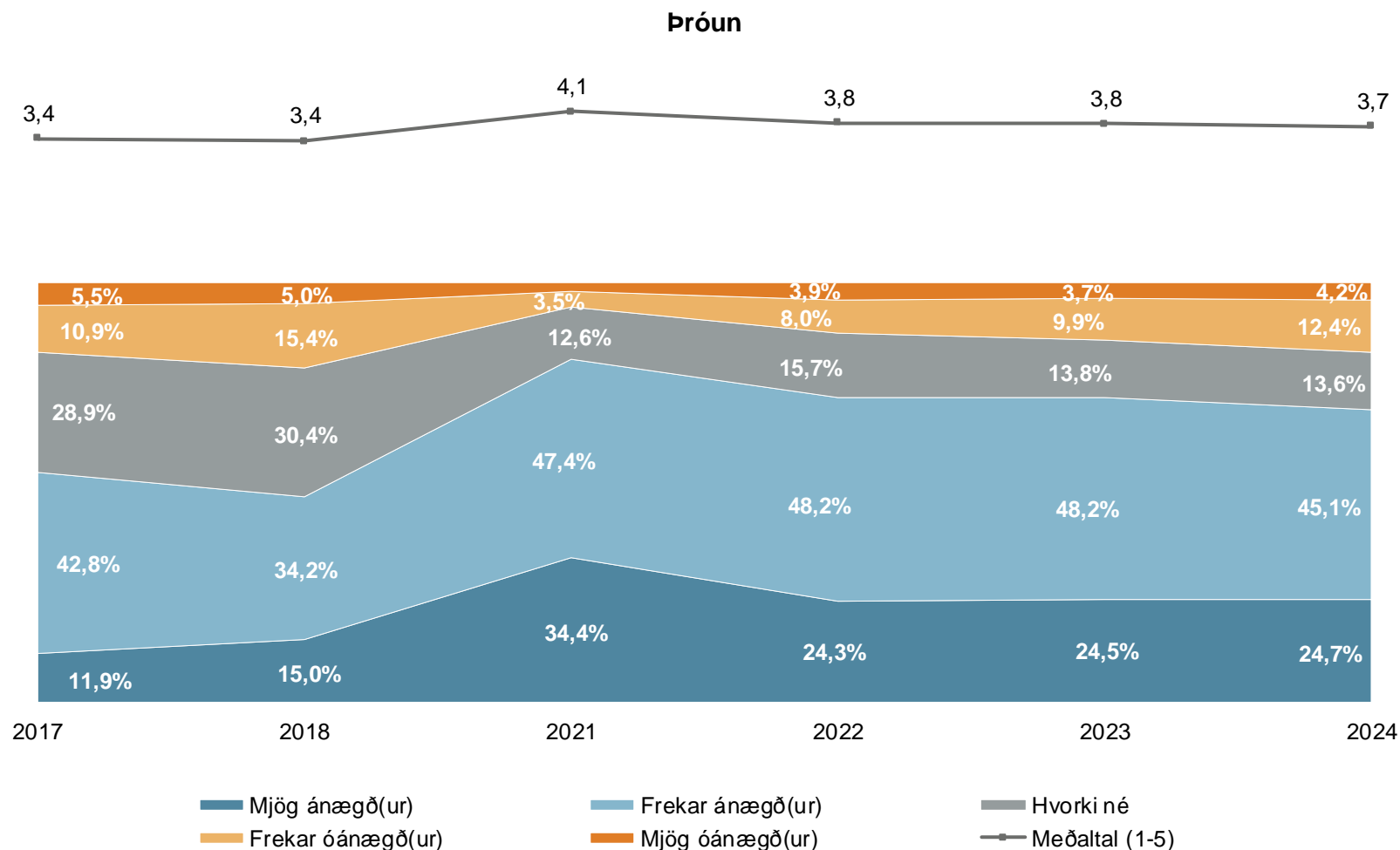
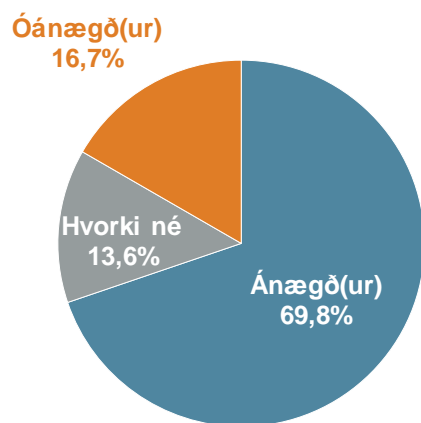
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með...?



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?

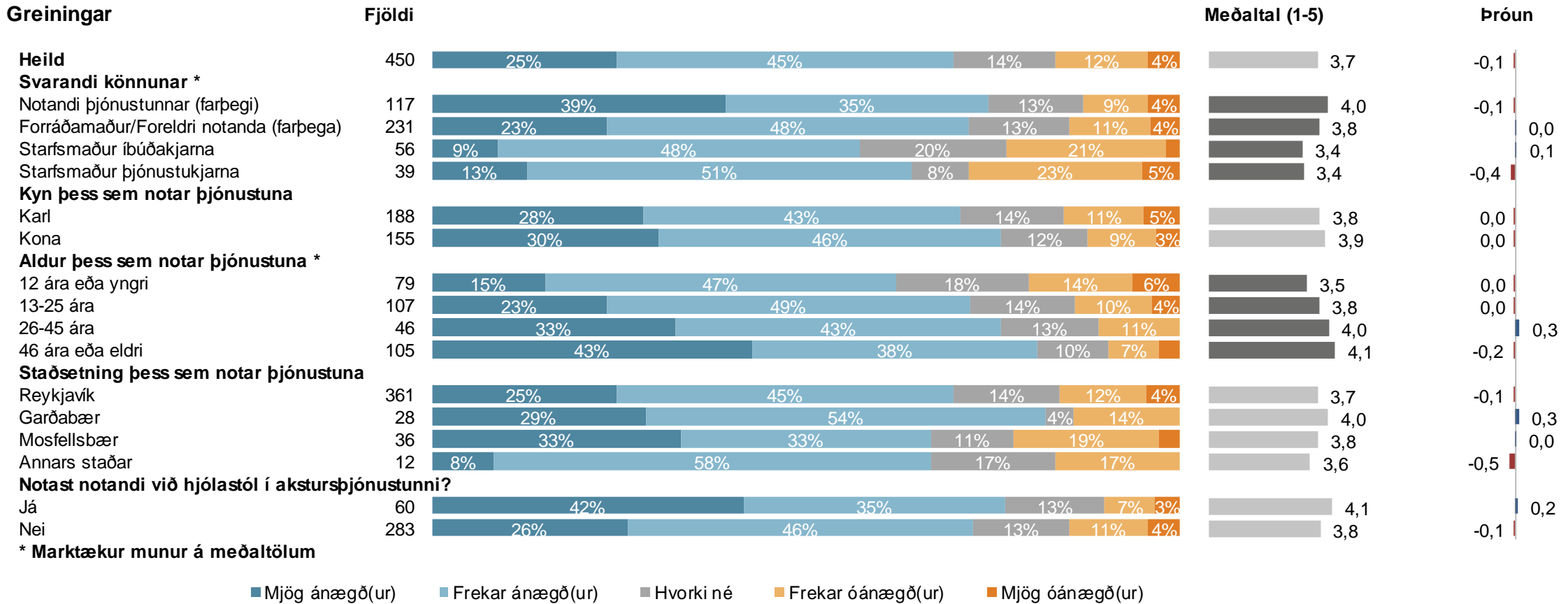
	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	111	24,7	4,0
Frekar ánægð(ur) (4)	203	45,1	4,6
Hvorki né (3)	61	13,6	3,2
Frekar óánægð(ur) (2)	56	12,4	3,0
Mjög óánægð(ur) (1)	19	4,2	1,9
Ánægð(ur)	314	69,8	4,2
Hvorki né	61	13,6	3,2
Óánægð(ur)	75	16,7	3,4
Fjöldi svara	450	100,0	
Tóku afstöðu	450	97,6	
Tóku ekki afstöðu	11	2,4	
Fjöldi svarenda	461	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,7		
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?“

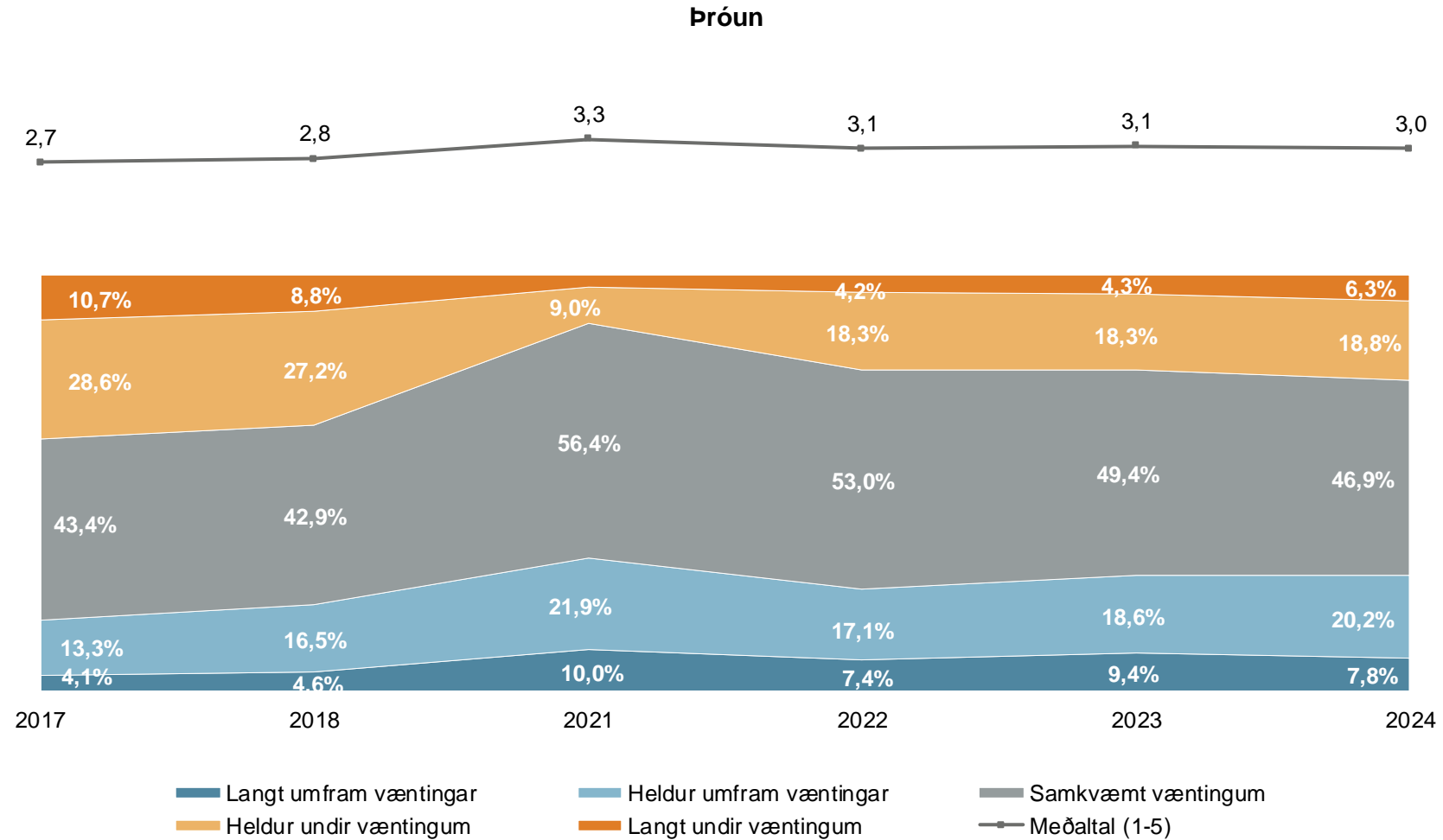
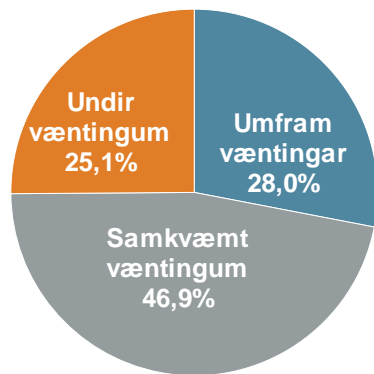
Meðaltal er reiknað með því að leggja saman margfeldi af vægi svars og fjölda sem velja það svar og deila upp í summuna með heildarfjölda svara. Í töflunni hér fyrir ofan reiknast meðaltal skv. eftirfarandi formúlu: [Mjög ánægð(ur) (fj. x 5) + frekar ánægð(ur) (fj. x 4) + hvorki né (fj. x 3) + frekar 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?

