



Strætó bs.

PANT akstursþjónusta
Maí 2026

Bls.

3 Framkvæmdalýsing

4 Helstu niðurstöður

Ítarlegar niðurstöður

- 9 Sp. 1 Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með PANT akstursþjónustu sl. 12 mánuði?
- 11 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?
- 13 Sp. 3 Með hvaða hætti pantar þú oftast þjónustu hjá PANT akstursþjónustu?
- 15 Sp. 4 Hefur þú notfært þér heimasíðu eða þjónustugátt PANT akstursþjónustu (pant.is)?
- 17 Sp. 5 Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustuvers hjá PANT akstursþjónustu?
- 19 Sp. 6 Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót bílstjóra hjá PANT akstursþjónustu?
- 21 Sp. 7 Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót annars starfsfólks PANT akstursþjónustu?
- 23 Sp. 8 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá PANT akstursþjónustu?
- 25 Sp. 9 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með lengd opnunartíma hjá PANT akstursþjónustu (kl. 9-16/kl. 10-14 um helgar)?
- 27 Sp. 10 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði bílanna sem notaðir eru hjá PANT akstursþjónustu?
- 29 Sp. 11 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hvernig PANT akstursþjónusta gætir að öryggi farþega sinna?
- 31 Sp. 12 Hversu stuttur eða langur finnst þér biðtími í símsvörun þjónustuvers PANT akstursþjónustu?
- 33 Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna

Framkvæmdalýsing



Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Strætó bs.
Markmið	Að kanna þjónustu PANT akstursþjónustu meðal notenda
Framkvæmdatími	8. - 22. maí 2026
Aðferð	Netkönnun
Úrtak	1339 manns úr viðskiptavinaskrá Pant
Verknúmer	4038726

Stærð úrtaks og svörun

Úrtak	1339
Svara ekki	933
Fjöldi svarenda	406
Þátttökuhlutfall	30,3%

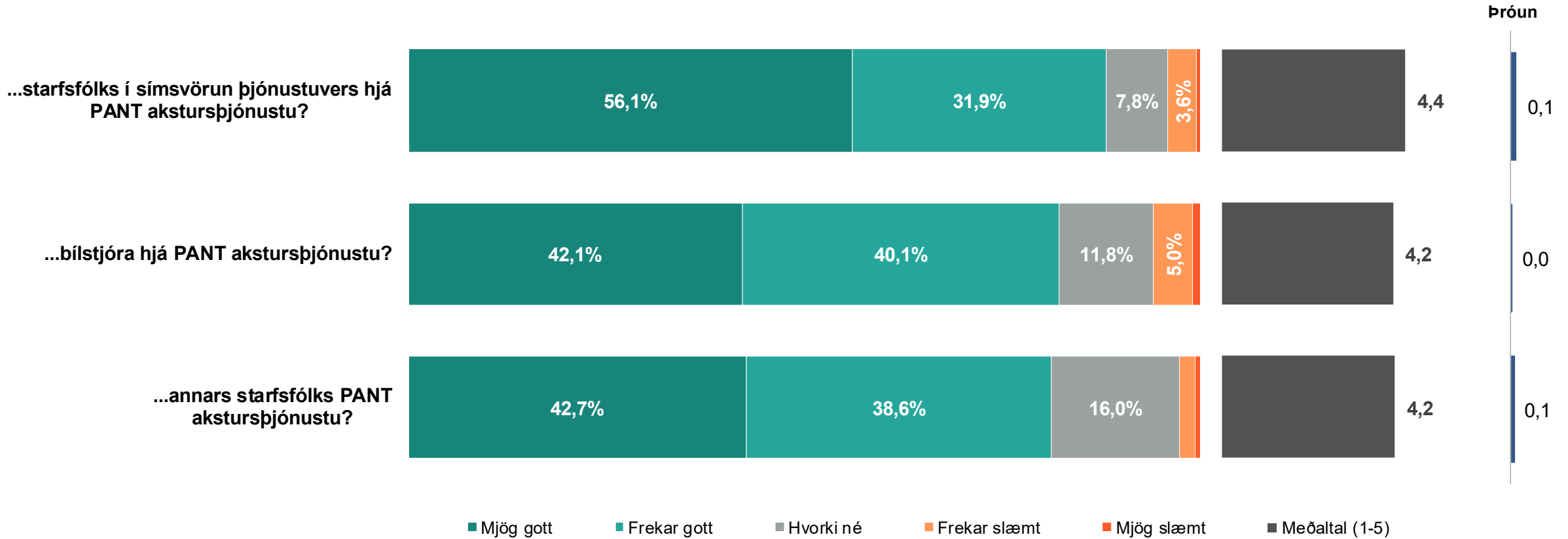
Reykjavík, 26. maí 2026

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

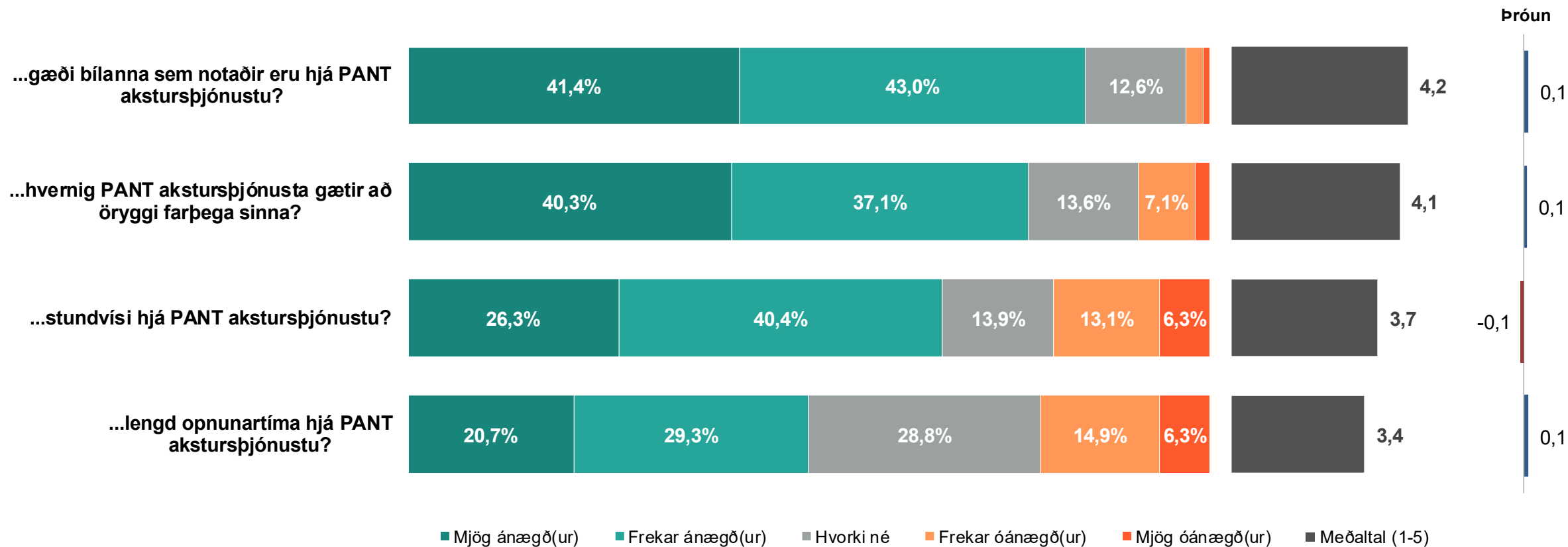
Matthías Þorvaldsson
Tinna Björk Hilmarsdóttir

**Helstu
niðurstöður**

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



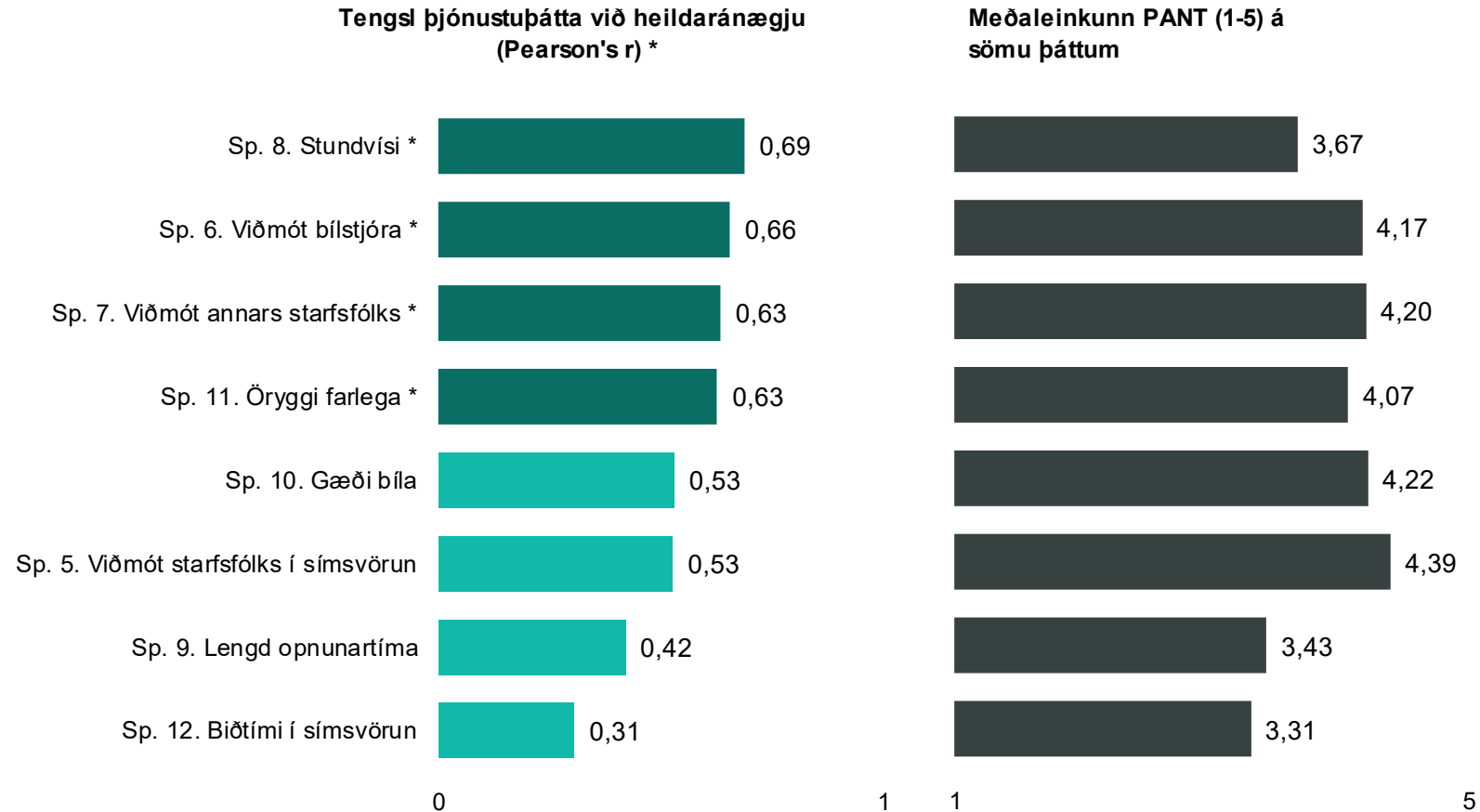
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með...?



Aðhvarfsgreining



Athuguð voru tengsl átta þjónustupátta við heildaránægju með PANT (sp. 1). Fjórir þættir höfðu tölfræðilega marktæk áhrif á heildaránægju samkvæmt aðhvarfsgreiningu (dökkgrænar súlur). Eftir því sem frammistaða er betri á þeim þáttum sem hafa tölfræðilega marktæk áhrif á ánægju viðskipavina PANT, þeim mun ánægðari eru viðskiptavinir almennt. Því er sérstaklega mikilvægt að skoða frammistöðu á þessum atriðum og þá sér í lagi þar sem svigrúm er til að bæta einkunn. Aðhvarfsgreiningin skýrði rúmlega 57% af dreifingu svara við spurningunni um heildaránægju með PANT.



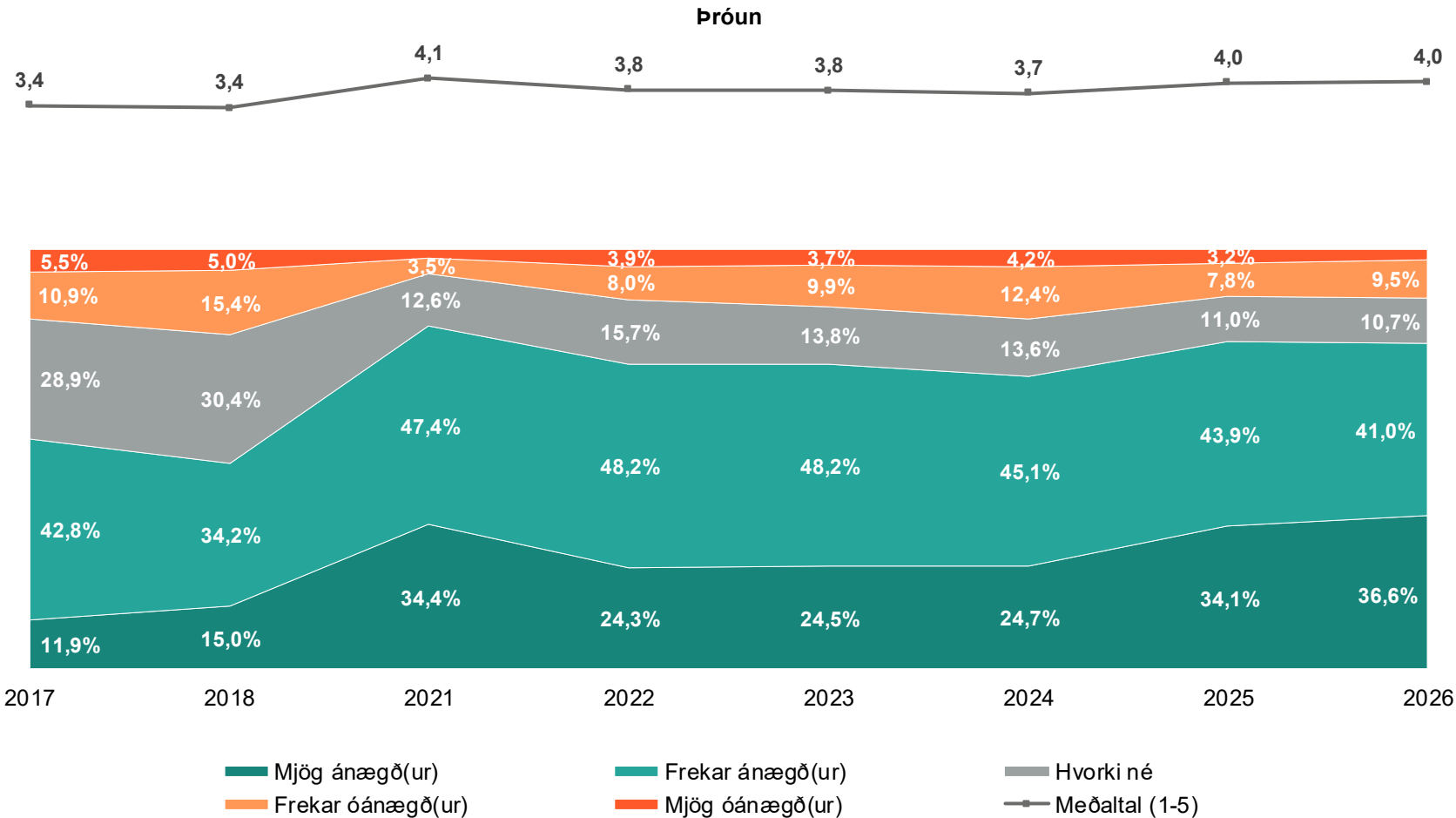
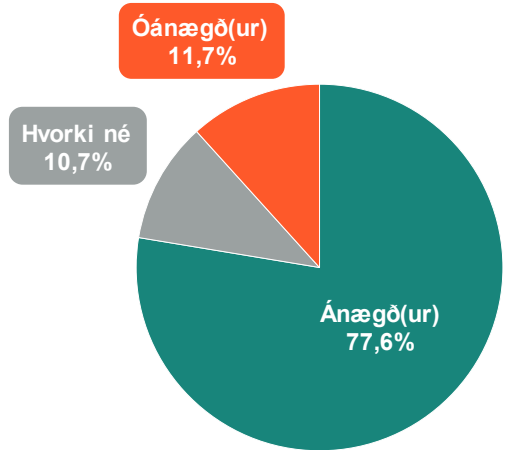
* Tölfræðilega marktæk tengsl (Pearson's r) við heildaránægju viðskiptavina (m. v. 95% vissu), tekur gildi á bilinu -1 til +1. (0 = engin tengsl og -1/+1 fullkomin tengsl).

