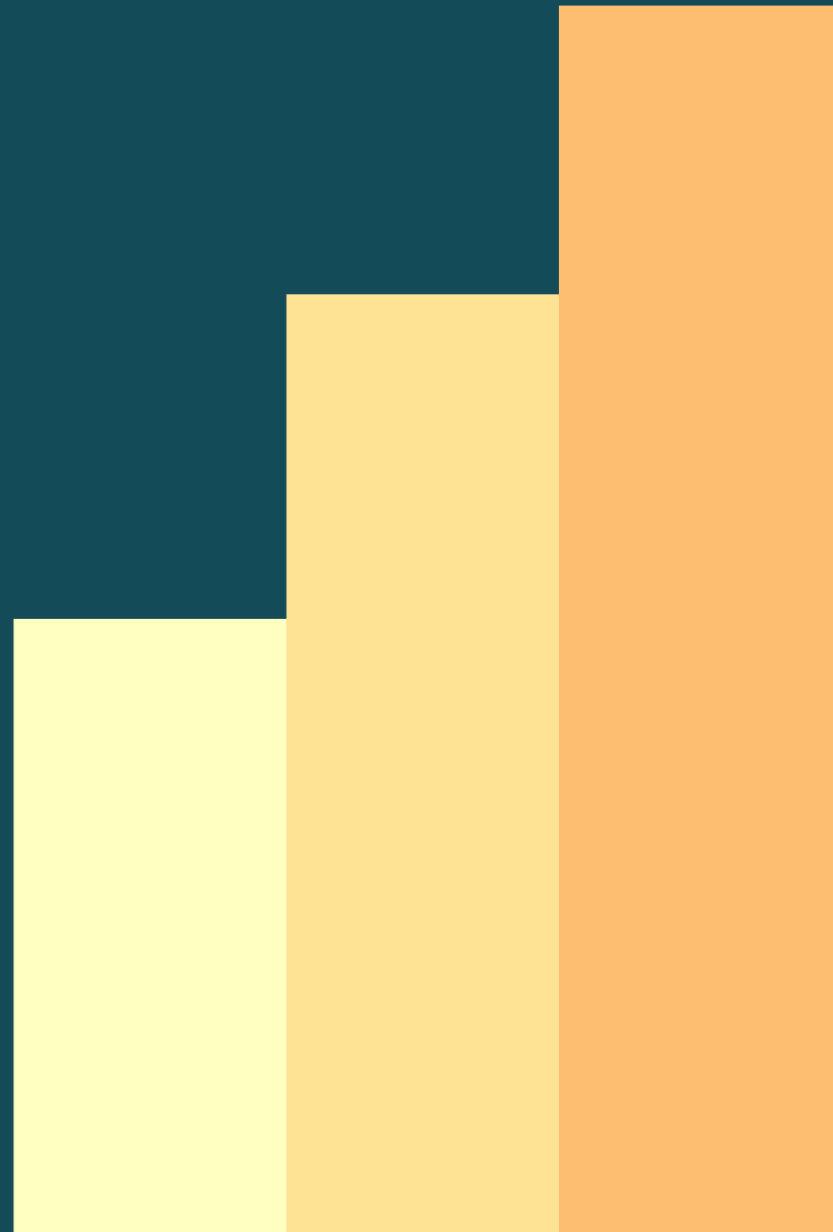




Strætó bs.

PANT akstursþjónusta
Maí 2025



Bls.

3 Framkvæmdalýsing

4 Helstu niðurstöður

Ítarlegar niðurstöður

- 8 Sp. 1 Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með PANT akstursþjónustu 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	8. - 27. maí 2025
Aðferð	Netkönnun
Úrtak	1511 manns úr viðskiptavinaskrá Pant
Verknúmer	4036670

Stærð úrtaks og svörun

Úrtak	1511
Svara ekki	1069
Fjöldi svarenda	442
Þátttökuhlutfall	29,3%

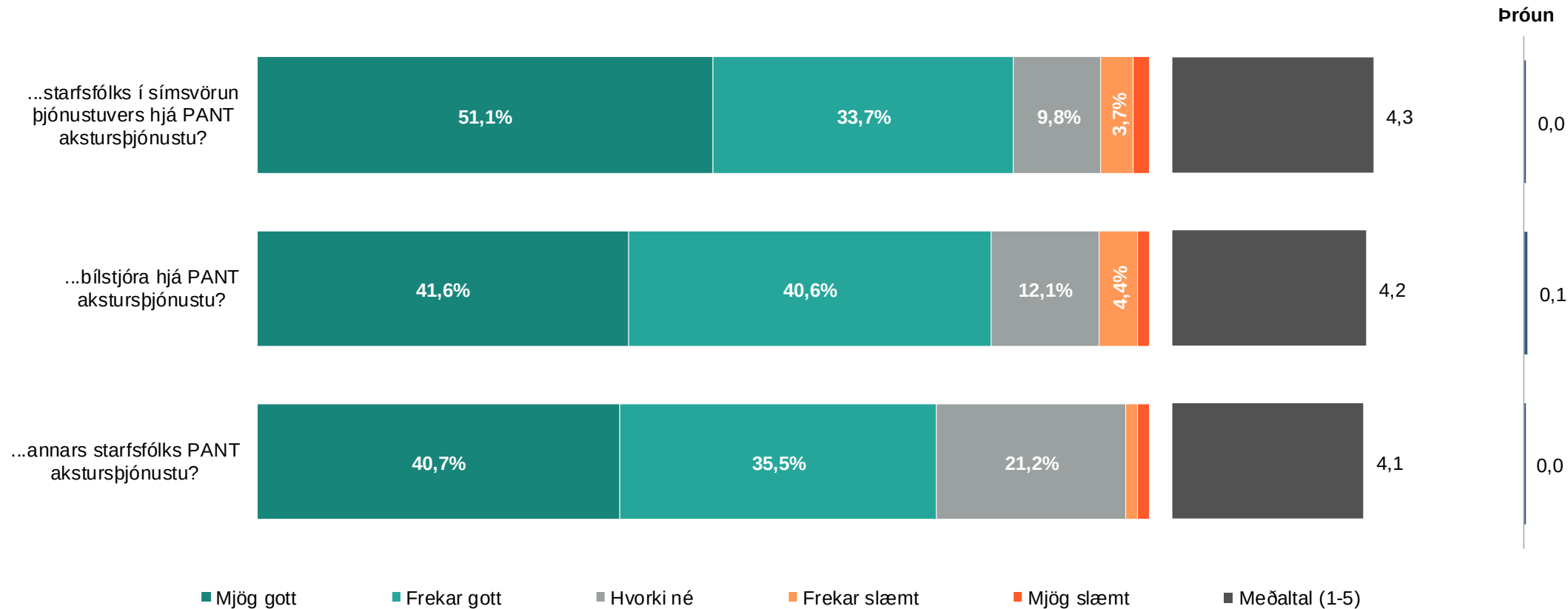
Reykjavík, 30. maí 2025

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

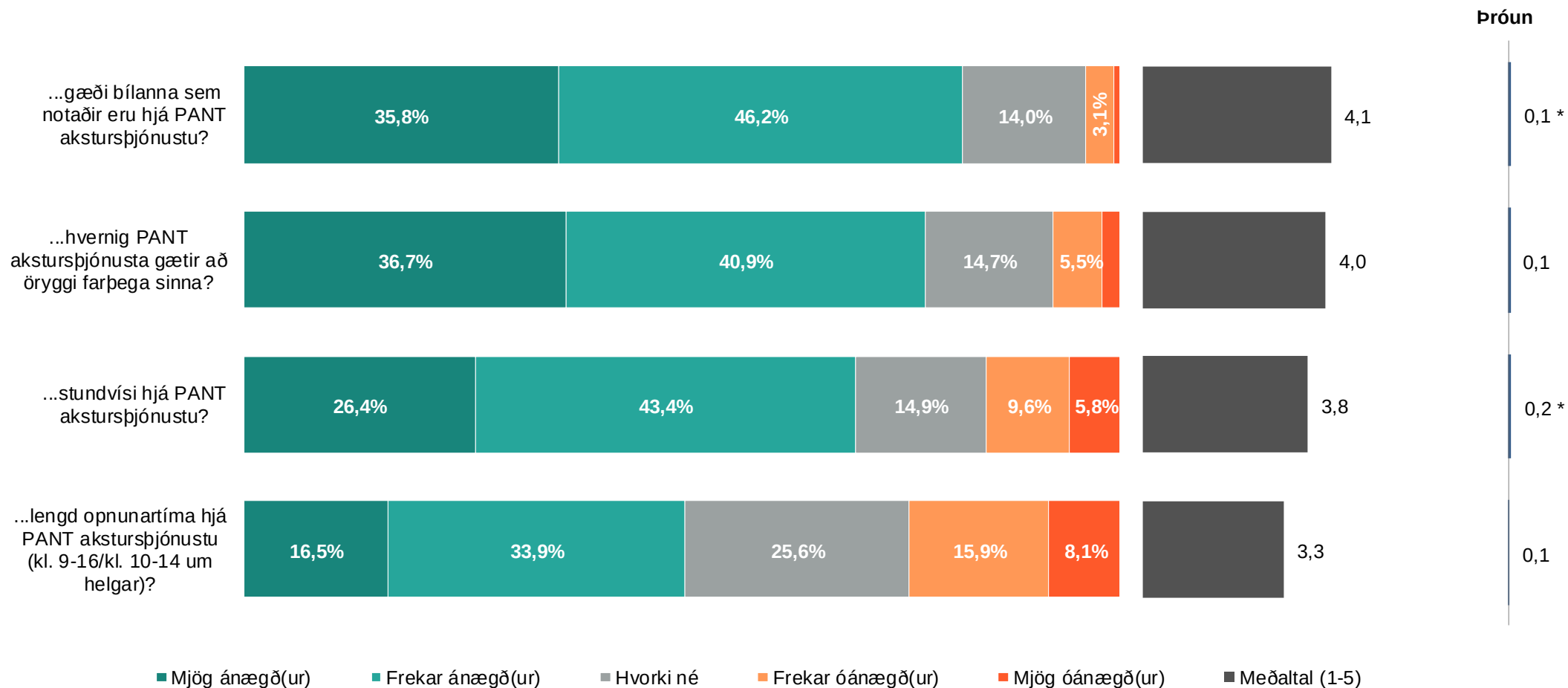
Matthías Þorvaldsson
Sigríður Herdís Bjarkadóttir

**Helstu
niðurstöður**

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



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

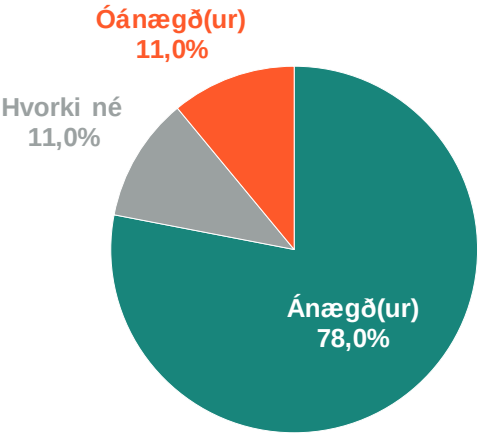


Ítarlegar
niðurstöður

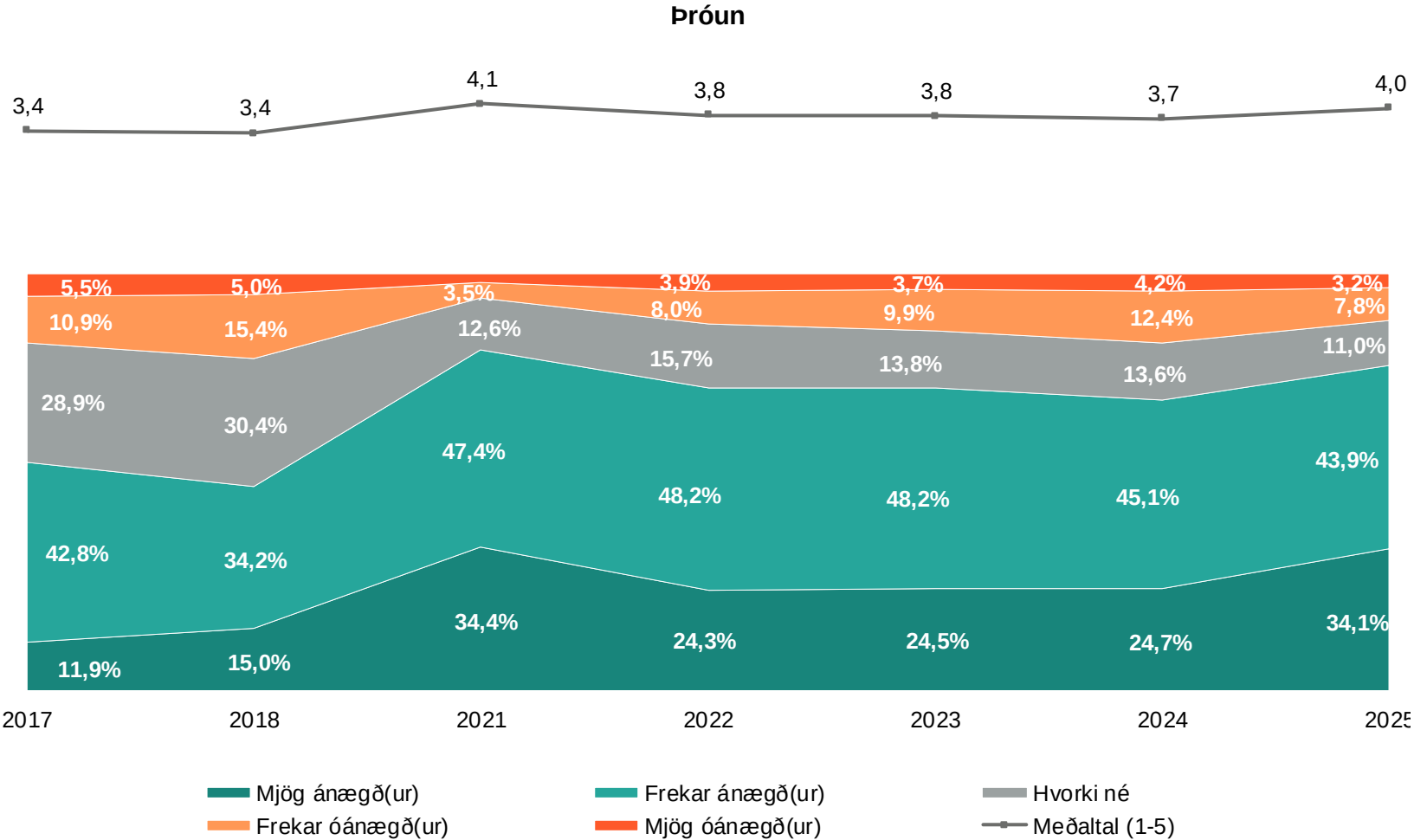
Sp. 1. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með PANT akstursþjónustu sl. 12 mánuði?



