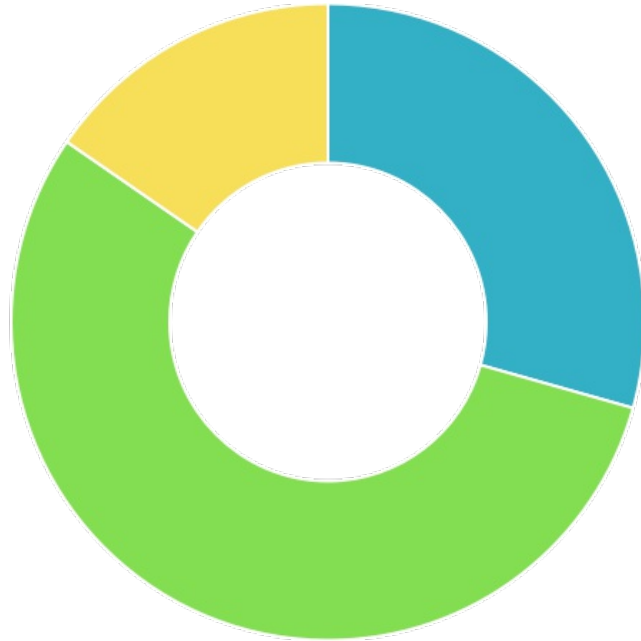


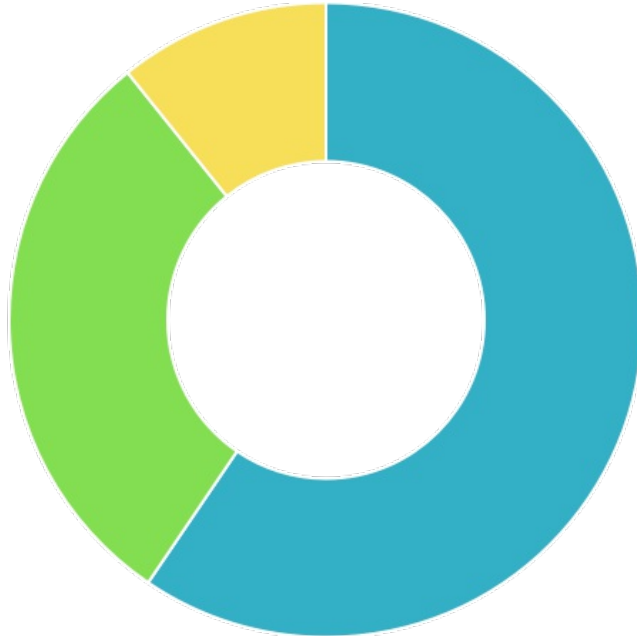
## Vinsamlegast merktu við hver svarar könnuninni

	● Notandi	● Aðstandandi	● Stuðningsaðili	Standard Deviation	Responses
All Data	59 (29%)	111 (55%)	31 (15%)	33.15	201



## Notandi þjónustunnar er

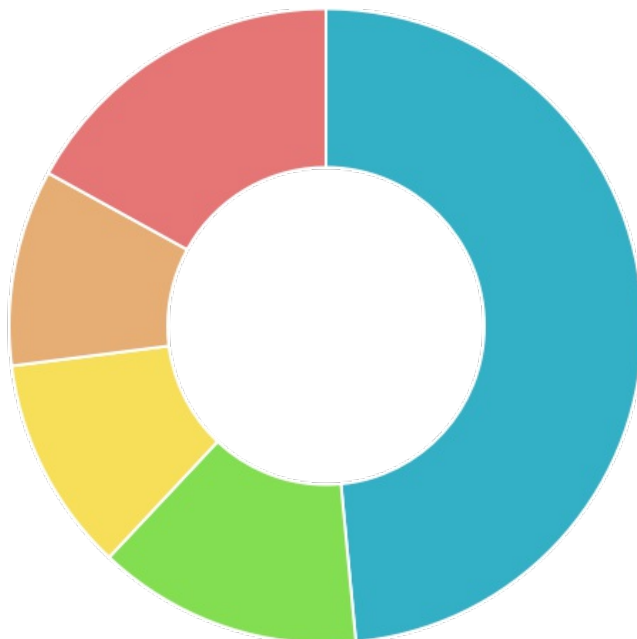
	Almennur notandi	Grunnskólabarn	Eldri borgari	Standard Deviation	Responses
All Data	116 (59%)	58 (30%)	21 (11%)	39.1	195