Ítarlegar
niðurstöður

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



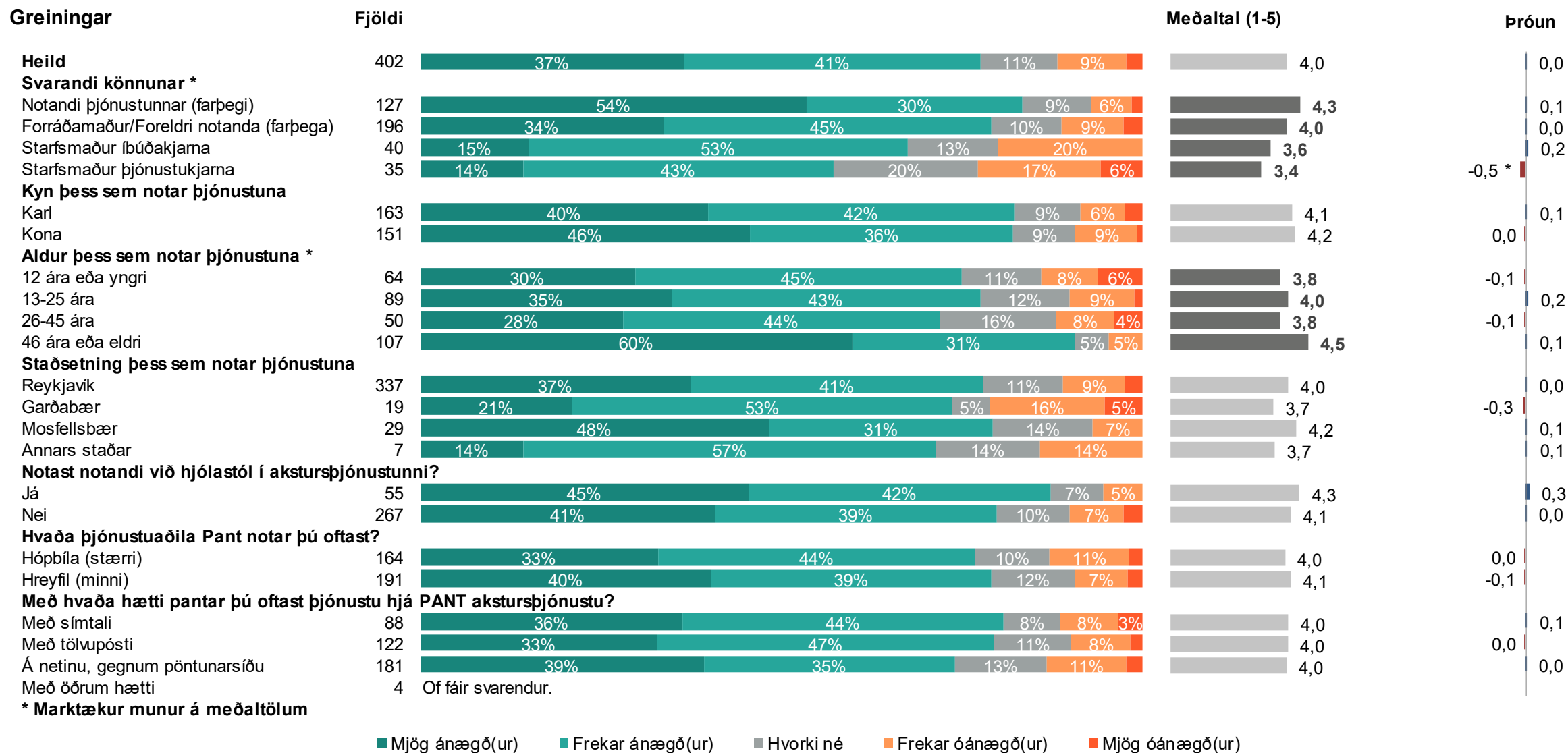
	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	147	36,6	4,7
Frekar ánægð(ur) (4)	165	41,0	4,8
Hvorki né (3)	43	10,7	3,0
Frekar óánægð(ur) (2)	38	9,5	2,9
Mjög óánægð(ur) (1)	9	2,2	1,4
Ánægð(ur)	312	77,6	4,1
Hvorki né	43	10,7	3,0
Óánægð(ur)	47	11,7	3,1
Fjöldi svara	402	100,0	
Tóku afstöðu	402	99,0	
Tóku ekki afstöðu	4	1,0	
Fjöldi svarenda	406	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 afvægi 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.

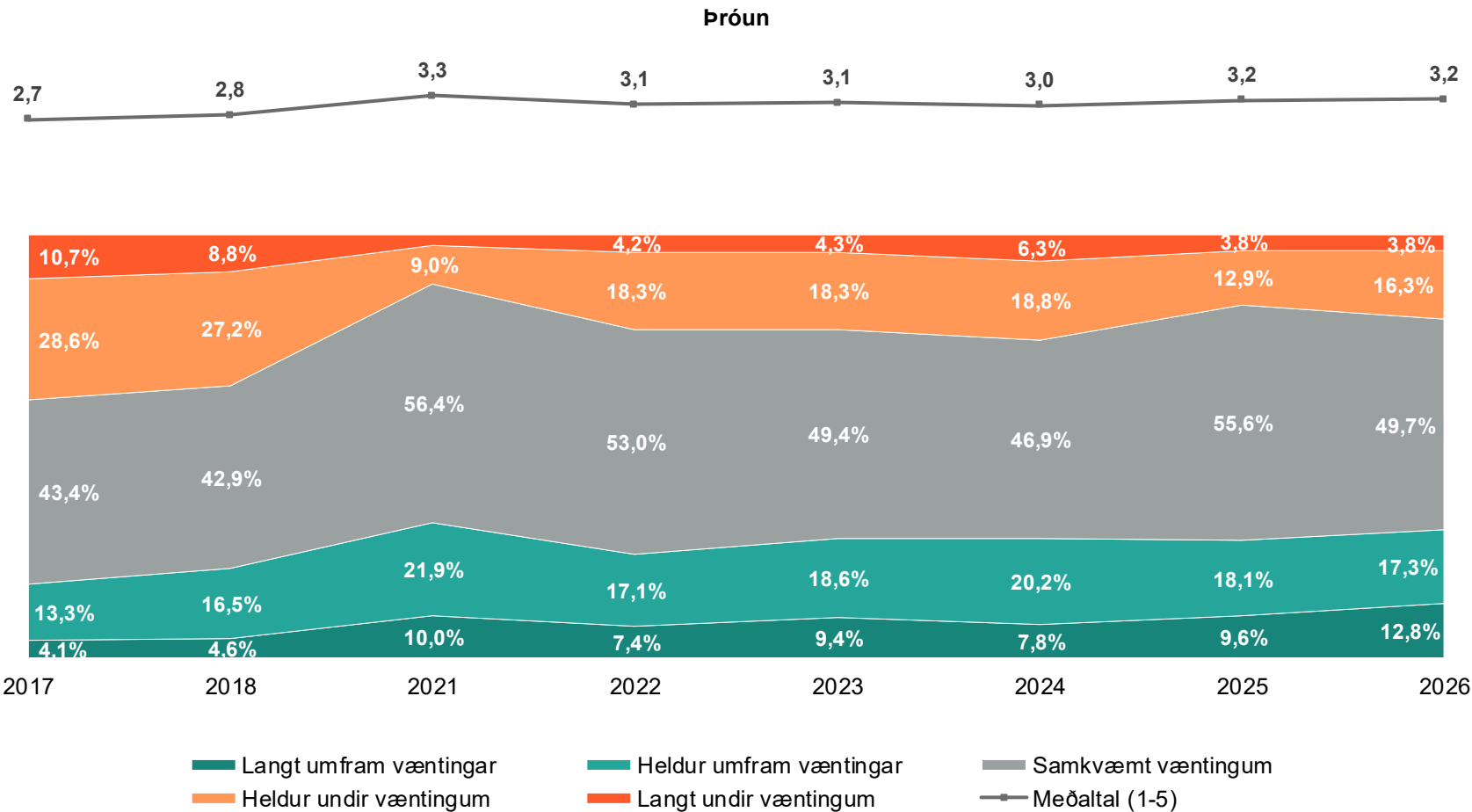
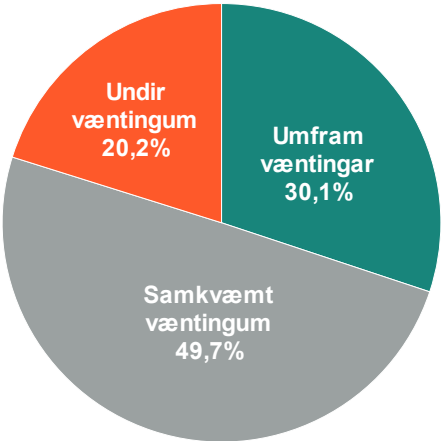
Sp. 1. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með PANT akstursþjónustu sl. 12 mánuði?



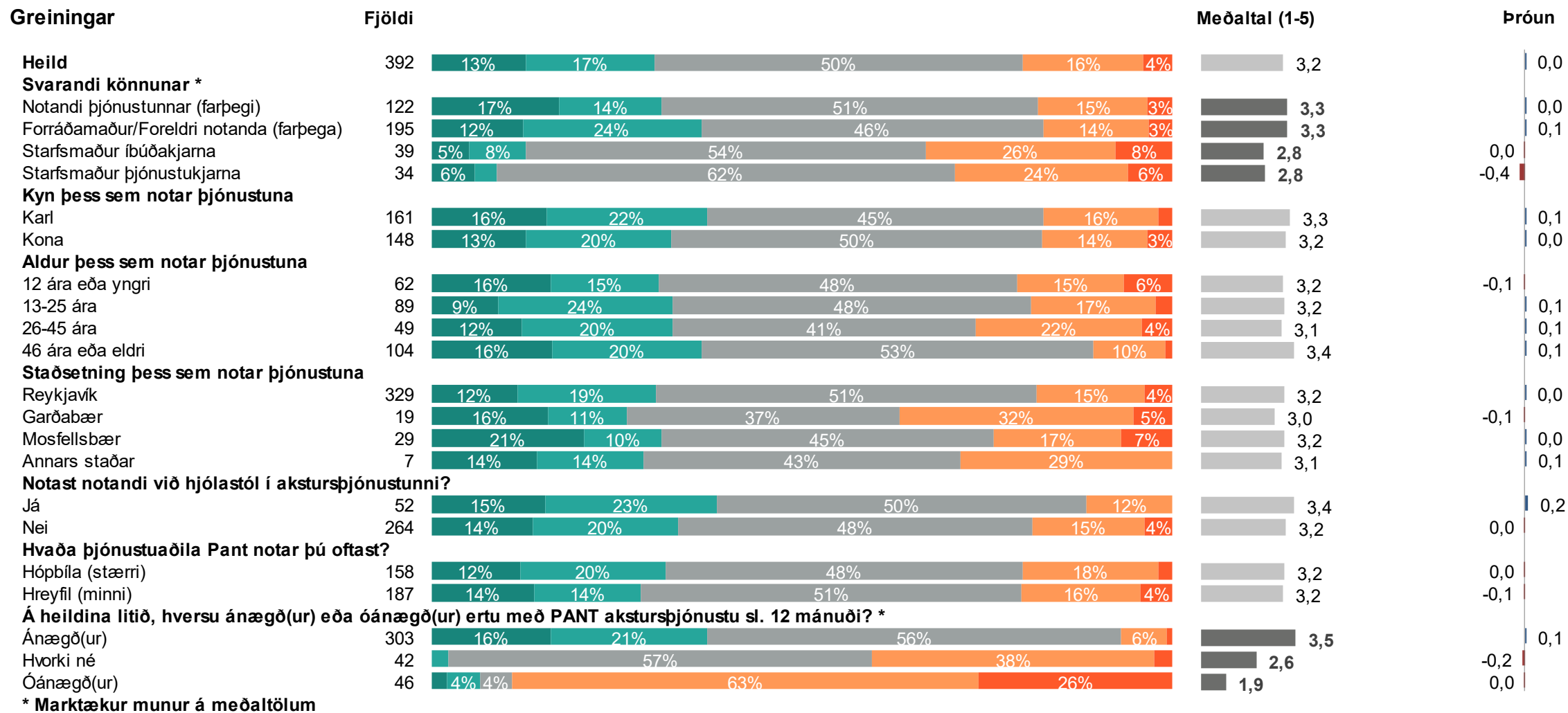


Sp. 2. Ef þú hugsar um samskipti þín við PANT akstursþjónustu, hefur þjónustan almennt séð verið samkvæmt væntingum, umfram væntingar eða undir væntingum sl. 12 mánuði?