	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	149	34,1	4,4
Frekar ánægð(ur) (4)	192	43,9	4,7
Hvorki né (3)	48	11,0	2,9
Frekar óánægð(ur) (2)	34	7,8	2,5
Mjög óánægð(ur) (1)	14	3,2	1,7
Ánægð(ur)	341	78,0	3,9
Hvorki né	48	11,0	2,9
Óánægð(ur)	48	11,0	2,9
Fjöldi svara	437	100,0	
Tóku afstöðu	437	98,9	
Tóku ekki afstöðu	5	1,1	
Fjöldi svarenda	442	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,0		
Vikmörk ±	0,1		

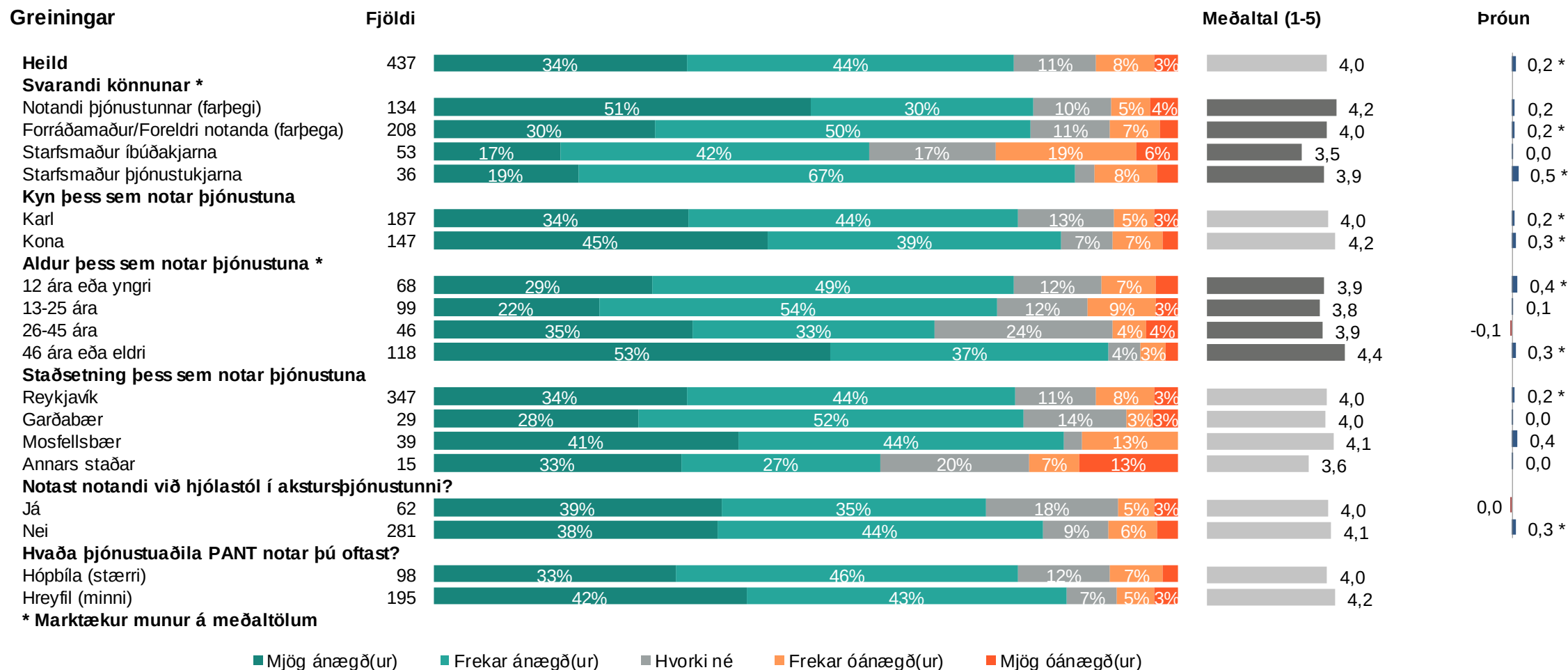


Athugið að orðalagi spurningar hefur verið breytt. Í mælingunum 2021-2024 var spurningin „Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með PANT akstursþjónustu (áður: Akstursþjónustu Strætó) fyrir fatlað fólk sl. 12 mánuði?“. Í mælingum 2018 og fyrir var spurt „Á heildina litið, hversu ánægð(ur) 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.

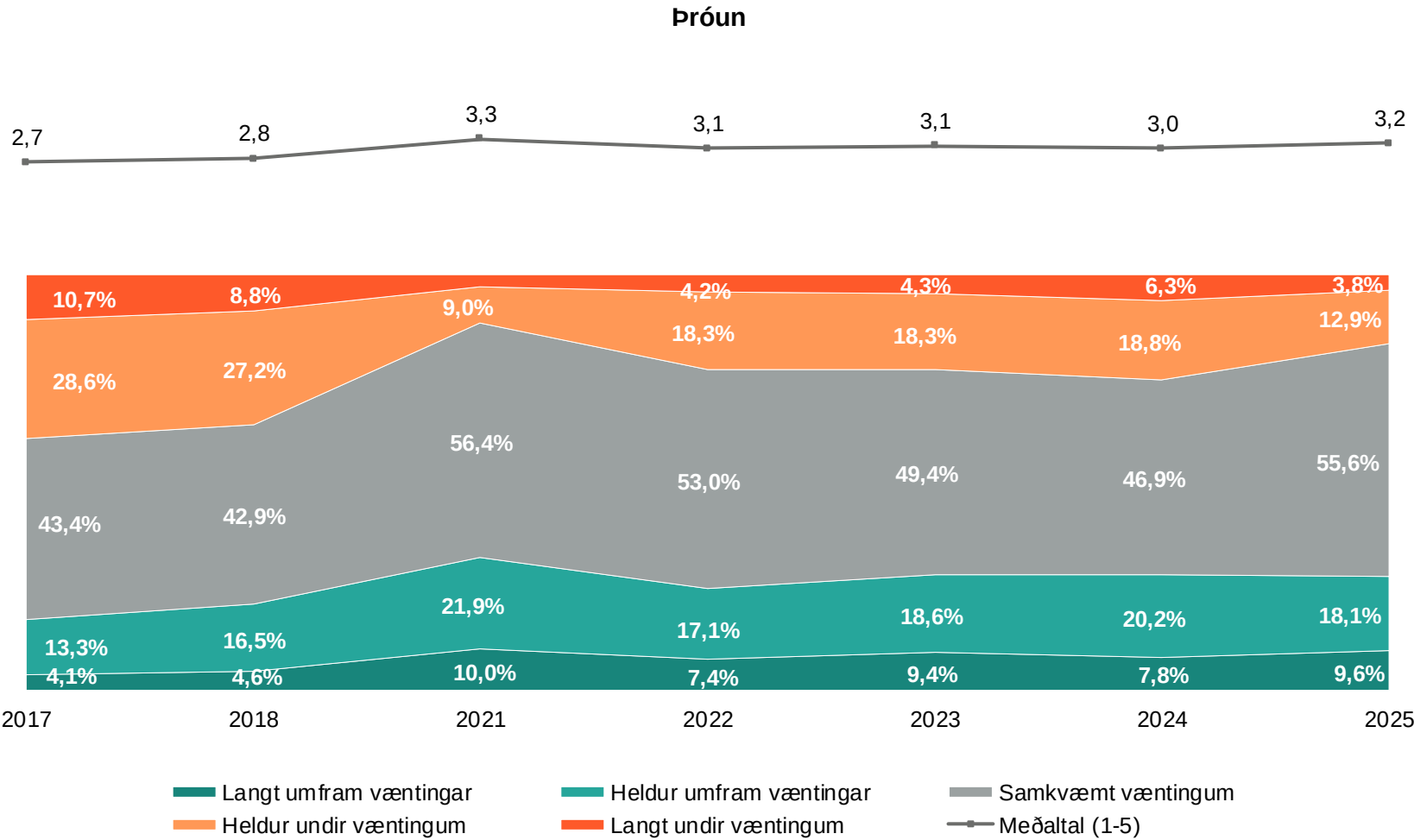
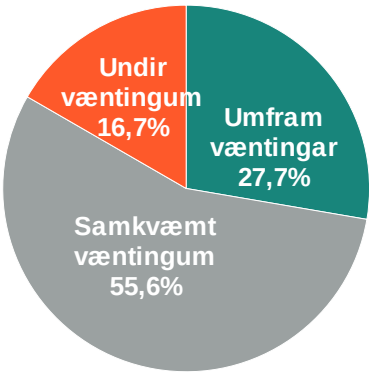
Sp. 1. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með PANT akstursþjónustu sl. 12 mánuði?





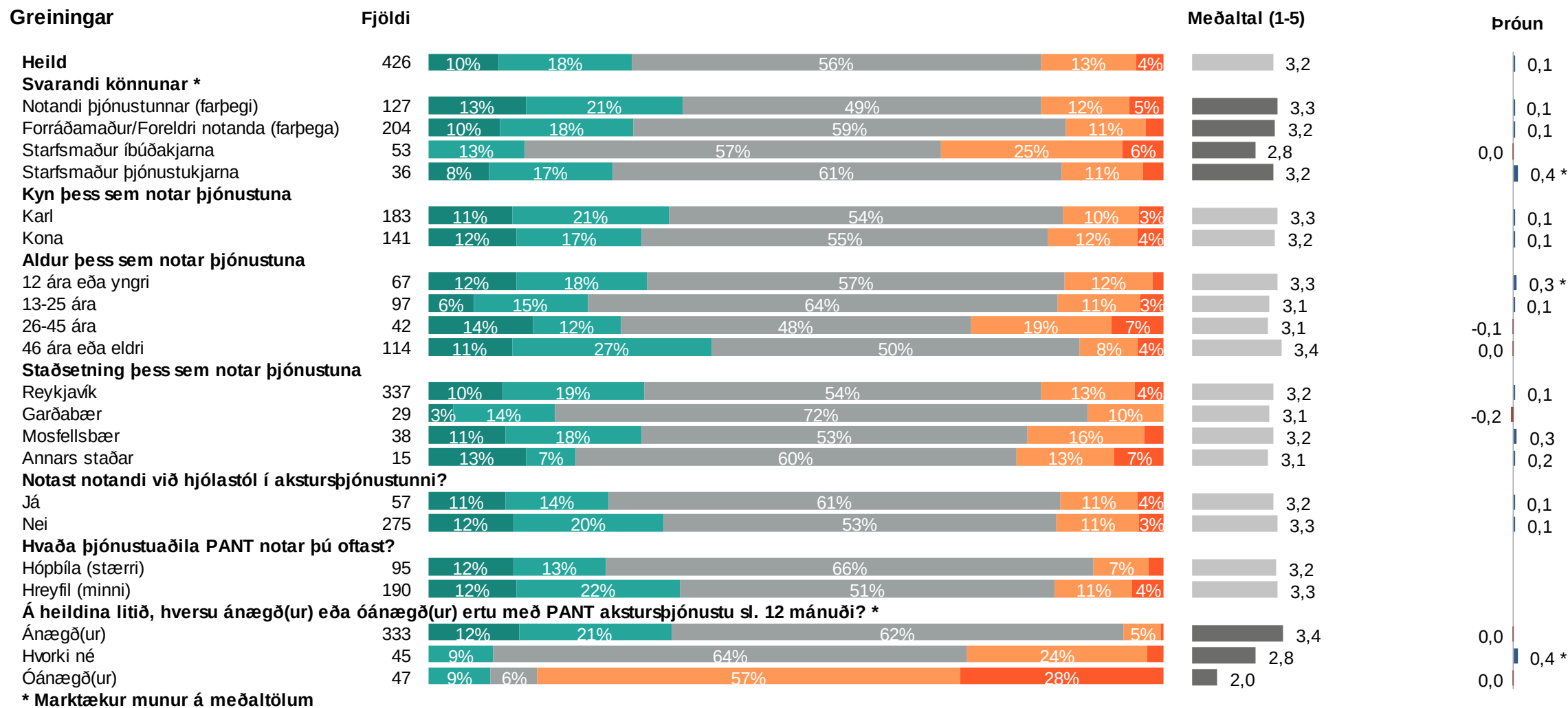
Sp. 2. Ef þú hugsar um samskipti þín við PANT akstursþjónustu, hefur þjónustan almennt séð verið samkvæmt væntingum, umfram væntingum eða undir væntingum sl. 12 mánuði?

	Fjöldi	%	+/-
Langt umfram væntingar (5)	41	9,6	2,8
Heldur umfram væntingar (4)	77	18,1	3,7
Samkvæmt væntingum (3)	237	55,6	4,7
Heldur undir væntingum (2)	55	12,9	3,2
Langt undir væntingum (1)	16	3,8	1,8
Umfram væntingar	118	27,7	4,2
Samkvæmt væntingum	237	55,6	4,7
Undir væntingum	71	16,7	3,5
Fjöldi svara	426	100,0	
Tóku afstöðu	426	96,4	
Tóku ekki afstöðu	16	3,6	
Fjöldi svarenda	442	100,0	
Meðaltal (1-5)		3,2	
Vikmörk ±		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?

