



---

# Viðhorfskönnun

Fyrir Vegagerðina  
- Flutningsaðilar & verktakar -

---

Júlí 2011



Fálkagötu 21 - 107 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 (snjómokstri, hálkuvörnum, heflun, vinnustaðamerkingum 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 – framsetningu 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 flutningsaðilasekstofnunarásamskiptiviðgöfórhúnframsumarið 2011. Samskonar könnun var gerð sumarið 2010.

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 viðskiptavinina 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 2010. 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 lýsa fjörutíu prósent viðmælenda ánægju eða mikilli ánægju með það, sem er heldur jákvæðari niðurstaða en í síðustu könnun. Hlutlausum fækkar hinsvegar og þeim sem eru óánægðir eða mjög óánægðir fjölgar, þannig að í heild verður niðurstaðan lakari en á síðasta ári. Gagnrýni viðmælenda beinist einkum að því að vegirnir standist ekki umferðarálagið, einkum þungaflutninga, þeir séu of mjóir og mikið sé um einbreiðar brýr. Þá er kvartað yfir lélegu viðhaldi vega utan alfaraleiðar sem og í ákveðnum landshlutum eins og á Vestfjörðum. Svipuð niðurstaða er varðandi reynslu aðspurðra af leyfisveitingum af hendi Vegagerðarinnar og í síðustu könnun og eru tæp áttatíu prósent aðspurðra ánægðir eða mjög ánægðir með þann þátt. Fundið er að því sem áður að dæmi séu um að menn keyri án þess að leyfi sé til staðar og einnig bent á að óeðlilegt sé að Vegagerðin veiti leyfi og hafi einnig eftirlit með akstri flutningsaðila. Þegar spurt var um merkingar á vegum voru áttatíu prósent viðmælenda ánægðir eða mjög ánægðir með þær. Ábendingar voru um nákvæmari merkingar og t.d. bent á að í stað þess að loka vegum mætti skilgreina þá ófæra tilteknum bílum en færa öðrum. Nokkuð var um athugasemdir í sambandi við þjónustu Vegagerðarinnar við vegakerfið. Kvartað var m.a. yfir minnkandi þjónustu vegna sparnaðar í kjölfar efnahagshrunsins og einnig kom fram gagnrýni vegna lélegs viðhalds á hálendisvegum og lélegra hálkuvana. Fækkað hefur merkjanlega þeim sem lýsa ánægju með viðbrögð við kvörtunum yfir þjónustu og samskiptum við Vegagerðina og sömuleiðis fjölgar mikið þeim sem lýsa óánægju eða mikilli óánægju með þennan þátt. Nokkuð almenn ánægja eða mikil ánægja ríkir sem áður hjá flutningsaðilum með símaþjónustu af hendi Vegagerðarinnar.

## Verktakar

Um þrjú fjórðu viðmælenda úr hópi verktaka lýstu ánægju eða mikilli ánægju með samskipti sín við starfsmenn Vegagerðarinnar í sambandi við útboðsverk og er það svipuð niðurstaða og í síðustu könnun, en þó hækkar merkjanlega hlutfall þeirra sem eru mjög ánægðir. Þegar verktakarnir eru spurðir um reynslu af frammistöðu Vegagerðarinnar í sambandi við útboðsgögn (aðgengi að útboðsgögnum, framsetningu o.s.frv.) kemur fram minnkandi ánægja með þennan þátt og fjöldi þeirra sem lýsa óánægju eða mikilli óánægju eykst verulega. Nefnt er að útboðsgögnin mættu vera vandaðri og betur unnin og að þau séu gjarnan torlesin og flókin, ekki skrifuð á venjulegu máli. Einnig er kvartað yfir að ekki sé farið eftir ákvæðum útboðanna og að Vegagerðin geri kröfur til annarra en fari ekki eftir þeim sjálf. Einnig eykst óánægja í sambandi við gæðakröfur og úttektir í sambandi við verkframkvæmdir. Kvartað er yfir of miklum kröfum og að verktökum sé mismunað auk þess sem Vegagerðin uppfylli ekki kröfur sem hún gerir til annarra. Þá koma fram athugasemdir um að það skorti á um eftirlit af hendi Vegagerðarinnar um að gæðakröfum sé fylgt. Þegar spurt var um frammistöðu Vegagerðarinnar miðað við aðra verkkaupa kemur fram að fjöldi þeirra sem telja hana standa framar eykst merkjanlega og þeim fækkar sem telja hana lakari eða jafngóða. Spurt var sem áður hver reynsla verktaka væri af viðbrögðum Vegagerðarinnar við kvörtunum og kom þar fram mjög veruleg afturför frá fyrri könnun. Hátt í níutíu prósent þeirra sem reynslu höfðu af því að kvarta lýstu óánægju eða mikilli óánægju með þennan þátt. Nefnt var að kvörtunum væri illa tekið, ekki tekin ábyrgð og að á skorti um svör og úrlausnir á því sem kvartað væri um. Nánast allir þeirra sem spurðir voru um reynslu af símsvörum hjá Vegagerðinni (hvernig gengi að ná í þá sem ná þyrfti í) lýstu ánægju eða mikilli ánægju með hana og er það merkjanleg framför frá síðustu könnun.