	Fjöldi	%	+/-
Langt umfram væntingar (5)	50	12,8	3,3
Heldur umfram væntingar (4)	68	17,3	3,7
Samkvæmt væntingum (3)	195	49,7	4,9
Heldur undir væntingum (2)	64	16,3	3,7
Langt undir væntingum (1)	15	3,8	1,9
Umfram væntingar	118	30,1	4,5
Samkvæmt væntingum	195	49,7	4,9
Undir væntingum	79	20,2	4,0
Fjöldi svara	392	100,0	
Tóku afstöðu	392	96,6	
Tóku ekki afstöðu	14	3,4	
Fjöldi svarenda	406	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 væntingum eða undir væntingum sl. 12 mánuði?

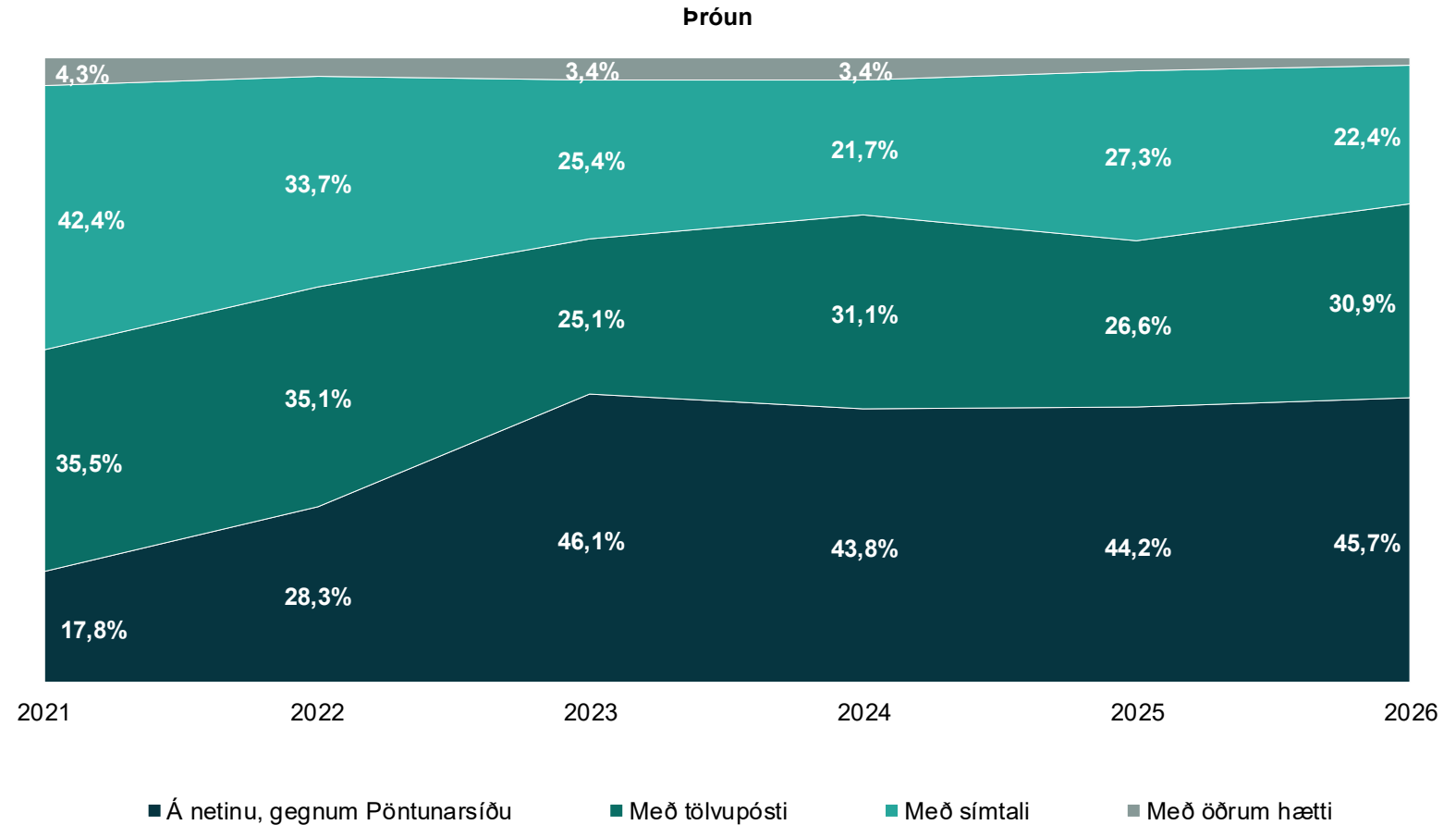


■ Langt umfram væntingar ■ Heldur umfram væntingar ■ Samkvæmt væntingum ■ Heldur undir væntingum ■ Langt undir væntingum

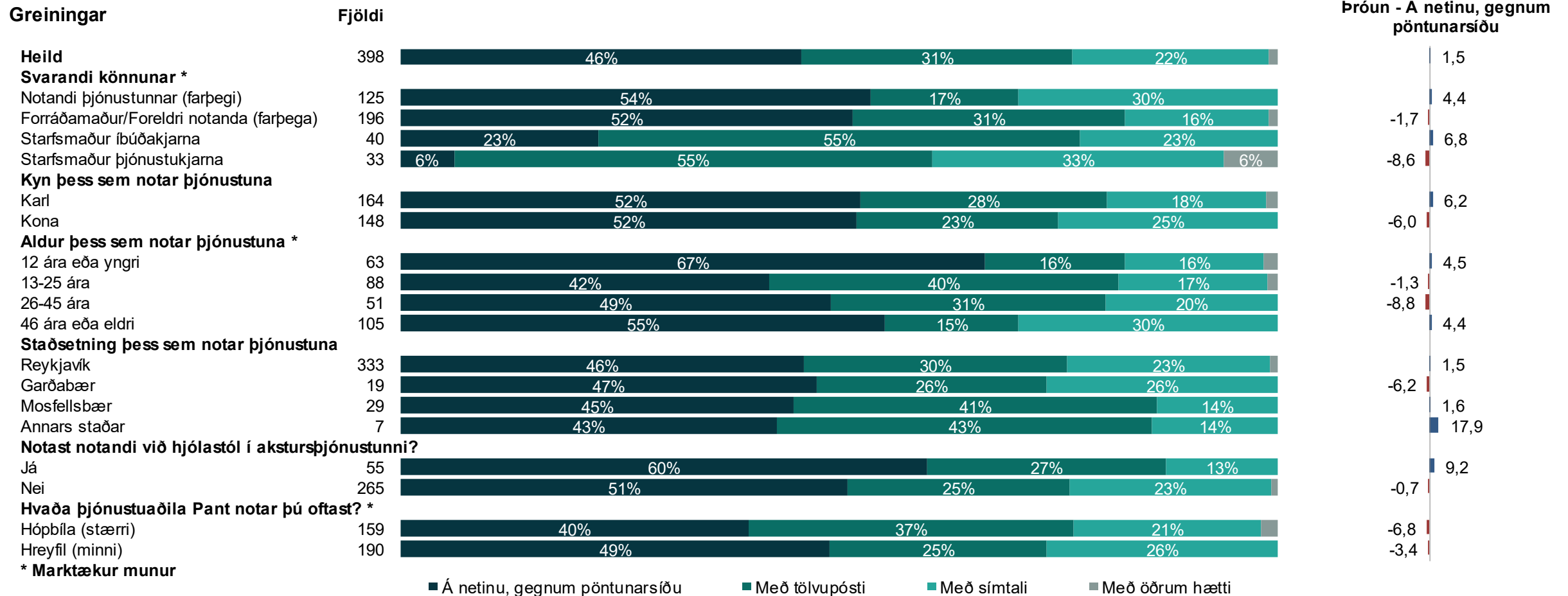
Sp. 3. Með hvaða hætti pantar þú oftast þjónustu hjá PANT akstursþjónustu?



	Fjöldi	%	+/-
Á netinu, gegnum pöntunarsíðu	182	45,7	4,9
Með tölvupósti	123	30,9	4,5
Með símtali	89	22,4	4,1
Með öðrum hætti	4	1,0	1,0
Fjöldi svara	398	100,0	
Tóku afstöðu	398	98,0	
Tóku ekki afstöðu	8	2,0	
Fjöldi svarenda	406	100,0	



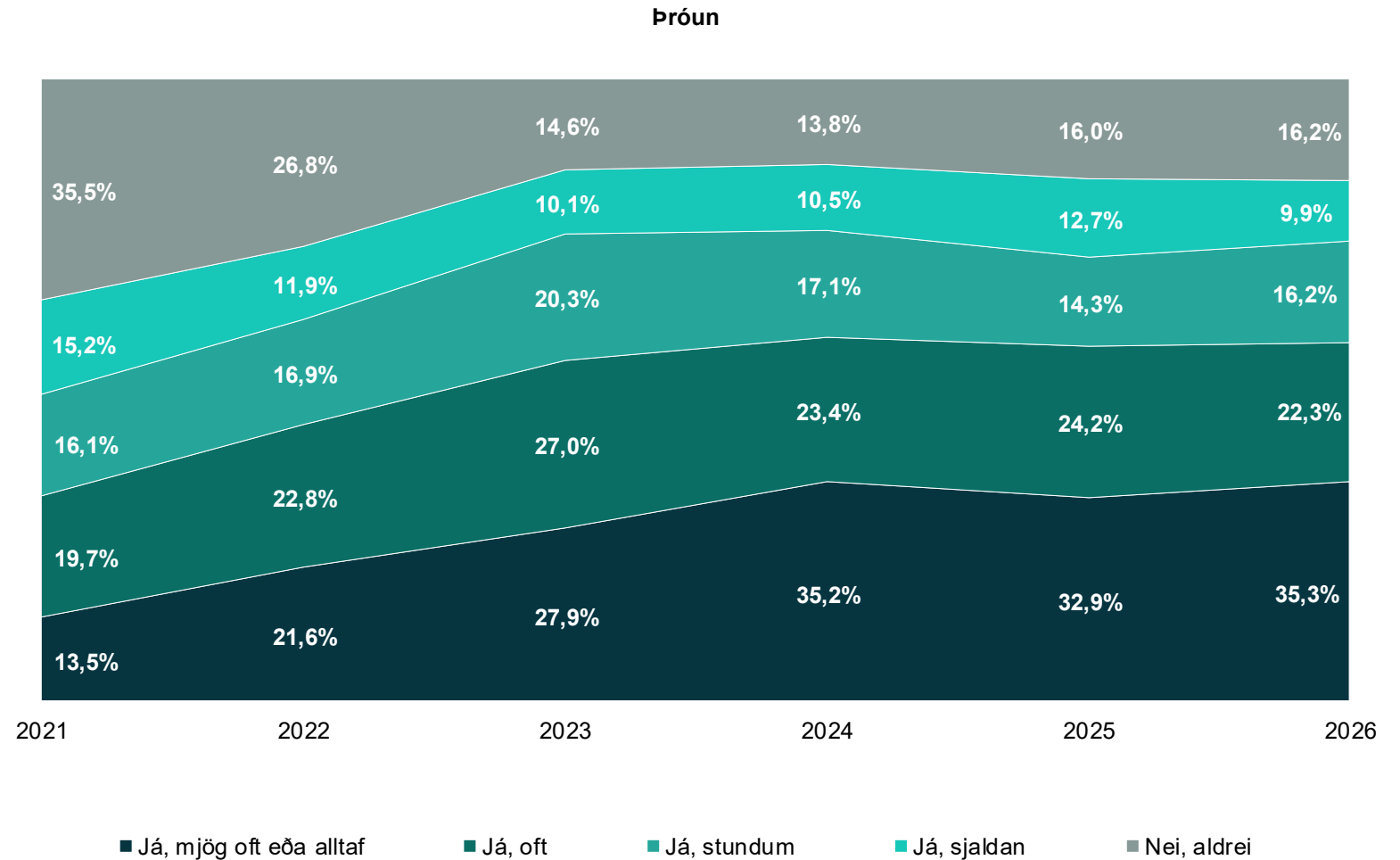
Sp. 3. Með hvaða hætti pantar þú oftast þjónustu hjá PANT akstursþjónustu?



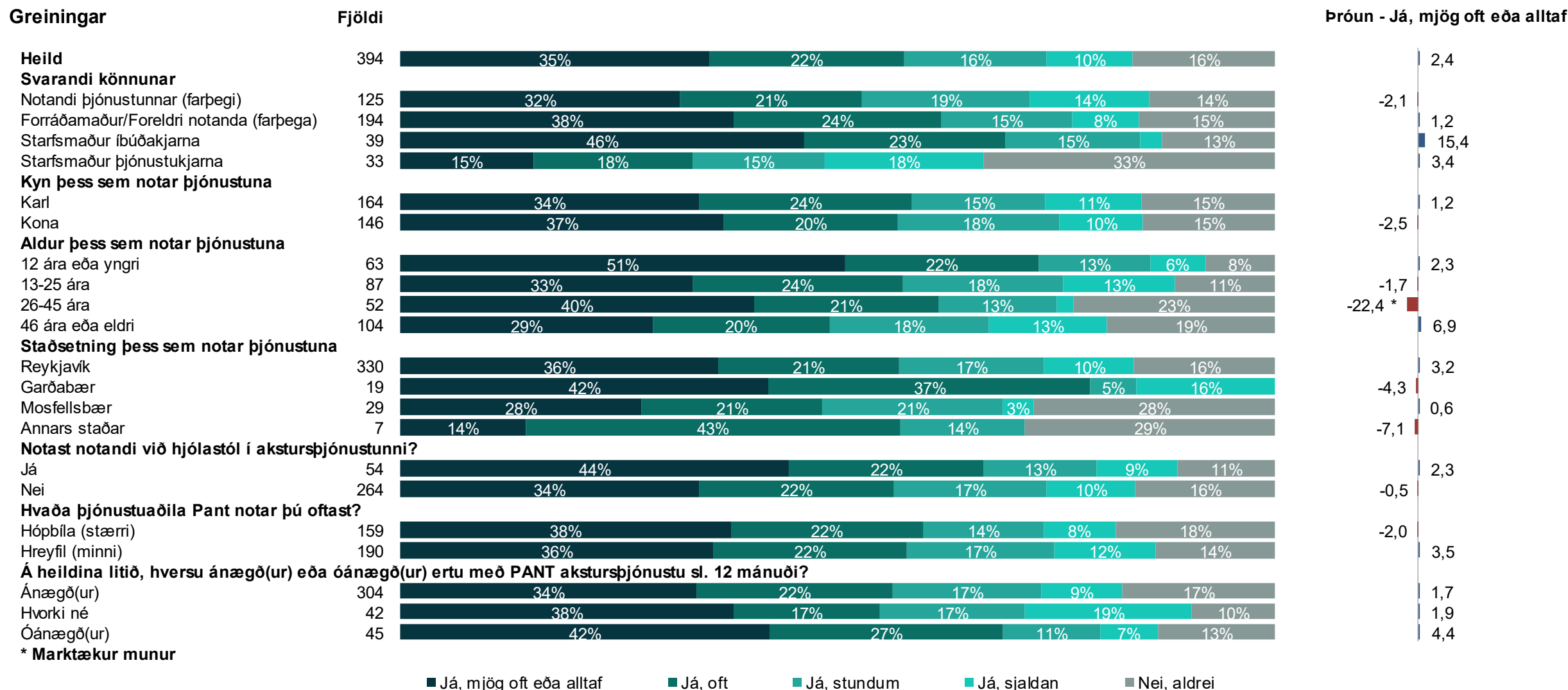
Sp. 4. Hefur þú notfært þér heimasíðu eða þjónustugátt PANT akstursþjónustu (pant.is)?



