

---

**VIÐHORFSKÖNNUN  
FYRIR**

**VEGAGERÐINA**

*- flutningsaðilar og verktakar -*

*september 2007*



Samstarf um þekkingaröflun

Klapparstíg 27 · 101 Reykjavík · símar: 568 4801 & 897 7403  
[www.lausnir.is](http://www.lausnir.is) · [lausnir@lausnir.is](mailto:lausnir@lausnir.is)

---

# Efni

Inngangur .....	3
Samantekt .....	4

## Flutningsaðilar

1. Hvað finnst þér um vegakerfið á Íslandi? .....	6
2. Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við leyfisveitingar? .....	7
3. Hver er reynsla þín af merkingum á vegum? .....	8
4. Hver er reynsla þín af þjónustu Vegagerðarinnar á vegakerfinu (snjómokstur, hálkuvarnir, heflun, vinnustaðamerkingar á vinnusvæðum, málun)? .....	9
5. Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina? .....	10
5a. Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum? .....	11
6. Hvernig er reynsla þín af símsvörum hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)? .....	12

## Verktakar

1. Hvernig er reynsla þín af samskiptum þínum við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum (aðgengi / viðmót)? .....	14
2. Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn (aðgengi að útboðsgögnum – framsetning útboðsgagna)? .....	15
3. Hvað finnst þér um gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir? .....	16
4. Hvernig finnst þér frammistaða Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa? .....	17
5. Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða? .....	18
5a. Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum? .....	19
6. Hvernig er reynsla þín af símsvörum hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)? .....	20

## Inngangur

Viðhorfskönnun þessi var gerð meðal verktaka og flutningsaðila sem stofnunin á samskipti við og fór hún fram sumarið 2007. Hliðstæð könnun var gerð sumarið 2006.

Sem áður var byggt á opnum spurningum og þess gætt í byrjun að greina frá því að könnunin væri gerð í því skyni að Vegagerðin gæti komið betur til móts við viðskiptavinum sína og veitt þeim betri þjónustu. Talað var við samtals 50 aðila; 25 úr hópi verktaka og 25 flutningsaðila og sneri könnunin að hinum ýmsu þáttum þjónustunnar.

Í skýrslunni sem fylgir hér á eftir eru dregnar fram helstu niðurstöður hvað varðar hverja spurningu fyrir sig. Þessar niðurstöður eru settar fram á myndrænan hátt, með súlu- og skífuritum þar sem jafnframt kemur fram samanburður við fyrri könnun frá 2006. Niðurstöðum fylgja einnig athugasemdir og ummæli sem lýsa nánar viðhorfum þeirra sem svöruðu. Í upphafi skýrslunnar er samantekt á niðurstöðum auk ábendinga frá skýrsluhöfundum.

## Samantekt

### Flutningsaðilar

Þegar spurt er um vegakerfið á Íslandi kemur fram að óánægja flutningsaðila með það vex töluvert frá síðustu könnun. Þessarar þróunar hefur gætt í þeim könnunum sem gerðar hafa verið nú í nokkur ár. Nú eru liðlega þrír fjórðu frekar óánægðir eða mjög óánægðir með þennan þátt. Einkum er borið við að vegirnir þoli ekki sívaxandi álag og að þeir séu of mjóir fyrir sífellt stærri og þyngri bíla. Þegar spurt er um reynslu viðmælenda af Vegagerðinni í sambandi við leyfisveitingar kemur fram að tveir þriðju eru ánægðir eða mjög ánægðir með þann þátt og er það framför frá fyrri könnun. Óánægja með merkingu á vegum hefur aukist aðeins frá fyrri könnun. Svipuð niðurstaða kemur fram þegar spurt er um reynslu af þjónustu Vegagerðarinnar á vegakerfinu og í síðustu könnun. Einkum er kvartað yfir ófullnægjandi hálkuvörnum og annarri vetrarþjónustu. Þeim sem hafa kvartað yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina hefur fækkað nokkuð frá því síðast og ánægja hefur aukist með viðbrögð stofnunarinnar við kvörtunum flutningsaðila. Liðlega þrír fjórðu viðmælenda lýsa ánægju eða mikilli ánægju með símaþjónustuna og er það sama hlutfall og frá árinu áður.