Reykjavík 8. Júlí 2011

---

Júlíus Valdimarsson



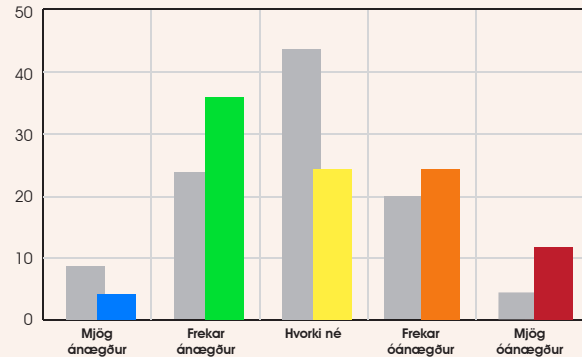
# Flutningsaðilar

## Hvað finnst þér um vegakerfið á Íslandi?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
Mjög ánægður	8%	4%
Frekar ánægður	24%	36%
Hvorki né	44%	24%
Frekar óánægður	20%	24%
Mjög óánægður	4%	12%
Könnun frá september 2010		

Meðaleinkunn (1-5) .. 3,12. . . . 2,96



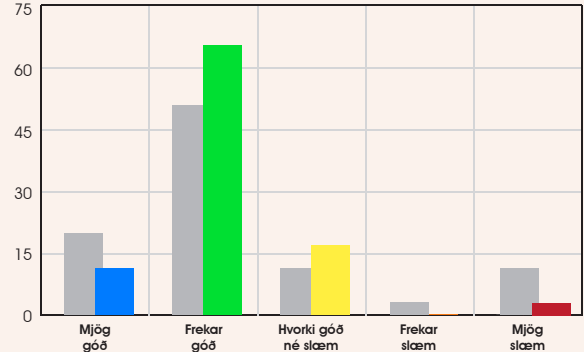
### Nokkur ummæli:

- » Er batnandi en viðhald er alls ekki nægjanlegt, en að mörgu leyti í góðu standi.
- » Ég keyri rútur og fer inná hálendið og er þar alveg hundóánægður. Hefur verið gert kraftaverk í klæðningu en mætti hugsa betur um malarvegi.
- » Hef reynt margt og það er gott í heildina. En má bæta ótal marga hluti.
- » Hefur batnað heilmikið frá því að ég byrjaði að aka. Einbreiðu brýrnar verstar og blindar hæðir, en þó er algjör bylting í vegagerðinni.
- » Ósáttur við viðhaldið.
- » Rosalega víða pottur brotinn, vegirnir standast enga staðla á stórum köflum. Ennþá stórhættulegir kaflar á þjóðvegi 1. Eru þó að taka sig á.
- » Lítið af framkvæmdum. Frekar óánægður með framgang þeirra í viðhaldi vega, leggja leir í þetta en ekki almennilega mól. Er ekki komandi nálægt bílunum þegar er úrfelli. Hef talað við vegagerðarmann hér um þetta en ekkert gerist. Í lagi með bundið slitlag.
- » Nýjustu vegirnir eru að jafnaði þokkalegir, en það sem er eldra er í frostlyftingum og veseni, ég er að flytja fólk. Hef séð miklar breytingar á því, en það ber ekki þá þungaflutninga sem er á því.
- » Skelfilegt með flutningabíla í einbreiðum göngum og mjóir vegir eins og Siglufjarðarvegurinn.
- » Viðhaldið í lágmarki, alla vega á malarvegum.
- » Óánægður með þróunina hér á Vestfjörðum, jaðrar við landráðastefnu. Vegakerfið á Vestfjörðum til hroðalegrar skammar, ætti að loka vegakerfinu. Norðurleiðin er stundum í lagi en ekki Barðaströndin, Dynjandi og Hrafnseyrarheiði. Fólk í áfalli að keyra þetta, það þarf að bæta úr þessu hið snarasta ef ekki á að verða hér auðn.
- » Ég er í Strandasýslu, lagt í vegi undir vetur og allt ónýtt að vetri. Hef oft sótt um og aldrei fengið verkefni og bara klikuskapur. Vandræðaheimili og starfsmenn eru vistmenn heimilisins.
- » Hálfónýtt, allt í öldum og of mjóir, nema allra nýjustu vegirnir sem eru mjög góðir.
- » Miðað við alla þessa þungaflutninga eru vegirnir allt of þröngir, eru eins og 1970 þegar nánast engin umferð var.
- » Vegir of þröngir og illa við haldið.
- » Vegirnir eru alltof illa upp byggðir.
- » Gjörsamlega út úr korti miðað við hvað við borgum í vegagjöld o.fl. Fjármagnið sett í aðra hluti.
- » Mjóir og hættulegir vegir og vegum sem ekki eru malbikaðir illa við haldið.
- » Mjóir vegir og of lítið um viðhald á gömlu vegunum.

# 2 Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við leyfisveitingar?

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
Mjög góð	20%	12%
Frekar góð	52%	67%
Hvorki góð né slæm	12%	17%
Frekar slæm	4%	0%
Mjög slæm	12%	4%
-----		
Könnun frá september 2010		
-----		
Meðaleinkunn (1-5)	3,64	3,83



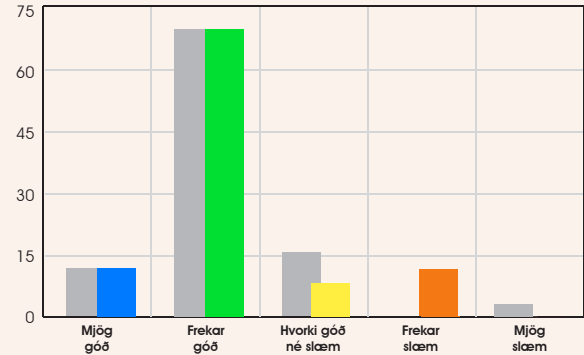
## Nokkur ummæli:

- » Er í sjálfu sér vandalaust en stundum of mikið system. Í lagi fram til 4 á daginn en ef ég er með fragt sem ég þarf leyfi á eftir kl. 4 þá er ekki aðgangur að því.
- » Hef sótt um rekstrarleyfi og gengið ágætlega. Var fyrst nóg að fá leyfi fyrir bílinn.
- » Hefur gengið ágætlega fyrir sig nema að það er óþægilegt að það skuli keyra við hliðina á manni menn sem hafa ekki leyfi.
- » Lenti í veseni við það um helgina.
- » Nokkuð góð en ótal margt í þessu kerfi sem rekst á hvers annars horn, þyrfti að fara í gegnum leyfisveitingamál eins og hópferðaleyfi.
- » Sigurður Hauksson á allt gott skilið.
- » Það er allt í lagi.
- » Hlutverk sem þeir ættu ekki að vera í, þeir kunna ekki á það, þ.e. mannlegu hliðina, mín reynsla og fleiri í kringum mig sama sinnis.
- » Þeir vita stundum ekki í hvorn fótinn þeir eiga að stíga.
- » Mjög óánægður, þarf að fara á rándýrt námskeið til að fá leyfi. Þeir sem fóru ekki á námskeið og eru ekki með rekstrarleyfi fá að keyra óáreittir. Maður hendir bara peningum út um gluggann, ég vil að þeir hafi samræmi þannig að hver sem er geti ekki rekið bíl án þess að hafa bolmagn til þess.
- » Vegagerðin er að gefa starfsleyfi, eins og vörubílstjórum og fólksflutningum. Samkvæmt Evrópustaðli er út í hött að sami aðili gefi leyfi og hafi eftirlit. Vegagerðin sem eftirlitsaðili með þungatakmörkunum og akstri ætti ekki að mega gefa leyfi. Þeir koma hins vegar mjög vel fram.

# 3 Hver er reynsla þín af merkingum á vegum?

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
Mjög góð	12%	12%
Frekar góð	68%	68%
Hvorki góð né slæm	16%	8%
Frekar slæm	0%	12%
Mjög slæm	4%	0%
-----		
Könnun frá september 2010		
Meðaleinkunn (1-5)	3,84	3,80



## Nokkur ummæli:

- » Ég held að Vegagerðin vandi sig mjög vel í þessu öllu. Ég er búinn að vera í þessu í 50 ár og er mjög jákvæður gagnvart Vegagerðinni.
- » Bara nokkuð bærileg. Átti að vera lokaður Kjalvegur en var ekkert merkt og menn komust margir í vandræði vegna ófærðar.
- » Í flestum tilfellum í góðu lagi.
- » Mjög batnandi en merking og opnun hálendisvega er ábótavant. Vegir eru lokaðir í stað þess að vera merktir ófærir en þá gætu vel búnir bílar farið um. Margir ferðapjónustuaðilar á breyttum bílum. Munur á „ófær“ eða slagbrandur og lokað. Og til dæmis þegar merkt er að ófært sé um vetur, þá vita menn að það á ekki við um suma. Verða ómarkvissar upplýsingar ef ekki er skilgreint rétt eftir því hvernig bíla er um að ræða. Sumir vegir aldrei ófærir fyrir sumar tegundir bíla en alltaf ófærir fyrir suma bíla.
- » Vantar merkingar vegna viðhalds.
- » Yfirleitt í nokkuð góðu lagi.
- » Vantar víða biðskyldumerki í aðkomu að þjóðvegi eitt. Hættulegast þegar menn eru að keyra í veg fyrir aðra bíla. Hafa stór tekið sig á í vegamálum. Aðkoman að þjóðvegi 1 er aðalmálið núna, stóru slysin eru að gerast í tengslum við þetta.
- » Mætti fara betur sums staðar, sérstaklega í sambandi við framkvæmdir. Hef séð mun á þessu og í Þýskalandi. Maður fær ekki að vita nógu snemma af því sem verið er að framkvæma, gæti valdið slysum.
- » Slæm hér fyrir vestan, dálítið virðingarleysi á þessu svæði. Maður bendir þeim á, þeir þakka ábendinguna en gera ekki meir.
- » Vantar merkingar fyrir útlendinga en að öðru leyti í lagi.

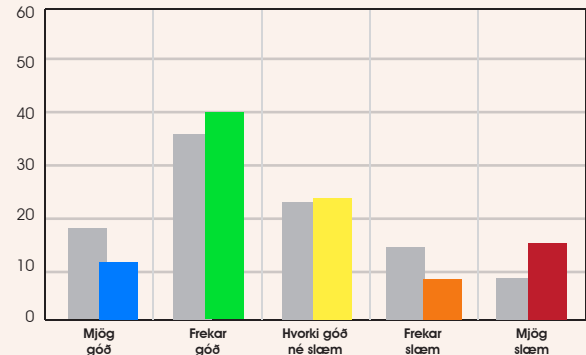


# 4

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
Mjög góð	18%	12%
Frekar góð	36%	40%
Hvorki góð né slæm	23%	24%
Frekar slæm	14%	8%
Mjög slæm	9%	16%
-----		
Könnun frá september 2010		
-----		
Meðaleinkunn (1-5)	3,40	3,24