● Almennur notandi
 ● Grunnskólabarn
 ● Eldri borgari

## 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



● 25 ára eða yngri
 ● 26-35 ára
 ● 36-45 ára
 ● 46-55 ára
 ● 56 ára eða eldri

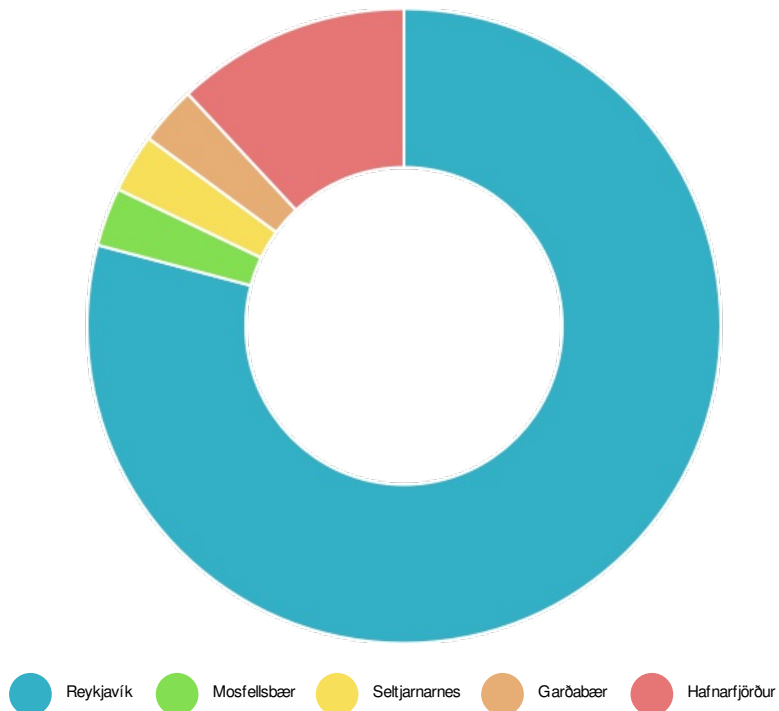
## Kyn þess sem notar þjónustuna

	Karl	Kona	Standard Deviation	Responses
All Data	102 (51%)	98 (49%)	2	200



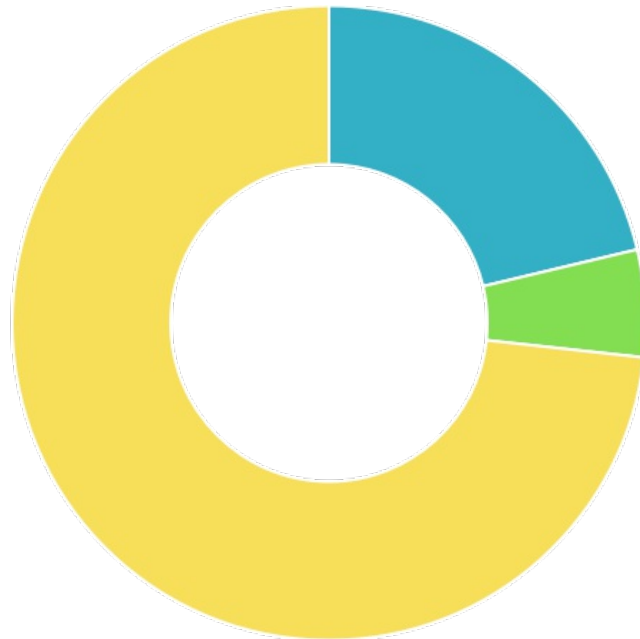
## Búseta þess sem notar þjónustuna

	Reykjavík	Mosfellsbær	Seltjarnarnes	Garðabær	Hafnarfjörður	Standard Deviation	Responses
All Data	159 (79%)	6 (3%)	6 (3%)	6 (3%)	24 (12%)	59.81	201