### Verktakar

Ánægja verktaka með samskiptin við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsmálum hefur aukist frá fyrri könnun og eru nú áttatíu og fjögur prósent þeirra ánægðir eða mjög ánægðir með þennan þátt. Þá hefur einnig aukist ánægja með útboðsgögn af hendi Vegagerðarinnar og töluvert færri lýsa óánægju með þann þátt en í síðustu könnun. Enn koma þó athugasemdir um að útboðsgögnin mættu vera nákvæmari og betur undirbúin af hendi Vegagerðarinnar. Þegar spurt er álitis um gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir er niðurstaða svipuð því sem kom fram í síðustu könnun. Fram koma í þessu efni athugasemdir um að fylgja megi gæðakröfunum betur eftir og að gætt sé að þær nái jafnt til allra en ekki bara hluta verktaka. Þegar spurt er um frammi-stöðu Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa fjölgar þeim heldur sem telja að Vegagerðin standi framar öðrum sambærilegum verkkaupum. Sama hlutfall viðmælenda kveðst hafa kvartað við Vegagerðina yfir þjónustu eða samskiptum vegna útboða en óánægja hefur aukist með viðbrögð við þeim. Áttatíu prósent viðmælenda lýsa ánægju eða mikilli ánægju með símaþjónustuna og er það heldur lægra hlutfall en frá árinu áður.

Reykjavík, 10. september 2007

---

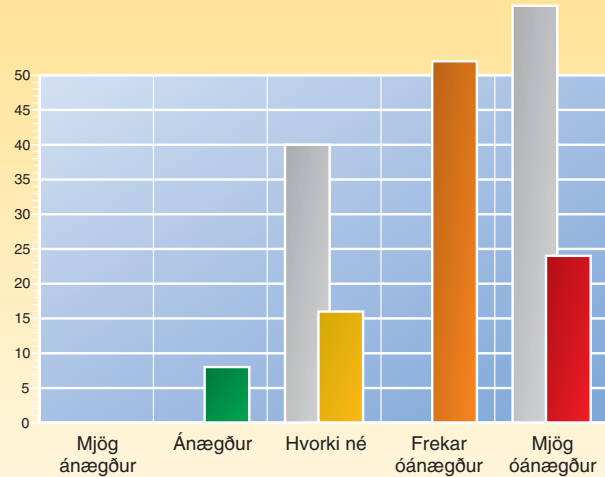
Júlíus Valdimarsson

## **Flutningsaðilar**

Hvað finnst þér um vegakerfið á Íslandi?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Mjög ánægður	0%	0%
Ánægður	0%	8%
Hvorki né	40%	16%
Frekar óánægður	0%	52%
Mjög óánægður	60%	24%
Könnun frá ágúst 2006		



**Nokkur ummæli:**

- Er eitthvert vegakerfi?
- Of mjóir og ómögulegir vegir, hættulegir á löngum köflum.
- Bílstjórarnir hjá okkur eru bara í stórhættu flesta daga.
- Hérna í uppsveitunum sunnanlands er vegakerfið ömurlegt.
- Mér finnst það hafa batnað mjög hérna hjá okkur og vera fint þar en þegar komið er á Austurland má laga það mikið.
- Kannski allt í lagi hér kringum Reykjavík en versnar strax og komið er út fyrir helstu þéttbýlissvæði.
- Ekkert út á það að setja hérna hjá okkur á Reykjanesinu en

strax og komið er út á land er það alltof lélegt, sérstaklega miðað við stóru bílana og umferðarþungann.

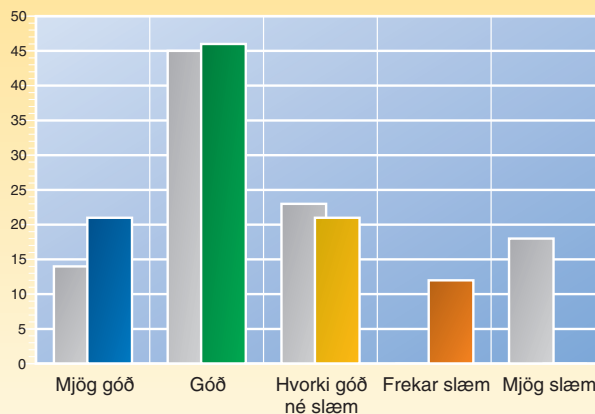
- Það verður að tvöfalda vegina hérna kringum borgina í hveli.
- Hérna fyrir austan er það náttúrulega alveg afleitt.
- Jújú, það er mikið að lagast.
- Ekki gott vegakerfið hérna hjá okkur.
- Hræðilegt, sérstaklega malarvegirnir á veturna.
- Vegakerfið er alveg fyrir neðan allar hellur, sérstaklega úti á landi.
- Vegirnir alltof mjóir.
- Of mjóir vegir.