	Fjöldi	%	+/-
Já, mjög oft eða alltaf	139	35,3	4,7
Já, oft	88	22,3	4,1
Já, stundum	64	16,2	3,6
Já, sjaldan	39	9,9	2,9
Nei, aldrei	64	16,2	3,6
Fjöldi svara	394	100,0	
Tóku afstöðu	394	97,0	
Tóku ekki afstöðu	12	3,0	
Fjöldi svarenda	406	100,0	

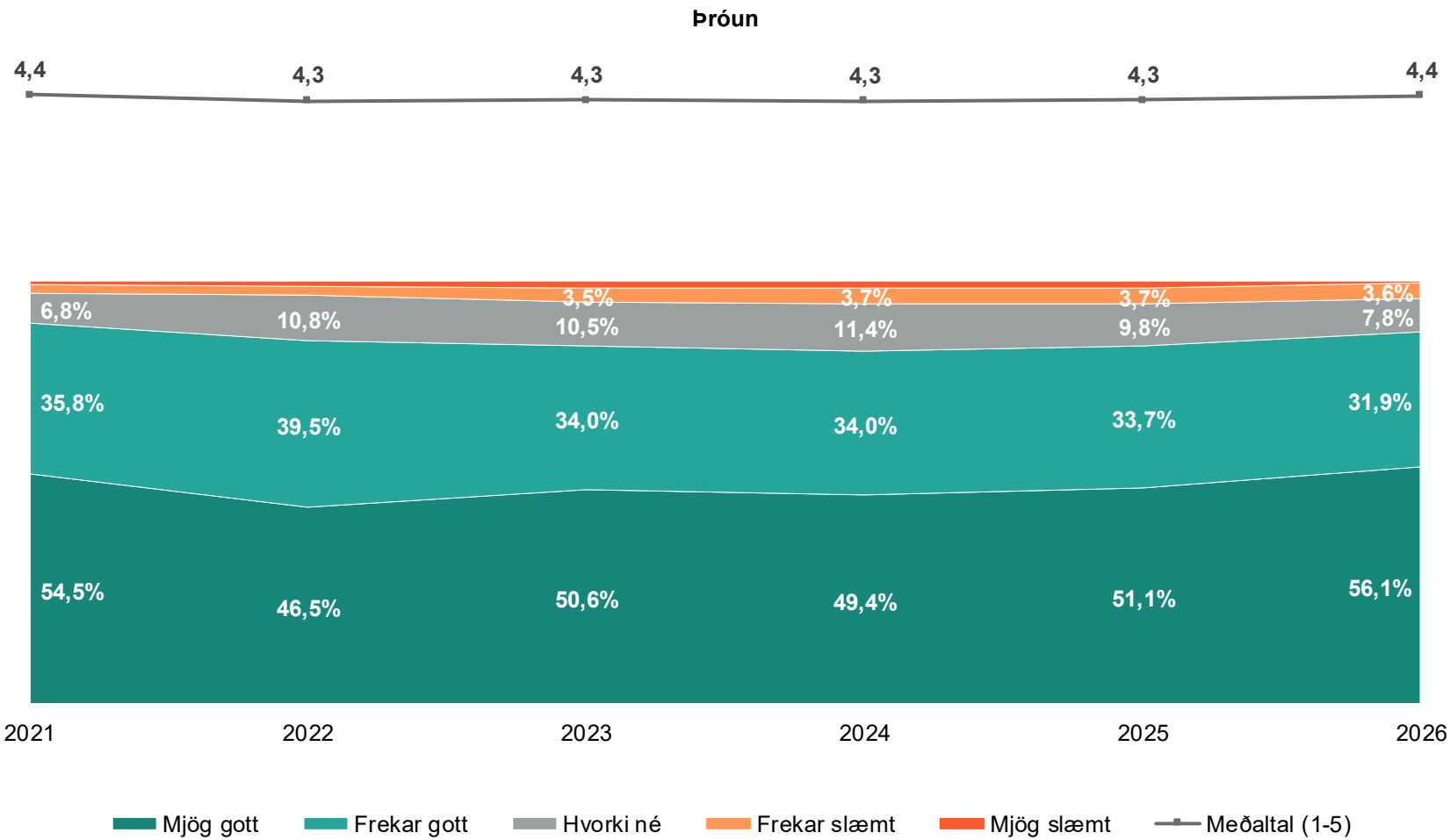
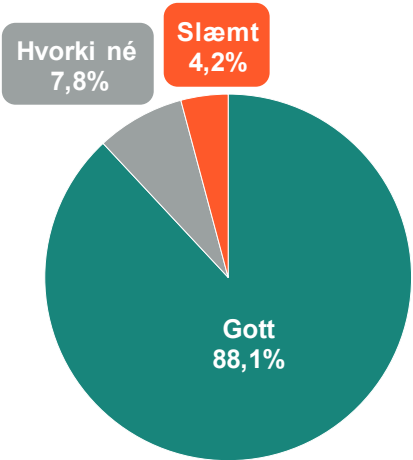


Sp. 4. Hefur þú notfært þér heimasíðu eða þjónustugátt PANT akstursþjónustu (pant.is)?

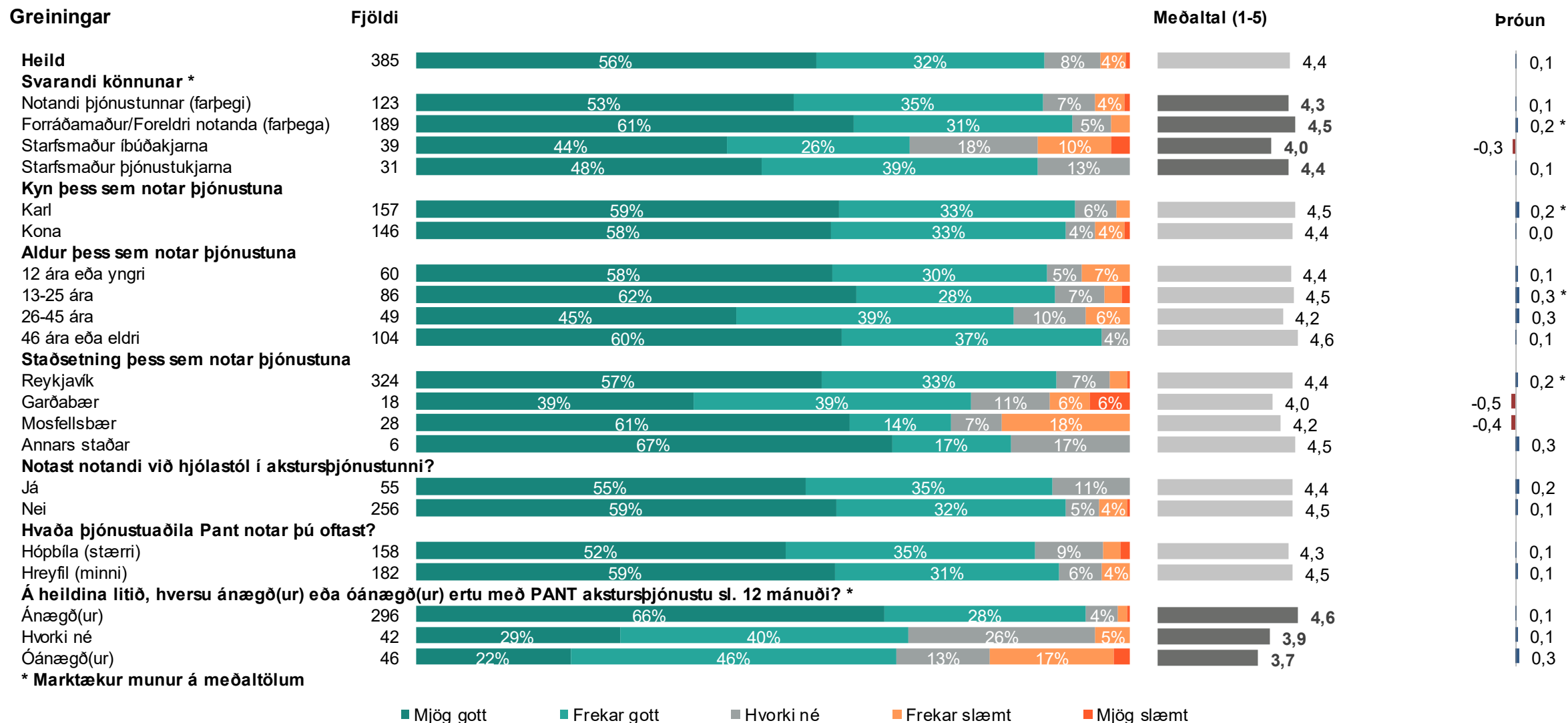


Sp. 5. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustuvers hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	216	56,1	5,0
Frekar gott (4)	123	31,9	4,7
Hvorki né (3)	30	7,8	2,7
Frekar slæmt (2)	14	3,6	1,9
Mjög slæmt (1)	2	0,5	0,7
Gott	339	88,1	3,2
Hvorki né	30	7,8	2,7
Slæmt	16	4,2	2,0
Fjöldi svara	385	100,0	
Tóku afstöðu	385	94,8	
Tóku ekki afstöðu	21	5,2	
Fjöldi svarenda	406	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,4		
Vikmörk ±	0,1		

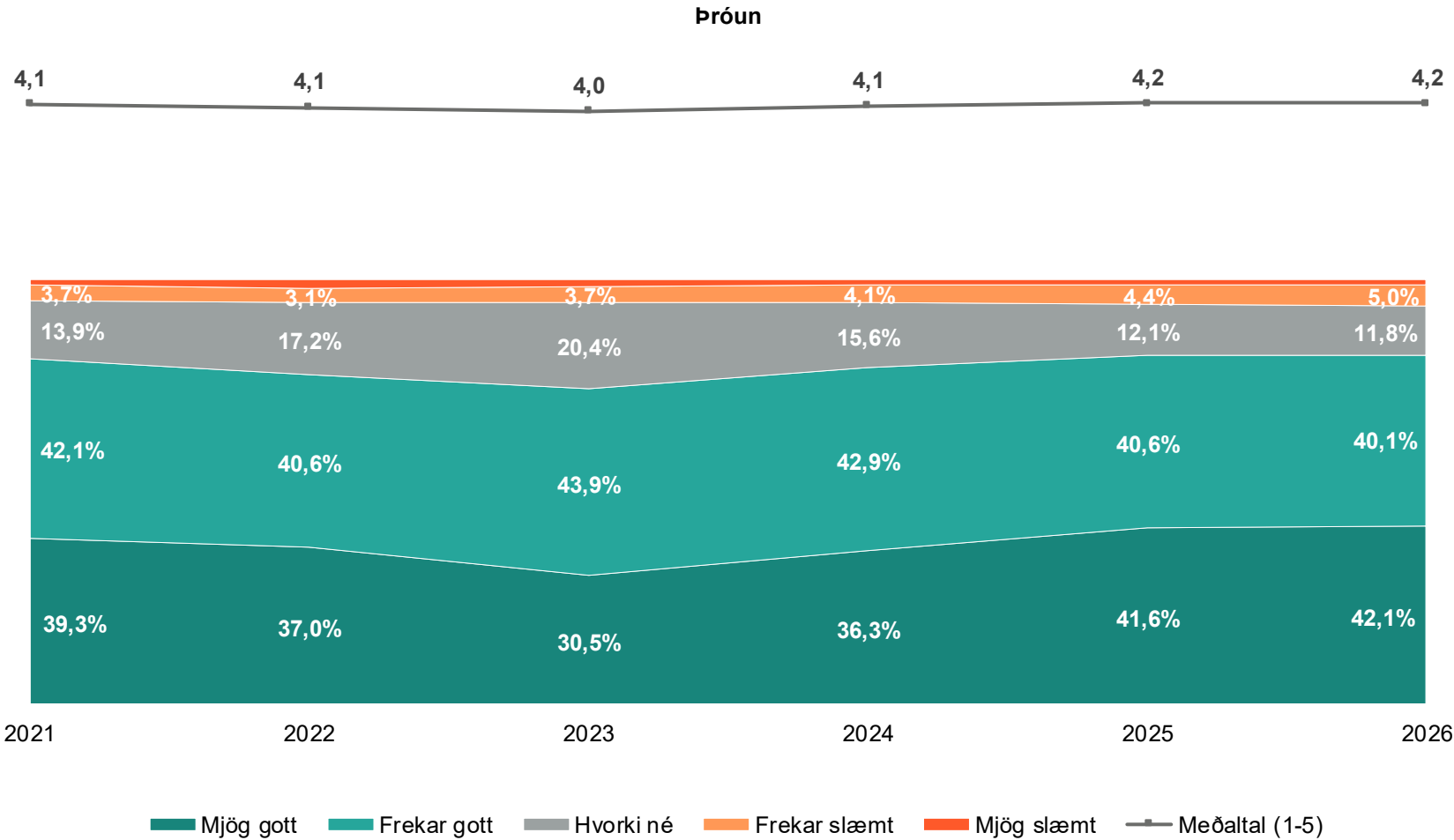
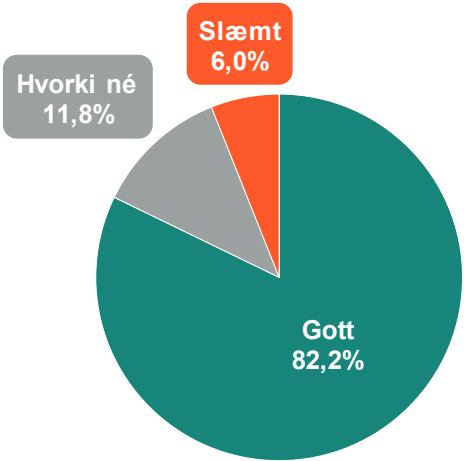


Sp. 5. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustuvers hjá PANT akstursþjónustu?