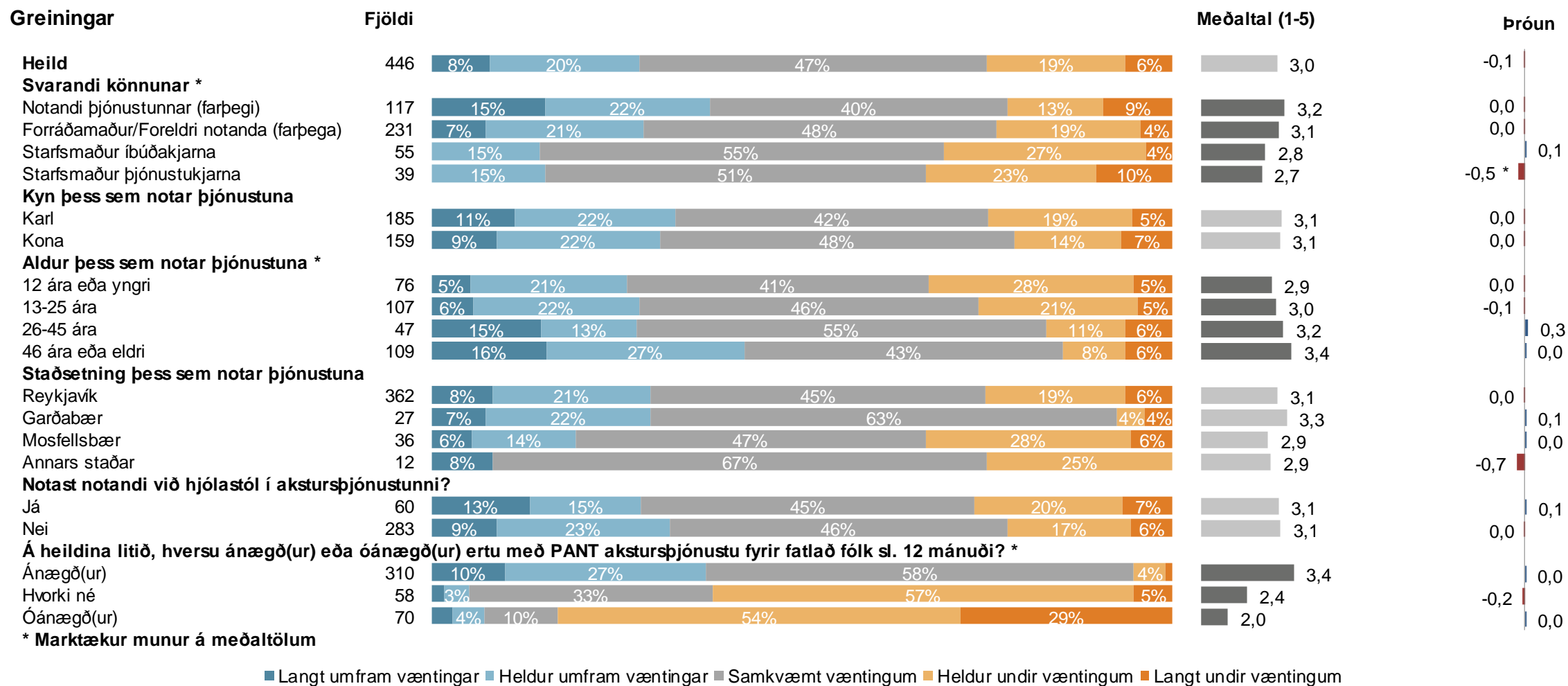


Sp. 2. Ef þú hugsar um samskipti þín við PANT akstursþjónustu, hefur þjónustan almennt séð verið samkvæmt væntingum, umfram væntingar eða undir væntingum sl. 12 mánuði?

	Fjöldi	%	+/-
Langt umfram væntingar (5)	35	7,8	2,5
Heldur umfram væntingar (4)	90	20,2	3,7
Samkvæmt væntingum (3)	209	46,9	4,6
Heldur undir væntingum (2)	84	18,8	3,6
Langt undir væntingum (1)	28	6,3	2,3
Umfram væntingar	125	28,0	4,2
Samkvæmt væntingum	209	46,9	4,6
Undir væntingum	112	25,1	4,0
Fjöldi svara	446	100,0	
Tóku afstöðu	446	96,7	
Tóku ekki afstöðu	15	3,3	
Fjöldi svarenda	461	100,0	
Meðaltal (1-5)		3,0	
Víkmörk ±		0,1	

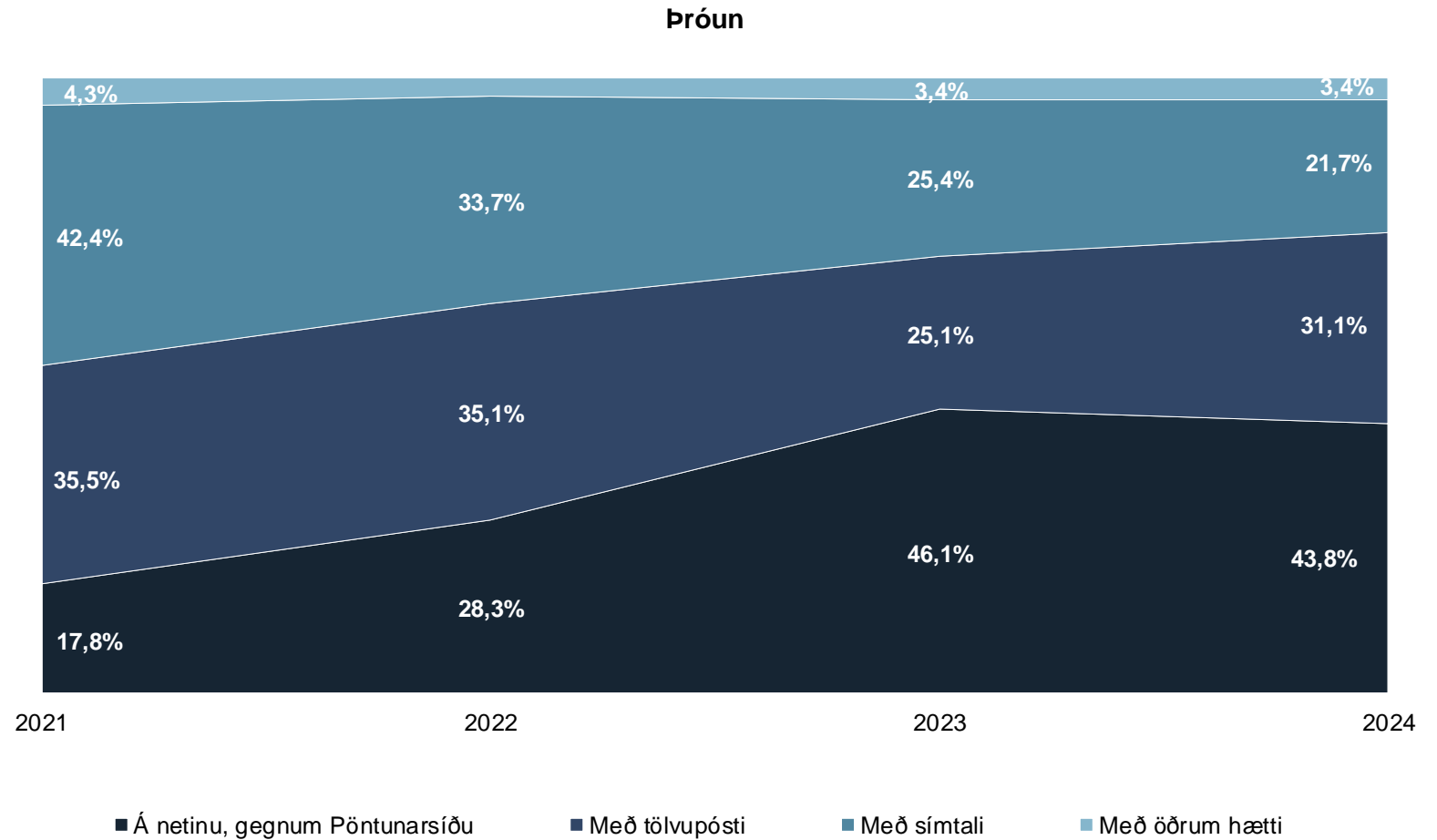


Sp. 2. Ef þú hugsar um samskipti þín við PANT akstursþjónustu, hefur þjónustan almennt séð verið samkvæmt væntingum, umfram væntingar eða undir væntingum sl. 12 mánuði?

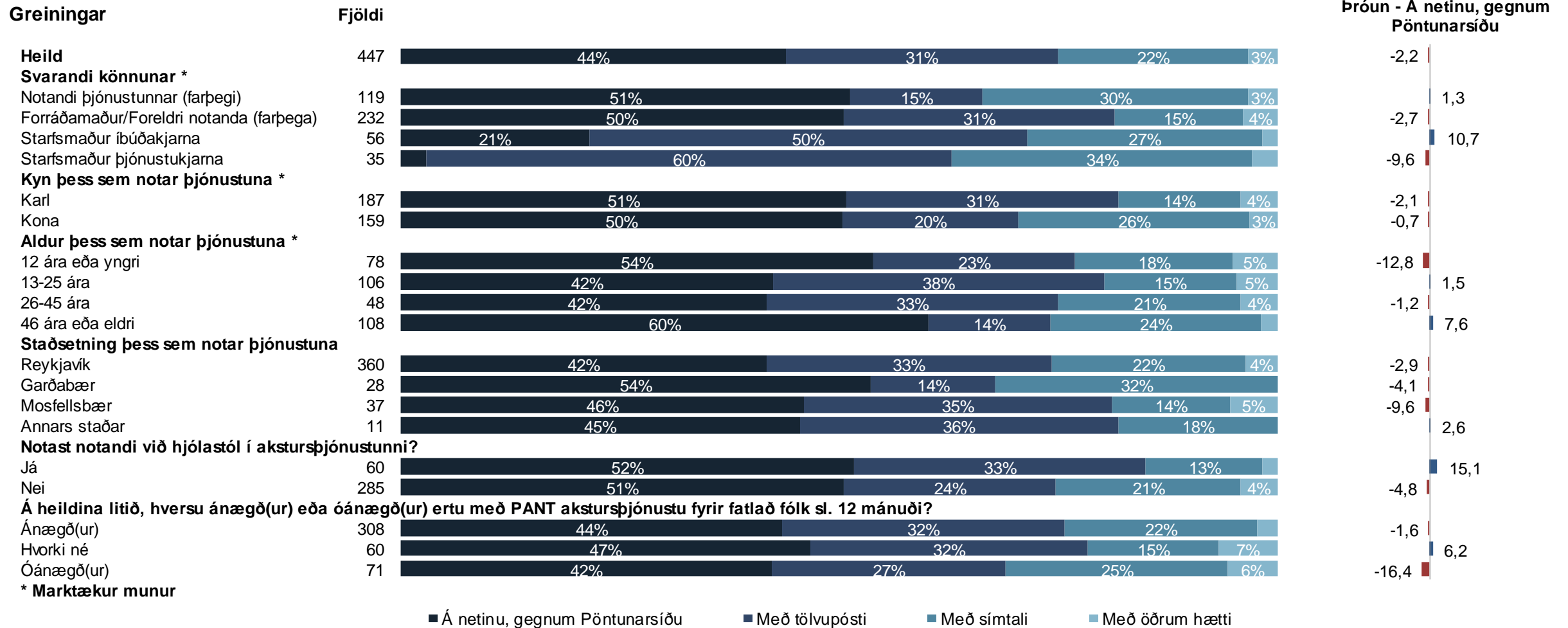


Sp. 3. Með hvaða hætti pantar þú oftast þjónustu hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Á netinu, gegnum Pöntunarsíðu	196	43,8	4,6
Með tölvupósti	139	31,1	4,3
Með símtali	97	21,7	3,8
Með öðrum hætti	15	3,4	1,7
Fjöldi svara	447	100,0	
Tóku afstöðu	447	97,0	
Tóku ekki afstöðu	14	3,0	
Fjöldi svarenda	461	100,0	