- Á höfuðborgarsvæðinu er vegakerfið sprungið. Hálendisvegina þarf að halda áfram að ræða þannig að bílar og farþegar séu ekki í hættu. Bæði viðhald og gerð vega.
- Þeir hafa tekið sig á en það er þessi eilífðar hringtorgastefna. Síðan er það hönnunin á vegunum og burðarþolið.
- Vegirnir eru of mjóir, takmörkuð burðargeta og alltof margar einbreiðar brýr. Vegaaxlir eru ekki til nema á Hellisheiðinni.
- Þetta ætlar seint að batna.

**Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við leyfisveitingar?**

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Mjög góð	14%	21%
Góð	45%	46%
Hvorki góð né slæm	23%	21%
Frekar slæm	0%	12%
Mjög slæm	18%	0%
-----		
Könnun frá ágúst 2006		



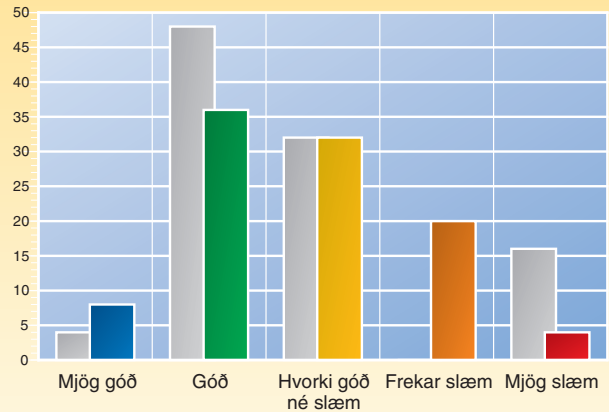
**Nokkur ummæli:**

- Manni finnst stundum eins og það ríki einhvers konar henti-stefna varðandi þessar leyfisveit-ingar.
- Það er í góðum málum hjá okk-ur.
- Það er mjög stábílt.
- Mér finnst það nú hafa batnað.
- Ég get ekki kvartað.
- Það hefur verið í góðu lagi
- Týpísk ríkisstofnun, allt voðalega stíft.
- Sækjum ákveðin leyfi og það hef-ur gengið mjög vel.
- Ég fæ ágætar úrlausnir.

Hver er reynsla þín af merkingum á vegum?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Mjög góð	4%	8%
Góð	48%	36%
Hvorki góð né slæm	32%	32%
Frekar slæm	0%	20%
Mjög slæm	16%	4%
Könnun frá ágúst 2006		



**Nokkur ummæli:**

- Alltof lélegar merkingar og það er alvarlegt, sérstaklega fyrir ókunnuga.
- Fínar, nema stundum þegar verið er að vinna við veginna þá má vera skýrar merkt og fyrr.
- Jújú, reynir svo sem ekkert á það, maður þekkir þetta kannski orðið bara svo vel að maður þarf engar merkingar þannig.
- Þær eru finar hérna hjá okkur.
- Yfirleitt gott umhverfis þéttbýlið en versnar þegar út fyrir það er komið.
- Úti á landi er því ábótavant. Man sérstaklega eftir því að skyndilega kom malarkafli eftir malbik og ég tók ekki eftir neinni merkingu.
- Það er sumsstaðar mjög fínt og annarsstaðar afleitt.
- Alveg hreint afleitar hérna á malarvegum fyrir austan, sérstaklega kringum viðhald og vinnu og þess háttar.
- Þetta er sundurskotið og alla vega - ef það er þá eitthvað merkt.
- Það var nú útlendingur sem ég keyrði fram á og hann skildi ekkert í þessu.
- Á mínu svæði eru merkingar finar.
- Mætti vera betri þótt þeir séu að bæta sig. Vantar uppá blindhæðir og slíkt.
- Illa merkt þegar framkvæmdir standa yfir og ekki með nógu miklum fyrirvara.
- Staðarmerkingar mættu vera skýrari.
- Mjög lélegar við framkvæmdir, mættu taka slurk í því. Annars eru þær ágætar.
- Ferðamenn eiga í verulegum erfidleikum með að rata. Verulegur munur á nýjum vegum með glitstöngum og fleira en víða vantar þetta á eldri vegum.
- Mér finnst þær alltaf vera að batna.