## Notast notandi við hjólástól í ferðum sínum með akstursþjónustu Strætó?

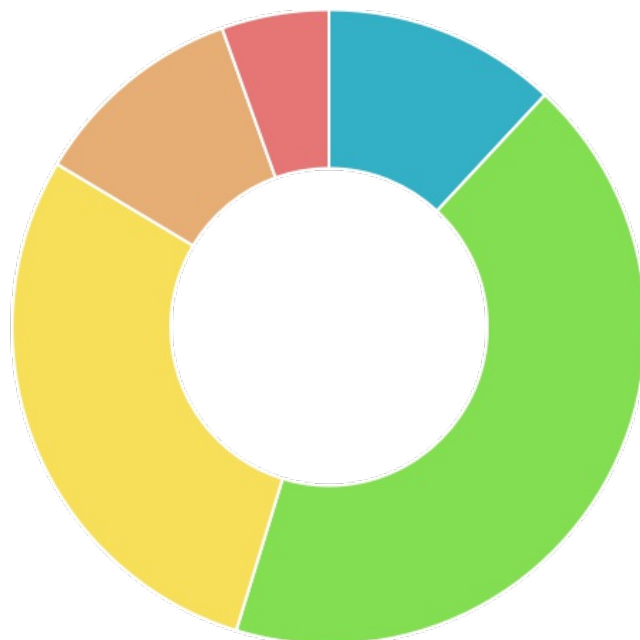
	Alltaf	Stundum	Aldrei	Standard Deviation	Responses
All Data	43 (21%)	11 (5%)	148 (73%)	58.52	202



● Alltaf
 ● Stundum
 ● Aldrei

Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með akstursþjónustu Strætó fyrir fatlað fólk?

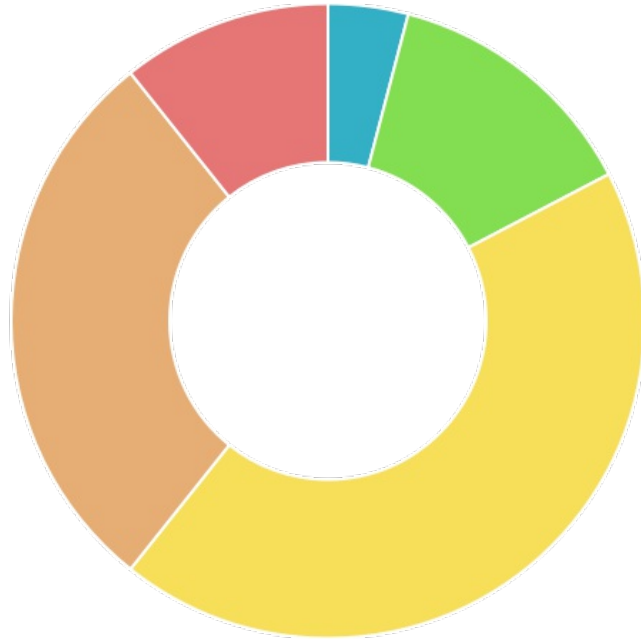
	Mjög ánægður	Frekar ánægður	Bæði og	Frekar óánægður	Mjög óánægður	Standard Deviation	Responses
All Data	24 (12%)	86 (43%)	58 (29%)	22 (11%)	11 (5%)	27.79	201



● MJög ánægður
 ● Frekar ánægður
 ● Bæði og
 ● Frekar óánægður
 ● MJög óánægður

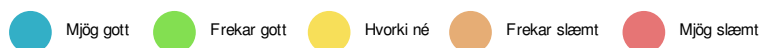
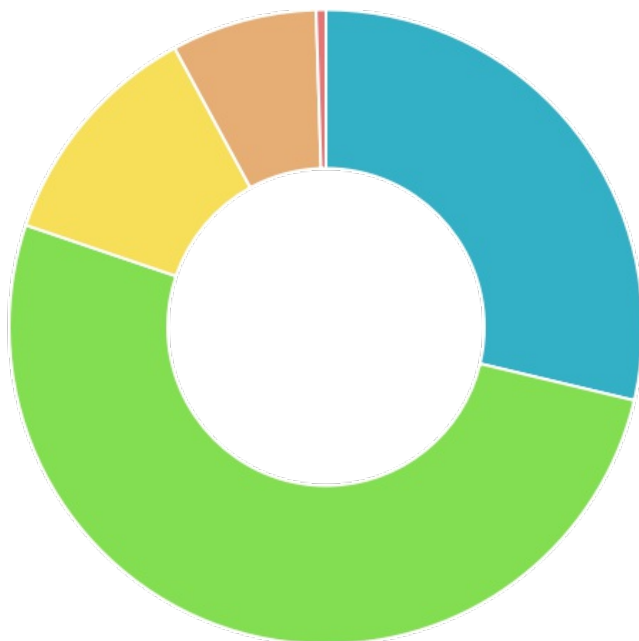
Ef þú hugsar um samskipti þín við akstursþjónustu Strætó, hefur þjónustan almennt séð verið samkvæmt væntingum, umfram væntingar eða undir væntingum?

