

# HRÓS TIL BÍLSTJÓRA Í AKSTURSPJÓNUSTU PANT

Árlega lætur PANT framkvæma þjónustukönnun um starfsemi Akstursþjónustu PANT en eins og kunnugt er þá sinna Hópbílar þeirri þjónustu.

Óhætt er að segja að frammistaða bílstjóra okkar í þessum akstri er sannarlega vel metin og útkoma Hópbíla í þessari könnun framúrskarandi undanfarin ár.

Meðaltal svara reiknast samkvæmt ákveðinni formúlu þar sem „Mjög ánægður“ fær talnavægið 5 og „Mjög óánægður“ talnavægið 1.

Þegar spurt var hversu ánægðir eða óánægðir svarendur voru með Akstursþjónustuna á heildina litið eru 74% notenda þjónustunnar (farþegar) mjög ánægðir eða frekar ánægðir og 71% forráðamanna eða foreldra mjög ánægðir eða frekar ánægðir.

Viðmót bílstjóra fær frábæra einkunn en 86% notenda/farþega segist mjög ánægðir eða frekar ánægðir með viðmót bílstjóra hjá PANT. Forráðamenn/foreldrar eru líka himinlifandi með viðmót bílstjóra en 80% þeirra segir það mjög gott eða frekar gott.

Notendur/farþegar og forráðamenn/foreldrar eru líka ánægðir með hversu vel bílstjórar okkar huga að öryggi farþega. Alls eru 75% notenda/farþega mjög ánægðir eða frekar ánægðir og 81% forráðamanna/foreldra.

Alls eru 86% forráðamanna/foreldra mjög ánægðir eða frekar ánægðir með gæði bílanna sem við notum í Akstursþjónustunni og 70% notenda/farþega eru mjög ánægðir eða frekar ánægðir með stundvísi hjá PANT akstursþjónustu.

Nokkrar niðurstöður úr könnuninni eru birtar með myndrænum hætti á bls. 3 og bls. 4 í fréttabréfinu.

Óhætt er að hrósa bílstjórum okkar í Akstursþjónustunni fyrir frábærar niðurstöður í þessari könnun. Þessir sömu bílstjórar eru einmitt að mæta í sitt fyrsta frammistöðusamtal hjá verkefnastjóra í nóvember mánuði. Í því samtali er farið yfir aksturshegðun bílstjóra og rýnt til gagns í þætti sem bílstjórar gera vel og atriði skoðuð þar sem gera má betur.