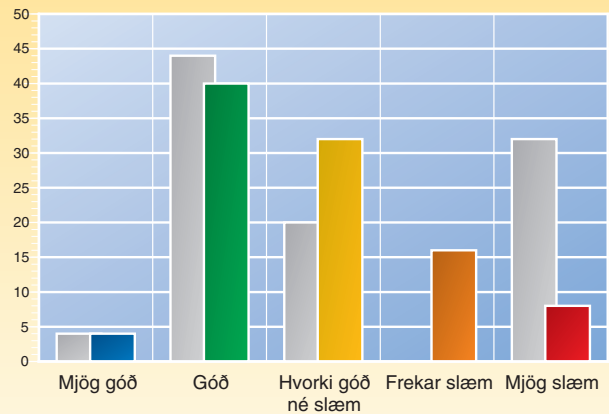


**Hver er reynsla þín af þjónustu Vegagerðarinnar á vegakerfinu (snjómokstur, hálkuvarnir, heflun, vinnustaðamerkingar á vinnusvæðum, málun)?**

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Mjög góð	4%	4%
Góð	44%	40%
Hvorki góð né slæm	20%	32%
Frekar slæm	0%	16%
Mjög slæm	32%	8%

— Könnun frá ágúst 2006



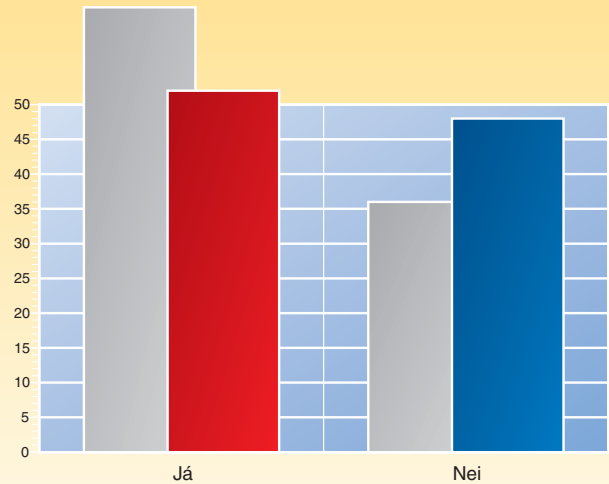
**Nokkur ummæli:**

- Mér finnst hún nú bara yfirleitt vera ónóg.
- Heflun er ábótavant og stundum hálkuvörnum en annað er oftast í lagi.
- Ég get ekki kvartað yfir því.
- Yfirleitt ágætir varðandi hálkuna en samt, þegar eitthvað er að er það yfirleitt hálkuvarnirnar.
- Erum við ekki allir að gera okkar besta?
- Hérna er hún ekkert til að hrópa húrri fyrir.
- Fín þjónusta hjá þeim.
- Æi, ég veit það ekki.
- Leiðin hérna milli Akureyrar og Dalvíkur og Ólafsfjarðar, það er bara ekki í lagi, sérstaklega vegna hálkuvarna.
- Þeir gera sitt besta.
- Vefsíðan er til fyrirmyndar og upplýsingarnar þar.
- Þeir segja oft greiðfært þótt það sé næstum ófært.
- Hálkuverja betur og oftar.
- Hálkuvarnir á höfuðborgarsvæðinu hafa verið í lagi.
- Hún er arfaslæm. Vetrarþjónustan er eins og við séum á 19. öldinni.
- Fáránlegt að það sé verið að moka til níu á kvöldin, þungaflutningar eru aðallega eftir þann tíma. Ætti að vera mokstur til tvö eða þrjú að nóttu allavega.
- Verulega hindrandi eins og á Austurlandi og Norðausturlandi. Mjög bagalegt við íslenska vegakerfið eru þungatakmarkanir, sumsstaðar verulega skertar, allt að nokkrum mánuðum á ári.
- Þetta er nú svona upp og ofan, heldur á uppleið þó.

**Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina?**

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Já	64%	52%
Nei	36%	48%
Könnun frá ágúst 2006		