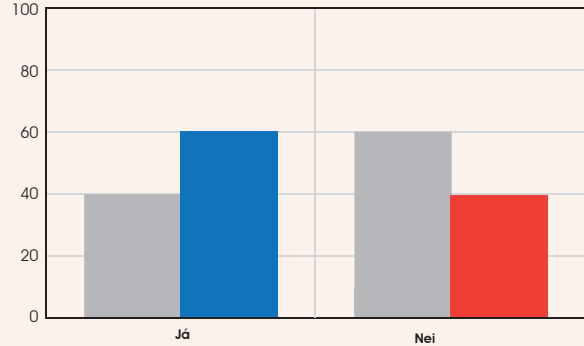
### Nokkur ummæli:

- » Er í mjög góðu lagi nema hvað varðar saltausturinn. Ekkert eyðileggur bíla eins og saltið.
- » Mjög góð reynsla.
- » Fer batnandi.
- » Fer eftir landssvæðum.
- » Í lagi með moksturinn þar sem þeir hafa mokað.
- » Mætti kíkjja á kafla á þjóðvegi 1 á leiðinni norður.
- » Nokkuð góð, en hún hefur minnkað með minna fjármagni. Verktakar misjafnir þótt þeir eigi að vera að vinna sömu vinnuna.
- » Stundum mjög lítið að marka þær upplýsingar sem gefnar eru upp í útvarpi. Talað um að það sé illfært og hálka og svo fer maður og verður ekki var við neitt. Gamla sagan með úlfur úlfur og svo þegar hann kemur tekur enginn mark á því.
- » Verður að teljast þokkalega gott. Fer eftir sveitarfélögum hvað þau leggja af peningum í þetta.
- » Hefur heldur farið aftur í sambandi við hálkvarnir og mokstur. Mokað seint á morgnana, seinna en áður.
- » Keyri skólabíl og ekki mokað á virkum dögum, bara á sunnudögum vegna sumarbústaðafólks.
- » Má gera miklu betur og hefur versnað eftir hrúnið.
- » Var orðin góð en fer versnandi vegna skerðingar á þjónustu, var mjög góð alla daga. Búið að skera niður um tvo daga.
- » Vetrarsnjómokstur ágætur, en þyrfti að bæta þjónustuna að öðru leyti í viðhaldi. Slitlag víða slæmt og líka vegir sem eru ekki með slitlagi, stórhættulegar holur.
- » Lélegt viðhald á vegum.
- » Vantar stórlega uppá, þessi sparnaður í sandi sem ég hef aldrei skilið á hálendinu.
- » Hálendisvegirnir eru bara ekkert heflaðir nema á vorin. Var heflað í ágúst, bílarnir ónýtir þegar þeir koma úr þessu, þarf verkstæðismenn á báðum endum. Er vegna fjárskorts, er mjög vel gert þegar það er gert, hafa góðan mannskap og tæki.
- » Þeir koma ekki að hefla.
- » Alltof lítið gert í hálkuvörnum. Ekki sama að keyra milli Reykjavíkur og Borgarness og svo til Akureyrar. Hefur versnað að mun á þeirri leið að maður tali nú ekki um leiðina frá Akureyri til Egilsstaða, nema á Víkurskarði er vel gert og hann fær skammir fyrir að gera þetta of vel.