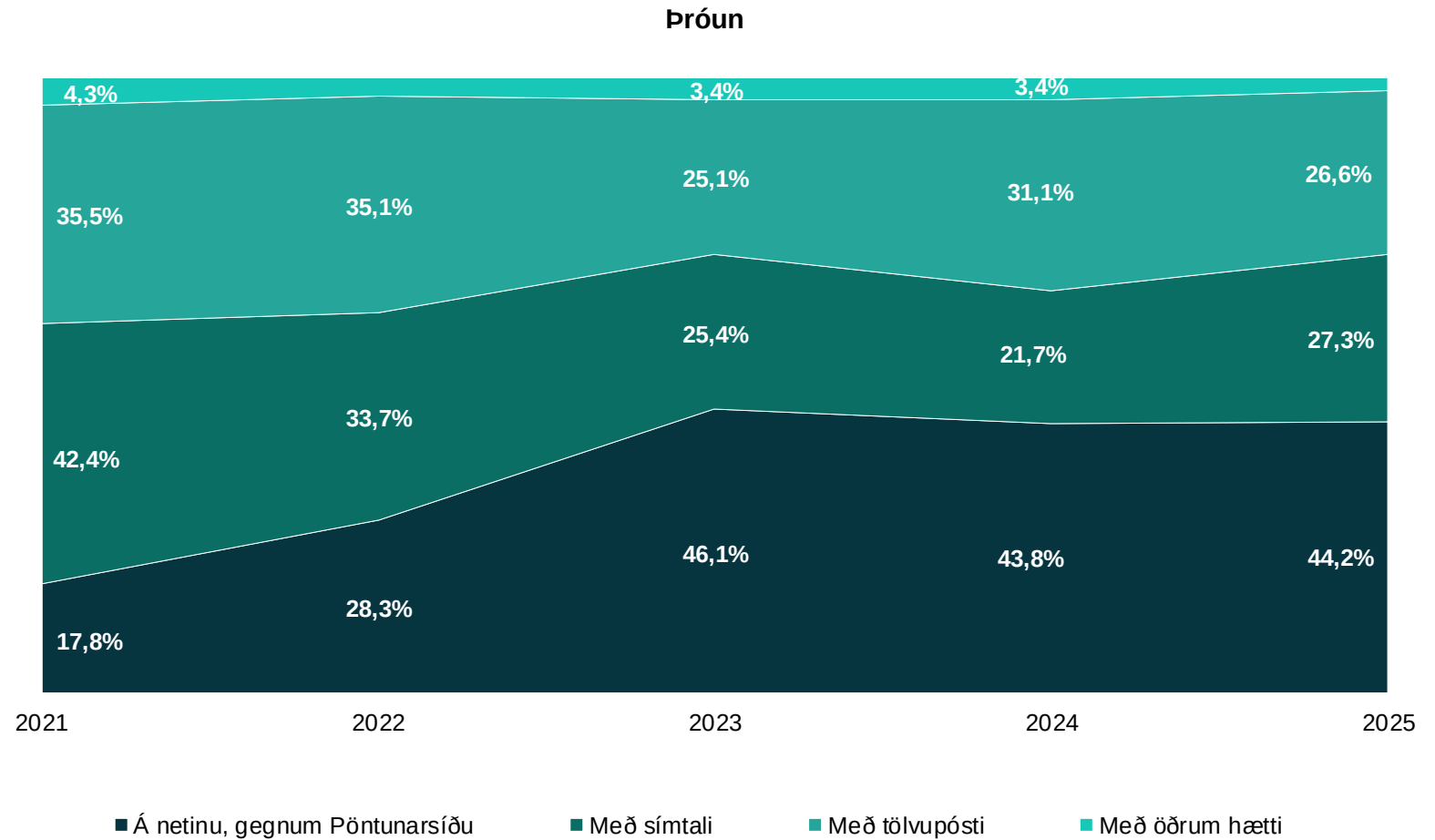


■ Langt umfram væntingar ■ Heldur umfram væntingar ■ Samkvæmt væntingum ■ Heldur undir væntingum ■ Langt undir væntingum

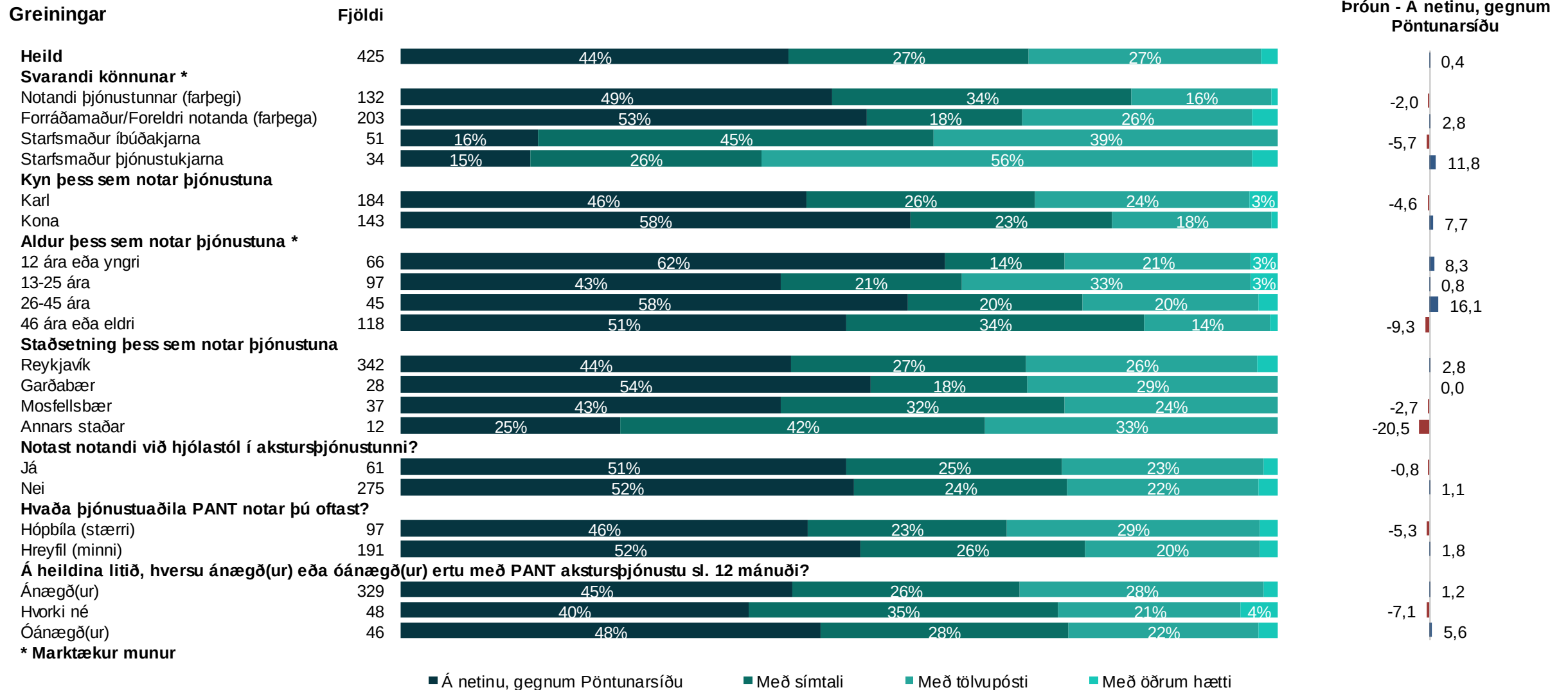
Sp. 3. Með hvaða hætti pantar þú oftast þjónustu hjá PANT akstursþjónustu?



	Fjöldi	%	+/-
Á netinu, gegnum Pöntunarsíðu	188	44,2	4,7
Með símtali	116	27,3	4,2
Með tölvupósti	113	26,6	4,2
Með öðrum hætti	8	1,9	1,3
Fjöldi svara	425	100,0	
Tóku afstöðu	425	96,2	
Tóku ekki afstöðu	17	3,8	
Fjöldi svarenda	442	100,0	



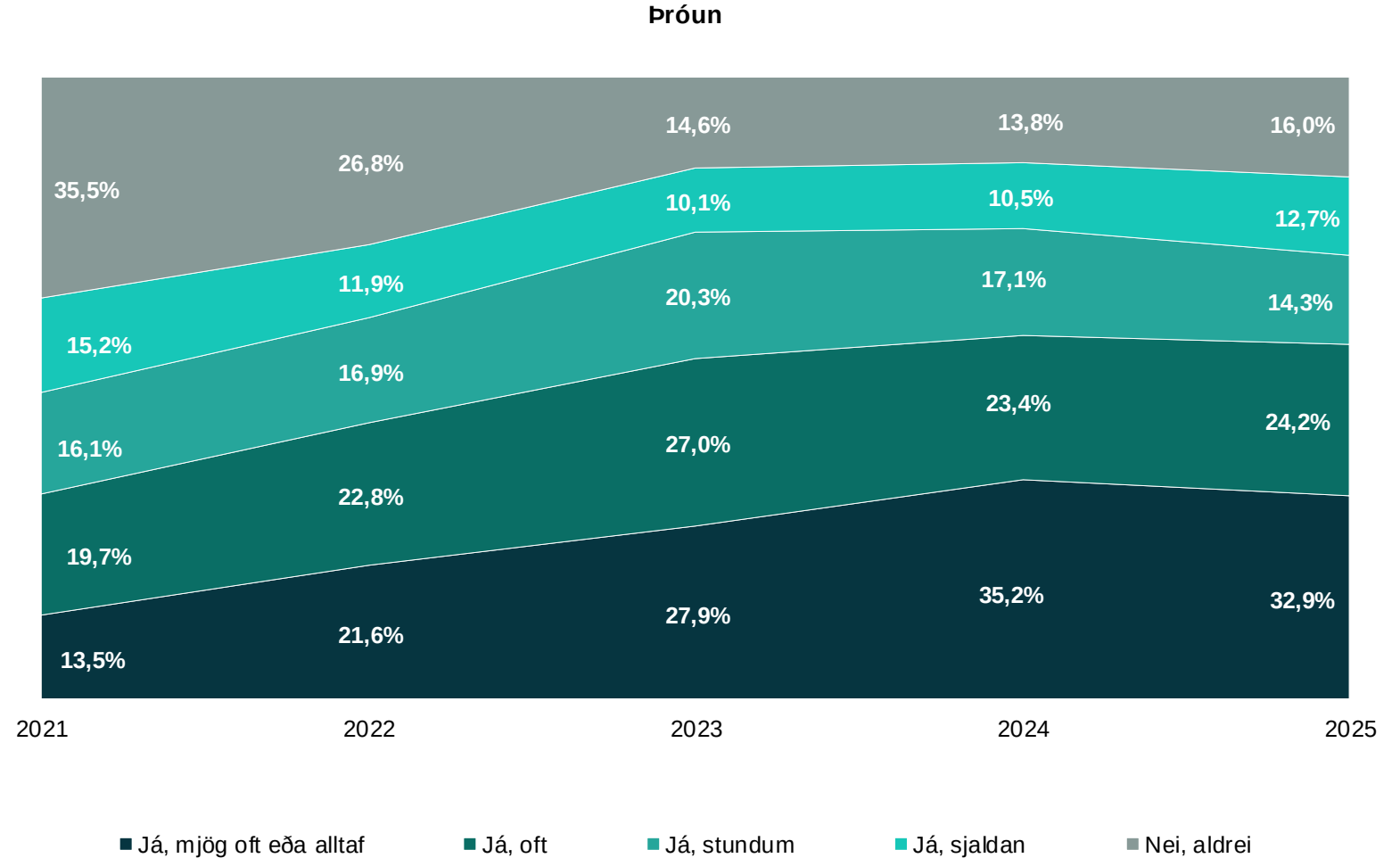
Sp. 3. Með hvaða hætti pantar þú oftast þjónustu hjá PANT akstursþjónustu?



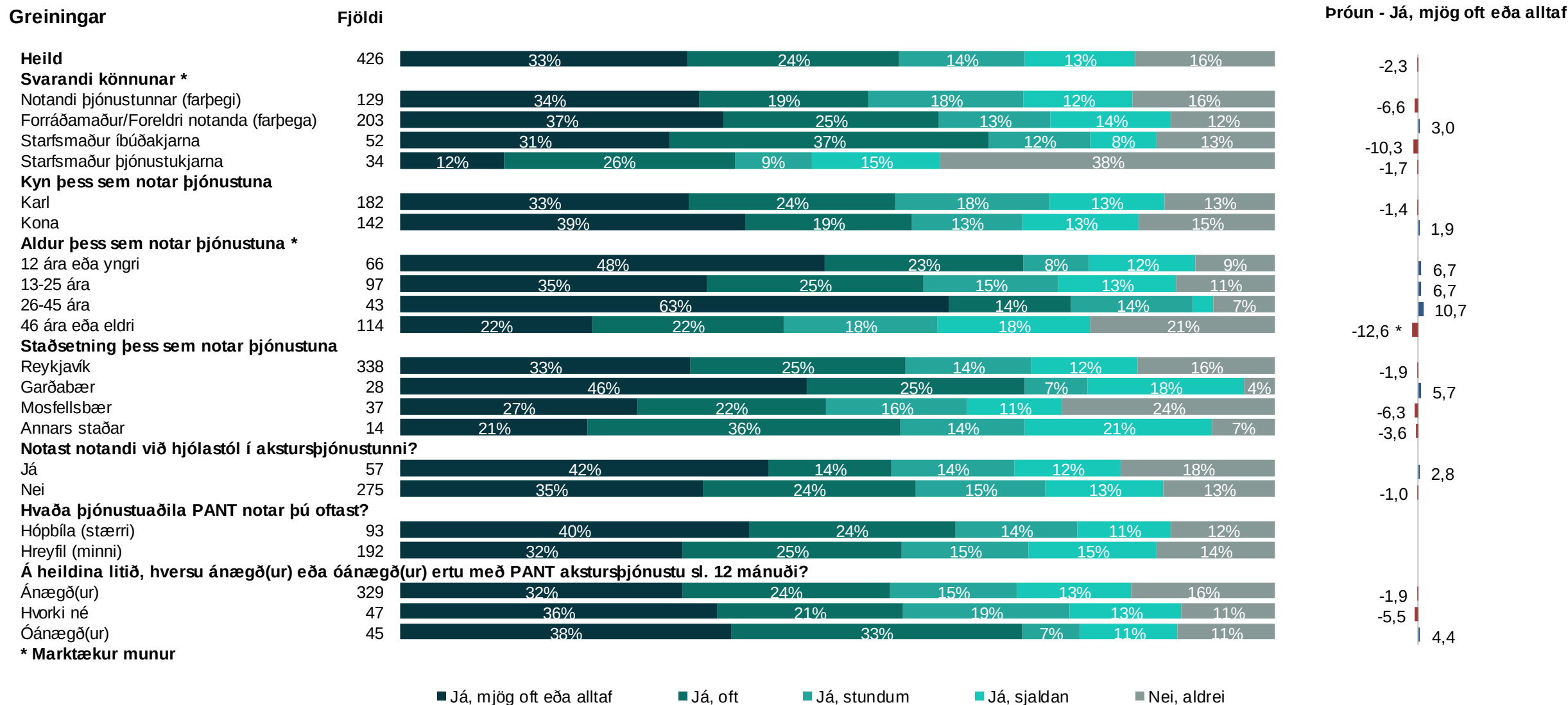
Sp. 4. Hefur þú notfært þér heimasíðu eða þjónustugátt PANT akstursþjónustu (pant.is)?