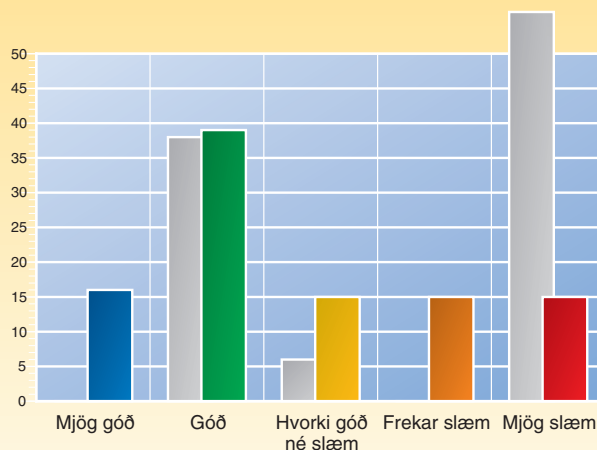
**Nokkur ummæli:**

- Vegna hálkueyðingar.
- Snjómokstri og hálkuvörnum sérstaklega.
- Yfir snjómokstri.
- Ekkert gefinn fyrir að kvarta.
- Enginn aðili til að kvarta í, nema kannski umboðsmaður Alþingis eða hvað?
- Yfir mokstri og hálkueyðingu og umferðareftirliti þar sem of fáir eru.
- Yfir snjómokstri og hálkuvörnum.
- Væri ástæða til að kvarta yfir merkingum á lokuðum vegum.
- Mjög sértækum hlutum sem ég vil ekki nefna.
- Þjónustu við vegakerfið vegna hálkuvarna.
- Yfir eftirlitsmönnum.
- Yfir öllu mögulegu, slæmum holum, oltnum bílum og þröngum brúm og fleiru.
- Vegna þess að þeir sinna ekki skyldu sinni varðandi heflun vega og er bara skítsama.
- Undan eftirlitsmönnum sem vissu ekki hvað þeir áttu að skoða og passa, hefur samt lagast.
- Vegakerfinu, ástandi á malarvegum.
- Yfir hálkunni.
- Já, yfir snjómokstri og hálkuvörnum. Líka yfir því að vegir eru bara að gefa undan þunganum þótt bíllinn sé innan leyfilegra þungamarka. Þrjú slys hafa orðið hjá okkur útaf þessu.
- Yfir leyfisveitingum, snjómokstri og hálkuvörnum. Það er alltof mikið salt og óhreint salt er notað. Það sést varla út úr bílnum eftir að óhreinindi ganga yfir bíllinn og þarf að gera hlé á akstri til að hreinsa hann.

Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svörun þeirra sem kváðust hafa kvartað var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Mjög góð	0%	16%
Góð	38%	39%
Hvorki góð né slæm	6%	15%
Frekar slæm	0%	15%
Mjög slæm	56%	15%
Könnun frá ágúst 2006		



**Nokkur ummæli:**

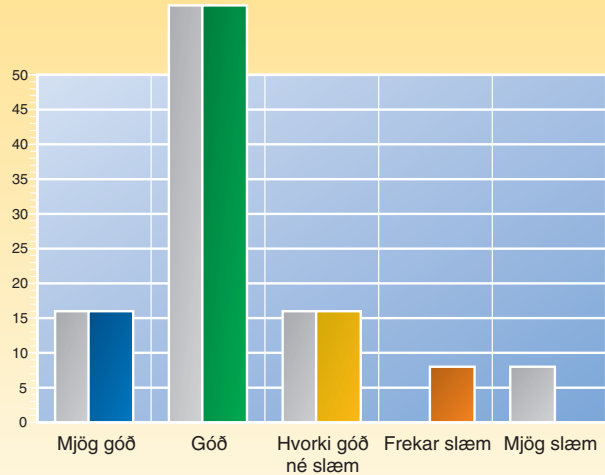
- Gætu gert svo miklu betur.
- Engin viðbrögð við því.
- Yfirleitt reyna þeir nú að bregðast við því.
- Mér er yfirleitt vel tekið þótt ég sé að kvarta.
- Ja, það heldur yfirleitt áfram að vera hált...
- Mér finnst engan veginn tekið í kvartanir, þeir bara humma það framaf sér.
- Þeir bregðast vel við öllu.
- Hef lent í því að sagt væri við þjónustuaðila að þeir mættu ekki gera meira í sambandi við hálkuvarnir.
- Engin viðbrögð við að breyta merkingum og þeir hafa ekki brugðist við tilmælum um að flýta snjómokstri.

**Hvernig er reynsla þín af símsvörun hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)?**

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Mjög góð	16%	16%
Góð	60%	60%
Hvorki góð né slæm	16%	16%
Frekar slæm	0%	8%
Mjög slæm	8%	0%

-----  
 ■ Könnun frá ágúst 2006



**Nokkur ummæli:**

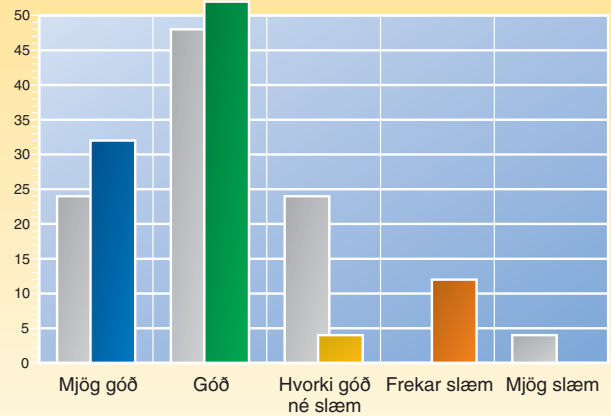
- Held hún sé bara í lagi.
- Hringi aldrei þangað.
- Hjá fyrirtækinu er hún arfaslæm.
- Ekkert út á það að setja.
- Í þau fáu skipti sem ég hef hringt hefur hún verið í lagi.
- Ég hringi beint í menn og þeir svara alltaf.
- Það þýðir nú ekkert að hringja í Vegagerðina, maður hringir bara beint í menn.
- Gott að ná í menn og ef þú ert að hringja í veðurstöðvarnar þá er fin þjónusta þar, nota hana mikið.
- Hefur gengið ágætlega að hafa samband við þá sem ég þarf að ná til þar.
- Ég kemst alltaf að.