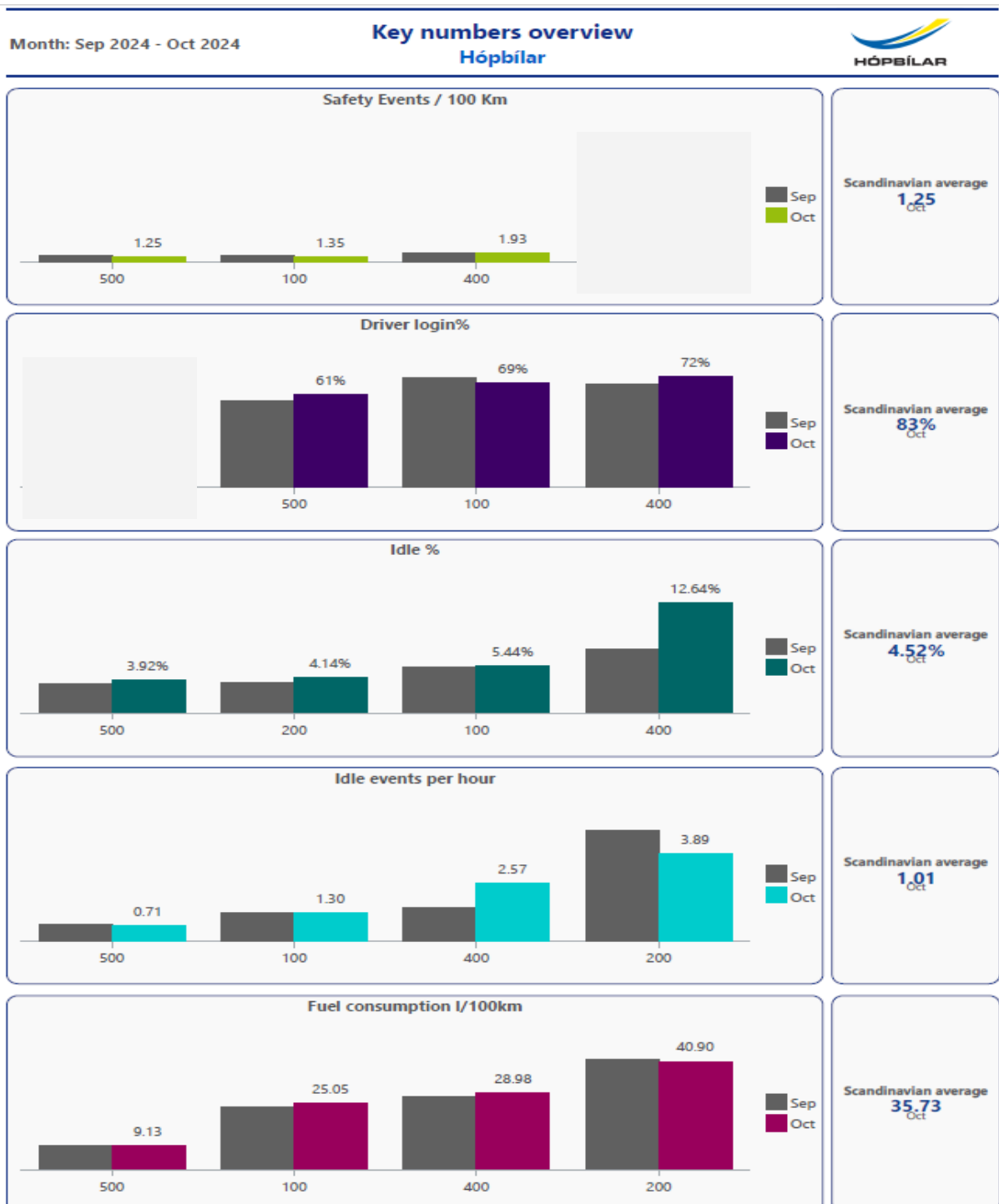


## Í fréttabréfinu

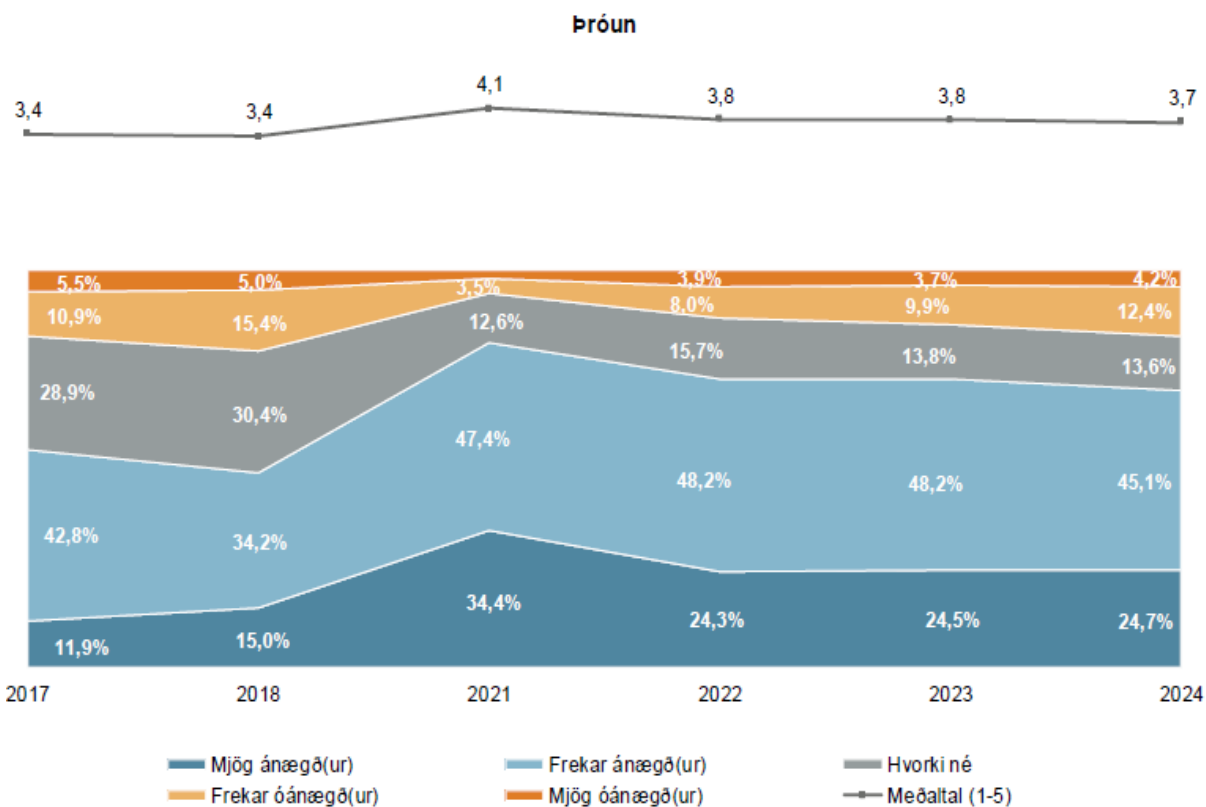
Hrós til bílstjóra .....	1
Aksturshegðun og sam- burðar tölfræði .....	2
Þjónustukönnun PANT ....	3
Þjónustukönnun PANT ....	4