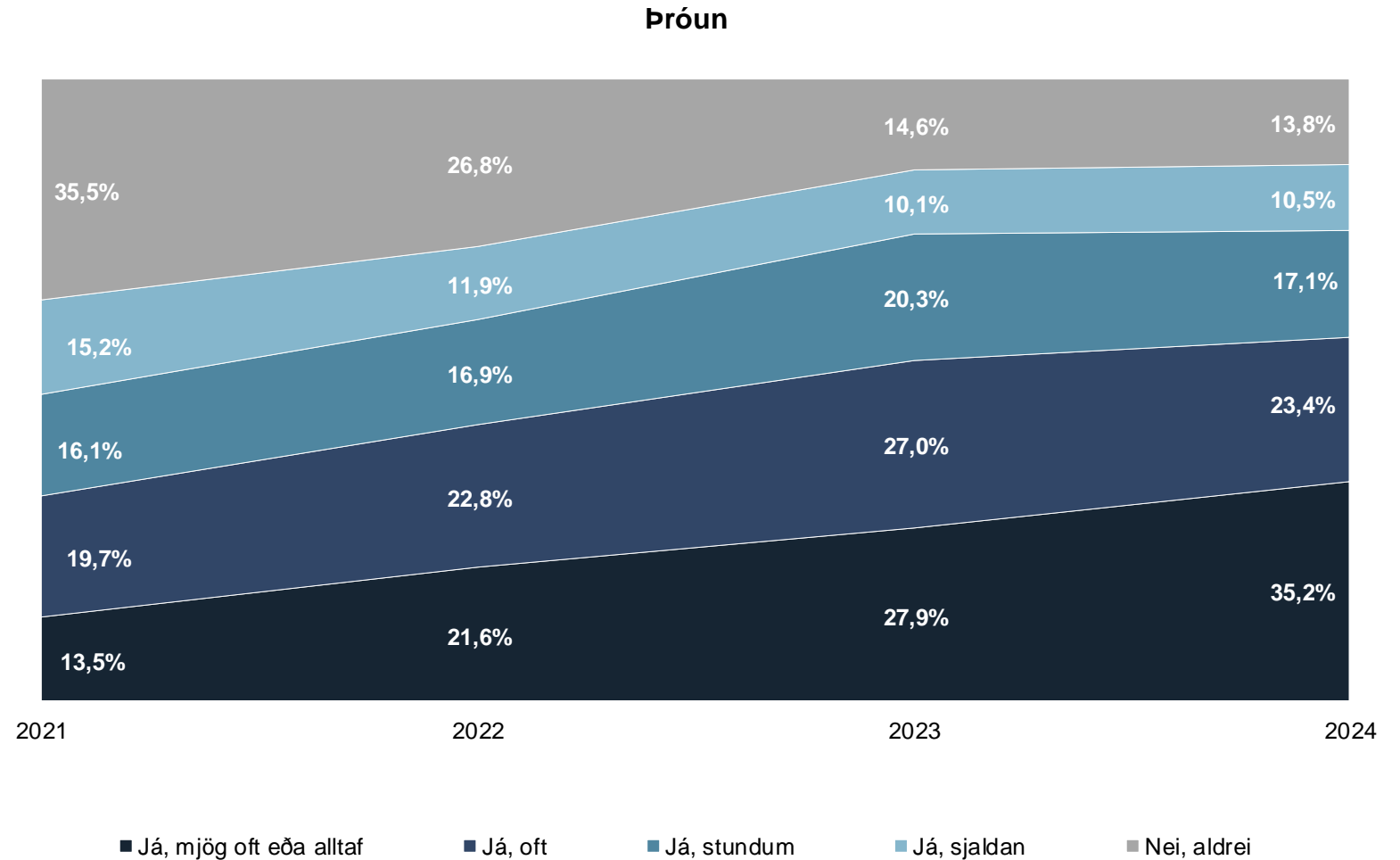


Sp. 3. Með hvaða hætti pantar þú oftast þjónustu hjá PANT akstursþjónustu?

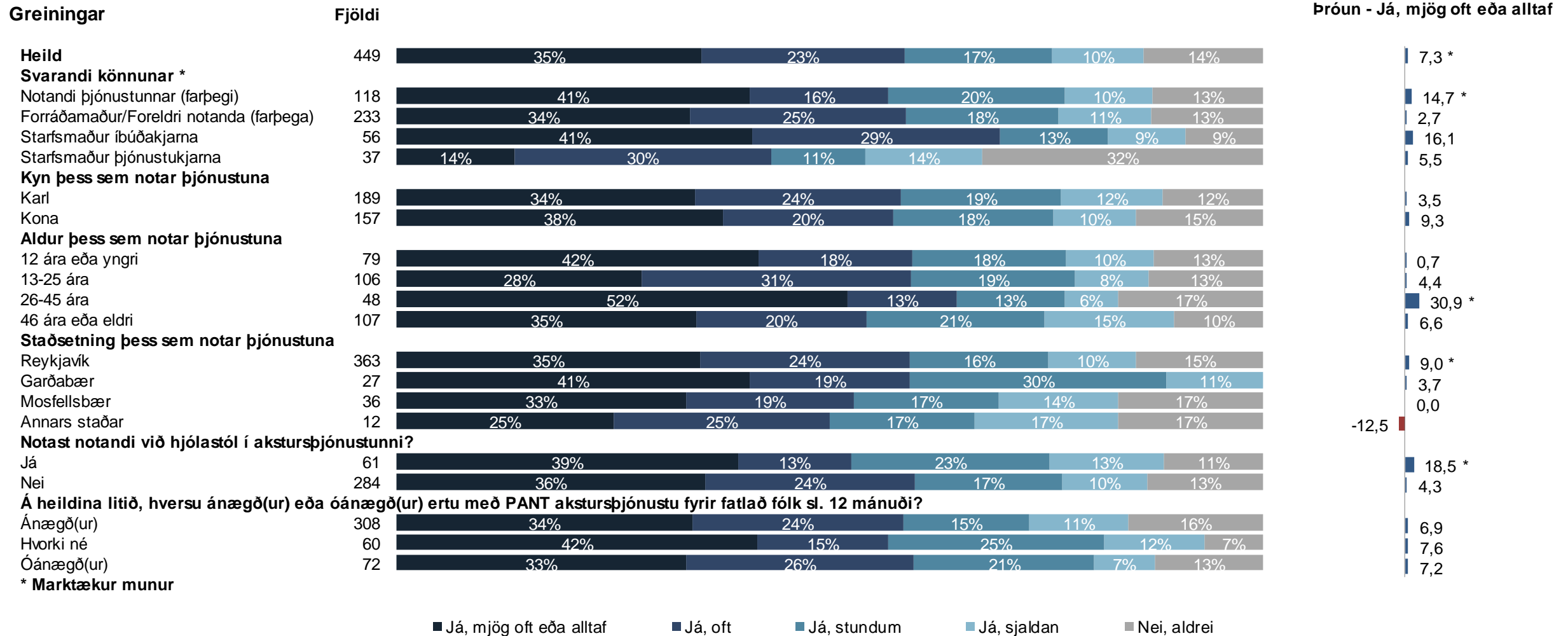


Sp. 4. Hefur þú notfært þér heimasíðu eða þjónustugátt PANT akstursþjónustu (pant.is)?

	Fjöldi	%	+/-
Já, mjög oft eða alltaf	158	35,2	4,4
Já, oft	105	23,4	3,9
Já, stundum	77	17,1	3,5
Já, sjaldan	47	10,5	2,8
Nei, aldrei	62	13,8	3,2
Fjöldi svara	449	100,0	
Tóku afstöðu	449	97,4	
Tóku ekki afstöðu	12	2,6	
Fjöldi svarenda	461	100,0	

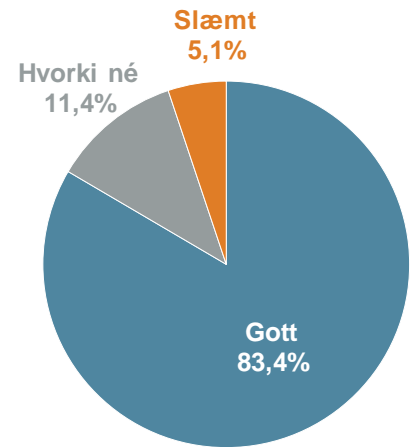
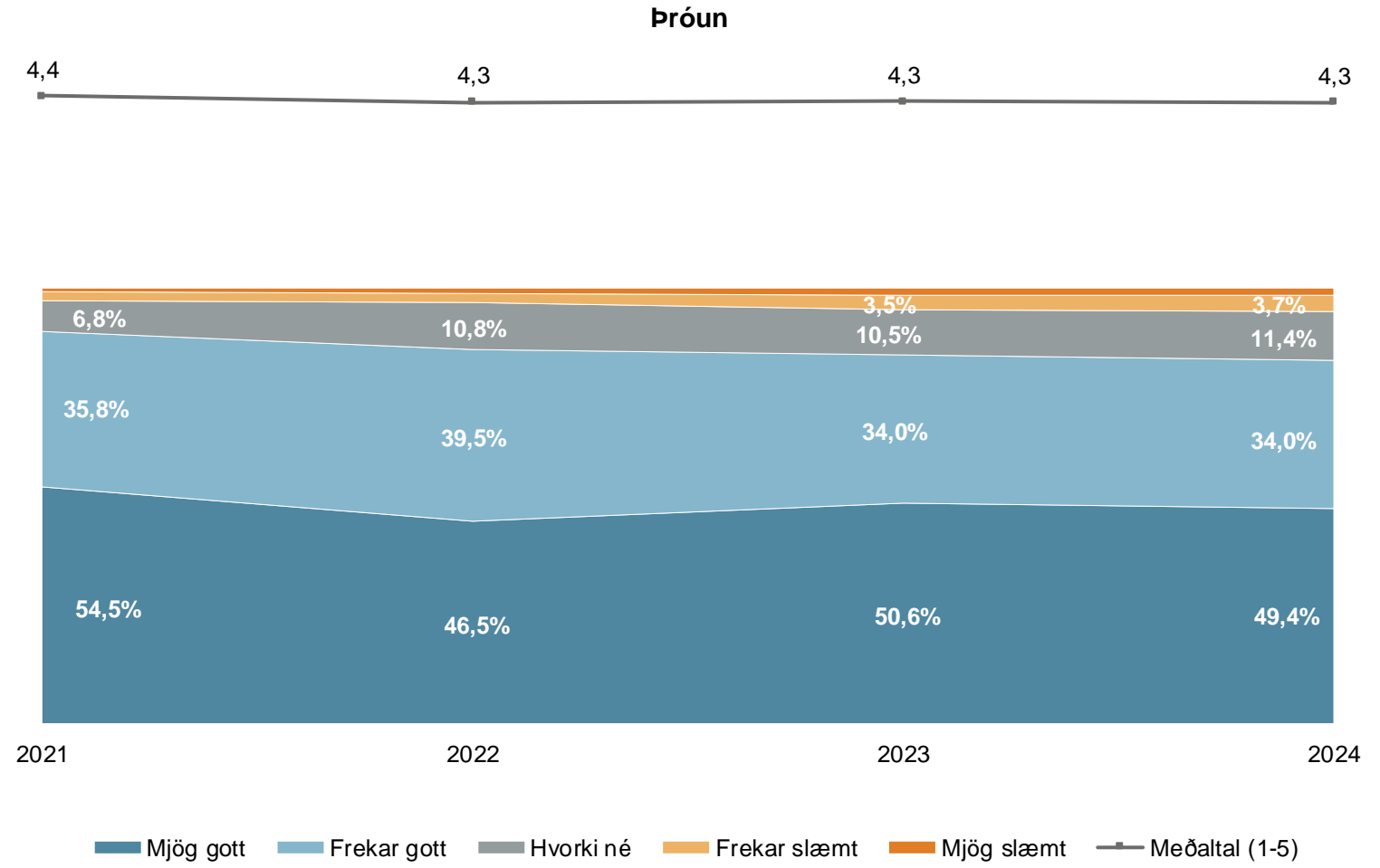


Sp. 4. Hefur þú notfært þér heimasíðu eða þjónustugátt PANT akstursþjónustu (pant.is)?