## **Verktakar**

**Hvernig er reynsla þín af samskiptum þínum við starfsmenn Vegagerðarinnar í útboðsverkum (aðgengi/viðmót)?**

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Mjög góð	24%	32%
Góð	48%	52%
Hvorki góð né slæm	24%	4%
Frekar slæm	0%	12%
Mjög slæm	4%	0%
-----		
■ Könnun frá ágúst 2006		



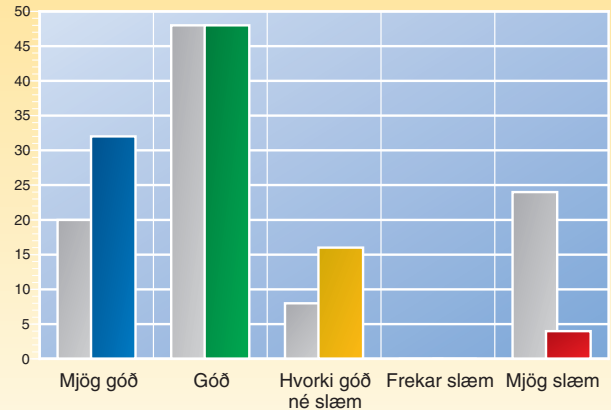
**Nokkur ummæli:**

- Mér finnst samskiptin oftast stíð og erfitt að eiga við Vegagerðina.
- Stundum veit maður bara ekki hvaða ástæður eru fyrir því hverjir fá verk og hverjir ekki.
- Svona yfirleitt í lagi.
- Þeir eru fínir og gott að tala við þá.
- Ég er ánægður með Vegagerðarmenn.
- Alveg til fyrirmyndar.

**Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn (aðgengi að útboðsgögnum – framsetning)?**

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Mjög góð	20%	32%
Góð	48%	48%
Hvorki góð né slæm	8%	16%
Frekar slæm	0%	0%
Mjög slæm	24%	4%
Könnun frá ágúst 2006		



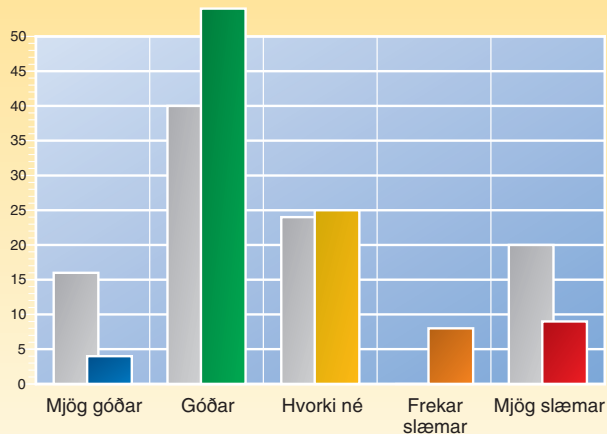
**Nokkur ummæli:**

- Hef kvartað yfir því að útboð mættu vera fyrir á ferðinni í sambandi við árstíðabundin verkefni.
- Mjög snyrtileg og vel frágengin, en misjafn undirbúningur af hendi Vegagerðarinnar og ekki alltaf mikið vit í innihaldinu.
- Orðin mjög skýr og aðgengileg í dag og það hefur batnað síðastliðin ár.
- Þeirra gögn eru til fyrirmyndar.
- Mér finnst þau hafa batnað, skýrari, en stundum samt of ónákvæm.
- Útboðin mættu standast betur.
- Ónákvæmni í lýsingum. Við verktakar erum óánægðir með hvernig útboðsgögnin eru gerð. Þú átt að smíða einn bráðabirgðaveg en vantar alla nákvæmni. Þarf að skilgreina betur í stærð og gerð til að fá vitrænni tilboð. Við erum ábyrgir verktakar og erum að keppa við óvandaða verktaka. Ef ónákvæmni er geta komið óábyrg tilboð sem leiða til klúðurs.
- Ekki nógu vel unnið, eins og lýsingar á efnistöku í námum, efnið ekki nóg og í bergi ekki nóg rannsakað um gæði efnisins. Staðallinn er enn 50 cm í burðarlagi á vegum eins og var fyrir 30 árum en bílar hafa stækkað og þyngst. Burðarlag þyrfti að fara í metra.
- Útboðsgögnin hjá þeim eru oft í ósamræmi við staðhætti og svo er ómögulegt að fá þá til að skilja það.