	Fjöldi	%	+/-
Já, mjög oft eða alltaf	140	32,9	4,5
Já, oft	103	24,2	4,1
Já, stundum	61	14,3	3,3
Já, sjaldan	54	12,7	3,2
Nei, aldrei	68	16,0	3,5
Fjöldi svara	426	100,0	
Tóku afstöðu	426	96,4	
Tóku ekki afstöðu	16	3,6	
Fjöldi svarenda	442	100,0	



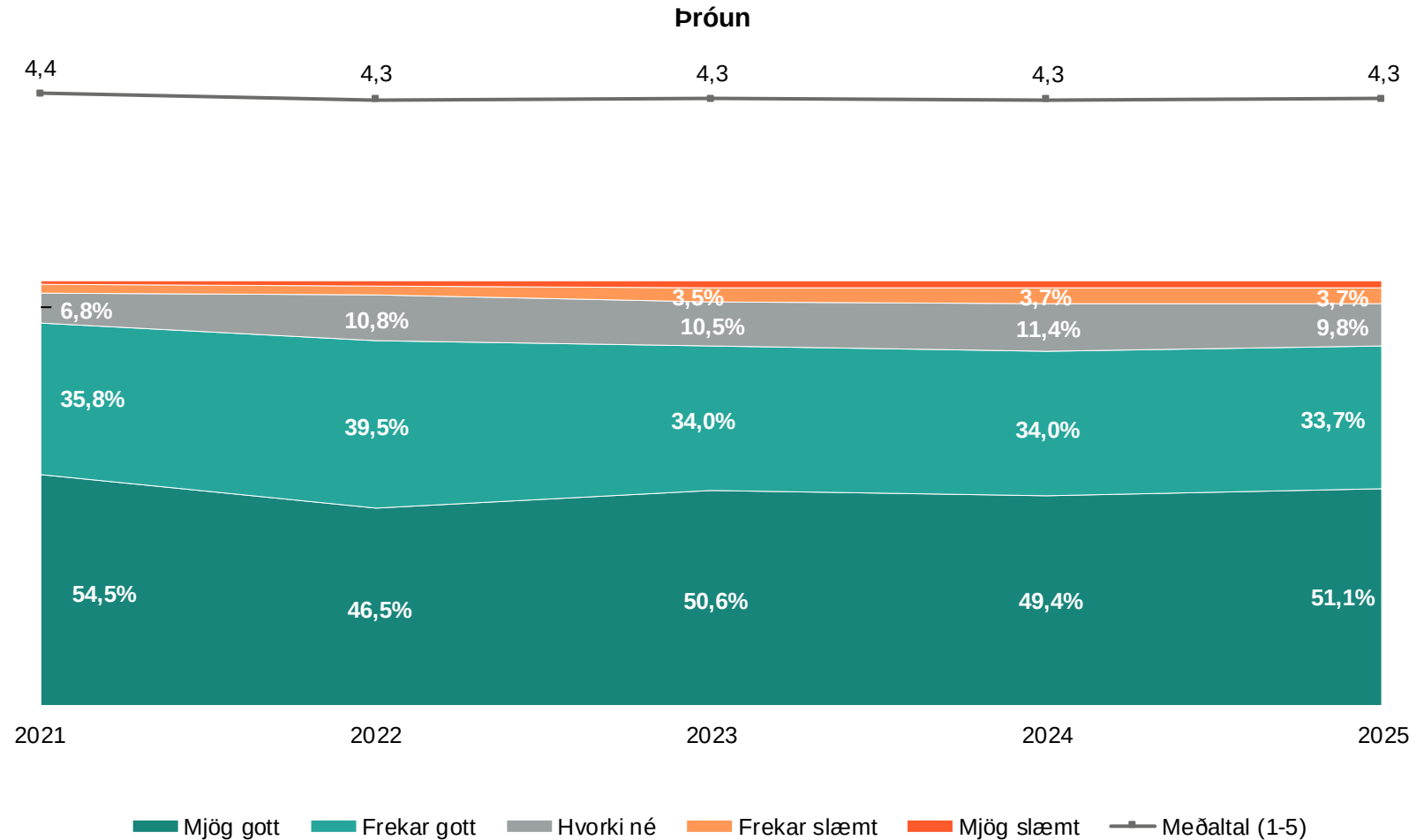
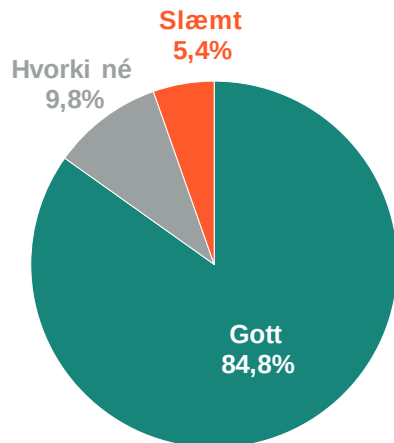
Sp. 4. Hefur þú notfært þér heimasíðu eða þjónustugátt PANT akstursþjónustu (pant.is)?



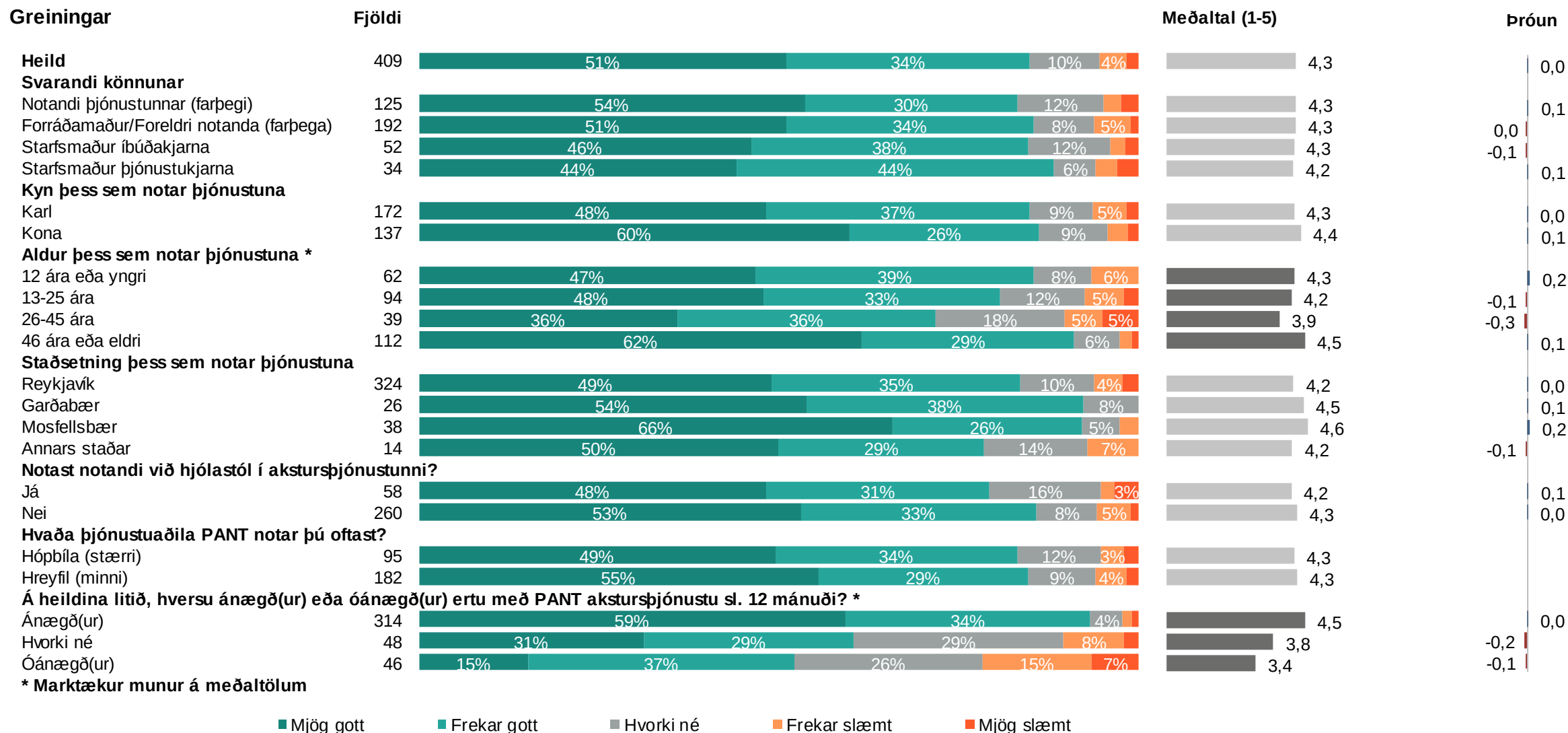
Sp. 5. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustuvers hjá PANT akstursþjónustu?



	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	209	51,1	4,8
Frekar gott (4)	138	33,7	4,6
Hvorki né (3)	40	9,8	2,9
Frekar slæmt (2)	15	3,7	1,8
Mjög slæmt (1)	7	1,7	1,3
Gott	347	84,8	3,5
Hvorki né	40	9,8	2,9
Slæmt	22	5,4	2,2
Fjöldi svara	409	100,0	
Tóku afstöðu	409	92,5	
Tóku ekki afstöðu	33	7,5	
Fjöldi svarenda	442	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,3		
Vikmörk ±	0,1		

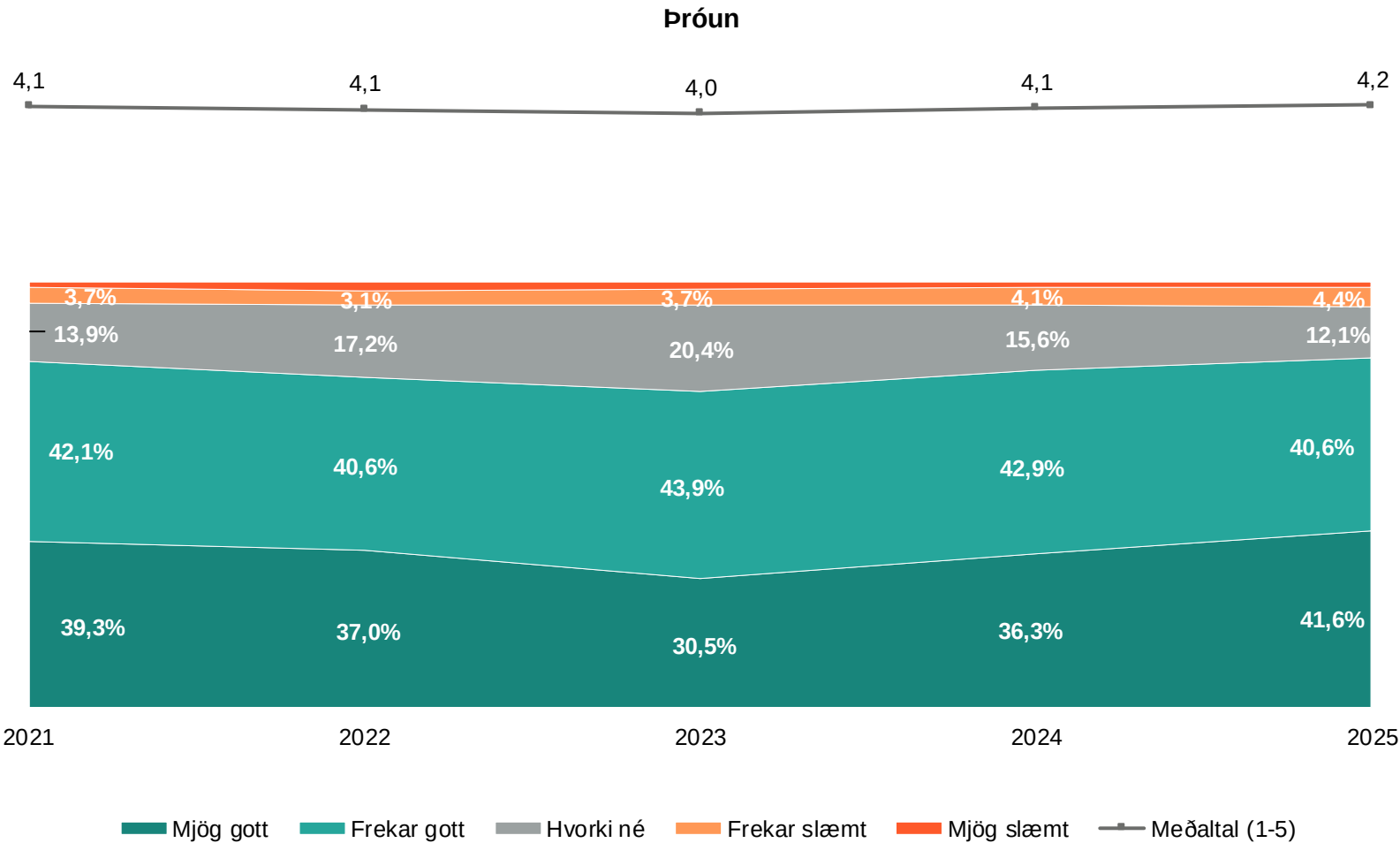
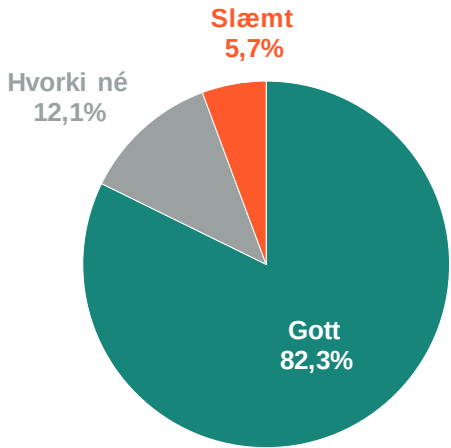


Sp. 5. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustuvers hjá PANT akstursþjónustu?