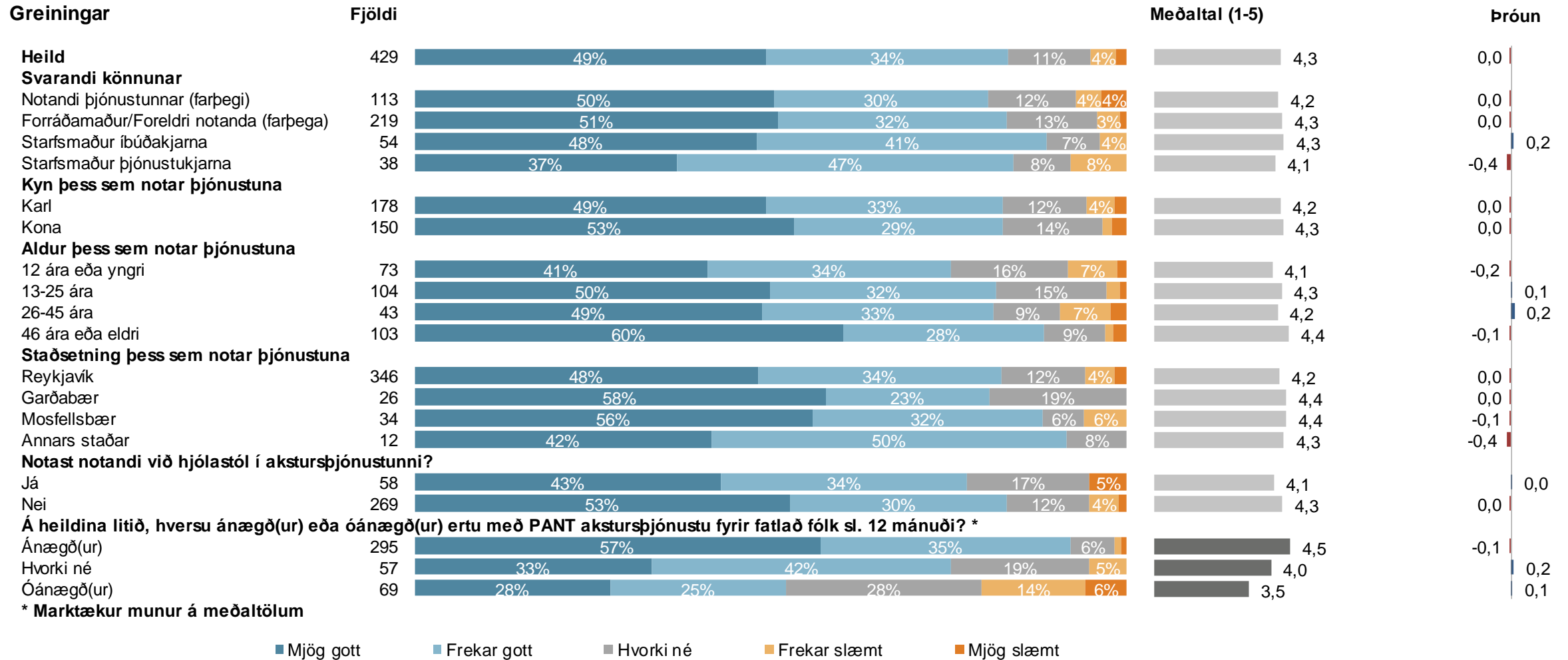


Sp. 5. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustovers hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	212	49,4	4,7
Frekar gott (4)	146	34,0	4,5
Hvorki né (3)	49	11,4	3,0
Frekar slæmt (2)	16	3,7	1,8
Mjög slæmt (1)	6	1,4	1,1
Gott	358	83,4	3,5
Hvorki né	49	11,4	3,0
Slæmt	22	5,1	2,1
Fjöldi svara	429	100,0	
Tóku afstöðu	429	93,1	
Tóku ekki afstöðu	32	6,9	
Fjöldi svarenda	461	100,0	
Meðaltal (1-5)		4,3	
Víkmörk ±		0,1	

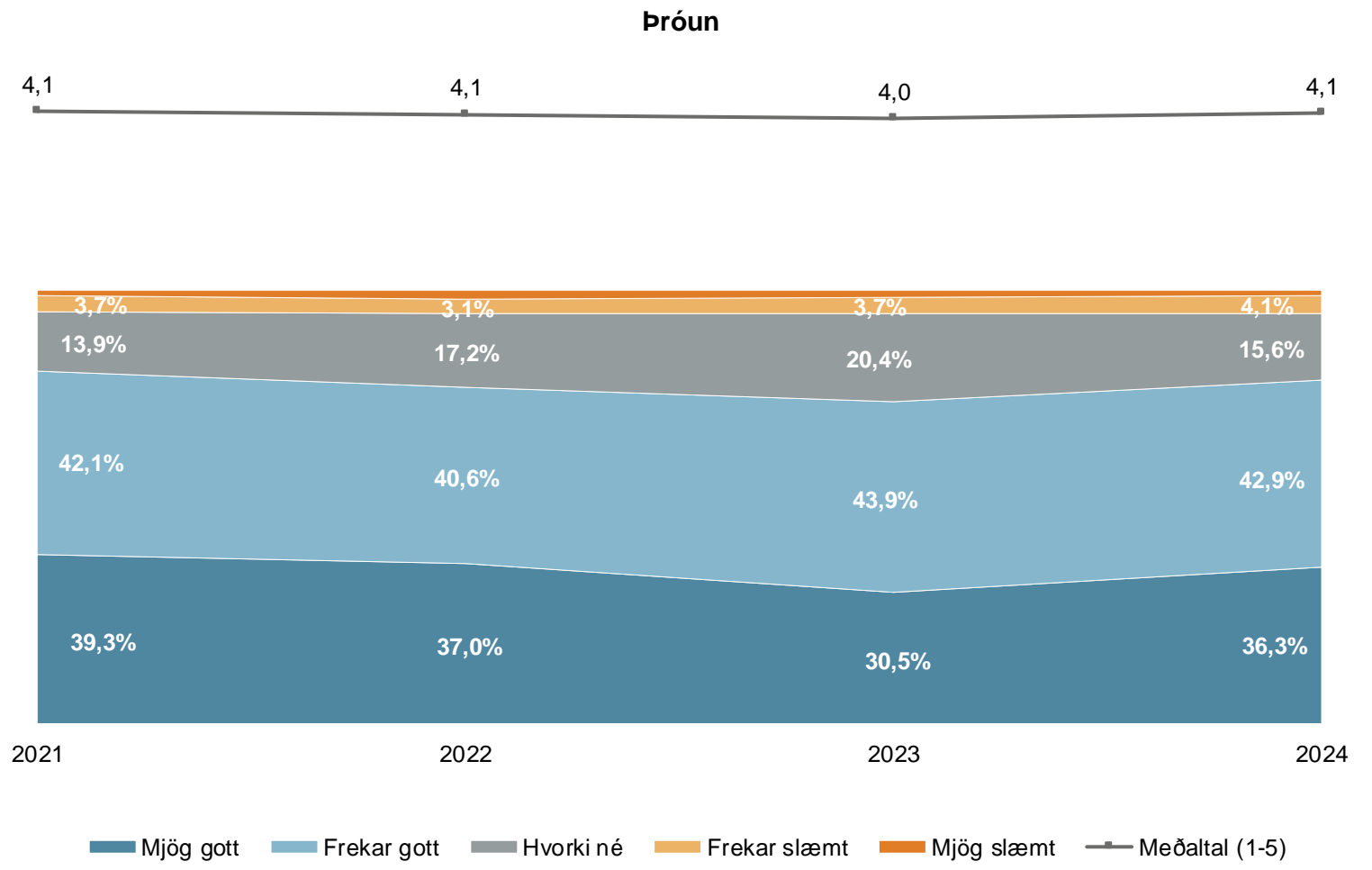


Sp. 5. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustuvers hjá PANT akstursþjónustu?

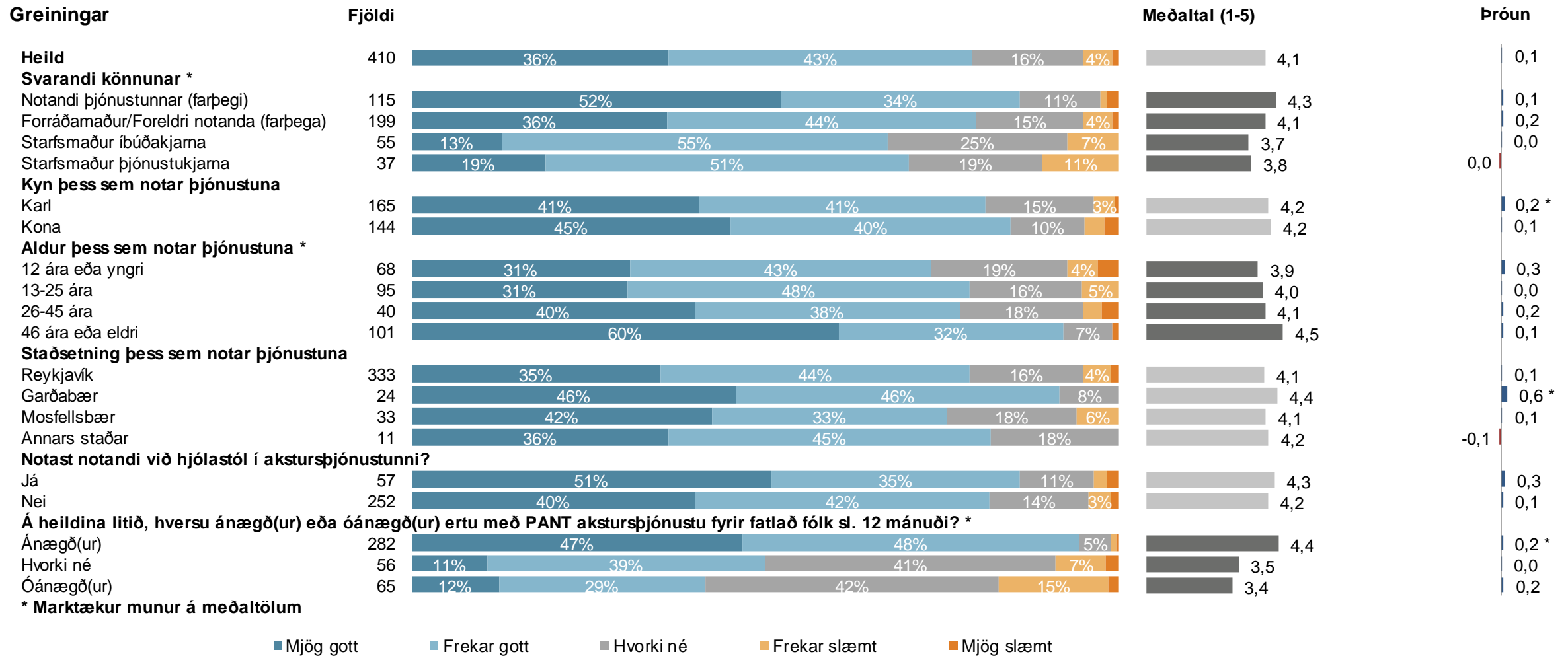


Sp. 6. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót bílstjóra hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	149	36,3	4,7
Frekar gott (4)	176	42,9	4,8
Hvorki né (3)	64	15,6	3,5
Frekar slæmt (2)	17	4,1	1,9
Mjög slæmt (1)	4	1,0	1,0
Gott	325	79,3	3,9
Hvorki né	64	15,6	3,5
Slæmt	21	5,1	2,1
Fjöldi svara	410	100,0	
Tóku afstöðu	410	88,9	
Tóku ekki afstöðu	51	11,1	
Fjöldi svarenda	461	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,1		
Víkmörk ±	0,1		