**Hvað finnst þér um gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir?** **SPURNING 3**

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Mjög góðar	16%	4%
Góðar	40%	54%
Hvorki né	24%	25%
Frekar slæmar	0%	8%
Mjög slæmar	20%	9%
Könnun frá ágúst 2006		



**Nokkur ummæli:**

- Þeir eru kröfuharðir, sem er allt í lagi.
- Jú, mér finnst þeir vera sanngjarnir í úttektum í dag, verð að segja það.
- Mér finnst eftirlitskerfið hjá þeim vera orðið gott í dag.
- Úttektin er í lagi en gæðabókin algjört píp og vitleysa, búið til af pappírspésu hjá Vegagerðinni. Gerðar alltof miklar kröfur á smærri verktaka að skila gæðabók í hvaða verki sem er. Við erum með eftirlit yfir okkur í hverju verki fyrir sig og gæðabókin ekki raunhæf.
- En maður leggur áherslu á að allir sitji við sama borð. Þeir eru

með miklar kröfur og það er allt í lagi en þarf að vera samræmt.

- Það er orðið betra að fara eftir þessu.
- Búið að koma á gæðakerfi og við fórum á það, svo er bara hipsu haps hvort þetta er notað eða ekki. Notað gagnvart sumum en öðrum ekki. Bara notað í útboðum en ekki þegar samið er beint um verk en ætti að vera notað alltaf. Þetta kostar.
- Nýjasta reynsla okkar er að gæðakröfum sé ekki fylgt vel eftir af eftirlitsmönnum Vegagerðarinnar, þeir hafa dalað á undanförunum árum.
- Við erum að leggja 4ra metra malarvegi með útskotum. Þetta

ætti að vera horfið nema í afleggjurum að bæjum. Útlendingar hafa farið út af þessum ástæðum. Mætti endurmeta kröfurnar og færa til nútímans. Leggjum veg yfir mel og fúamýri og svo eru menn hissa að vegir sigi. Staðlar ekki nógu góðir. Vegur yfir Þverárfjall er 6 til 7 metra breiður en þyrfti að fara í 8. Hönnuðir ekki nógu framsýnir og þeir eru mjög ósveigjanlegir.

- Hef fundið fyrir ósamngirni þegar kröfurnar eru í ósamræmi við staðhætti og vantar betri gögn.



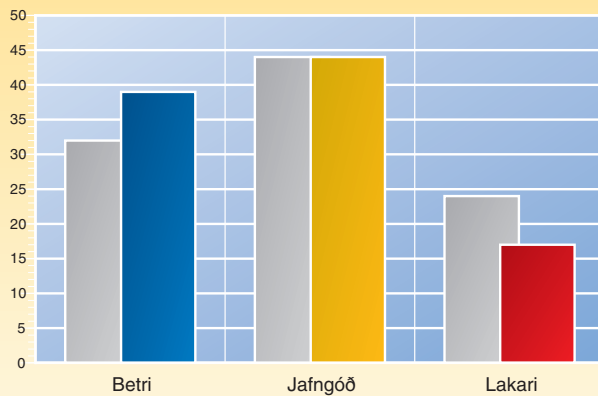
**Hvernig finnst þér frammistaða Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa?**

SPURNING

4

Svörun var 92% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
<span style="color: blue;">■</span> Betri . . . . .	32%	39%
<span style="color: yellow;">■</span> Jafngóð . . . . .	44%	44%
<span style="color: red;">■</span> Lakari . . . . .	24%	17%
<span style="color: gray;">■</span> Könnun frá ágúst 2006		



**Nokkur ummæli:**

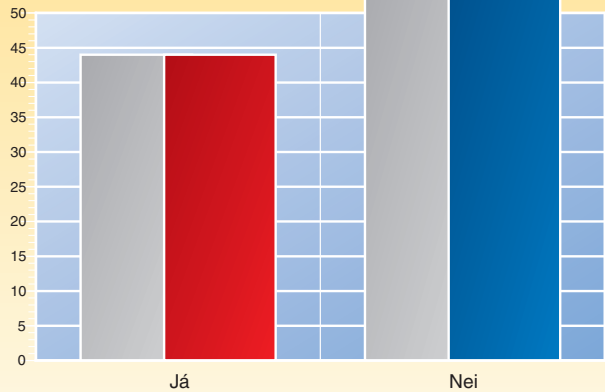
- Þeir eru ágætir þótt þeir skari nú ekki framúr.
- Þeir eru yfirleitt betri.
- Oftast verra að eiga við þá hjá Vegagerðinni.
- Mjög óánægður með þá.