# AKSTURSHÉÐUN OG SAMANBURÐAR TÖLFRÆÐI SEPT-OKT 2024

Hér gefur að líta heildaryfirlit um aksturshegðun og samanburðar tölfræði bílstjóra Hópbíla og Hagvagna. Hópnum er skipt upp í fjóra flokka. Flokkur **100** er hópferðadeild, flokkur **200** er strætisvagnadeild, flokkur **400** eru landsbyggðarvagnar og flokkur **500** eru bílar í akstursþjónustu fatlaðra og eldra fólks. Vert er að taka fram að flokkur 200 er skemmra á veg kominn í kerfinu.



# ÞJÓNUSTUKÖNNUN PANT-ÁNÆGJA MEÐ PANT AKSTURSPJÓNUSTU



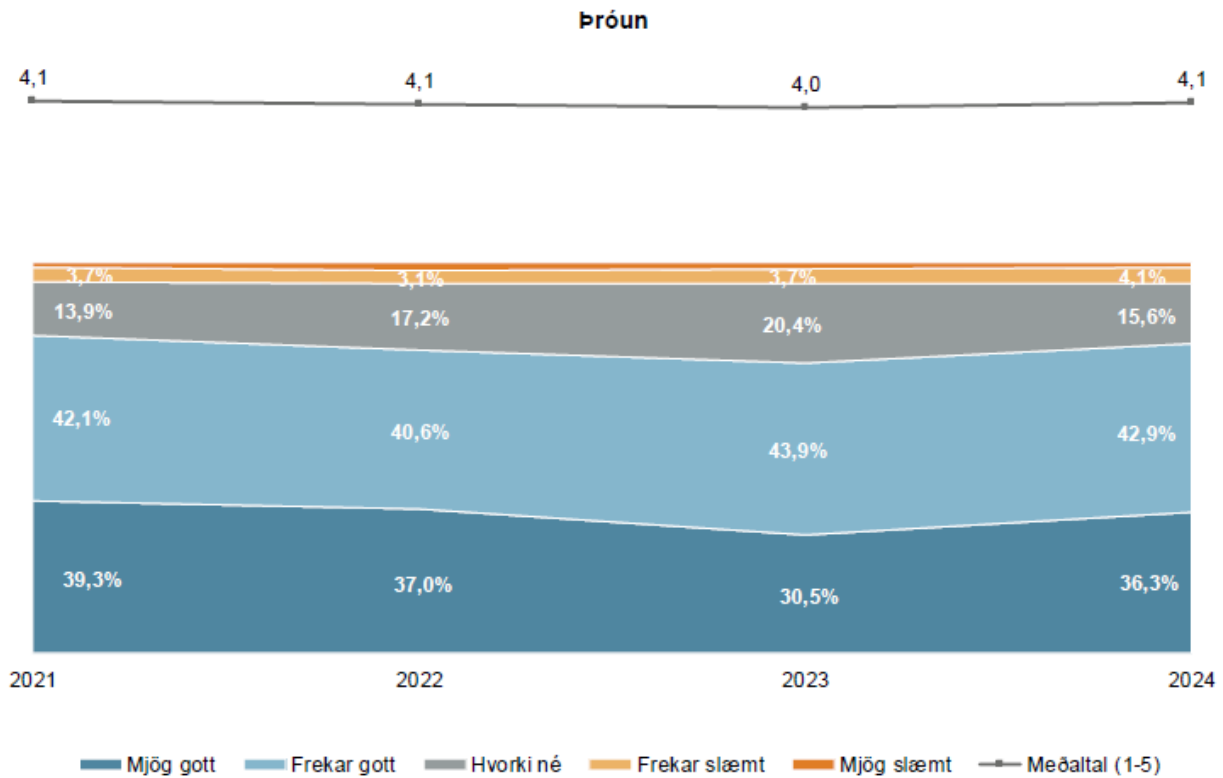
Meðaltal er reiknað með því að leggja saman margfeldi af vægi svars og fjölda sem velja það svar og deila upp í summuna með heildarfjölda svara. Í töflunni hér fyrir ofan reiknast meðaltal skv. eftirfarandi formúlu:  $[Mjög\ ánægð(ur) (fj. \times 5) + frekar\ ánægð(ur) (fj. \times 4) + hvorki\ né (fj.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