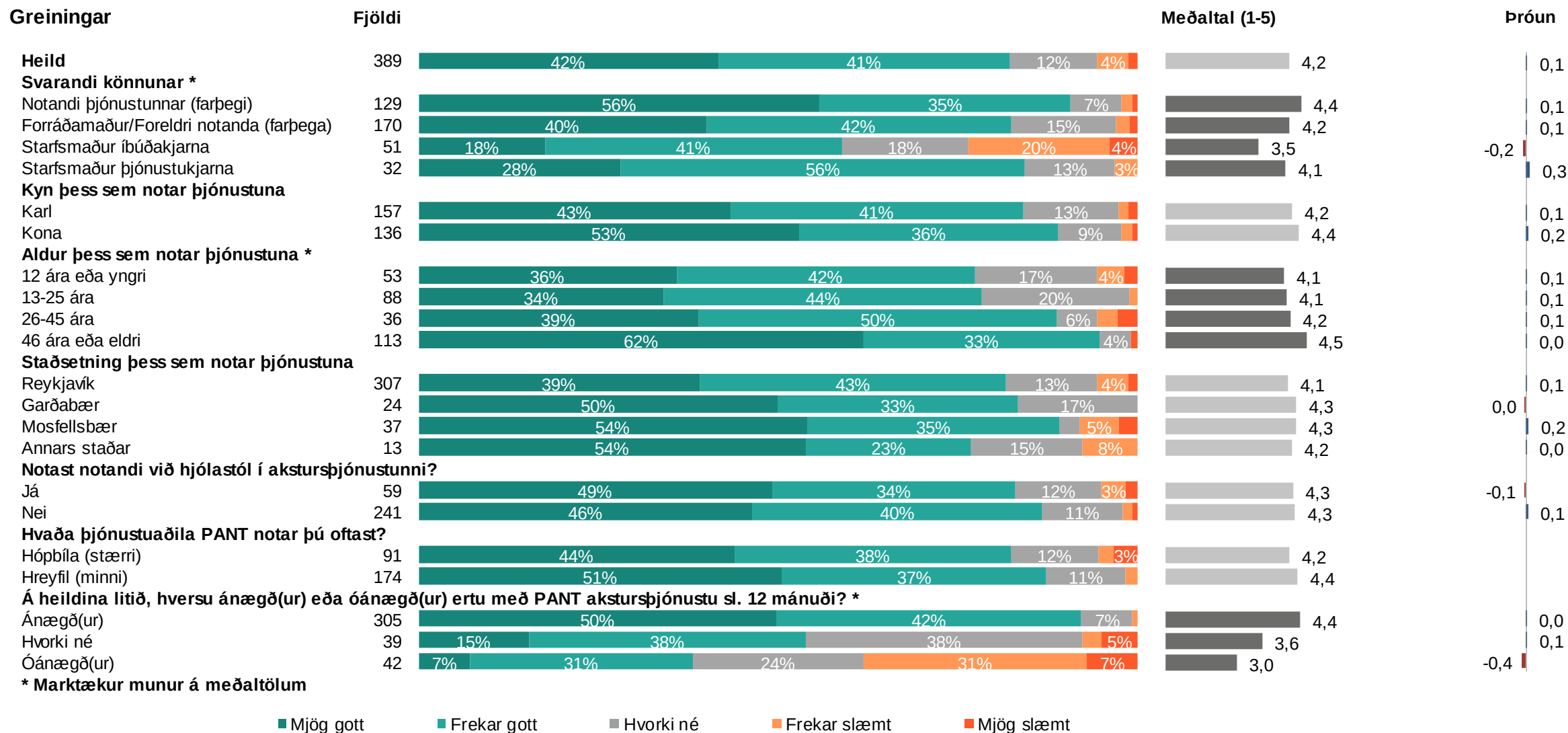


Sp. 6. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót bílstjóra hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	162	41,6	4,9
Frekar gott (4)	158	40,6	4,9
Hvorki né (3)	47	12,1	3,2
Frekar slæmt (2)	17	4,4	2,0
Mjög slæmt (1)	5	1,3	1,1
Gott	320	82,3	3,8
Hvorki né	47	12,1	3,2
Slæmt	22	5,7	2,3
Fjöldi svara	389	100,0	
Tóku afstöðu	389	88,0	
Tóku ekki afstöðu	53	12,0	
Fjöldi svarenda	442	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,2		
Vikmörk ±	0,1		



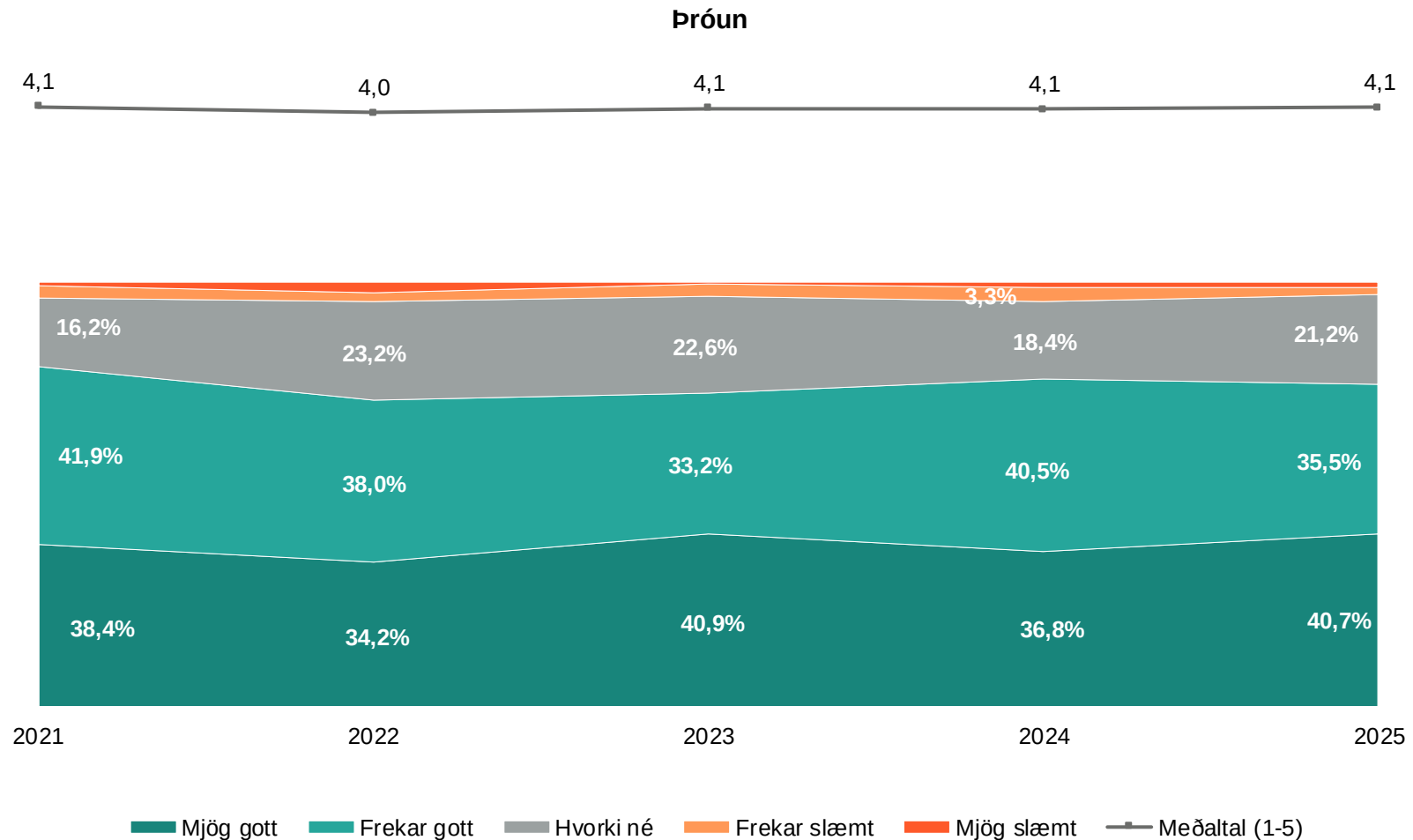
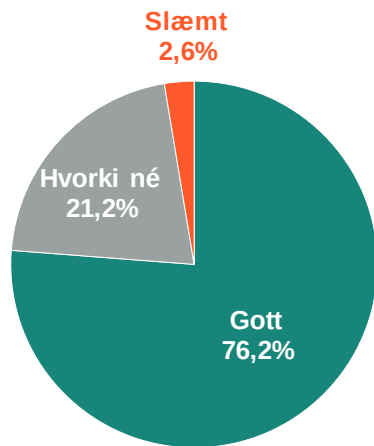
Sp. 6. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót bílstjóra hjá PANT akstursþjónustu?



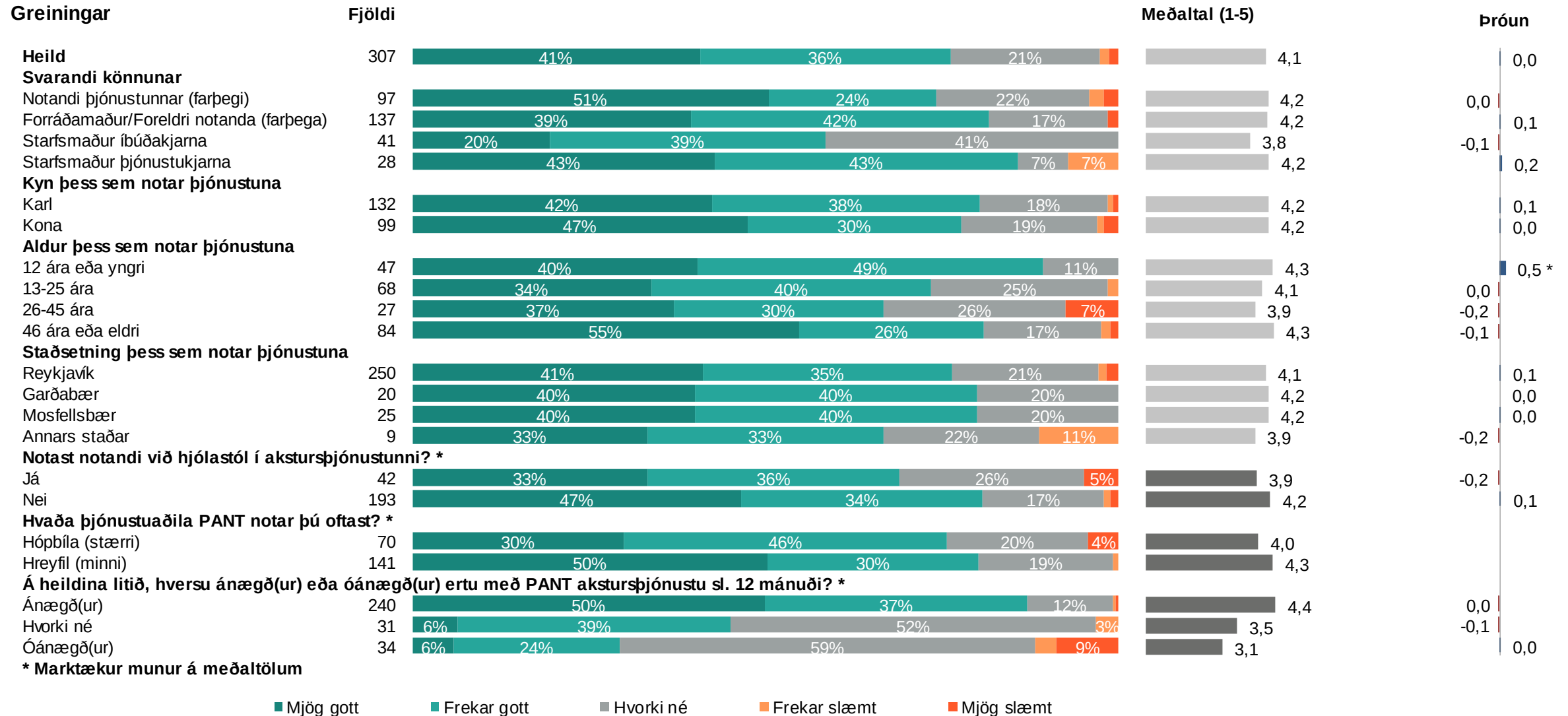
Sp. 7. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót annars starfsfólks PANT akstursþjónustu?