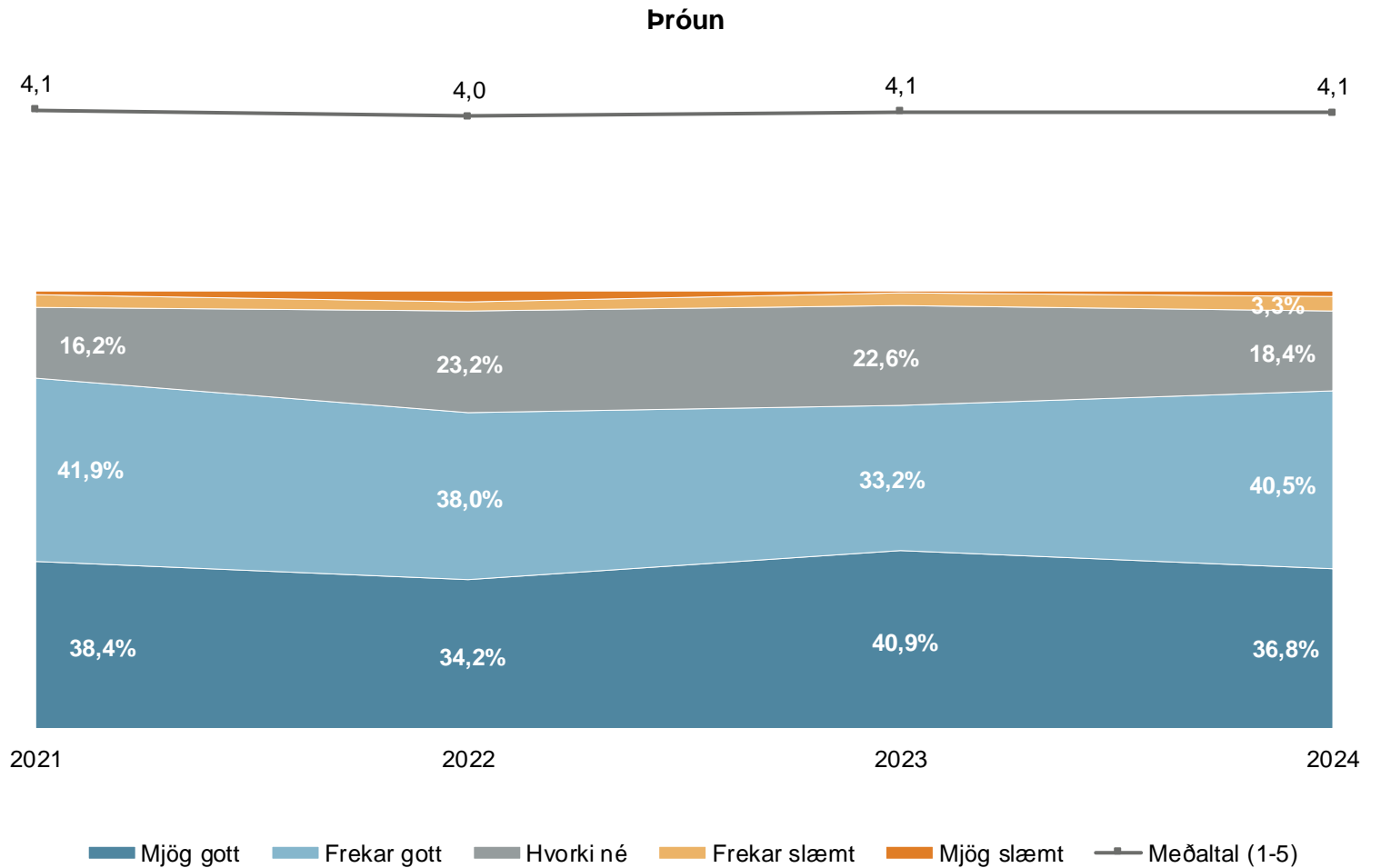


Sp. 6. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót bílstjóra hjá PANT akstursþjónustu?

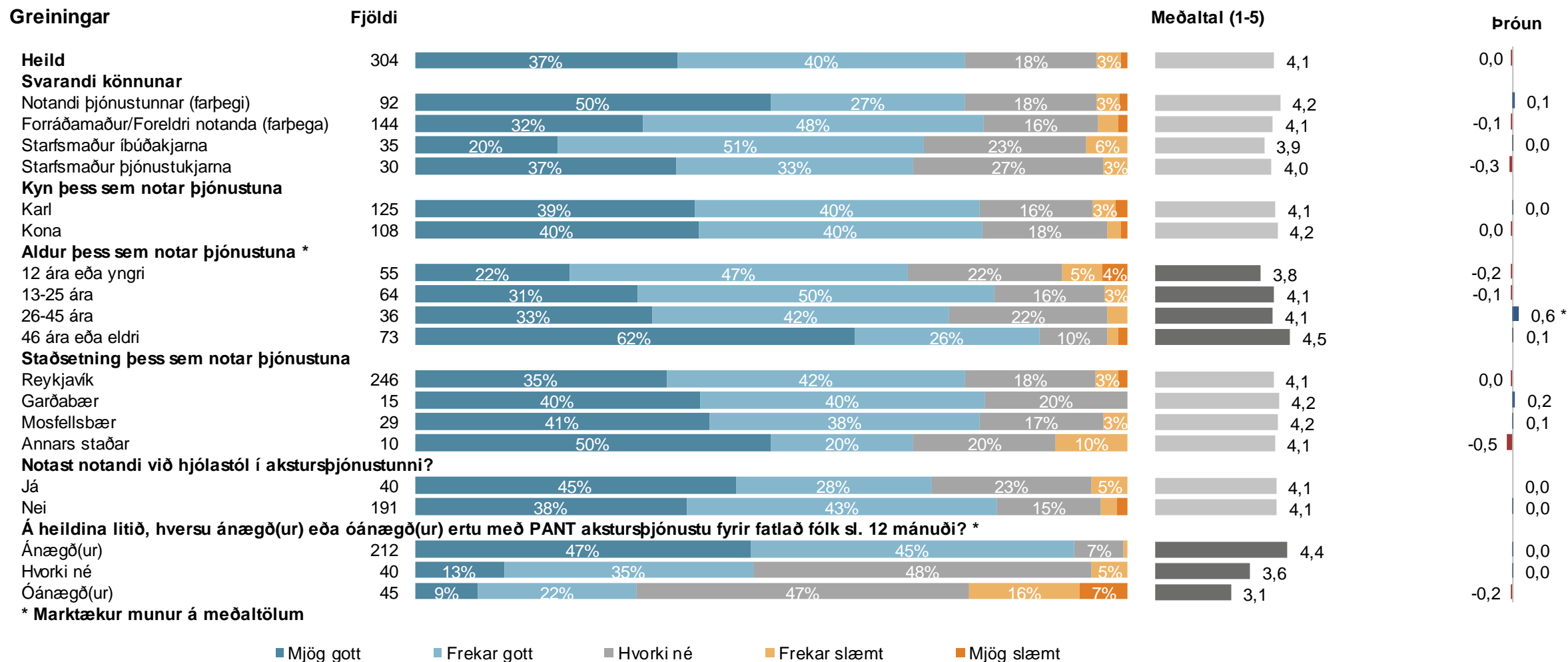


Sp. 7. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót annars starfsfólks PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	112	36,8	5,4
Frekar gott (4)	123	40,5	5,5
Hvorki né (3)	56	18,4	4,4
Frekar slæmt (2)	10	3,3	2,0
Mjög slæmt (1)	3	1,0	1,1
Gott	235	77,3	4,7
Hvorki né	56	18,4	4,4
Slæmt	13	4,3	2,3
Fjöldi svara	304	100,0	
Tóku afstöðu	304	65,9	
Tóku ekki afstöðu	157	34,1	
Fjöldi svarenda	461	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,1		
Víkmörk ±	0,1		

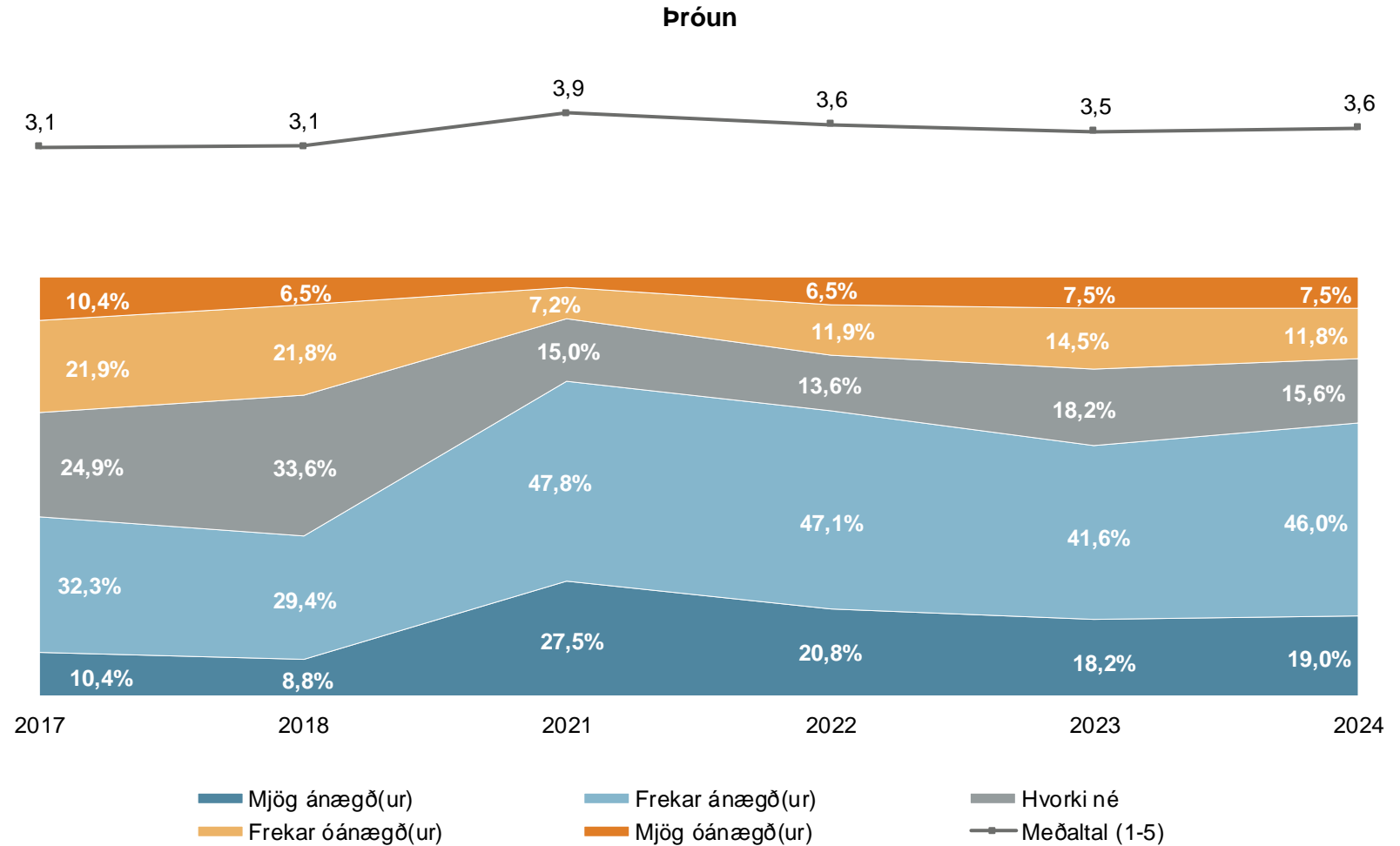
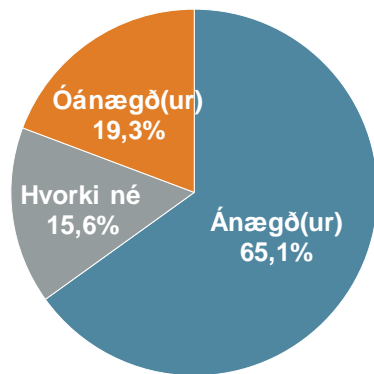


Sp. 7. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót annars starfsfólks PANT akstursþjónustu?