	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



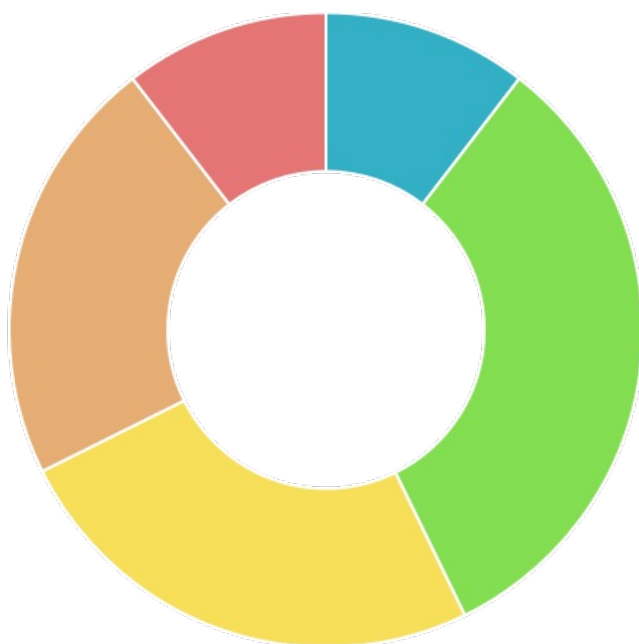
## Almennt séð, hversu gott eða slæmt finnst þér viðmót starfsfólks akstursþjónustu Strætó?

	Mjög gott	Frekar gott	Hvorki né	Frekar slæmt	Mjög slæmt	Standard Deviation	Responses
All Data	58 (29%)	104 (51%)	24 (12%)	15 (7%)	1 (0%)	36.94	202



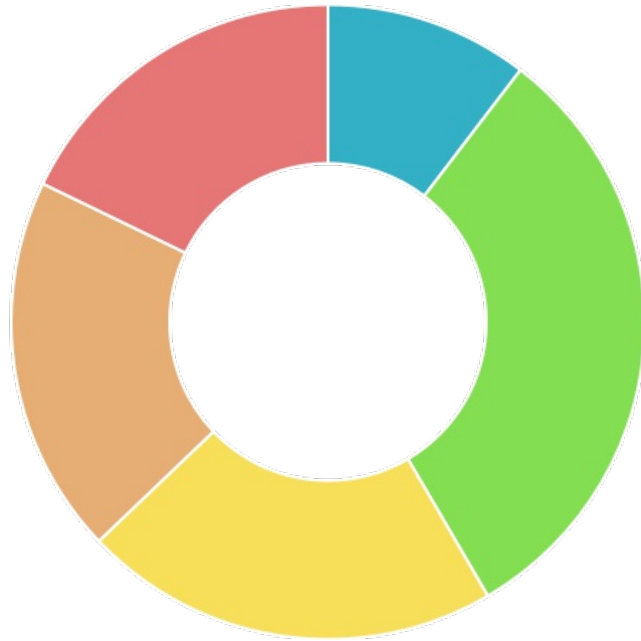
## Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með stundvísi hjá akstursþjónustu Strætó?

	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



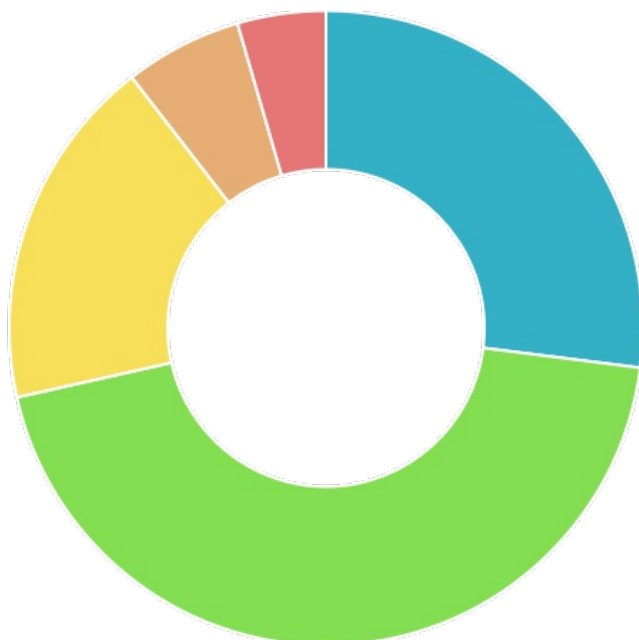
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með símsvörun í þjónustuveri akstursþjónustu Strætó?