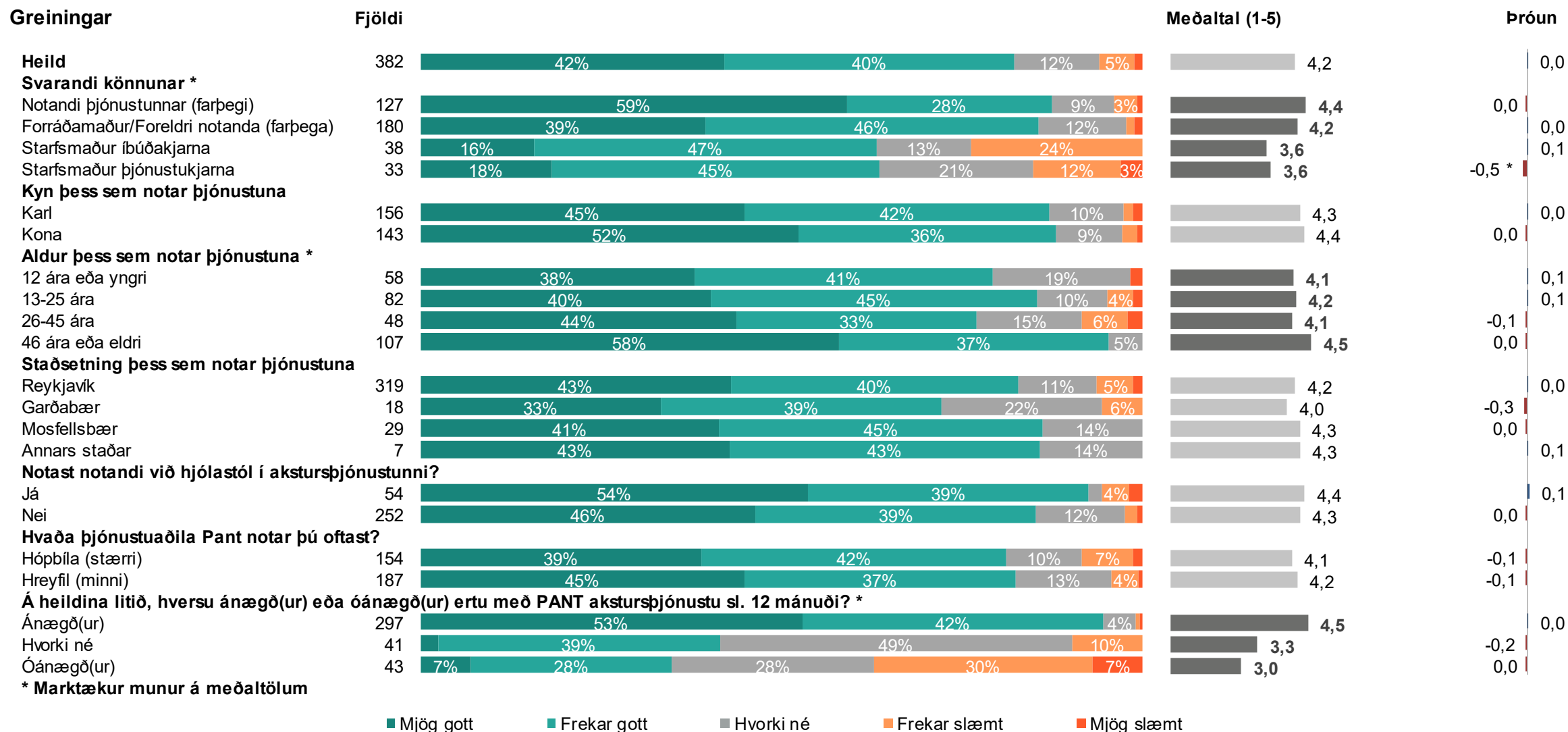


Sp. 6. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót bílstjóra hjá PANT akstursþjónustu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	161	42,1	5,0
Frekar gott (4)	153	40,1	4,9
Hvorki né (3)	45	11,8	3,2
Frekar slæmt (2)	19	5,0	2,2
Mjög slæmt (1)	4	1,0	1,0
Gott	314	82,2	3,8
Hvorki né	45	11,8	3,2
Slæmt	23	6,0	2,4
Fjöldi svara	382	100,0	
Tóku afstöðu	382	94,1	
Tóku ekki afstöðu	24	5,9	
Fjöldi svarenda	406	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,2		
Vikmörk ±	0,1		



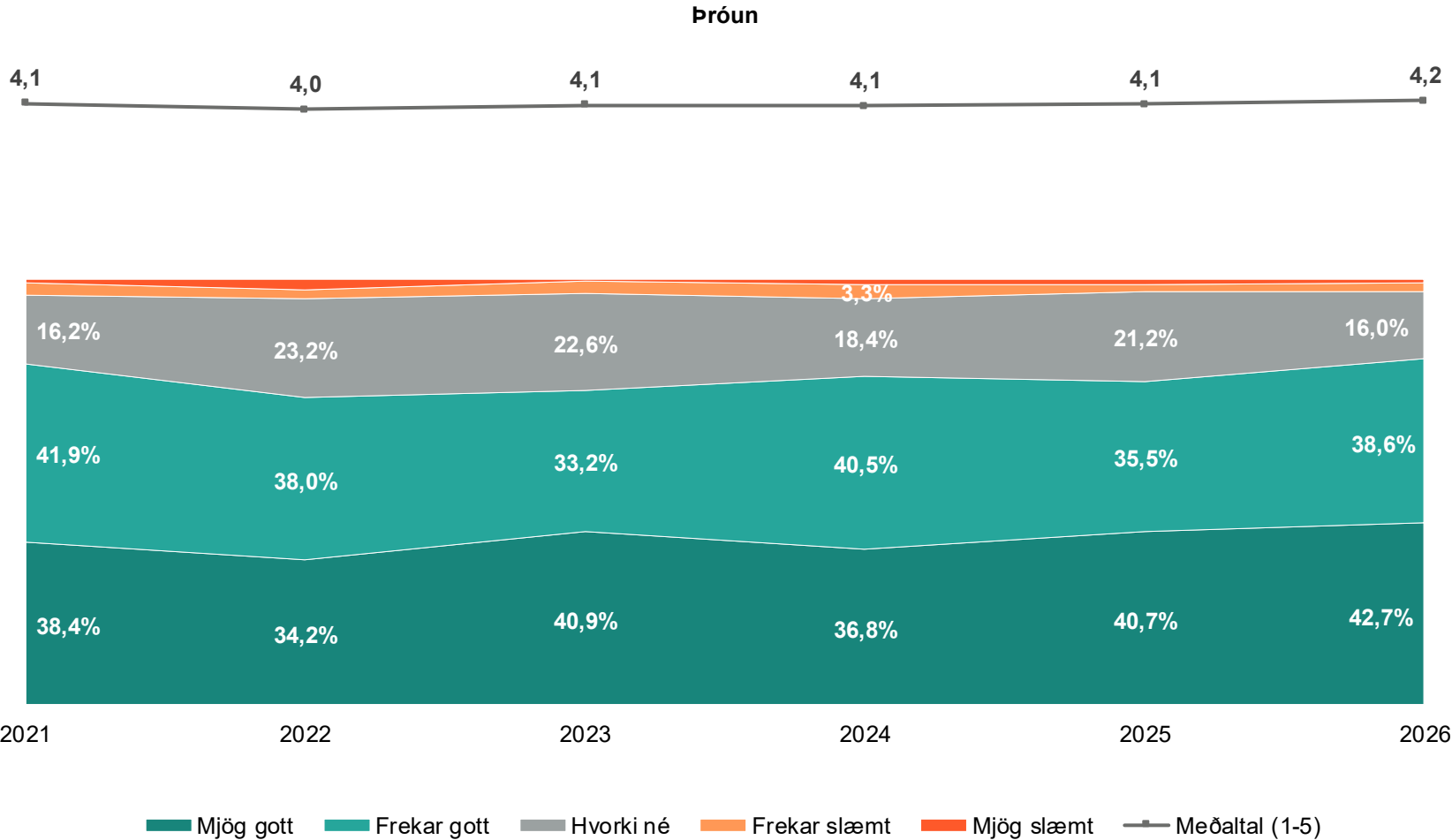
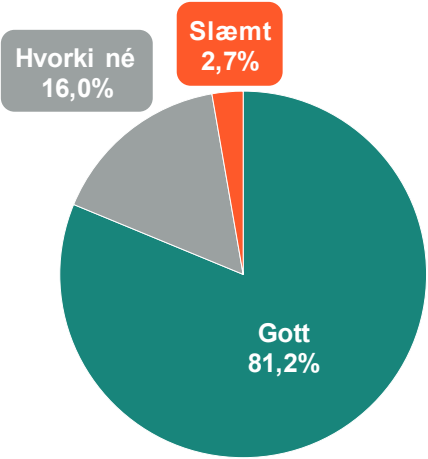
Sp. 6. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót bílstjóra hjá PANT akstursþjónustu?



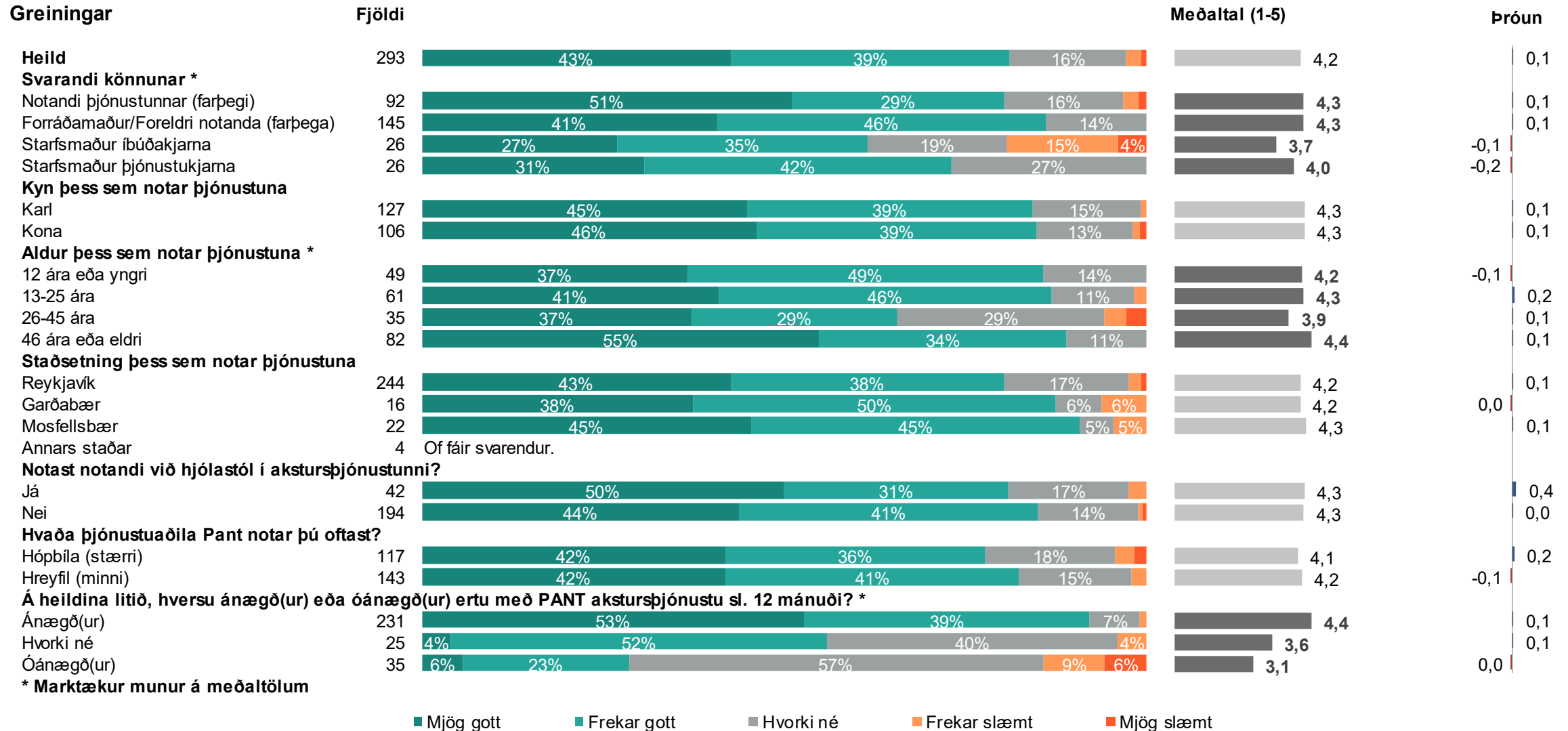
Sp. 7. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót annars starfsfólks PANT akstursþjónustu?



	Fjöldi	%	+/-
Mjög gott (5)	125	42,7	5,7
Frekar gott (4)	113	38,6	5,6
Hvorki né (3)	47	16,0	4,2
Frekar slæmt (2)	6	2,0	1,6
Mjög slæmt (1)	2	0,7	0,9
Gott	238	81,2	4,5
Hvorki né	47	16,0	4,2
Slæmt	8	2,7	1,9
Fjöldi svara	293	100,0	
Tóku afstöðu	293	72,2	
Tóku ekki afstöðu	113	27,8	
Fjöldi svarenda	406	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,2		
Vikmörk ±	0,1		