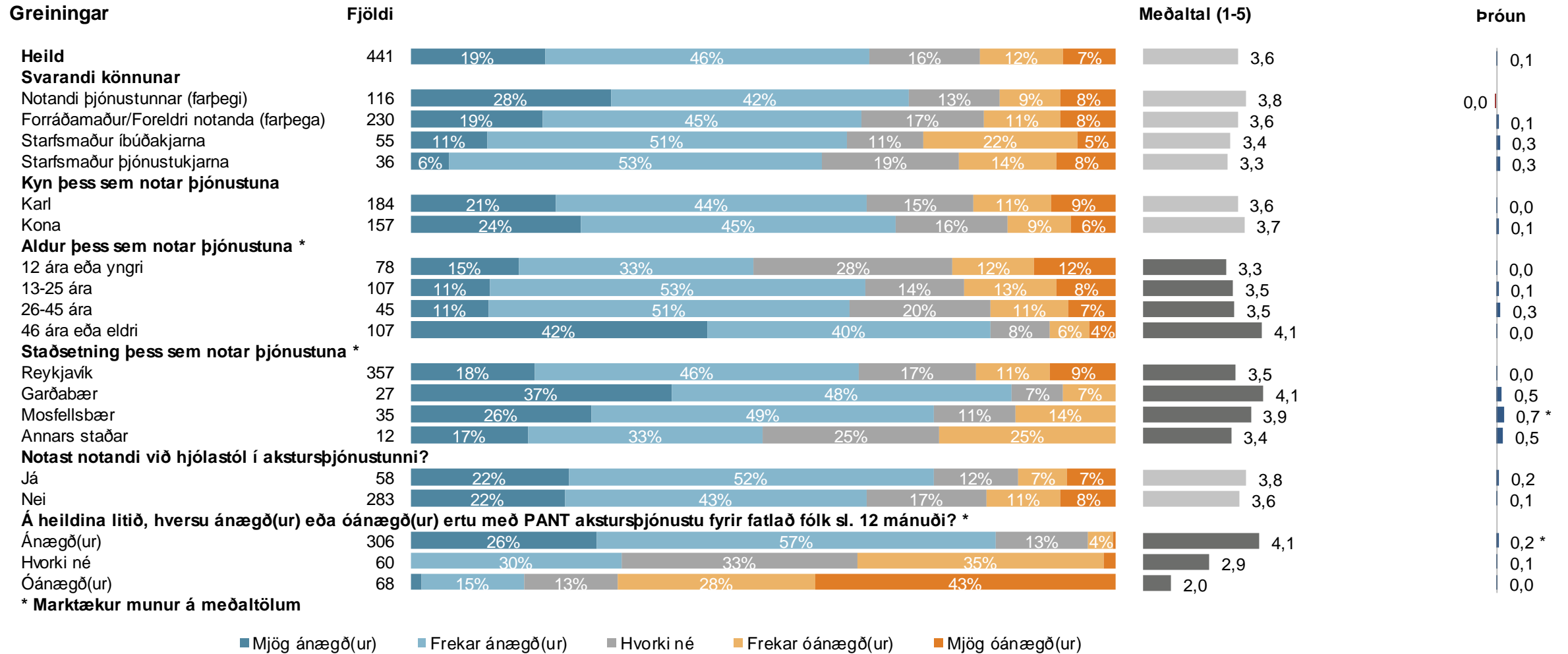


Sp. 8. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	84	19,0	3,7
Frekar ánægð(ur) (4)	203	46,0	4,7
Hvorki né (3)	69	15,6	3,4
Frekar óánægð(ur) (2)	52	11,8	3,0
Mjög óánægð(ur) (1)	33	7,5	2,5
Ánægð(ur)	287	65,1	4,4
Hvorki né	69	15,6	3,4
Óánægð(ur)	85	19,3	3,7
Fjöldi svara	441	100,0	
Tóku afstöðu	441	95,7	
Tóku ekki afstöðu	20	4,3	
Fjöldi svarenda	461	100,0	
Meðaltal (1-5)		3,6	
Víkmörk ±		0,1	

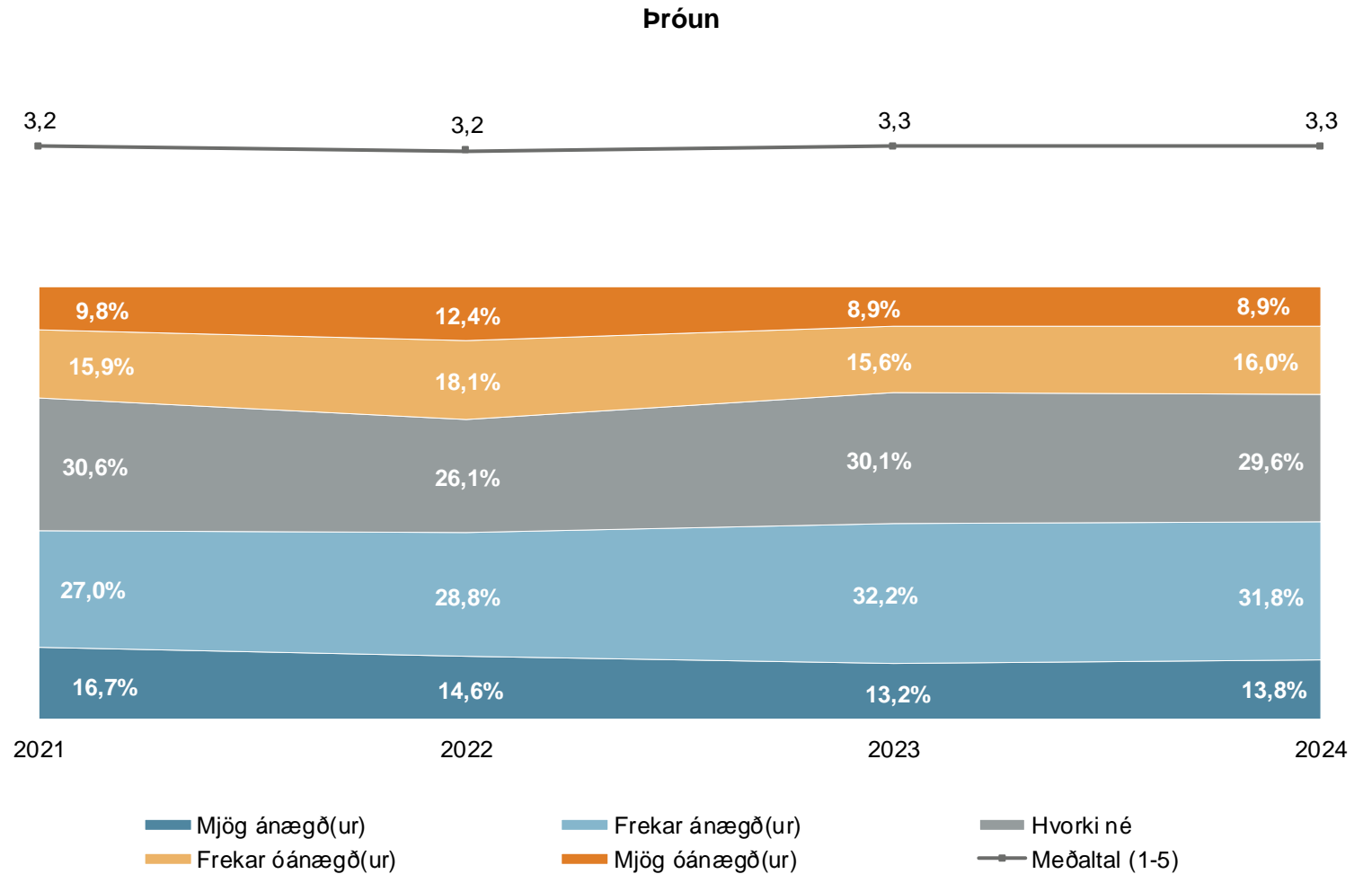
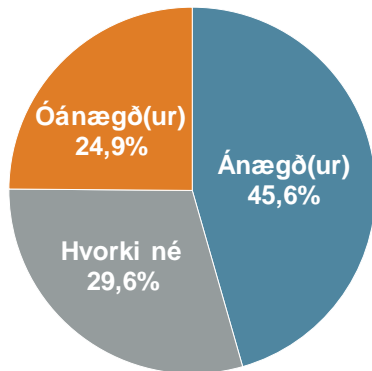


Sp. 8. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá PANT akstursþjónustu?