	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%)	39 (19%)	36 (18%)	13.53	202



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með viðmót starfsfólks í símsvörun þjónustuvers hjá aksturþjónustu Strætó?

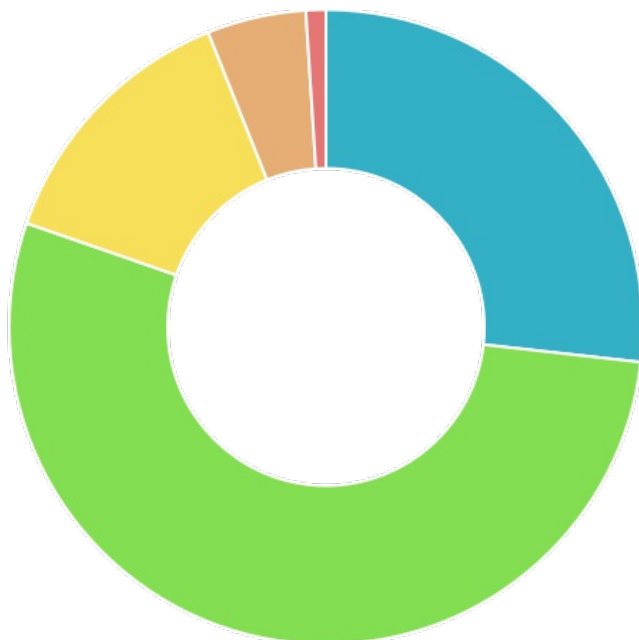
	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Bæði og	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	54 (27%)	89 (45%)	36 (18%)	12 (6%)	9 (5%)	29.52	200





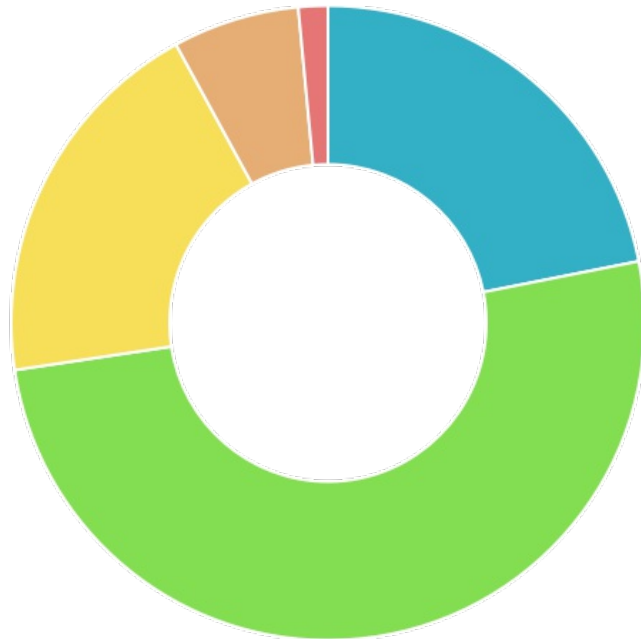
# Ertu ánægð(ur) eða óánægð(ur) með viðmót bílstjóra hjá akstursþjónustu Strætó?

	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Hvorki né	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	53 (27%)	106 (54%)	27 (14%)	10 (5%)	2 (1%)	37.52	198



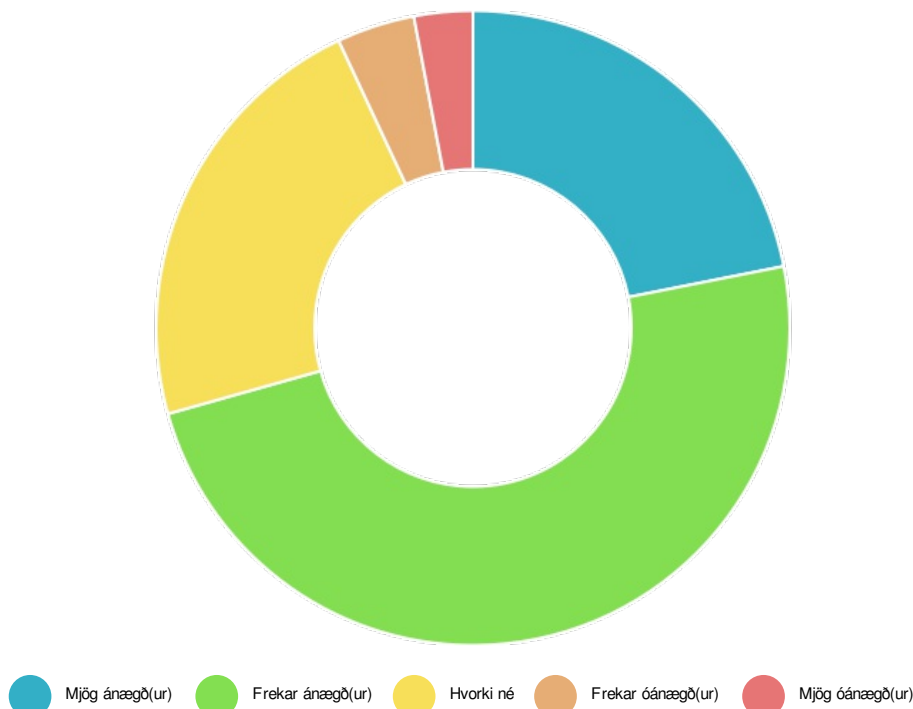
# Ertu ánægð(ur) eða óánægð(ur) með gæði bílanna sem notaðir eru hjá akstursþjónustu Strætó?