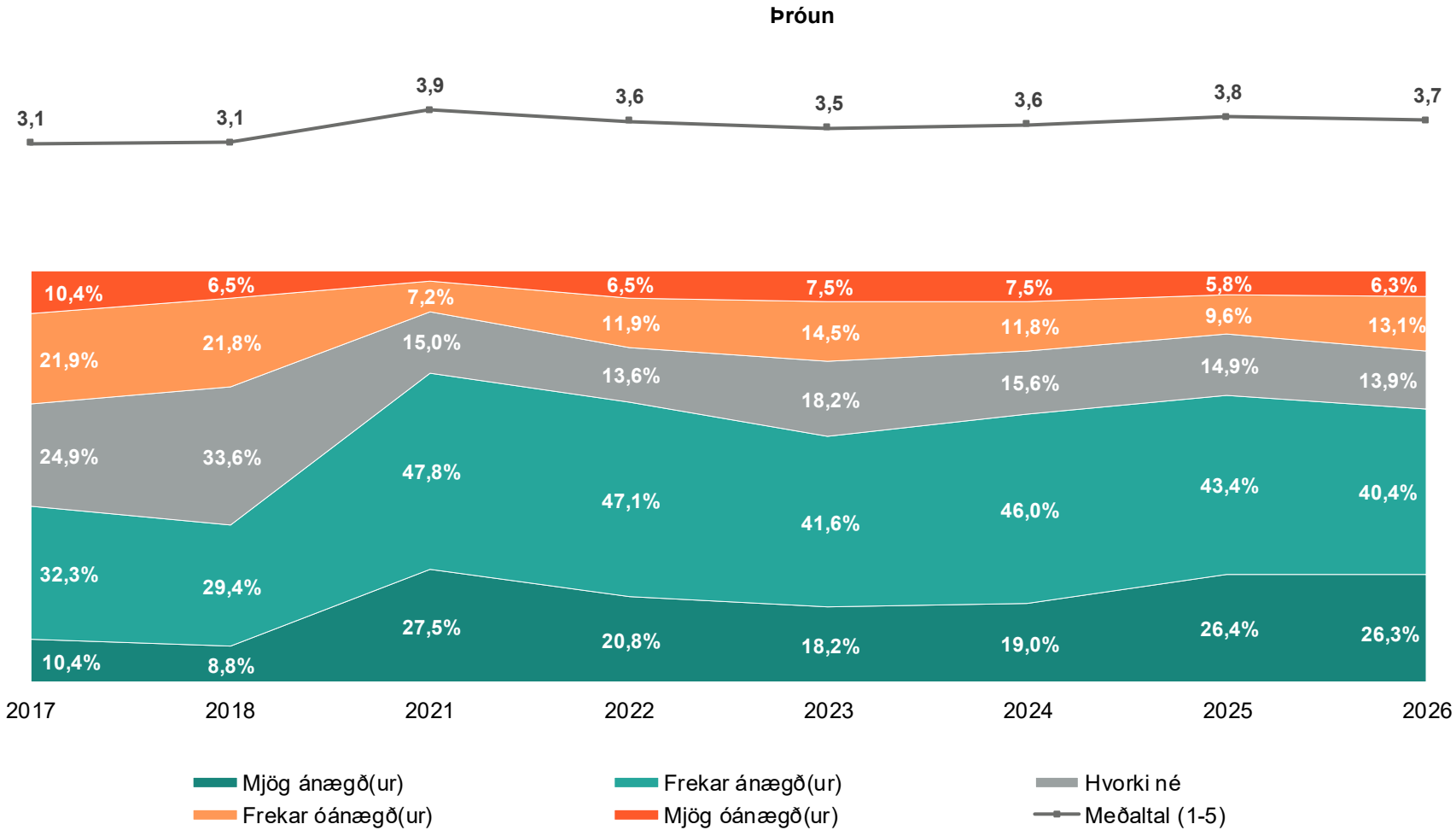
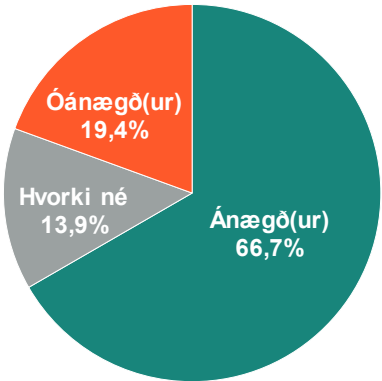
Sp. 7. Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót annars starfsfólks PANT akstursþjónustu?



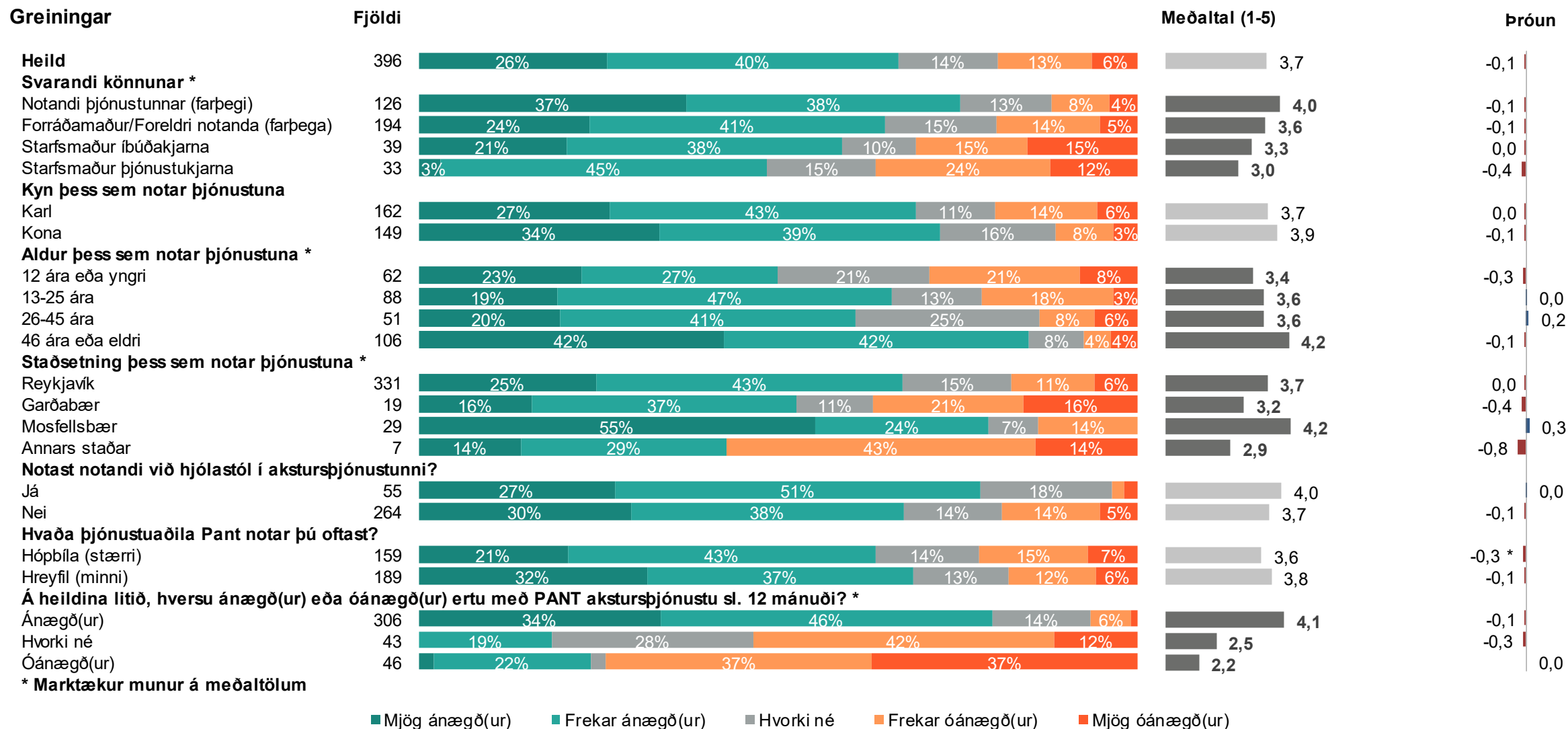
Sp. 8. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá PANT akstursþjónustu?



	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	104	26,3	4,3
Frekar ánægð(ur) (4)	160	40,4	4,8
Hvorki né (3)	55	13,9	3,4
Frekar óánægð(ur) (2)	52	13,1	3,3
Mjög óánægð(ur) (1)	25	6,3	2,4
Ánægð(ur)	264	66,7	4,6
Hvorki né	55	13,9	3,4
Óánægð(ur)	77	19,4	3,9
Fjöldi svara	396	100,0	
Tóku afstöðu	396	97,5	
Tóku ekki afstöðu	10	2,5	
Fjöldi svarenda	406	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,7		
Vikmörk ±	0,1		

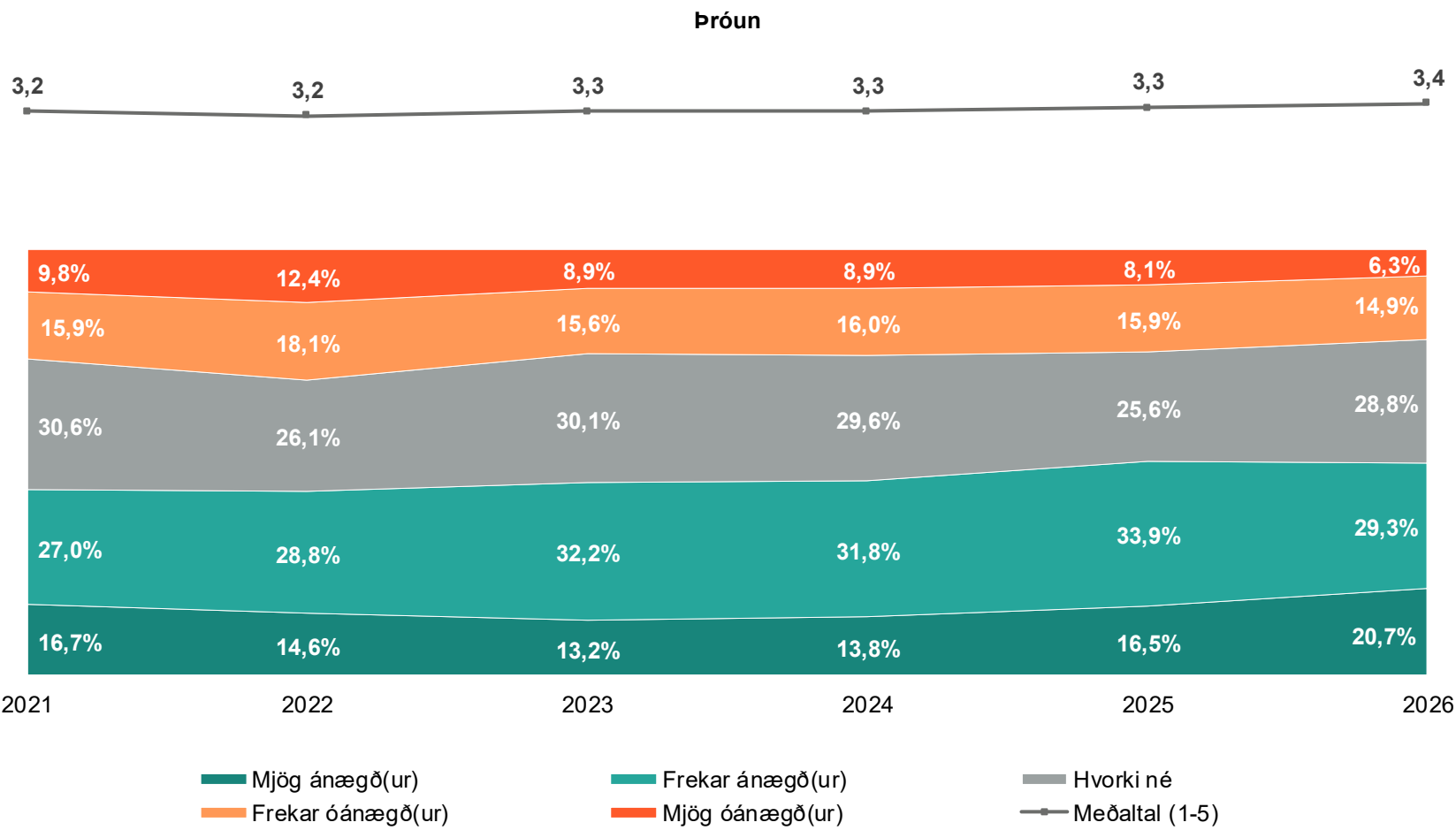
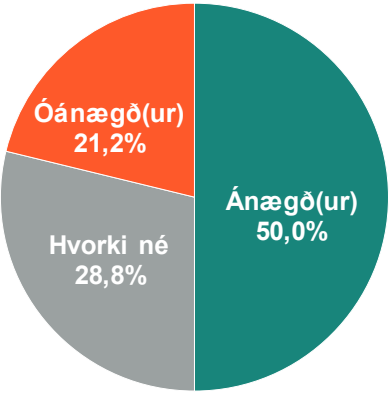


Sp. 8. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá PANT akstursþjónustu?

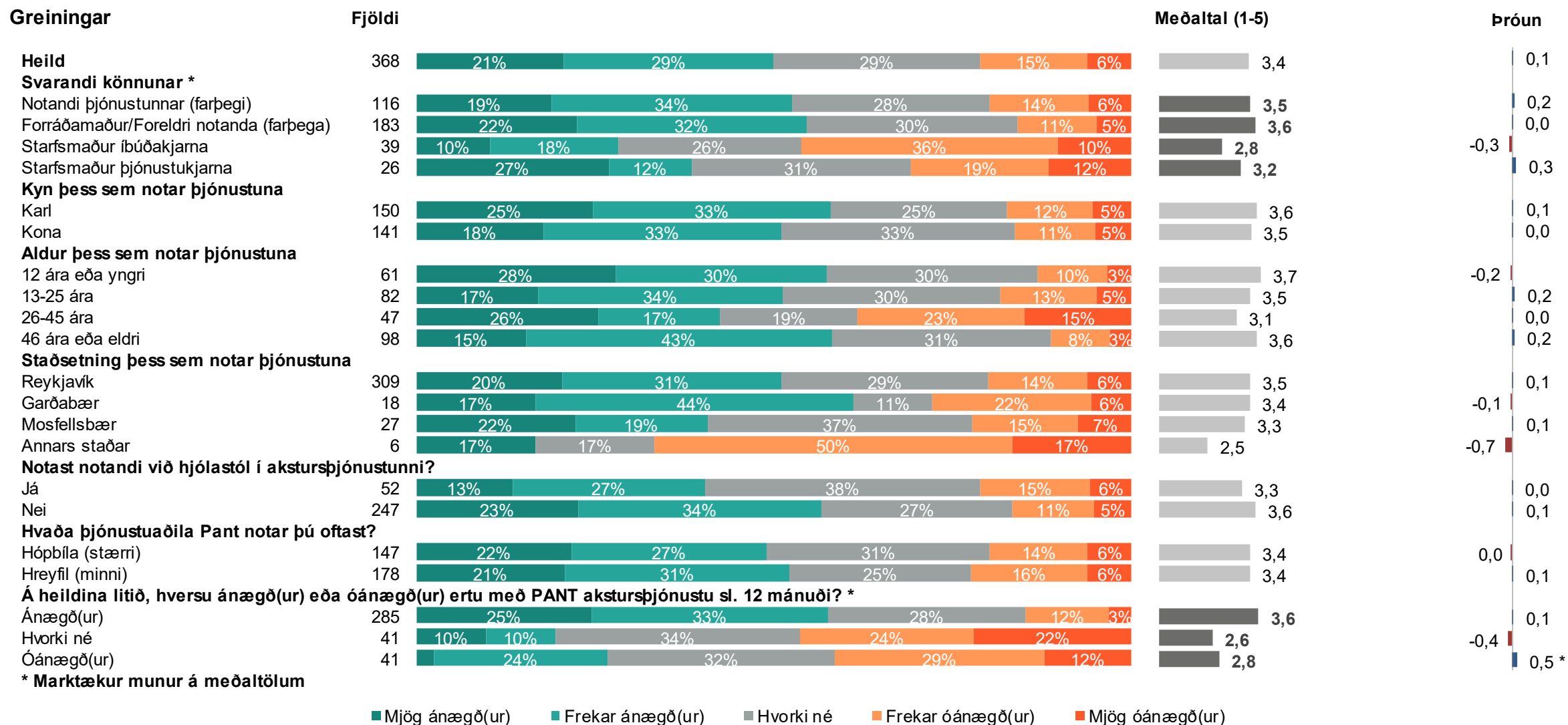


Sp. 9. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með lengd opnunartíma hjá PANT akstursþjónustu (kl. 9-16/kl. 10-14 um helgar)?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	76	20,7	4,1
Frekar ánægð(ur) (4)	108	29,3	4,7
Hvorki né (3)	106	28,8	4,6
Frekar óánægð(ur) (2)	55	14,9	3,6
Mjög óánægð(ur) (1)	23	6,3	2,5
Ánægð(ur)	184	50,0	5,1
Hvorki né	106	28,8	4,6
Óánægð(ur)	78	21,2	4,2
Fjöldi svara	368	100,0	
Tóku afstöðu	368	90,6	
Tóku ekki afstöðu	38	9,4	
Fjöldi svarenda	406	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,4		
Vikmörk ±	0,1		