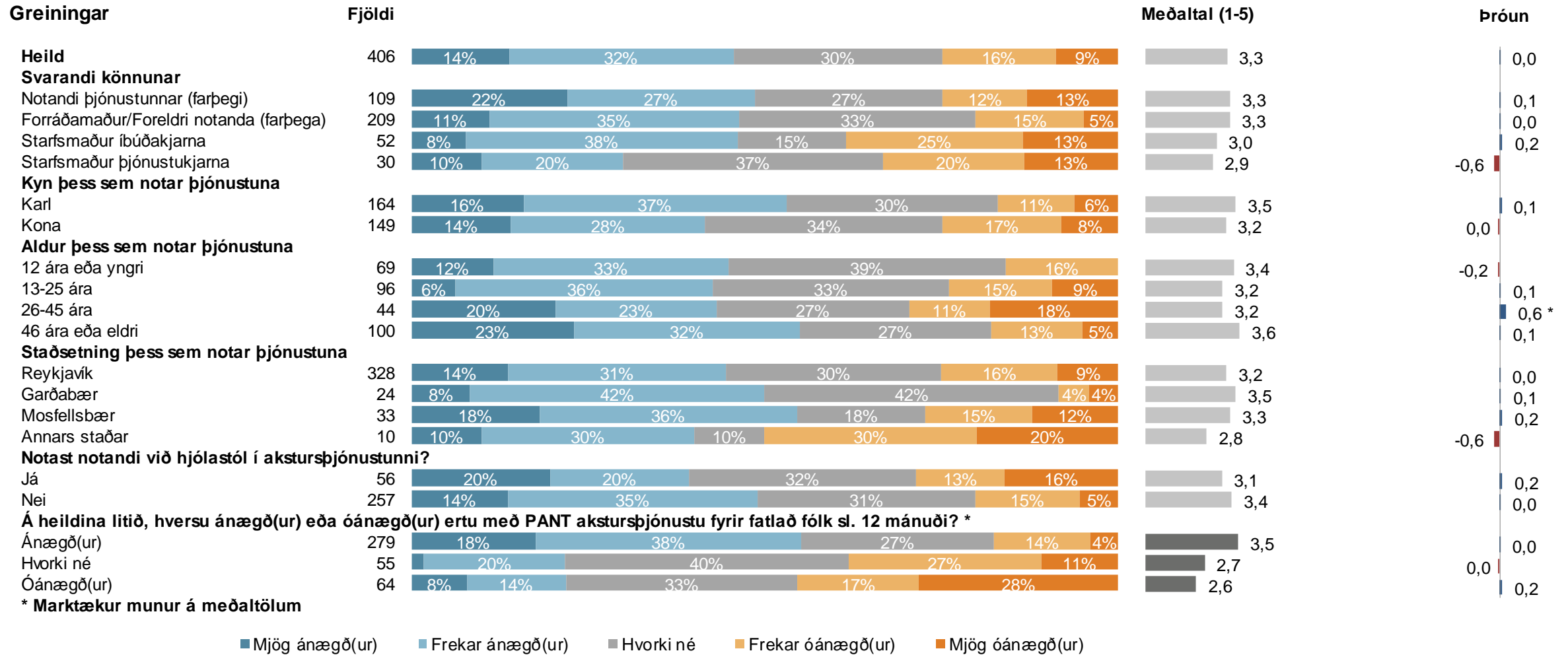


Sp. 9. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með lengd opnunartíma hjá PANT akstursþjónustu (kl. 9-16/kl. 10-14 um helgar)?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	56	13,8	3,4
Frekar ánægð(ur) (4)	129	31,8	4,5
Hvorki né (3)	120	29,6	4,4
Frekar óánægð(ur) (2)	65	16,0	3,6
Mjög óánægð(ur) (1)	36	8,9	2,8
Ánægð(ur)	185	45,6	4,8
Hvorki né	120	29,6	4,4
Óánægð(ur)	101	24,9	4,2
Fjöldi svara	406	100,0	
Tóku afstöðu	406	88,1	
Tóku ekki afstöðu	55	11,9	
Fjöldi svarenda	461	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,3		
Víkmörk ±	0,1		

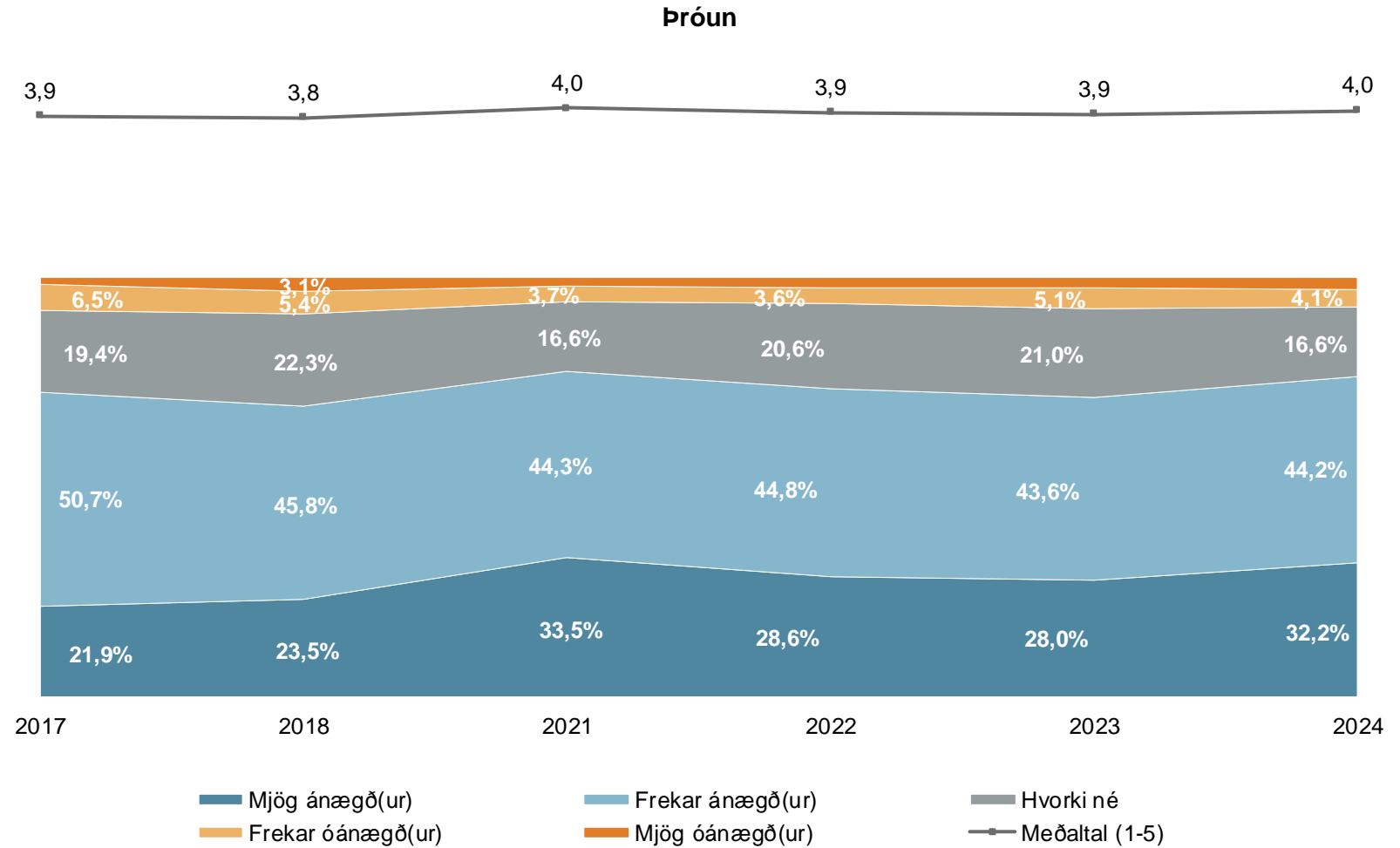
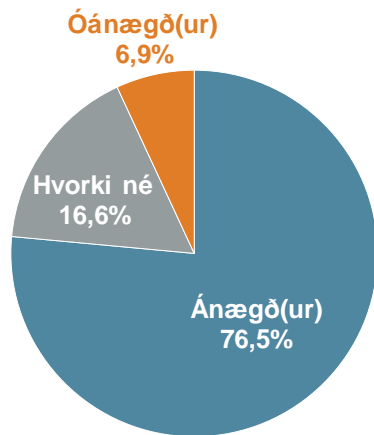


Sp. 9. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með lengd opnunartíma hjá PANT akstursþjónustu (kl. 9-16/kl. 10-14 um helgar)?

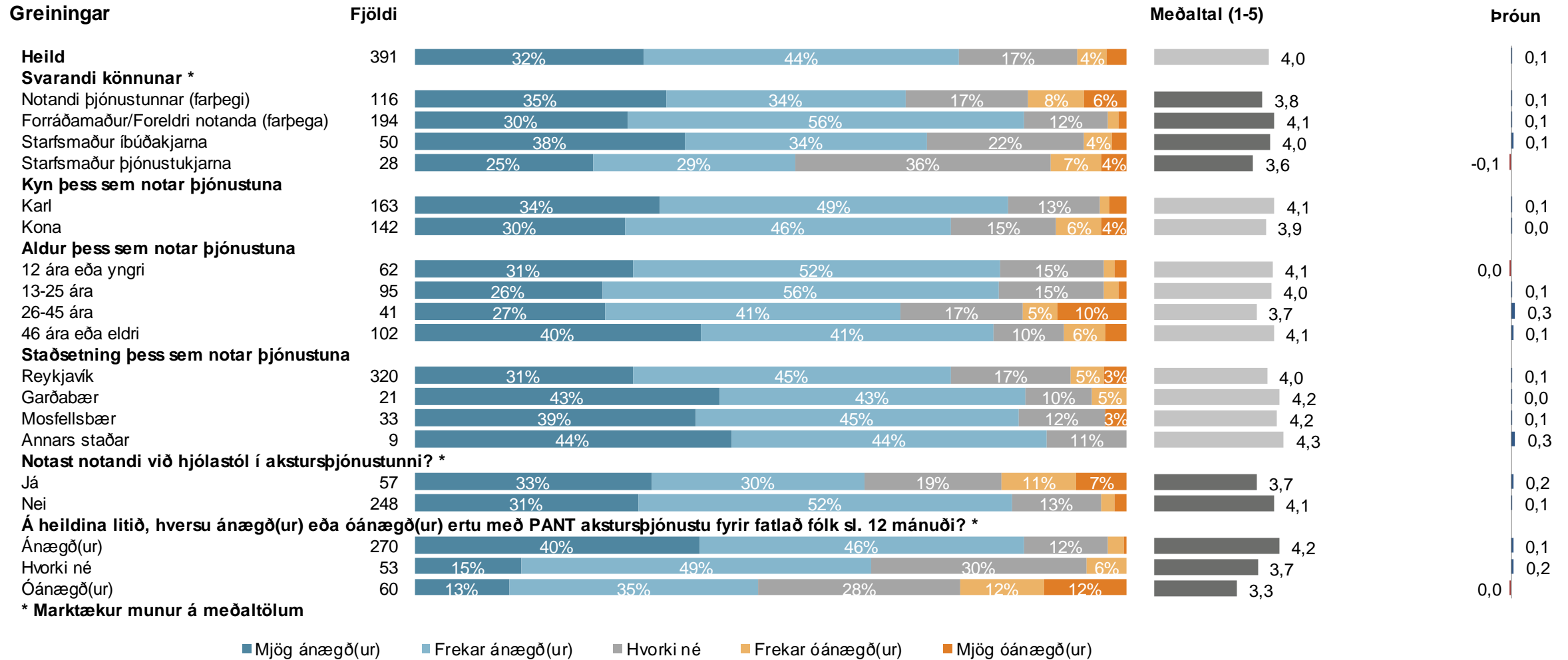


Sp. 10. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði bílanna sem notaðir eru hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	126	32,2	4,6
Frekar ánægð(ur) (4)	173	44,2	4,9
Hvorki né (3)	65	16,6	3,7
Frekar óánægð(ur) (2)	16	4,1	2,0
Mjög óánægð(ur) (1)	11	2,8	1,6
Ánægð(ur)	299	76,5	4,2
Hvorki né	65	16,6	3,7
Óánægð(ur)	27	6,9	2,5
Fjöldi svara	391	100,0	
Tóku afstöðu	391	84,8	
Tóku ekki afstöðu	70	15,2	
Fjöldi svarenda	461	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,0		
Víkmörk ±	0,1		