	Mjög ánægð (ur)	Frekar ánægð (ur)	Hvorki né	Frekar óánægð (ur)	Mjög óánægð (ur)	Standard Deviation	Responses
All Data	44 (22%)	102 (51%)	39 (19%)	13 (6%)	3 (1%)	34.52	201



# Ertu ánægð(ur) eða óánægð(ur) með hvernig akstursþjónusta Strætó gætir að öryggi farþega sinna?

	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



## Er eitthvað fleira sem þú vilt koma á framfæri við stjórnendur akstursþjónustu Strætó sem gæti orðið til þess að bæta þjónustuna?

### Text Responses

Það er eitthvað ekki að virka rétt. Bíll er pantaður á ákveðnum tíma í hús eða eftir ákveðnum mætingartíma. En ef að tafir verða hjá bílnum þá breytist tímasetning og bíllinn kemur jafnvel hálf tíma of seint og enginn lét vita, þetta bara er svona. Einstaklingur missir af ýmsu af því að dagskráin ríðast til og hvar er eftirlitið með henni, hver á að passa upp á það að ferðin standist? Eiga bílstjórnarnir að láta vita þegar þeir sjá að þeir ráði ekki við dagskrána og muni ekki standast tímasetningar?

Bið eftir símsvörum er oft of löng.

Einnig kemur sér illa að bílarnir biða í mjög stuttan tíma eftir farþegunum, sem veldur því að þeir missa oft af honum að öppörfu, jafnvel þegar um reglulegan akstur er að ræða.

Of löng bið þegar maður ringi í hateigið. Vonast til að það verði hætt að hringja til að fá bíl með 20 mínútur fyrir vara. Ekki viðunandi þó það sé mikil snjór og umferð að bíllinn sé klukkutíma of seint og kemur ekki. Og starfsmaður ferðapjónustuna segir að bíllinn sé seint og viðkomandi notandi bíður endalaust og kefast upp. Bílstjórnar eiga ekki heldur að reikna með að maður sé ekki að fara í vinnu þó maður sé að notta þjónustu sem þessa og maður fari á sama stað og notendur ferða þjónustuna það er óvirðing.

Það er eitt sem mér finnst nokkuð skrítið og alger sóun, en tvö börn voru skráð í akstur frá sama stað á sama tíma og setja út saman á endastað. Þessi tvö börn komu í sinnhvorum bílnum með 10 mín. millibili. Annað barnið með leigubíl og hitt barnið með Ferðapjónustubíl.

Það er betra að hafa fólk sem ratar og fólk hafi goða þjónustulund og snyrtilegan klæðnað og bílarnir mæti á réttum tíma.

Mér finnst alveg glatað að það taki sólahring að afgreiða pantanir sem gerðar eru á netinu. hvort sem það er í gegnum tölvupóst eða vefsíðuna. Hefði haldið að hann ætti að geta létt álagi af símsvörum þar sem þú ættir að geta afgreitt svoleiðis pöntun hraðar heldur en símtal.

Of mikið búið að vera að hann sé sóttur of seint.

Bestu þakkir fyrir þessa þjónustukönnun - mjög gott framtak. Ég vona að hún skili tilætluðum árangri.