**Hefur þú þurft að kvarta yfir þjónustu eða samskiptum við Vegagerðina vegna útboða?**

**SPURNING 5**

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
<span style="color: red;">■</span> Já . . . . .	44%	44%
<span style="color: blue;">■</span> Nei . . . . .	56%	56%
-----		
<span style="color: gray;">■</span> Könnun frá ágúst 2006		



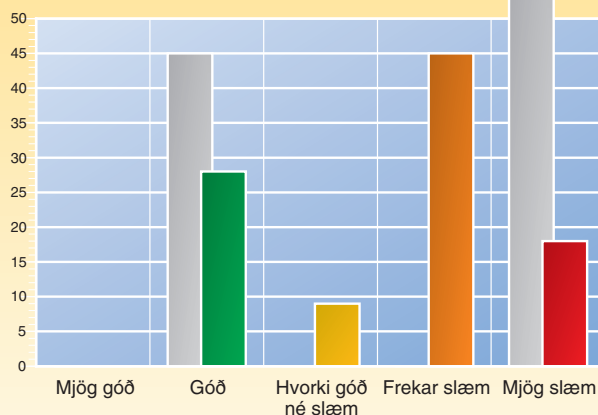
**Nokkur ummæli:**

- Já, yfir ónógum upplýsingum.
- Oft kvartað.

Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svörun var 100% hjá þeim sem kváðust hafa kvartað og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Mjög góð	0%	0%
Góð	45%	28%
Hvorki góð né slæm	0%	9%
Frekar slæm	0%	45%
Mjög slæm	55%	18%
Könnun frá ágúst 2006		



**Nokkur ummæli:**

- Kvartaði yfir tímasetningu á útboðsgögnum en það virtist eins og þetta væri fyrir þeim eins og vindur sem þýtur um eyru.
- Mér fannst þeir ekki taka nógu mikið mark á mínum umkvörtunarefnum.
- Misjöfn reynsla í sambandi við gæðahandbókina, sumir eru sam-

mála þegar ég segi að hún sé ekki fyrir minni verktaka, en sumir reyna að réttlæta tilvist hennar.

- Ekki nokkur leið til þess að fá þá til að breyta neinu.
- Reyndum að fá breytingu á gatnamót í Varmahlíð í Skagafirði sem var of þröng, en hönnuður fékkst ekki til að breyta þessu.

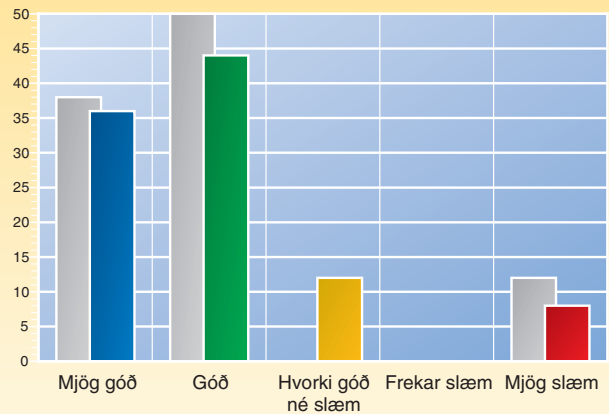
Hönnuðirnir með sín módel á borði en bílarnir lengjast og stækka.

- Ekki vel tekið í það þegar maður kvartar.

**Hvernig er reynsla þín af símsvörun hjá fyrirtækinu (hvernig gengur þér að ná í þá sem þú þarft að ná í)?**

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	ágúst '06	sept. '07
Mjög góð	38%	36%
Góð	50%	44%
Hvorki góð né slæm	0%	12%
Frekar slæm	0%	0%
Mjög slæm	12%	8%
Könnun frá ágúst 2006		



**Nokkur ummæli:**

- Það gengur bara vel að ná til þeirra sem ég þarf að ná til.
- Misjafnt hvernig er að ná í menn en maður fær skýringar á því vegna hvers það er. Símsvörunin sjálf er góð.
- Gengur alveg ágætlega að ná í menn.
- Hún er ágæt, allavega á mínu svæði hér.
- Mjög góð reynsla og mér hefur gengið mjög vel að ná til þeirra sem ég hef þurft að ná til.
- Það gengur alltaf best að sleppa skiptiborðinu og hringja beint í menn.
- Þú byrjar á að lenda á Ísafirði og svo þarft þú að rekja þig í gegnum kerfið. Ég trúi ekki að þetta þurfi að vera svona stórt bákn.
- Hef kvartað yfir þessu. Símsvörun mætti vera betri og markvissari.