	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	125	40,7	5,5
Frekar gott (4)	109	35,5	5,4
Hvorki né (3)	65	21,2	4,6
Frekar slæmt (2)	4	1,3	1,3
Mjög slæmt (1)	4	1,3	1,3
Gott	234	76,2	4,8
Hvorki né	65	21,2	4,6
Slæmt	8	2,6	1,8
Fjöldi svara	307	100,0	
Tóku afstöðu	307	69,5	
Tóku ekki afstöðu	135	30,5	
Fjöldi svarenda	442	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,1		
Vikmörk ±	0,1		



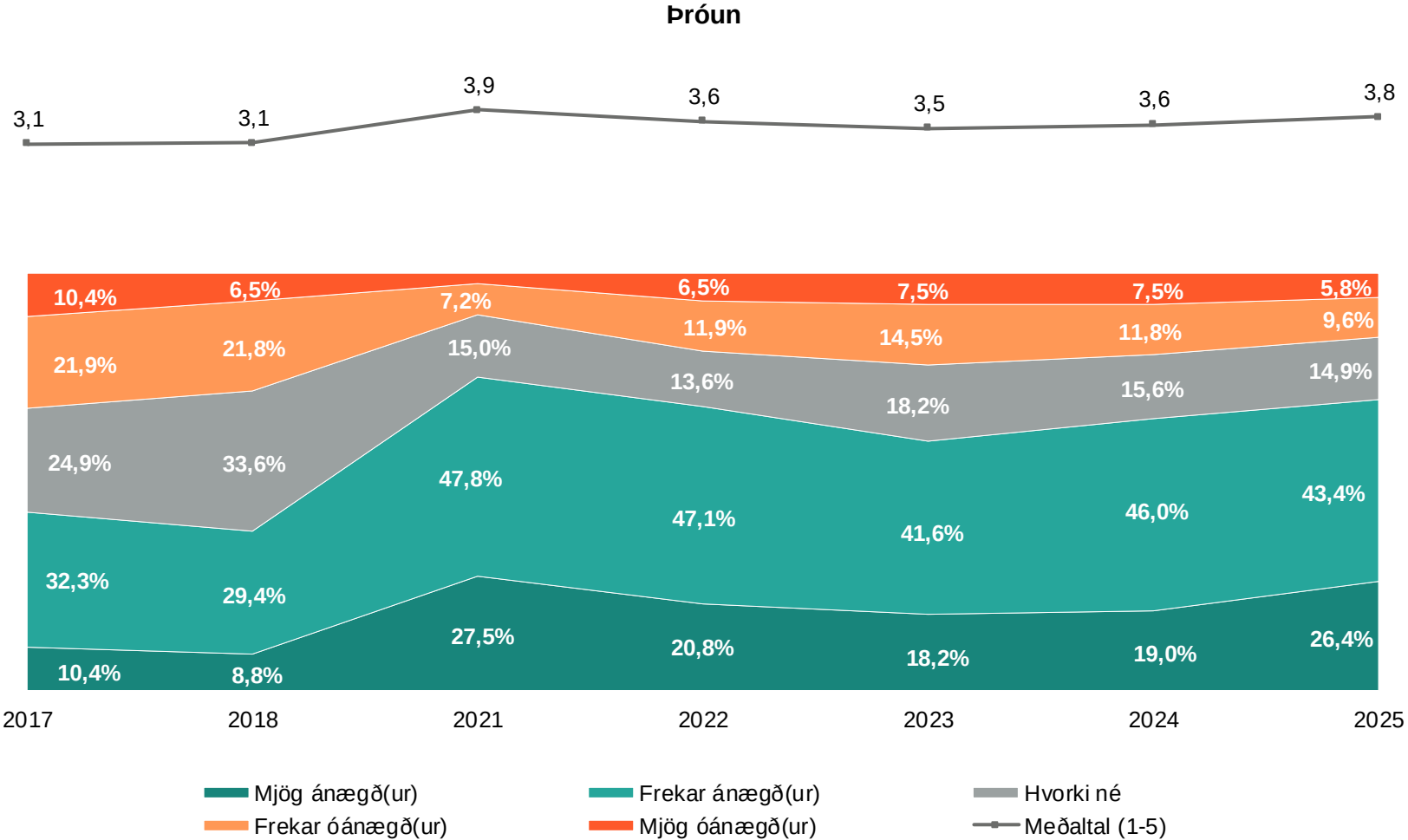
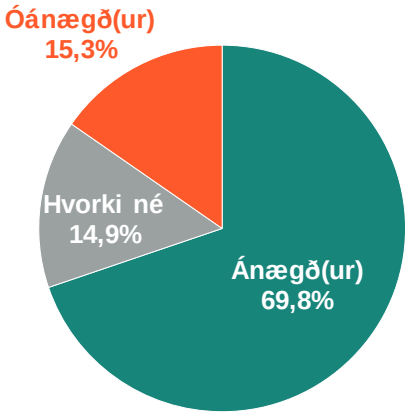
Sp. 7. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót annars starfsfólks PANT akstursþjónustu?



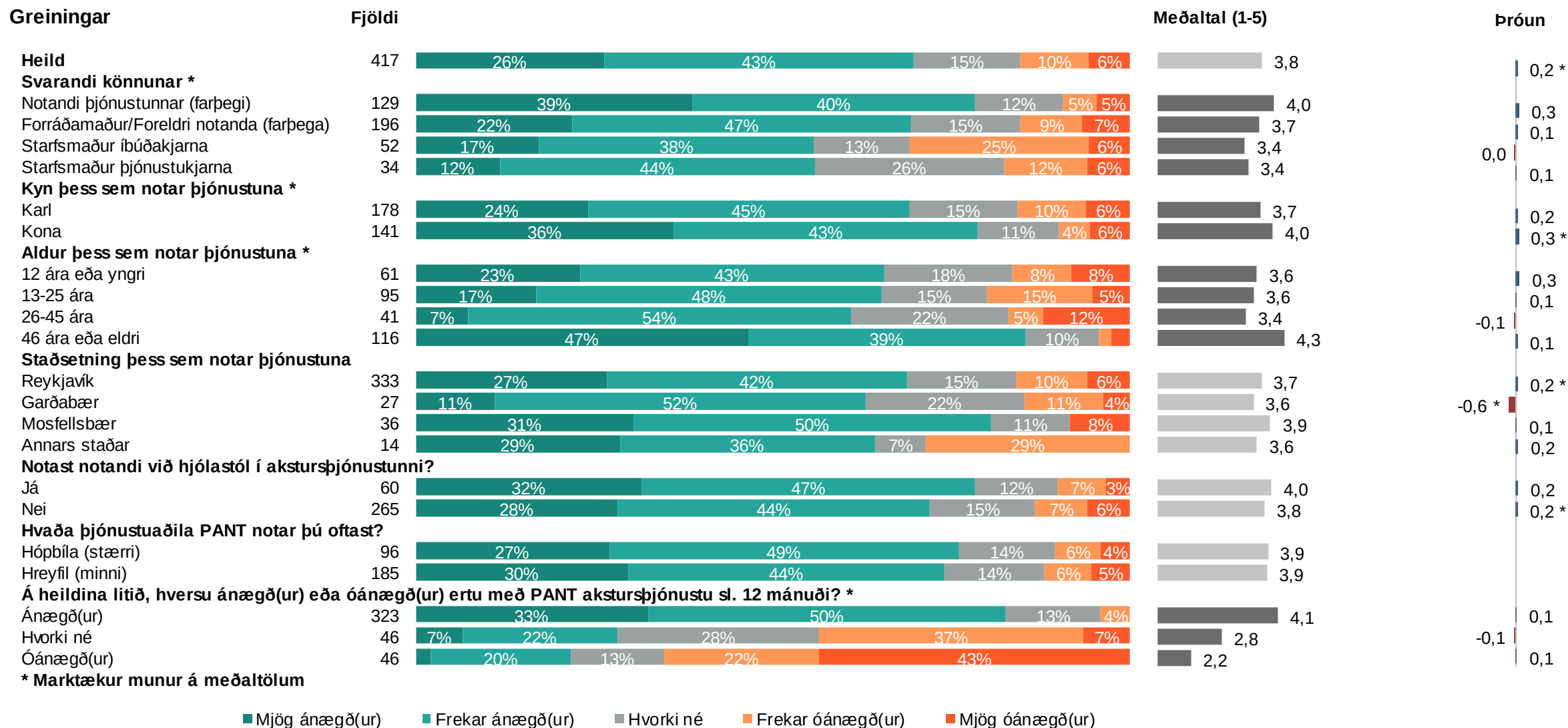
Sp. 8. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá PANT akstursþjónustu?



	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	110	26,4	4,2
Frekar ánægð(ur) (4)	181	43,4	4,8
Hvorki né (3)	62	14,9	3,4
Frekar óánægð(ur) (2)	40	9,6	2,8
Mjög óánægð(ur) (1)	24	5,8	2,2
Ánægð(ur)	291	69,8	4,4
Hvorki né	62	14,9	3,4
Óánægð(ur)	64	15,3	3,5
Fjöldi svara	417	100,0	
Tóku afstöðu	417	94,3	
Tóku ekki afstöðu	25	5,7	
Fjöldi svarenda	442	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,8		
Vikmörk ±	0,1		



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

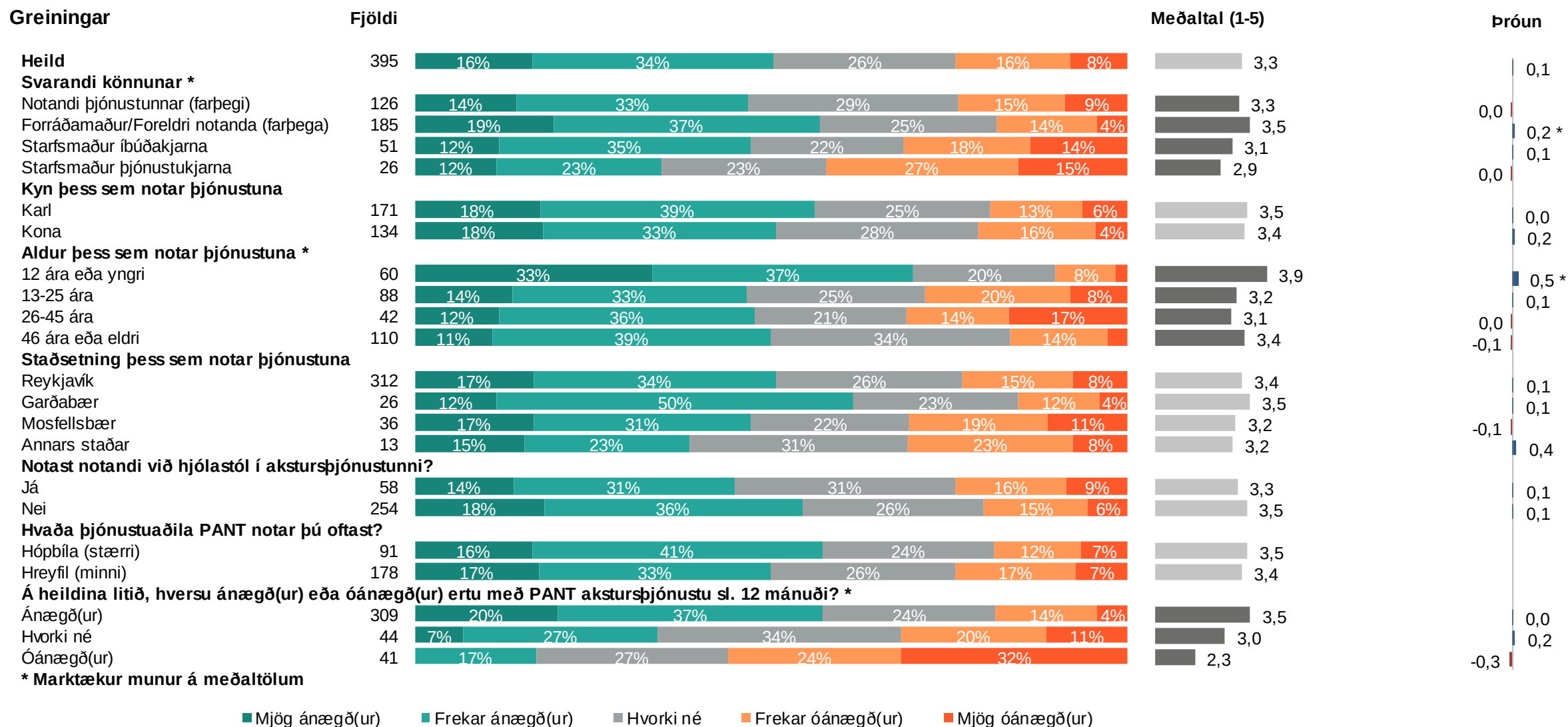


Response	Percentage
Ánægð(ur)	50,4%
Óánægð(ur)	24,1%
Hvorki né	25,6%





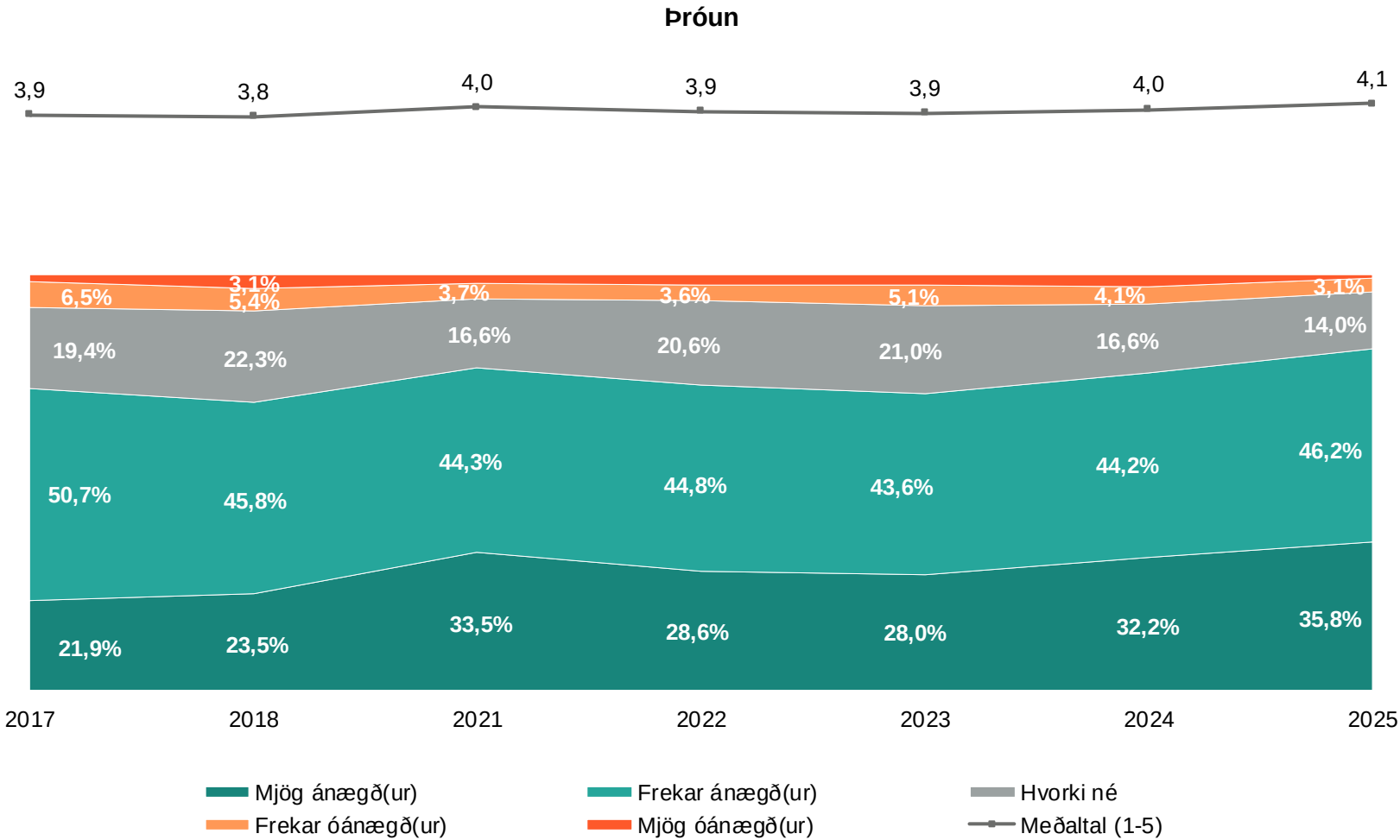
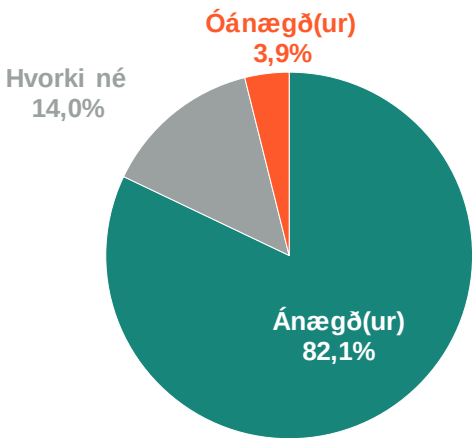
Sp. 9. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með lengd opnunartíma hjá PANT akstursþjónustu (kl. 9-16/kl. 10-14 um helgar)?