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
■ Já	40%	60%
■ Nei	60%	40%
■ Könnun frá september 2010		

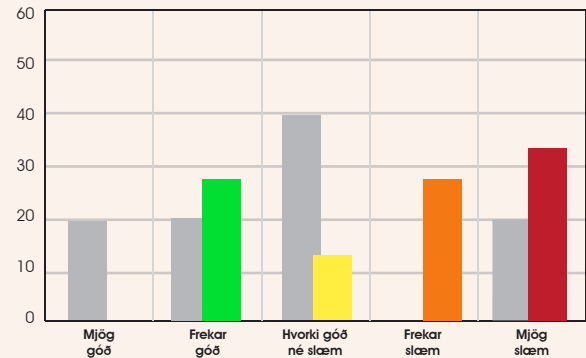


# 50

## Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svörun þeirra sem kváðu já við spurningu 5 voru 100% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
Mjög góð	20%	0%
Frekar góð	20%	27%
Hvorki góð né slæm	40%	13%
Frekar slæm	0%	27%
Mjög slæm	20%	33%
-----		
Könnun frá september 2010		
Meðaleinkunn (1-5)	3,20	2,34



### Nokkur ummæli:

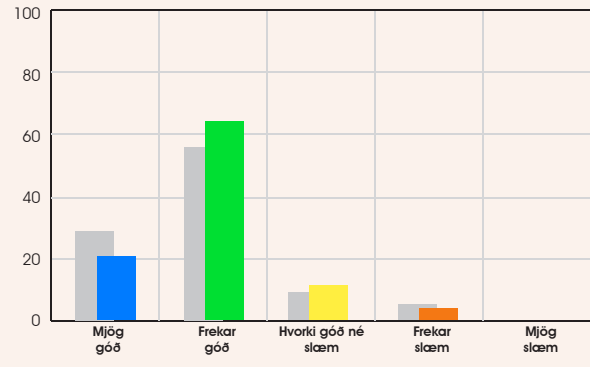
- » Ágæt viðbrögð, þeir hlusta.
- » Hef verið í skólaakstri og skólabilstjórar hafa verið eftirlitsmenn á sínu svæði. Hefur verið í þokkalegu lagi.
- » Hefur verið tekið vel í mínar ábendingar.
- » Þau eru vinsamleg, en borið við skorti á fjármagni, starfsmenn vilja gera betur.
- » Misjöfn reynsla, yfirleitt svarað að það sé ekki fjármagn í meira og að svona séu reglurnar. Svona hefur þetta verið að undanfögnu. Ber líka ekki öllum saman.
- » Sæmileg reynsla, sumir af þessum mönnum eru í filabeinsturni og vilja ekki láta leiðbeina sér, óþarflega alvitrir. En sumir sækjast eftir því að hlusta og taka rökum.
- » Ég er búinn að hringja fjórum eða fimm sinnum vegna greiðslu fyrir girðingagerð.
- » Kvartaði yfir að menn keyrðu án leyfa og þeir sögðu að ég yrði að kæra til lögreglu en vildu ekki gera neitt sjálfir.
- » Skilaboðin berast ekki milli manna og maður veit ekki alltaf hvort maður er að tala við rétta manninn.
- » Leitaði aðstoðar lögfræðings vegna útboða sem ég sendi og fékk engin svör.
- » Engin viðbrögð, fyrir neðan allar hellur. Þegar vegur er opinn og hann er ekki keyrandi og maður hringir og kvartar og ekkert hefur gerst eftir mánuð og maður hringir aftur þá er eitthvað að.
- » Mjög einfalt mál, vildi fá breytingar á heildarþunga og þeir sögðu að þeir ætluðu ekki að skoða það. Síðan koma stóru flutningafyrirtækin og þeir taka bara mið af þeirra þörfum. Mönnum er mismunað.
- » Var brugðist illa við, bara mjög illa við. Maður blindast í birtu og hvítum snjó áður en maður kemur í göng. Lá við slysi út af þessu. Göngin voru höfð opin þrátt fyrir viðgerðir í göngunum.
- » Þeir eru yfir okkur hafnir, þetta eru stórir menn.
- » Þeir sinna ekki kvörtunum, hafa bara aldrei gert það, þeir eru bara afsþyrnulélegir.