Hér að ofan má sjá yfirlit frá árinu 2017 yfir heildaránægju notenda, forráðamanna og starfsfólks íbúða- og þjónustukjarna með PANT akstursþjónustu. Á yfirlitinu má sjá að ánægjan er rísandi, var í 3,4 árið 2017 en er í 3,7 árið 2024. Glöggir sjá að árið 2021 nær ánægjan hæstu hæðum en skýringin tengist mjög líklega Covid faraldrinum. Á þeim tíma voru færri notendur um fleiri bíla og umferð eilítið öðruvísi en t.d. árin 2017 og 2024.

Mikill meirihluti svarenda er ákaflega ánægður með þá þjónustu sem veitum Akstursþjónustu PANT. Á yfirliti síðustu ára má sjá að heildaránægja allra sem nota þjónustuna er um og yfir 4,0 sem er frábær niðurstaða.

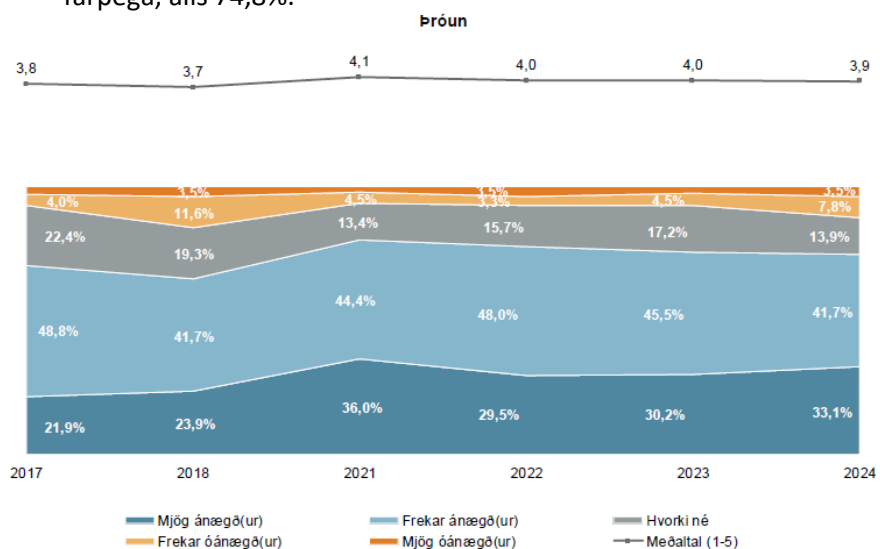
# ÞJÓNUSTUKÖNNUN PANT-VIÐMÓT BÍLSTJÓRA

Viðmót bílstjóra okkar fær skínandi einkunn. Þróunin síðustu ár er fyrir ofan 4 af 5 mögulegum og 79,2% segja viðmót bílstjóra vera mjög gott eða frekar gott.



## ÞJÓNUSTUKÖNNUN PANT-GÆTT AÐ ÖRYGGI FARÞEGA

Sannarlega ánægjulegt að sjá hversu margir eru mjög ánægðir og frekar ánægðir með hversu vandlega bílstjórar okkar huga að öryggi farþega, alls 74,8%.



**Hópbílar hf.**  
Melabraut 18  
220 Hafnarfirði

**Umsjón, skrif og ábyrgð:**  
Leifur S. Garðarsson  
Verkefnastjóri



**HÓPBÍLAR**