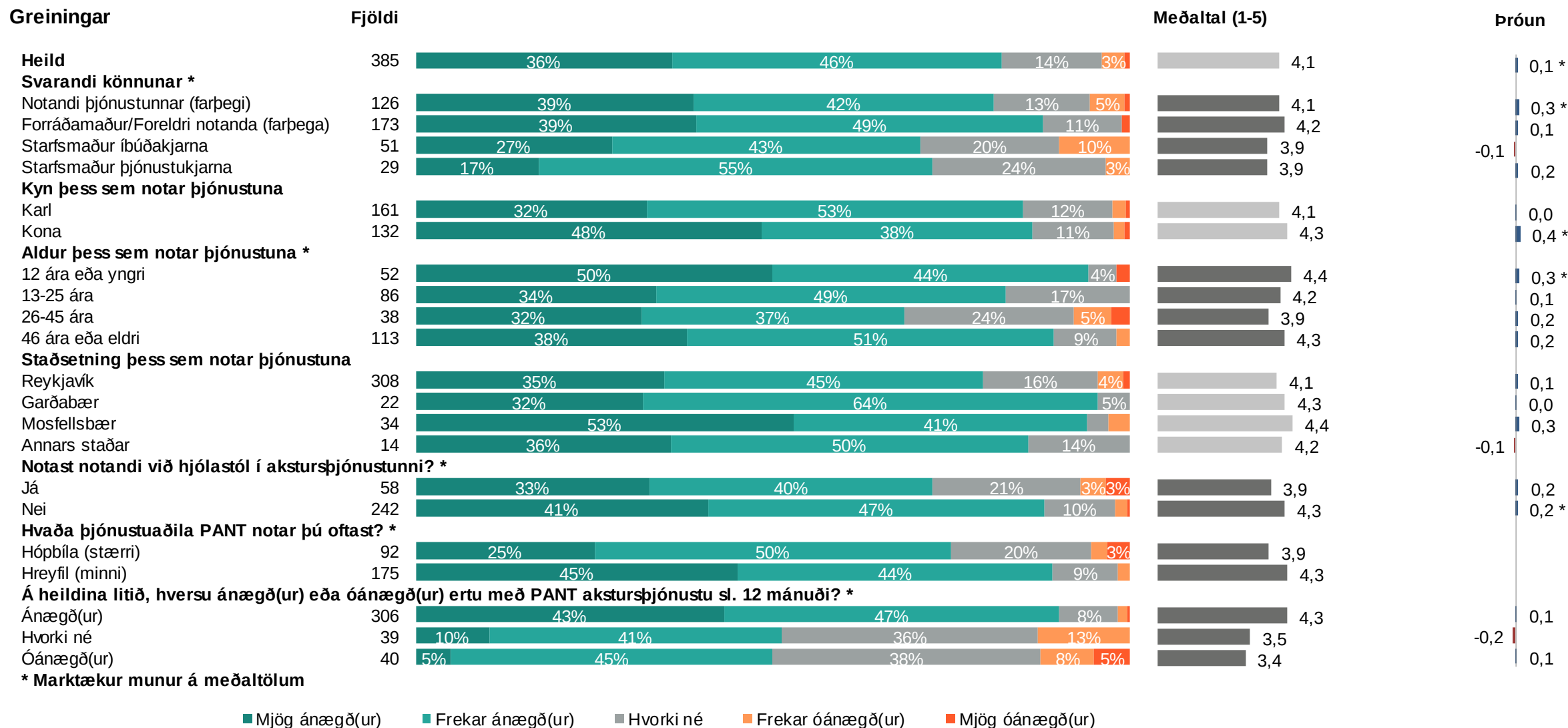
Sp. 10. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði bílanna sem notaðir eru hjá PANT akstursþjónustu?



	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	138	35,8	4,8
Frekar ánægð(ur) (4)	178	46,2	5,0
Hvorki né (3)	54	14,0	3,5
Frekar óánægð(ur) (2)	12	3,1	1,7
Mjög óánægð(ur) (1)	3	0,8	0,9
Ánægð(ur)	316	82,1	3,8
Hvorki né	54	14,0	3,5
Óánægð(ur)	15	3,9	1,9
Fjöldi svara	385	100,0	
Tóku afstöðu	385	87,1	
Tóku ekki afstöðu	57	12,9	
Fjöldi svarenda	442	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,1		
Vikmörk ±	0,1		

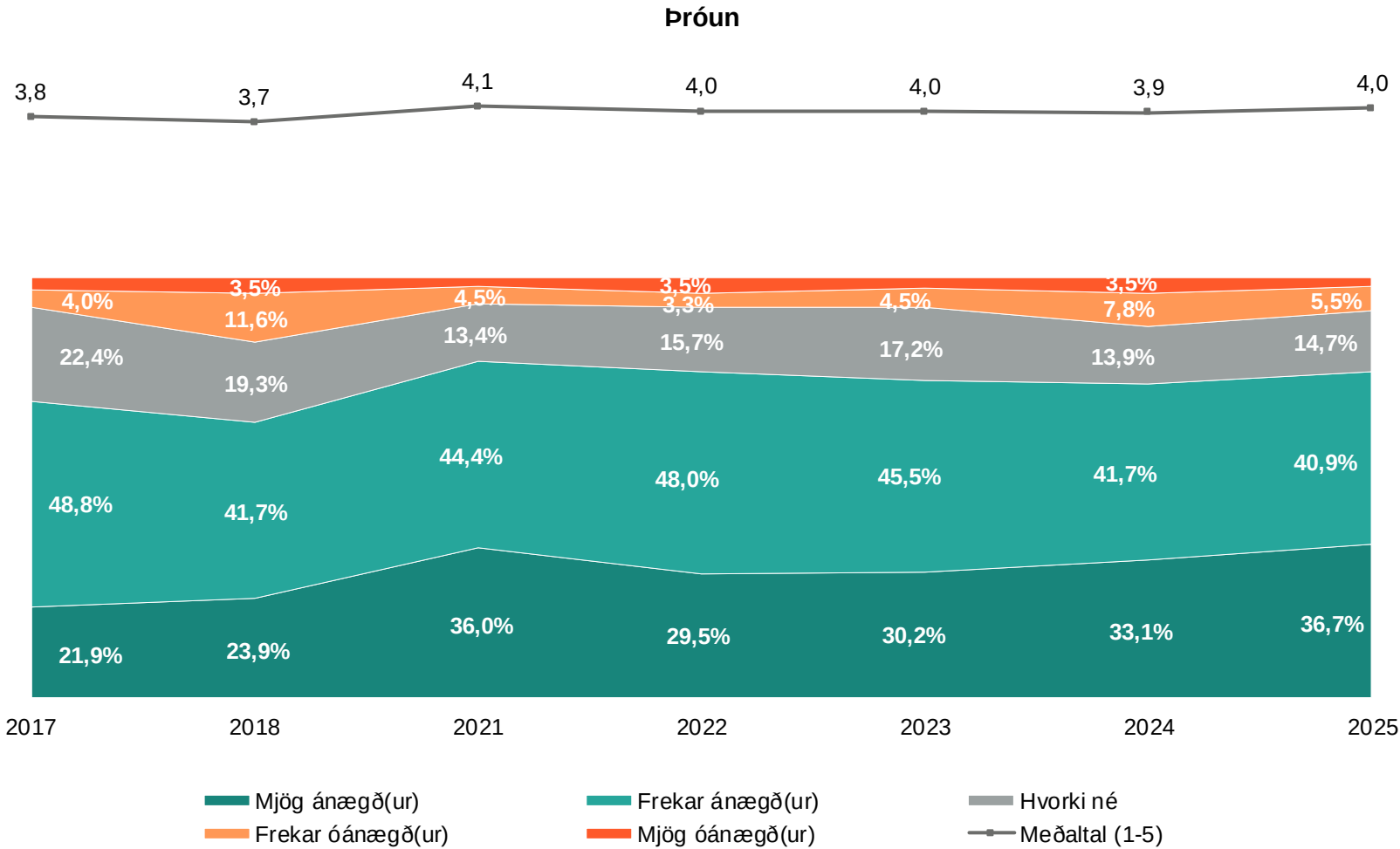
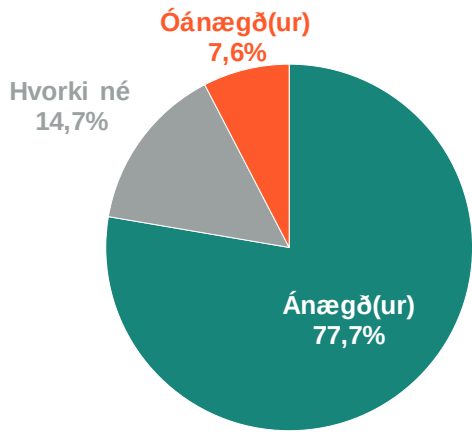


Sp. 10. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði bílanna sem notaðir eru hjá PANT akstursþjónustu?

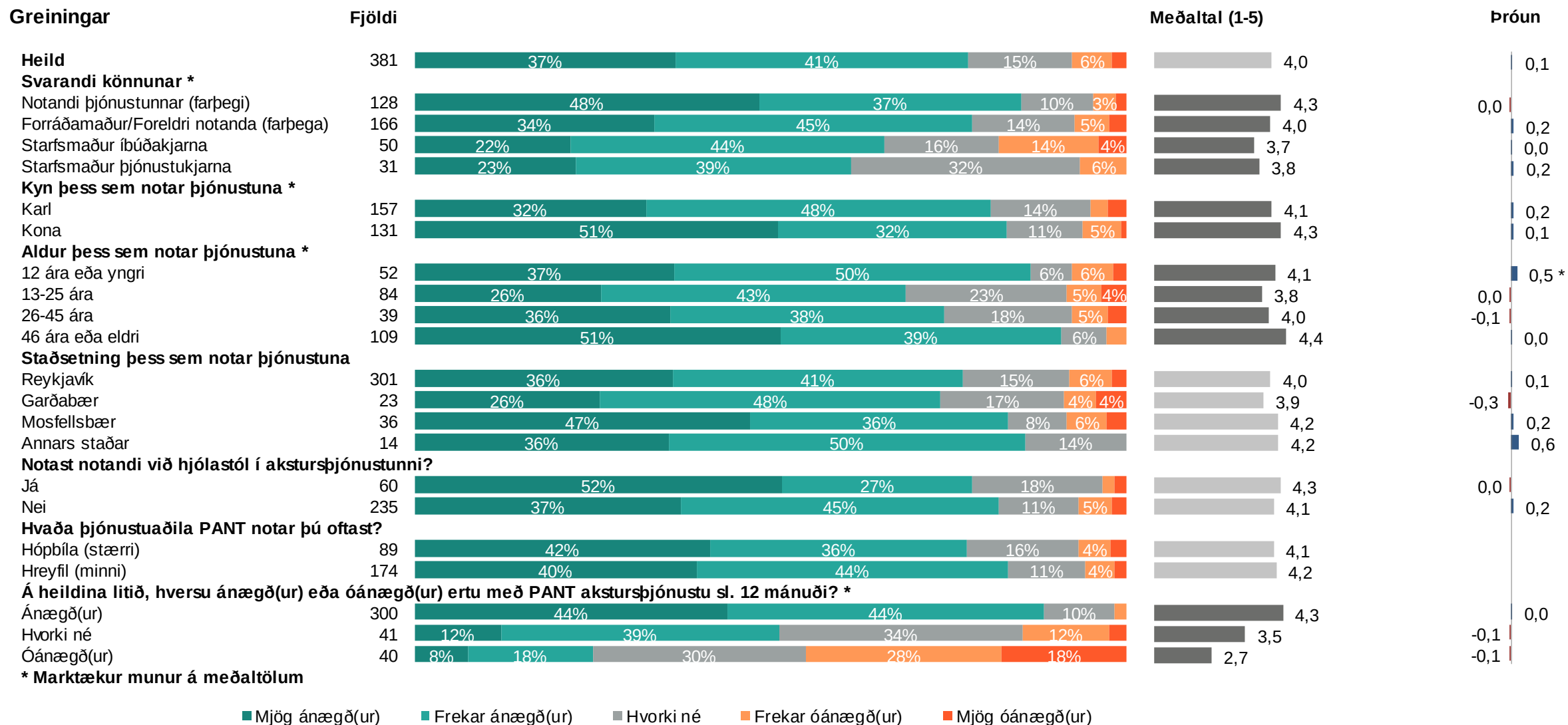


Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hvernig PANT akstursþjónusta gætir að öryggi farþega sinna?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	140	36,7	4,8
Frekar ánægð(ur) (4)	156	40,9	4,9
Hvorki né (3)	56	14,7	3,6
Frekar óánægð(ur) (2)	21	5,5	2,3
Mjög óánægð(ur) (1)	8	2,1	1,4
Ánægð(ur)	296	77,7	4,2
Hvorki né	56	14,7	3,6
Óánægð(ur)	29	7,6	2,7
Fjöldi svara	381	100,0	
Tóku afstöðu	381	86,2	
Tóku ekki afstöðu	61	13,8	
Fjöldi svarenda	442	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,0		
Vikmörk ±	0,1		