# 6

## 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:

	sept '10	júlí '11
Mjög góð	29%	20%
Frekar góð	57%	64%
Hvorki góð né slæm	9%	12%
Frekar slæm	5%	4%
Mjög slæm	0%	0%
-----		
Könnun frá september 2010		
-----		
Meðaleinkunn (1-5)	4,10	4,00



### Nokkur ummæli:

- » Bara fínt, gengur mjög vel, maður nær yfirleitt inn.
- » Ég held ég hafi aldrei klikkað á því að ná í Vegagerðina, mjög góð símaþjónusta, í sérflokki miðað við mörg fyrirtæki.
- » Gengur bara mjög vel.
- » Mjög vel hérna á Suðurlandi alla vega.
- » Ágæt reynsla vegna þess að ég hringi bara beint í gemsann hjá þeim. Næ alltaf í þá þannig.
- » Er í góðu lagi, ég næ alltaf sambandi við þann sem ég þarf að ná sambandi við, virkar alveg.
- » Gengið ágætlega.
- » Gengur yfirleitt vel, yfirleitt einhver við.
- » Erfitt að ná í menn og ekki gefin mikið upp gemsanúmer.
- » Hef bara beinan síma á forstöðumann Vegagerðarinnar hér. Ef ég hringi í símkerfi Vegagerðar fæ ég samband við einhverja allt aðra staði og mér finnst það ekki virka vel.
- » Misjafnt, allur gangur á því, gott og slæmt.
- » Þótt maður nái inn í aðalnúmer á Ísafirði þá nær aðalnúmerið ekki í sína menn.

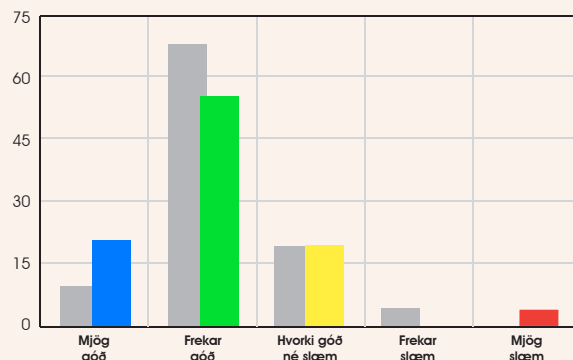


# Verktakar

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
Mjög góð	8%	<b>20%</b>
Frekar góð	68%	<b>56%</b>
Hvorki góð né slæm	20%	<b>20%</b>
Frekar slæm	4%	<b>0%</b>
Mjög slæm	0%	<b>4%</b>
-----		
■ Könnun frá september 2010		
-----		
Meðaleinkunn (1-5)	3,80	<b>3,88</b>



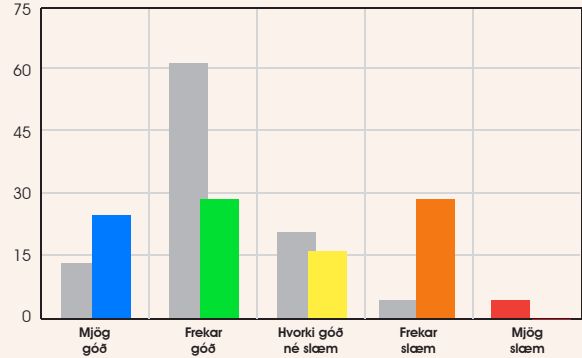
### Nokkur ummæli:

- » Orðin mjög góð.
- » Öndvegis náungi.
- » Ágætisfólk en dálítið skrifræði.
- » Góð alla jafna.
- » Ágætis strákar en þeir eru mennirnir sem hafa valdið og nota það.
- » Það er hver silkihúfan upp af annarri þarna sem geta ekki tekið ákvarðanir.
- » Samstarf við starfsmennina er gott, en hönnunardeildin er ekki nógu markviss.
- » Upp og ofan, þegar búið er að ganga frá öllu sem fram á að leggja vita þeir ekki hvað á að gera við þetta.