Ég svara sp. 14 og 15 með "hvorki né" og "mjög óánægð" þar sem bílarnir eru mjög misjafnir. Fyrir mig persónulega er ég því fegnust þegar rauður/gulur bíll, eða sambærilegur, kemur til að sækja mig þannig að ég geti vippað mér úr hjólastólnum mínum í sæti og fundist ég vera örugg. Mér líður hins vegar vægast sagt mjög illa í bílum þar sem ég þarf að sitja í stólnum mínum. Öryggisbeltin eru yfirleitt alltof rúm og fóst þannig, þannig að ég hef það á tilfinningunni að ef bíllinn þarf að bremsa skyndilega muni ég renna niður á gólf og jafnvel fá beltið á hálsinn. Annað eru „höfuðþúðarnir“ sem aldrei er hægt stílla þannig að þér séu fyrir aftan hnakka, eins og höfuðþúðum er almennt ætlað, auk þess sem þeir eru svo harðir, að væru þeir fyrir aftan hnakka einhvers við t.d. árekstur, væri spurning hvort viðkomandi fengi ekki slæmt höfuðhögg – en sem er þó líklega betra heldur en að fá slynk á hálsinn, sem gerist ef höfuðþúði er ekki til staðar.

Þá finnst mér að þjónustuver (aðrir?) megi nýta betur reynslu bílstjóra og taka undir viðleitni þeirra, og jafnvel farþega, þegar ábendingar koma frá þeim um betri nýtingu bíla (samnýtingu) og um það sem betur mætti fara eða gera. Dæmi: Þegar bílstjórnar kalla inn í þjónustuver og óska t.d. eftir því að sameina í bíl sinn fólk sem er að fara frá sama stað, á sama tíma, á sama stað (eða á svipaðar slóðir). Oft hefur verið tekið illa í slíkt af þjónustuveri sem er algjörlega óskiljanlegt. Auðvelt ætti að vera að afturkalla aðra bíla. Þetta drepur niður frumkvæði og starfsánægju bílstjóra og veldur óánægju meðal notenda þjónustunnar.

Þessu nátengt - Mér finnst að oft megi ráða betur í bíla og ná þannig fram betri nýtingu. Sérstaklega ætti það að vera einfalt mál þegar um fastar ferðir er að ræða.

Oft tekur langan tíma að ná símasambandi við þjónustuverið en starfsfólkið er nær undantekningalaust alveg einstaklega alúðlegt og lipurt.

Ég lít á það sem forréttindi að fá að njóta þjónustunar. Kærar þakkar fyrir mig.





TAKK FYRIR MIG

Laga sms kerfið

Hún býr á sambýli og stundum ferðast hún með meðleijanda sínum á sama staðinn og þá á strætó það til að senda tvo bíla í stað eins og það breytist ekkert þó það sé kvartað.

Teppi í bílana !!

gera símann hjá þjónustuverinu gjaldfrjálsann, þegar maður er ekki staddur heima hjá sér þarf farsíma og að vera nr.26 í röðinni þýðir 20 mínúta bið. dýrt spaug í farsíma stundum er maður að bíða eftir að vera sóttur annað en heim td. í félagslega tengt dæmi gjaldfrjáls sími fyrir farsíma líka er að mínu mati stærsta bótin sem hægt væri að gera.

Starfsfólk í símaþjónustu, mæti alveg kynna sig með nafni. Yfirleit er fólk kurteist í símaþjónustunni og vil allt fyrir mann gera, en mér hefur líka verið svarað með hroka. En við erum mannleg öll. Það væri líka gott fyrir þann sem er með fastarferðir að hafa samabílinn og bílstjóra, minn talar mikið um það að vera ekki með sama bílstjóra

Tímasetningar mættu vera áreiðanlegri.

Einnig er óhóflega löng bið þegar hringt er í þjónustuver !

Það er nánast vonlaust að hringja í þjónustuver strætó, þar sem mjög löng bið er eftir svári.

að bílstjórar drepi á bifreiðni þegar verið er að bíða!!!

Meiri þjónustulund, meiri kurteai og almennt betri framkosm og tillitssemi til viðskiptavind og tíma þeirra.

Nei, ég hef ekkert nema gott að segja um alla þá þjónustu, sem að mér snýr. Takk fyrir.

Bílar bíða oft ansi stutt eftir syni mínum áður en þeir fara aftur. Hann er með einhverfu og oft svöldið seinn í svífum. Gott væri að þeir hinkruðu lengur þegar hann er sóttur, ef hann birtist ekki strax.

„Þjónustan“ þarf að batna til muna svo að minn 8 ára gamli strákur muni nokkurn tímann aftur ferðast með ykkur. Hann þorir aldrei aftur í ferðabjónustubílinn.