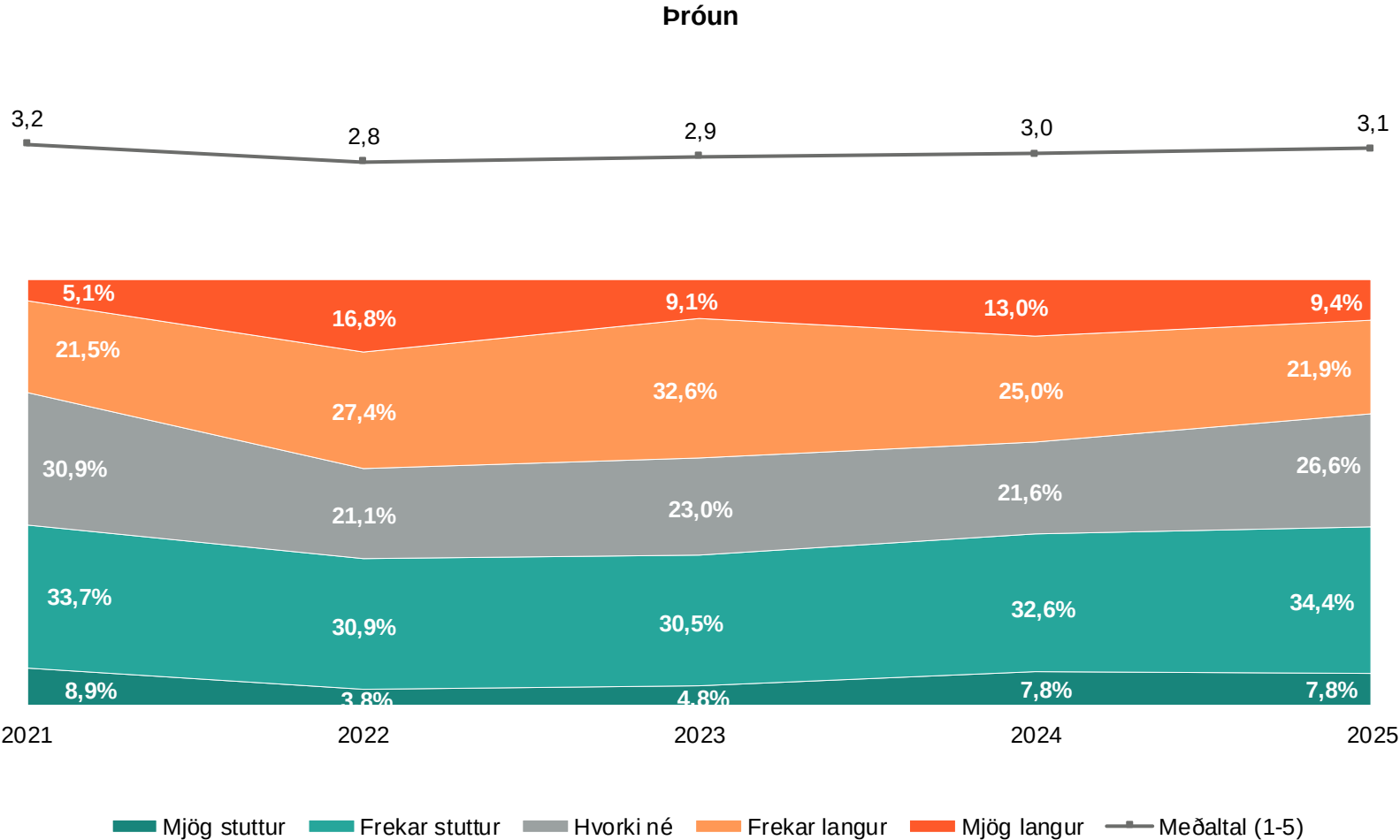
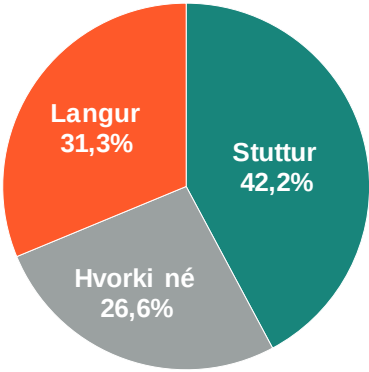
Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hvernig PANT akstursþjónusta gætir að öryggi farþega sinna?



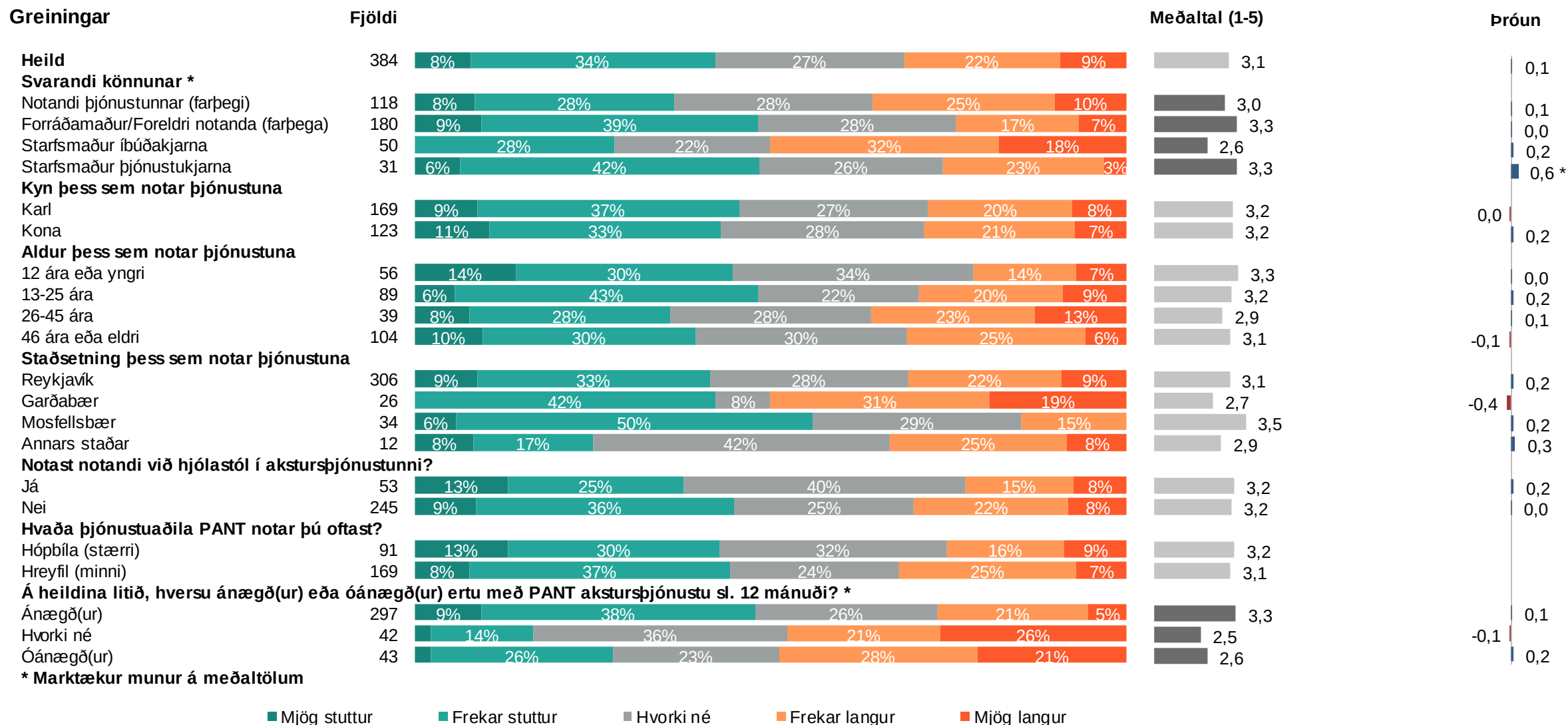
Sp. 12. Hversu stuttur eða langur finnst þér biðtími í símsvörun þjónustuvers PANT akstursþjónustu?



	Fjöldi	%	+/-
Mjög stuttur (5)	30	7,8	2,7
Frekar stuttur (4)	132	34,4	4,8
Hvorki né (3)	102	26,6	4,4
Frekar langur (2)	84	21,9	4,1
Mjög langur (1)	36	9,4	2,9
Stuttur	162	42,2	4,9
Hvorki né	102	26,6	4,4
Langur	120	31,3	4,6
Fjöldi svara	384	100,0	
Tóku afstöðu	384	86,9	
Tóku ekki afstöðu	58	13,1	
Fjöldi svarenda	442	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,1		
Vikmörk ±	0,1		



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



Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna

Ertu hlynnt(ur) eða andvíg(ur) ...?

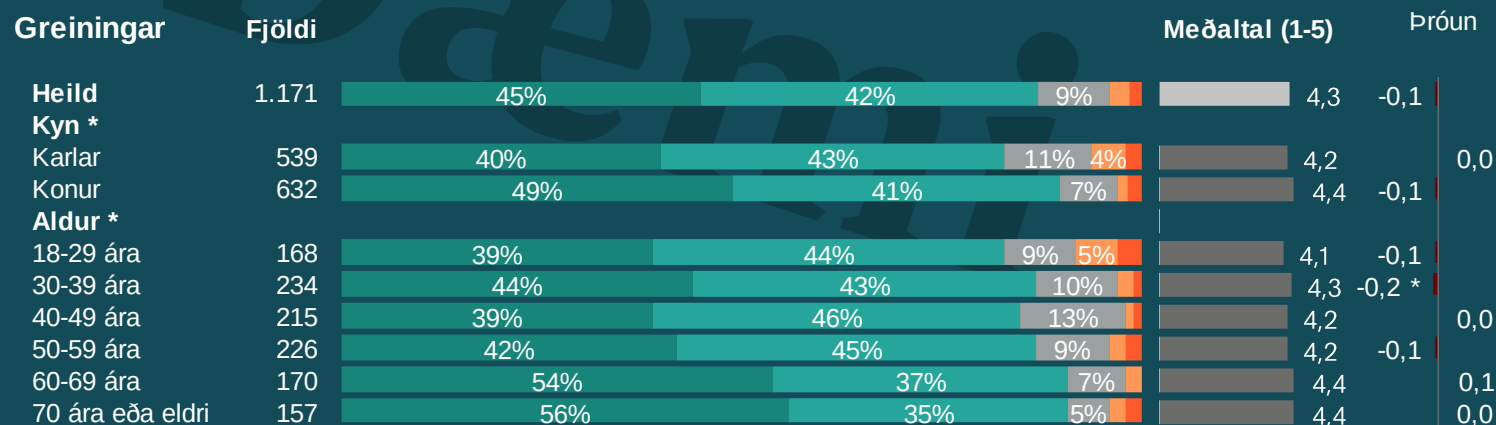
	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	527	45,0	2,8
Frekar ánægð(ur) (4)	494	42,2	2,8
Hvorki né (3)	106	9,0	1,6
Frekar óánægð(ur) (2)	30	2,5	0,9
Mjög óánægð(ur) (1)	15	1,3	0,6
Ánægð(ur)	1.021	87,2	1,9
Hvorki né	106	9,0	1,6
Óánægð(ur)	44	3,8	1,1
Fjöldi svara	1.171	100,0	
Tóku afstöðu	1.171	67,6	
Tóku ekki afstöðu	560	32,4	
Fjöldi aðspurðra	1.731	100,0	
Spurð	1.731	50,4	
Ekki spurð	1.704	49,6	
Fjöldi svarenda	3.435	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,3		
Vikmörk ±	2,8		

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 45% þátttakenda eru mjög ánægð með það sem spurt var um og ríflega 42% frekar ánægð. Ef teknir eru saman þau sem segjast frekar og mjög ánægð má sjá að í heildina eru rúmlega 87% ánægð með málefnið. Vekja ber athygli á að hátt hlutfall aðspurðra, eða 32,4%, 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 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. Í þessu dæmi tekur meðaltalið gildi á kvarðanum 1 til 5 en meðaltalið tekur gildi á því bili sem kvarðinn er hverju sinni.

Vikmörk (sjá +/- dálk í tíðnitöflu)

Til að geta áttað sig betur á niðurstöðum rannsókna er nauðsynlegt að skilja hvað vikmörk eru. Vikmörk eru reiknuð fyrir hverja hlutfallstölu og meðaltöl og ná jafn langt upp fyrir og niður fyrir töluna nema ef vikmörkin 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 liggi innan þessara vikmarka 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 42,2% til 47,8% (45,0% +/- 2,8%) verið mjög ánægð með málefnið. Einnig má nota vikmörk til að skoða hvort marktækur munur sé á fjölda þeirra sem velja ólíka svarkosti. Ef vikmörkin skarast ekki er marktækur munur á fjöldanum.



* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Greiningar og marktekt

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 ofan má sjá greiningu eftir kyni og aldri þátttakenda. Þar sést t.d. að 40% karla eru mjög ánægðir með málefnið á móti 49% 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 stjórnumerkur, eins og í tilfelli kynja spurningarinnar í greiningunni hér fyrir ofan. 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 marktektar felst í því hvort hægt sé að alhæfa mun sem kemur fram í könnun yfir á þýði. Í dæminu hér fyrir ofan má sjá að einstaklingar eldri en 60 ára eru ánægðari með málefnið en þeir sem yngri eru og staðhæfa má með 95% vissu að þessi munur eftir aldri eigi sér einnig stað í þýðinu (t.d. meðal þjóðarinnar). Lengst til hægri á myndinni hér fyrir ofan er sýndar breytingar á meðaltölum frá síðustu mælingu. Í þessu dæmi má sjá að meðaltal einstaklinga á aldrinum 30-39 ára hefur lækkað um 0,2 stig frá síðustu mælingu (er nú 4,3 og var síðast 4,5). Stjórnumerkingin við súluna vísar til þess að munur milli mælinga er tölfræðilega marktækur. Því má segja að einstaklingar á aldrinum 30-39 ára séu nú að jafnaði síður ánægðari með málefnið en þeir voru í síðustu mælingu.