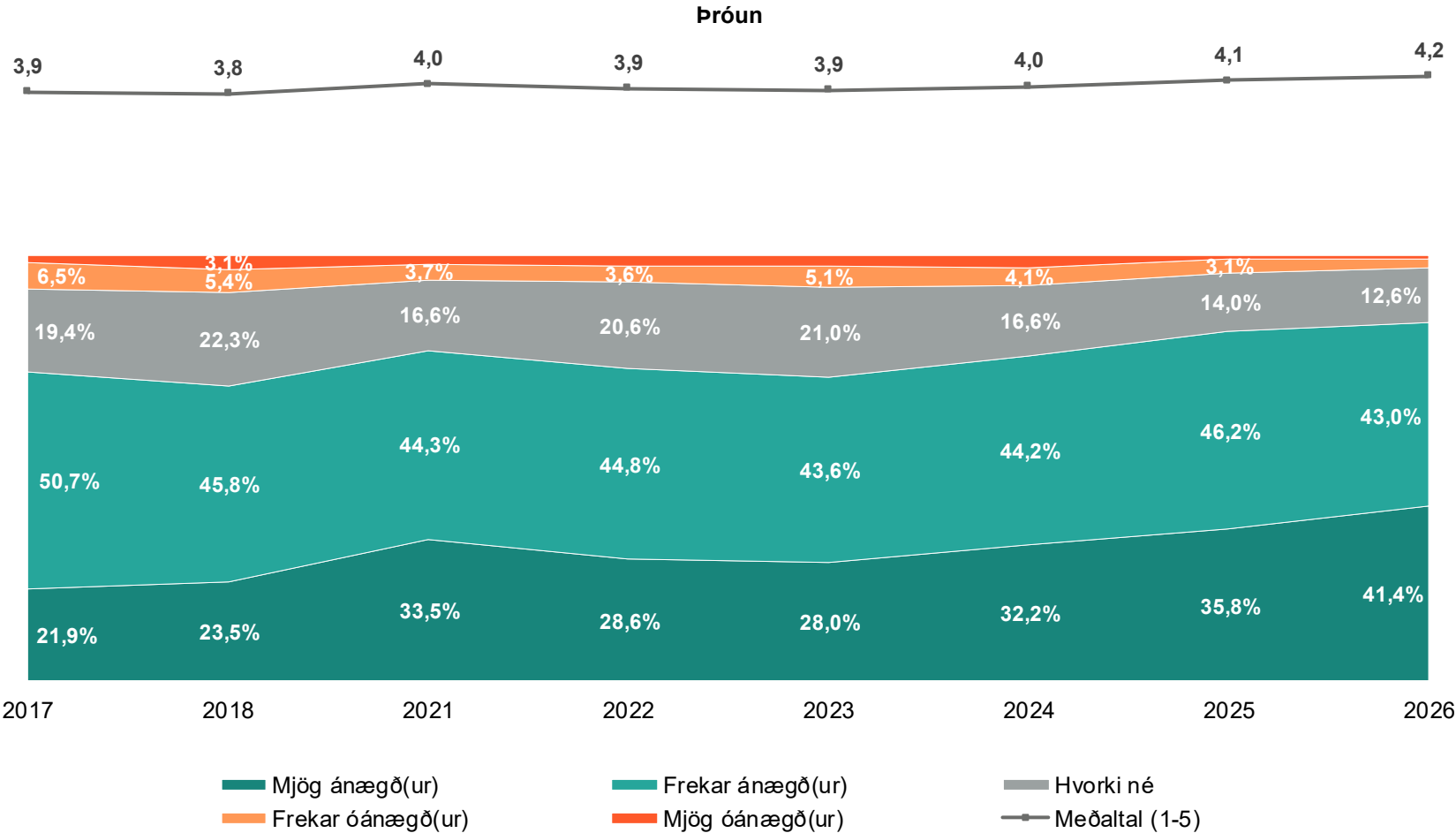
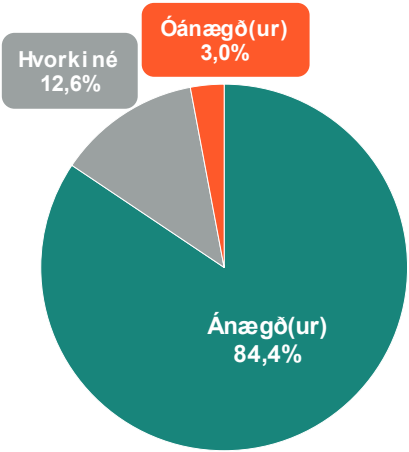
Sp. 9. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með lengd opnunartíma hjá PANT akstursþjónustu (kl. 9-16/kl. 10-14 um helgar)?



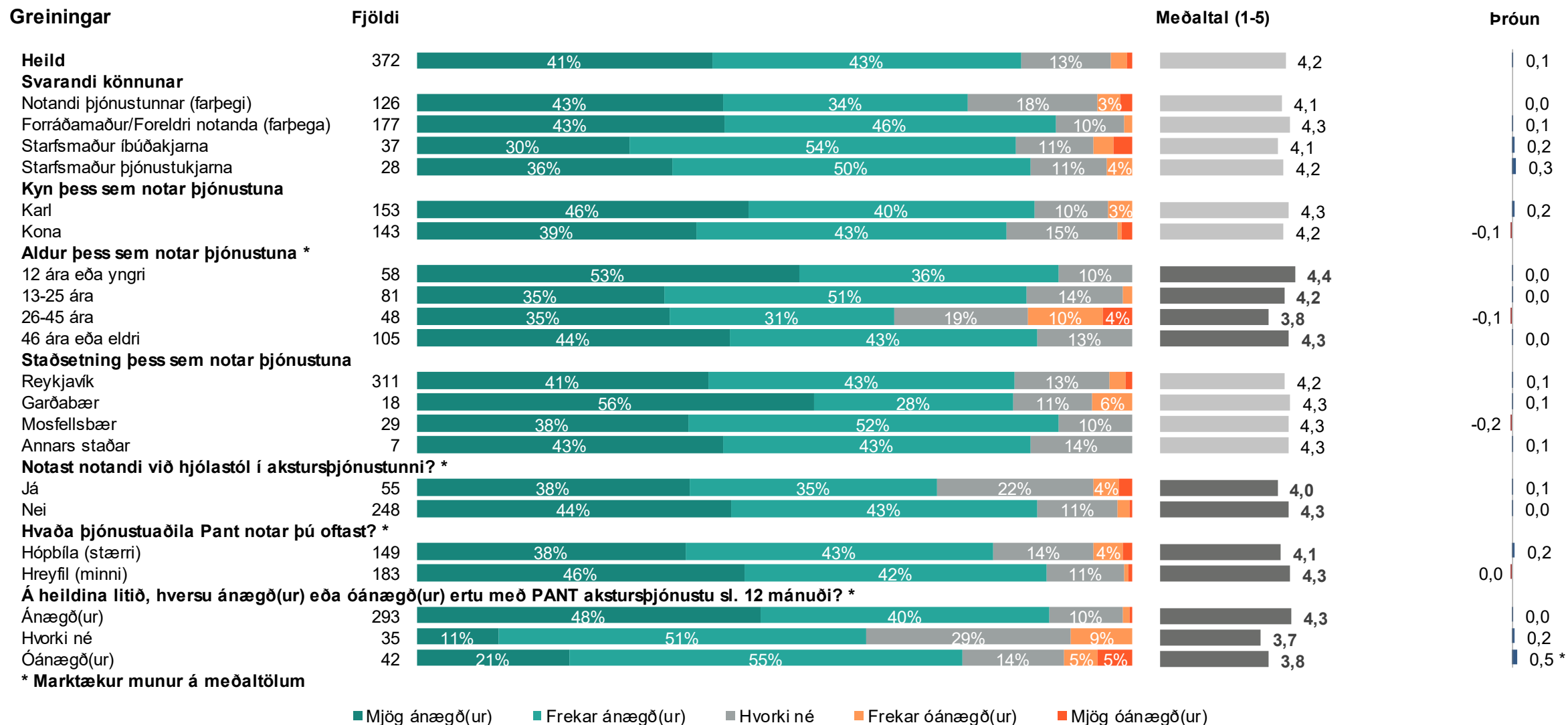
Sp. 10. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði bílanna sem notaðir eru hjá PANT akstursþjónustu?



	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	154	41,4	5,0
Frekar ánægð(ur) (4)	160	43,0	5,0
Hvorki né (3)	47	12,6	3,4
Frekar óánægð(ur) (2)	8	2,2	1,5
Mjög óánægð(ur) (1)	3	0,8	0,9
Ánægð(ur)	314	84,4	3,7
Hvorki né	47	12,6	3,4
Óánægð(ur)	11	3,0	1,7
Fjöldi svara	372	100,0	
Tóku afstöðu	372	91,6	
Tóku ekki afstöðu	34	8,4	
Fjöldi svarenda	406	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,2		
Vikmörk ±	0,1		



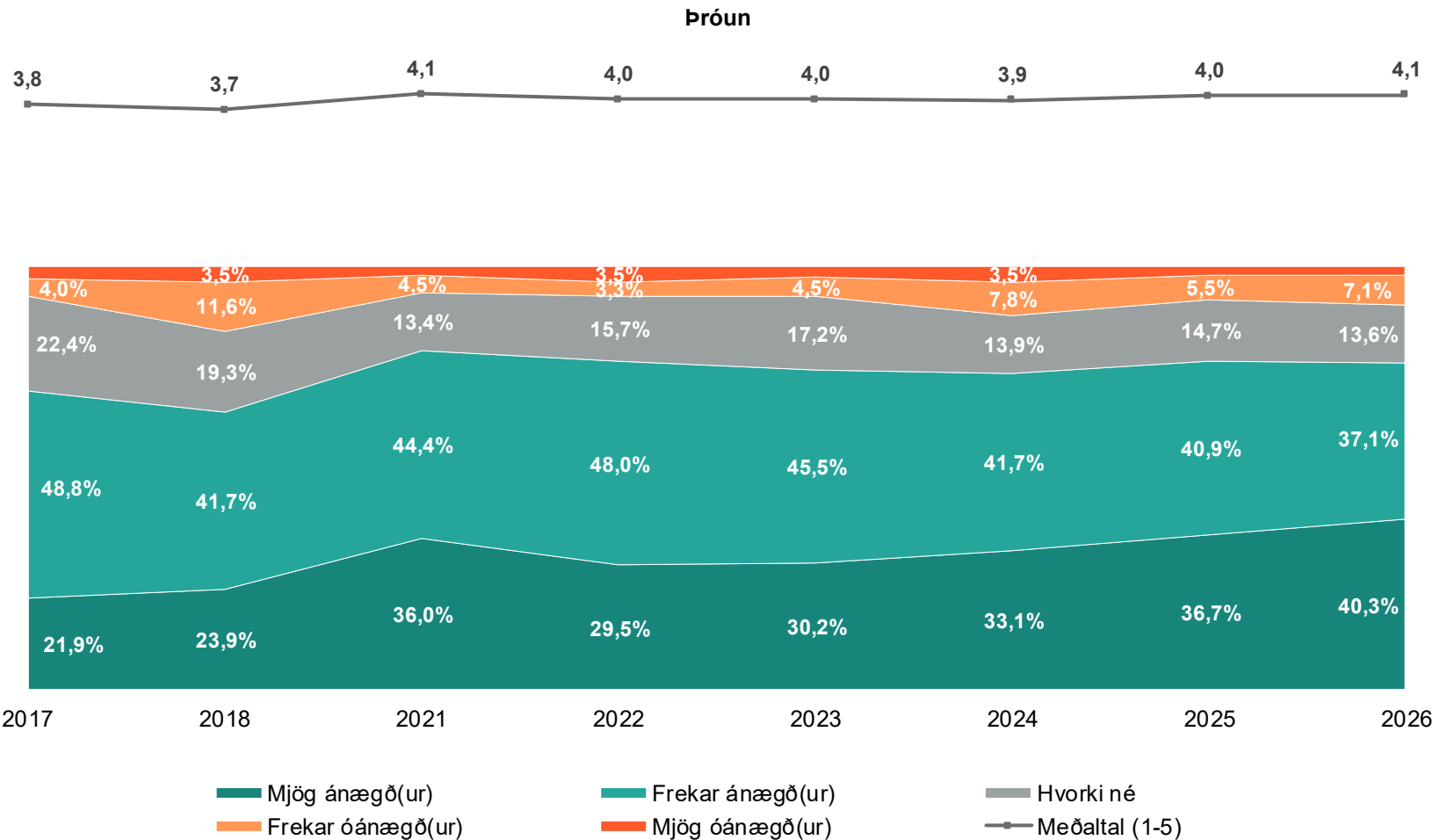
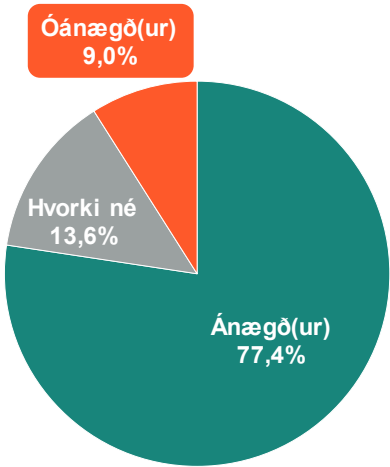
Sp. 10. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði bílanna sem notaðir eru hjá PANT akstursþjónustu?