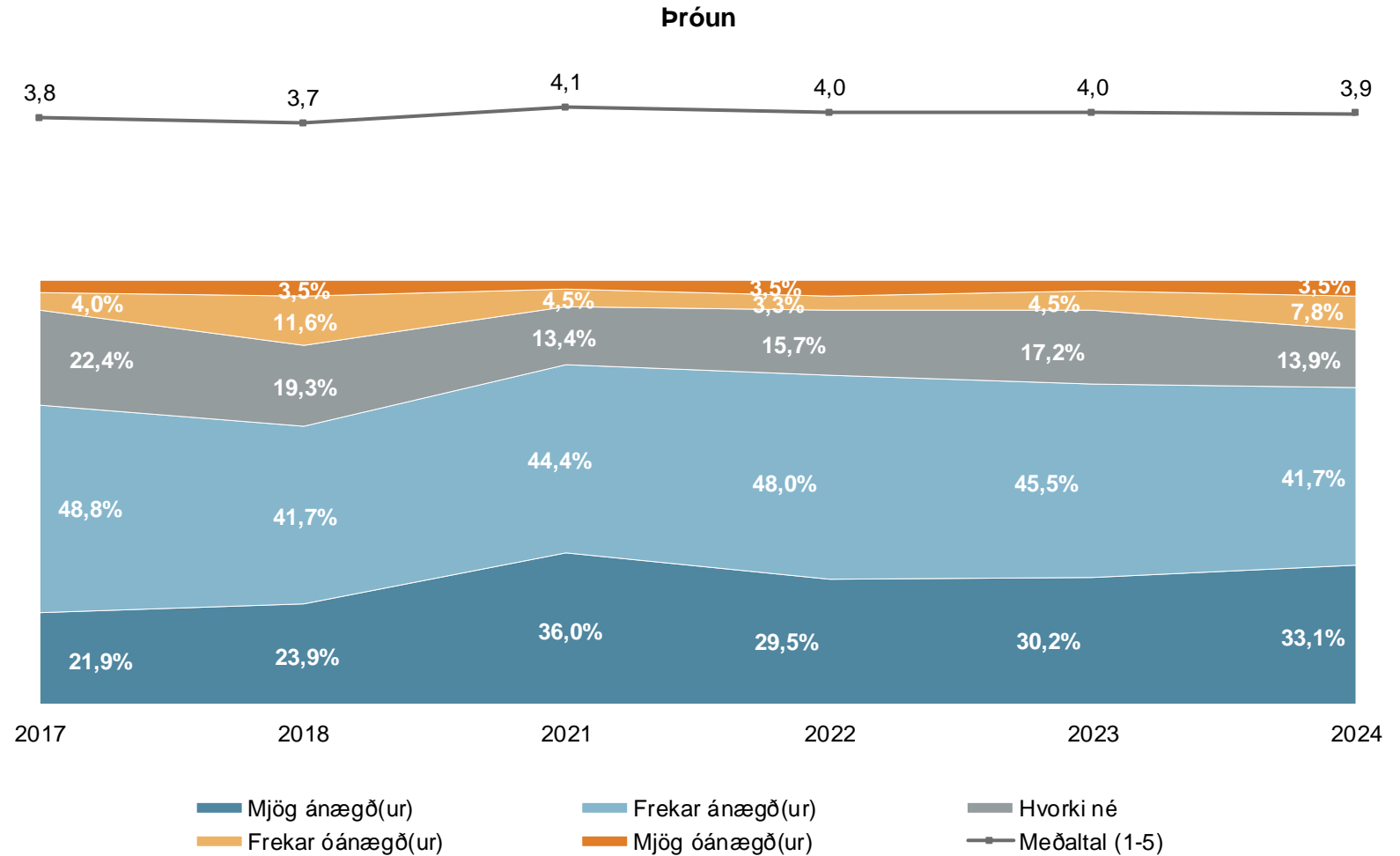
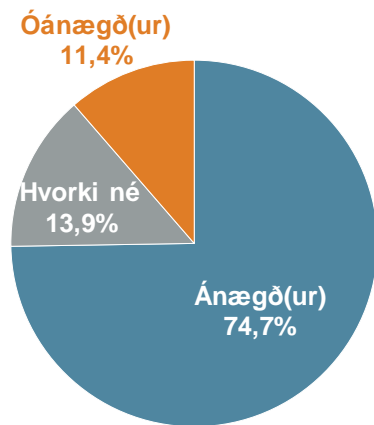


Sp. 10. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði bílanna sem notaðir eru hjá PANT akstursþjónustu?

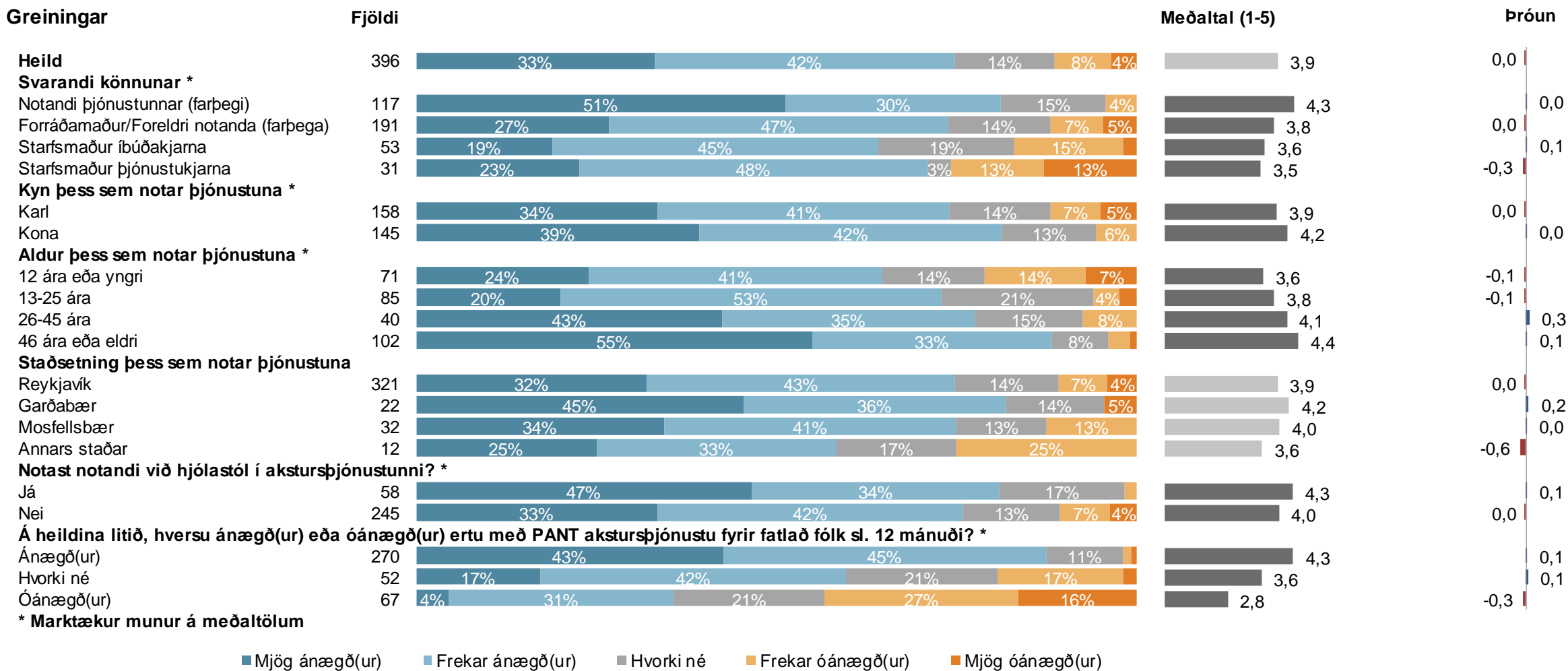


Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hvernig PANT akstursþjónusta gætir að öryggi farþega sinna?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	131	33,1	4,6
Frekar ánægð(ur) (4)	165	41,7	4,9
Hvorki né (3)	55	13,9	3,4
Frekar óánægð(ur) (2)	31	7,8	2,6
Mjög óánægð(ur) (1)	14	3,5	1,8
Ánægð(ur)	296	74,7	4,3
Hvorki né	55	13,9	3,4
Óánægð(ur)	45	11,4	3,1
Fjöldi svara	396	100,0	
Tóku afstöðu	396	85,9	
Tóku ekki afstöðu	65	14,1	
Fjöldi svarenda	461	100,0	
Meðaltal (1-5)		3,9	
Víkmörk ±		0,1	

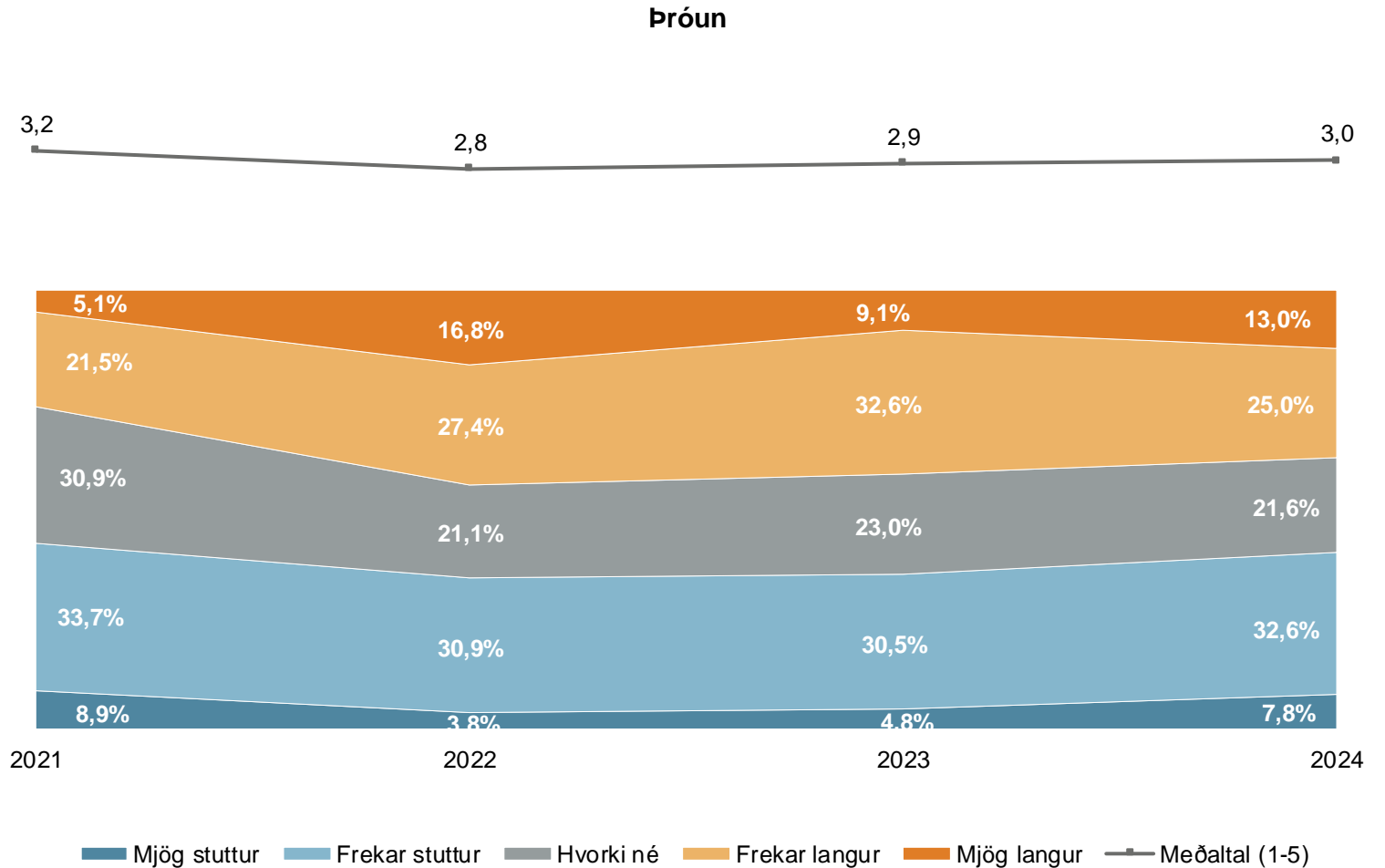
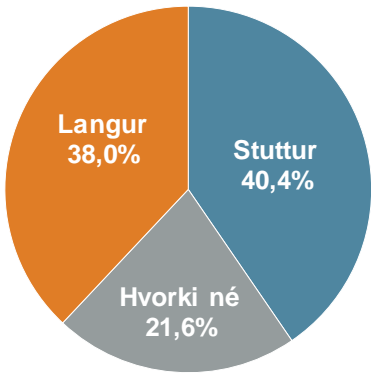


Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hvernig PANT akstursþjónusta gætir að öryggi farþega sinna?



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

	Fjöldi	%	+/-
Mjög stuttur (5)	32	7,8	2,6
Frekar stuttur (4)	133	32,6	4,5
Hvorki né (3)	88	21,6	4,0
Frekar langur (2)	102	25,0	4,2
Mjög langur (1)	53	13,0	3,3
Stuttur	165	40,4	4,8
Hvorki né	88	21,6	4,0
Langur	155	38,0	4,7
Fjöldi svara	408	100,0	
Tóku afstöðu	408	88,5	
Tóku ekki afstöðu	53	11,5	
Fjöldi svarenda	461	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,0		
Víkmörk ±	0,1		



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