Bílarinn mætti bíða örlítið lengur á staðnum sem einstaklingur er sóttur.

Gott væri að fá lítinn bíl til að sækja mig!

óhóflega löng bið eftir símsvörum -

það kom upp atvik í gær hjá stráknum mínum, hann á tvö heimili þar sem við pabbi hans erum skilin, svo virðist sem heimilisfang föður hans hafi þurrkast út úr kerfinu eða eitthvað þvíumlíkt, alla vega var reynt að sækja hann hingað þegar hann var á hinum staðnum og síðan var honum skilað hingað, seinni bílstjórinn varð hálfmiður sín yfir þessu

Í sambandi við símsvörum, þá hefur hún lagast til muna, þurfti stundum að bíða í 15-20 mín, .

Lang-flestir bílstjórar eru viðmótsþýðir en samt eru undantekningar, sem halda að þeir séu að flytja pakka, en ekki lifandi fatlað fólk.

Passa að ég fái alltaf lítinn

Reyna að senda lítin leigubíll eftir mér

Það gengur ekki að farþegi sé skilinn eftir í lengri tíma þegar hann á að vera sóttur, ekki hægt að ná sambandi við ykkur og endanlega þurft að gera aðrar ráðstafanir til að koma honum heim.

Hætta að gleyma að sækja þá sem eiga pantaða ferð og ef ending veit heimilisfangið þá að hringja í aðstandanda

Það sem að ég myndi vilja að yrði lagað strax er að þeir sem eru að sinna þessu starfi og koma á leigubílum að sækja barn í grunnskóla sem eru sumir ekki vel merktir komi inn í skólann og sækji barnið í andirð. Minn drengur hefur lent í því oft en einu sinni að það komi ekki vel merktum bíll að sækja hann og hann er ekki sóttur inn. Ég er búin að kanna hjá ykkur og fá að vita að allir sem eru í þessu eigi undir engum kringumstæðum ekki að koma inn í skólann og bera ábyrgð á því að barnið sé sótt og komist á réttan stað. Því miður er þetta að leigubílstjóri komi ekki inn of algengt og það þarf að laga strax. Síðan líka framkoman skiptir máli þegar börnin eru sótt. Oftast eru þetta börn sem eigi við allskonar örðuleika að stríða og það þarf að fara vel að þeim.

Það má passa að bíllinn verður ekki stundum 20 mín og seinn og lenda svo á rúnti varð of sein í skólann um daginn

Eftir að hægt var að fylgjast með ferðunum á netinu, þá hefur það stórbætt mitt öryggi með að breytingar nái rétt í gegn og traust til þjónustu. Er í Grafarvogi og vil sérstaklega þakka fyrir hlýlega og góða þjónustu bílstjóra sem koma að sækja dóttur mína þangað. Heilsa henni með nafni og eru almennt mjög vingjarnlegir. Reyndir yfirleitt sá sami sem sækir og annar sem skilar heim, það er líka mikilvægt að hafa sem oftast sama bílstjóran, það eykur mitt sálaröryggi mjög mikið... í það heila er ég mjög þakklátur notandi. :-)

No comment!

ja að bílstjórar spyrjum nafn farþega áður en hann kemur í bíllinn hef tvisvar lent í því að vera vitlaus manneskja í bílnum og komist mjög seint heim ! stundvisna þarf MJÖG að laga og taka tillit til þess að fólk sem eru í bílnum sem þurfa bæði að mæta á stað á sama tíma að nota þá fleiri bíla undir folkid hef oft misst af tíma hjá lækni vegna þessa !!! stundvisna þarf algjörlega að bæta ur !!!!!

Sumir símastarfmenn mega sýna meiri þolinmæði þegar að þeir tala við fólk sem á erfitt með mál.

Barnið sem notar þjónstuna er leikskólabarn. Bílarnir eru oftast ekki á réttum tíma og við erum að nota þjónstuna til að komast í talþjálfun. Talþjálfun er honum nauðsynleg og við höfum nokkrum sinnum misst af tíma, gleymst að sækja barnið, komið of seint (allt of seint!) komið of seint og farið svo á annan stað í þikk up og svo framvegis. Ég hef sem aðstandandi aldrei hitt bílstjóra en þjónustuverið hefur leyst málin af röggsemi.

Sem aðstandi myndi ég vilja fá SMS ef ferð er ekki nýtt. Það er ef bíll kemur og fer án þess að taka farþegar. Ég hef lent í því að drengurinn minn hefur verið skilinn eftir og enginn vissi af því.