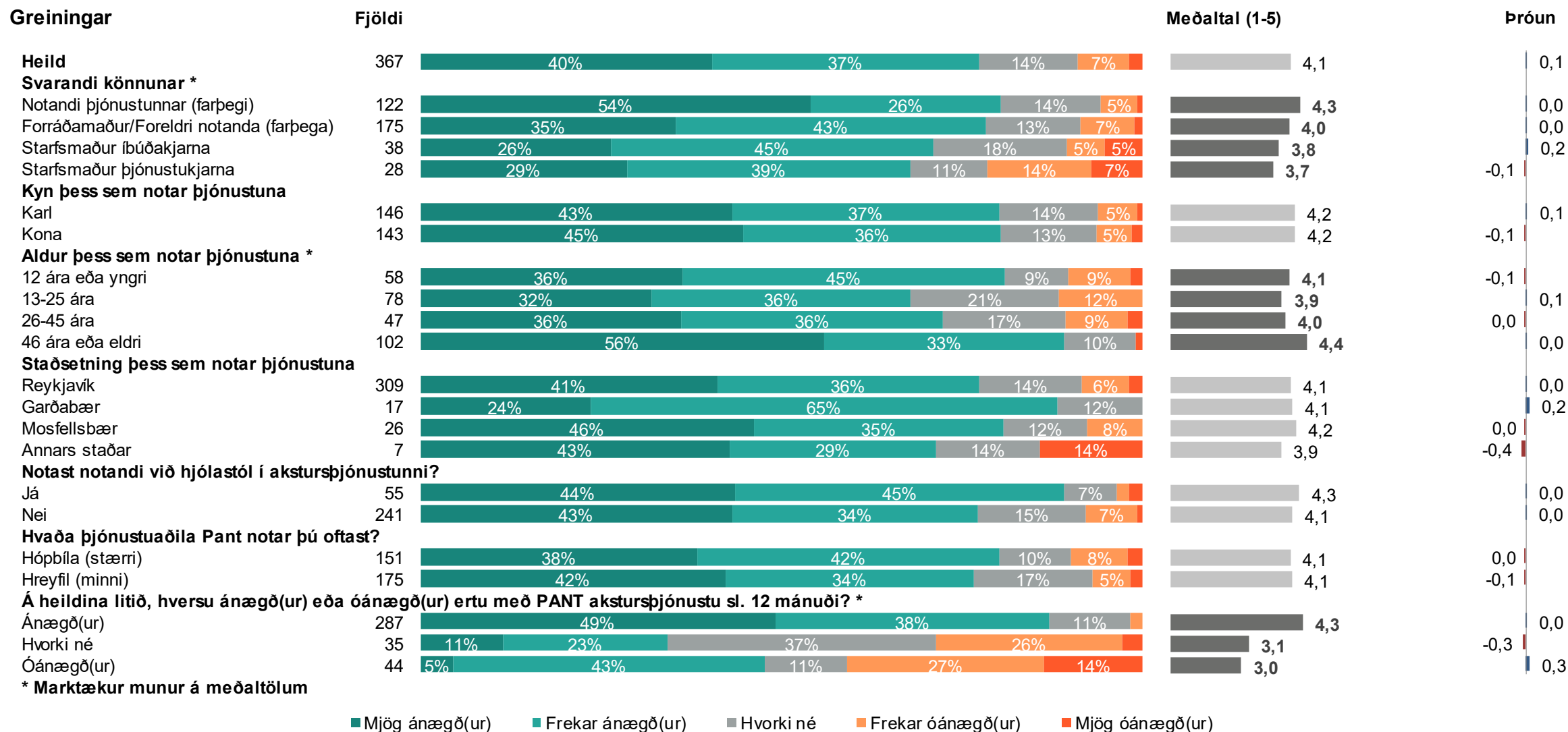


Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hvernig PANT akstursþjónusta gætir að öryggi farþega sinna?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	148	40,3	5,0
Frekar ánægð(ur) (4)	136	37,1	4,9
Hvorki né (3)	50	13,6	3,5
Frekar óánægð(ur) (2)	26	7,1	2,6
Mjög óánægð(ur) (1)	7	1,9	1,4
Ánægð(ur)	284	77,4	4,3
Hvorki né	50	13,6	3,5
Óánægð(ur)	33	9,0	2,9
Fjöldi svara	367	100,0	
Tóku afstöðu	367	90,4	
Tóku ekki afstöðu	39	9,6	
Fjöldi svarenda	406	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,1		
Vikmörk ±	0,1		



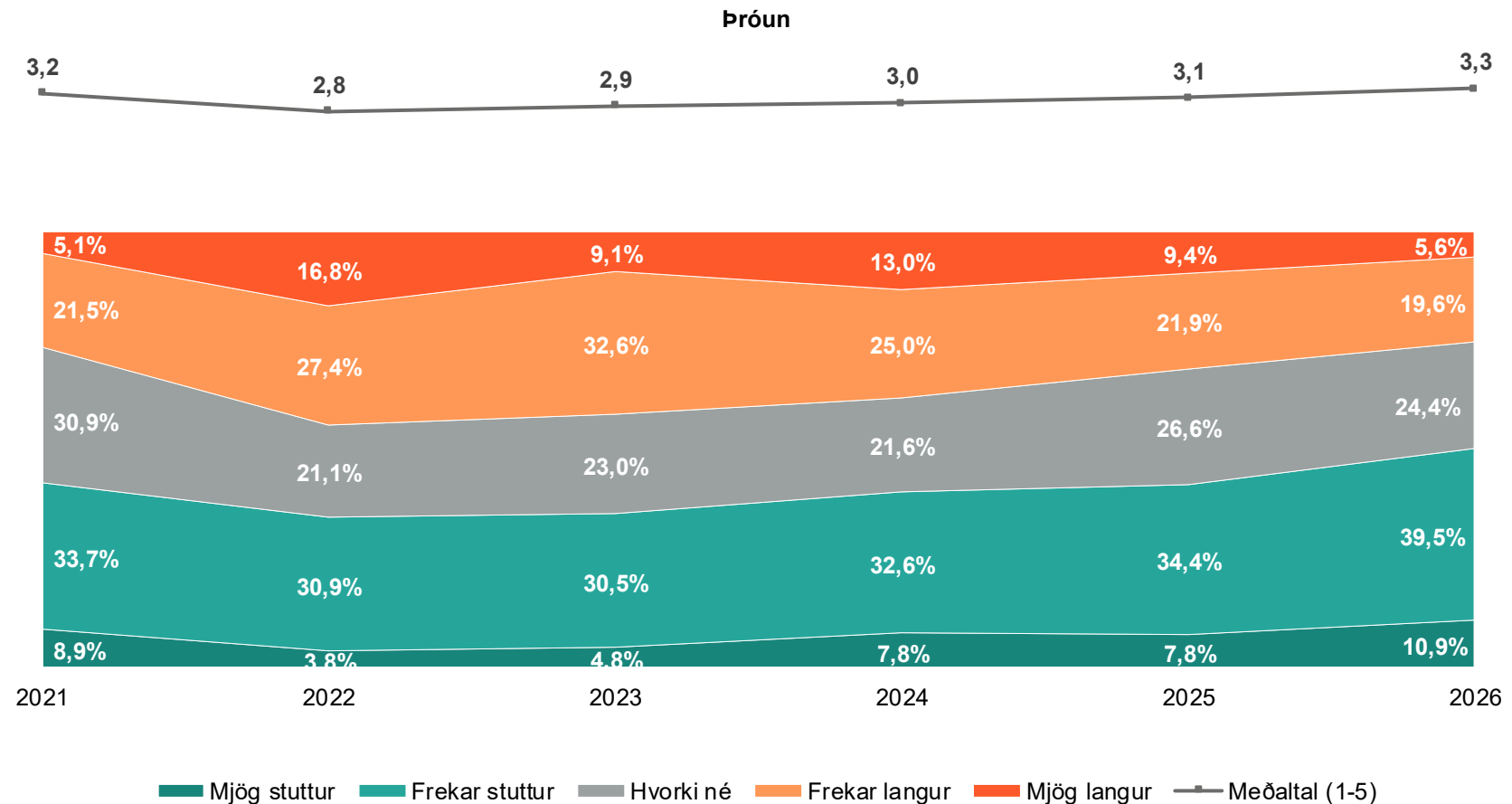
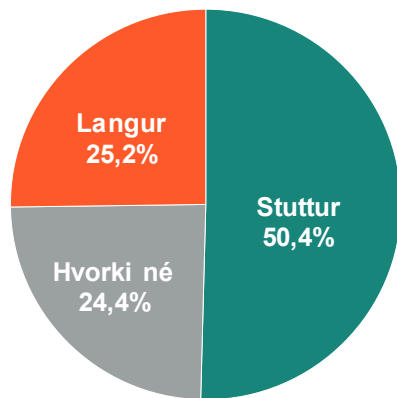
Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hvernig PANT akstursþjónusta gætir að öryggi farþega sinna?



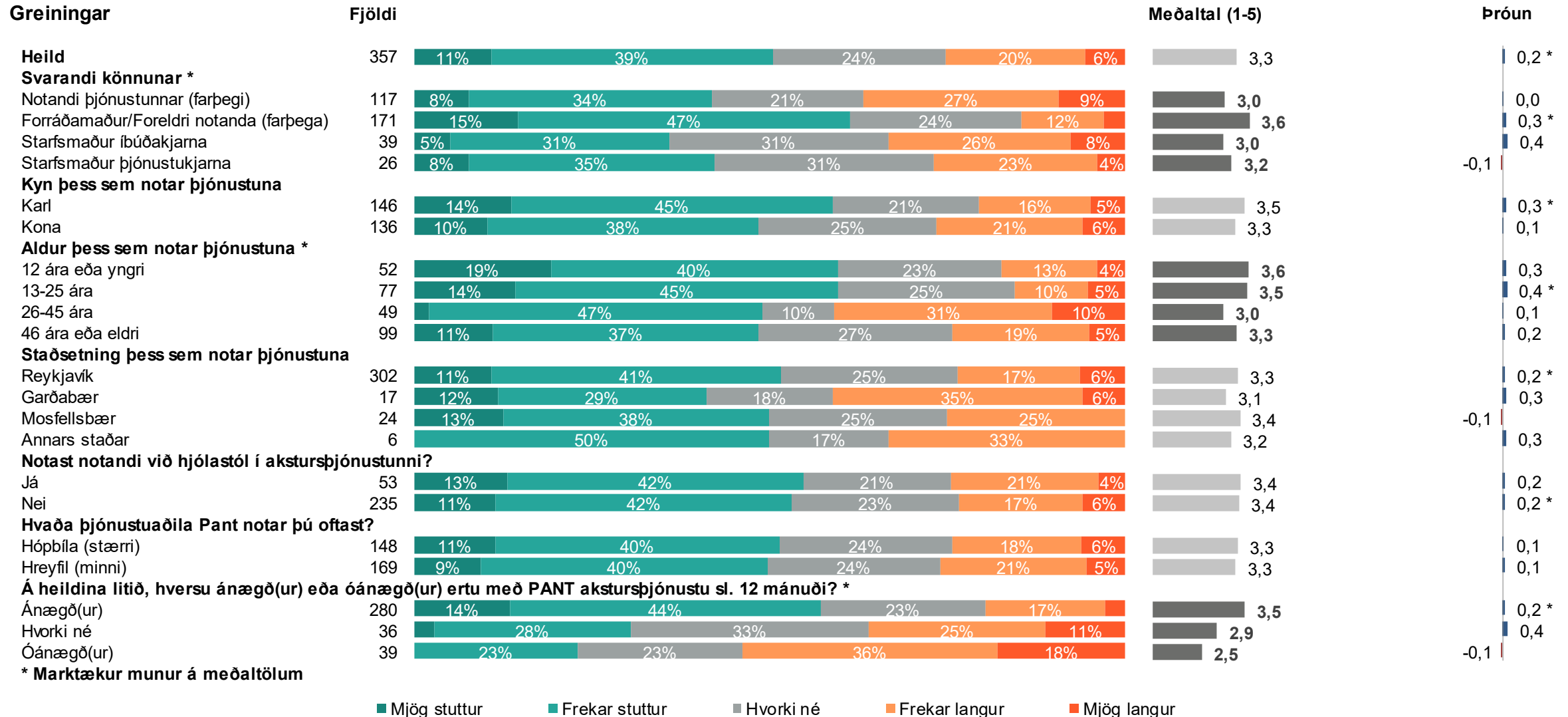
Sp. 12. Hversu stuttur eða langur finnst þér biðtími í símsvörun þjónustuvers PANT akstursþjónustu?



	Fjöldi	%	+/-
Mjög stuttur (5)	39	10,9	3,2
Frekar stuttur (4)	141	39,5	5,1
Hvorki né (3)	87	24,4	4,5
Frekar langur (2)	70	19,6	4,1
Mjög langur (1)	20	5,6	2,4
Stuttur	180	50,4	5,2
Hvorki né	87	24,4	4,5
Langur	90	25,2	4,5
Fjöldi svara	357	100,0	
Tóku afstöðu	357	87,9	
Tóku ekki afstöðu	49	12,1	
Fjöldi svarenda	406	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,3		
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) ...?

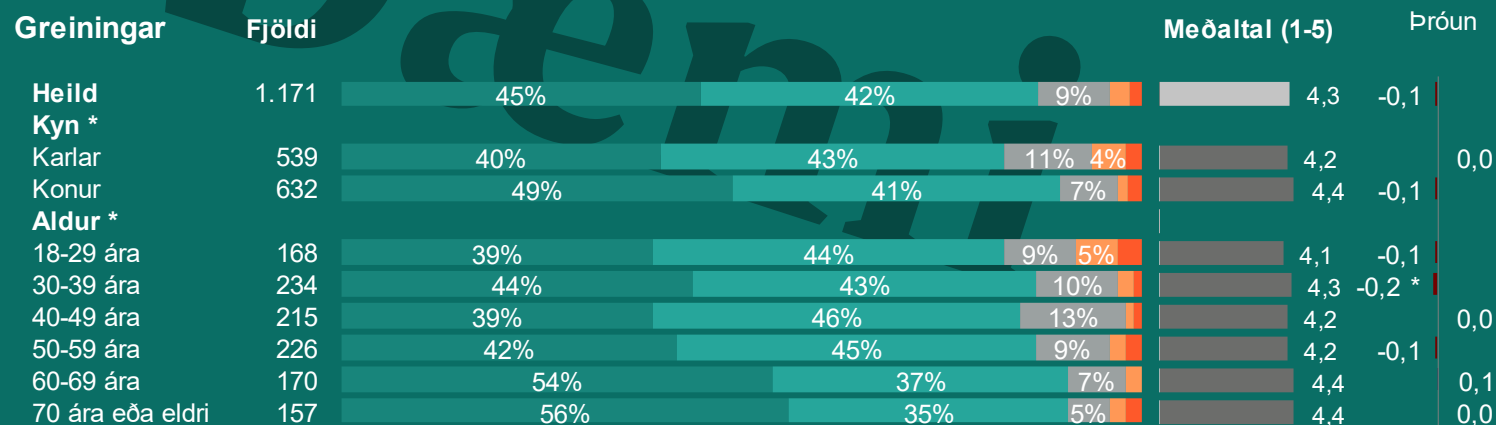
	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	527	45,0	2,8
Frekar ánægð(ur) (4)	494	42,2	2,8
Hvorki né (3)	106	9,0	1,6
Frekar óánægð(ur) (2)	30	2,5	0,9
Mjög óánægð(ur) (1)	15	1,3	0,6
Ánægð(ur)	1.021	87,2	1,9
Hvorki né	106	9,0	1,6
Óánægð(ur)	44	3,8	1,1
Fjöldi svara	1.171	100,0	
Tóku afstöðu	1.171	67,6	
Tóku ekki afstöðu	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 fjödanum.



* **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.