# 2 Hver er reynsla þín af Vegagerðinni í sambandi við útboðsgögn (aðgengi að útboðsgögnum – framsetningu útboðsgagna)?

Svörin var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
Mjög góð	13%	<b>24%</b>
Frekar góð	62%	<b>28%</b>
Hvorki góð né slæm	21%	<b>16%</b>
Frekar slæm	4%	<b>28%</b>
Mjög slæm	0%	<b>4%</b>
Könnun frá september 2010		
Meðaleinkunn (1-5)	3,84	<b>3,40</b>



## Nokkur ummæli:

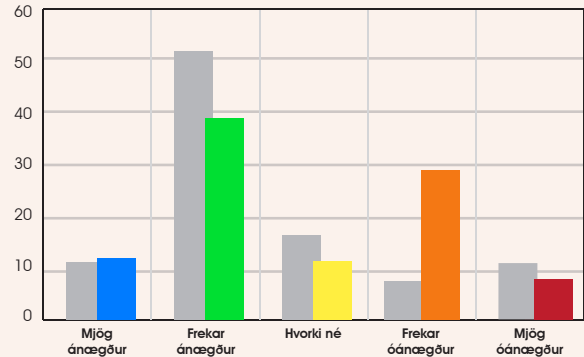
- » Er bara í finu lagi hjá þeim.
- » Flókin.
- » Er í vegriðsgerð. Þeir stýra efnisvali í efnisgögnum áður en búið er að bjóða út efnið. Þeir bjóða verkið út fyrst og í útboðsgögnum er komið hvernig efnið er og hvernig skal ganga frá því og svo bjóða þeir út efnið. En þeir stýra því þá þannig að efnið hefur þegar verið ákveðið. Þegar kemur að efnisútboði þá beina þeir því inná þá braut sem þeir vilja hafa það.
- » Mjög einföld og góð.
- » Mjög sérstakir og skrítnir. Nota ekki venjulegt mál, Miklubraut heitir ekki því nafni heldur Nesbraut og eru meira með sitt mál.
- » Að jafnaði nokkuð góð en mætti kynna þegar kröfur til verktaka breytast svo menn hafi tíma til að aðlaga sig að þeim.
- » Vandamál; hafa aldrei teiknað heil gögn sem eru í lagi. Þurfa að leggja meiri vinnu í undirbúning útboðsgagna.
- » Það sem mér finnst að er að kröfur eru endalausar á verktakana en ekkert á móti. Við fáum ekki einu sinni kvittun fyrir tilboði. Þeir geta ekki gert kröfur á okkur, verða að standa sig líka.
- » Þessi útboðsgögn mættu vera miklu vandaðri, jarðvegslýsingar ekki nógu góðar og undirbúningur verka ekki nógu vel unninn. Þeir setja alla óvissuþætti á verktakana í stað þess að dreifa þeim líka á sig. Þeir reyna að fría sig sem mest af fjárhagsáhættu.
- » Dálítið flókin með köflum, einum of torlesin stundum. Rangnefna tæki, kalla beltagröfu vélskóflu til dæmis.
- » Þæði misjafnt, sumt er í góðu en annað alls ekki. Ekki sama frá hvaða umdæmi þetta kemur.
- » Mættu vera vandaðri.
- » Þeir bjóða út, en fara ekkert eftir tilboðunum sem koma, eru alltaf með annað í huga. Var með tilboð í Vesturlandsveginn en annar fékk þetta vegna alls annars en beðið var um.
- » Það sem að þeim snýr í sambandi við efnisval og annað hefur ekki verið í lagi, enda eru vegirnir hálfgerð drulla.

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

Svörun var 96% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
Mjög ánægður	12%	13%
Frekar ánægður	52%	38%
Hvorki né	16%	12%
Frekar óánægður	8%	29%
Mjög óánægður	12%	8%
Könnun frá september 2010		

Meðaleinkunn (1-5) . . 3,44. . . . 3,19



## Nokkur ummæli:

- » Í finu lagi gagnvart okkur.
- » Kröfurnar í finu lagi en eftirfylgni er alveg hörmung. Vantar samræmi milli landshluta og milli verka.
- » Eru að reyna að bæta sig.
- » Eru nýlega búnir að breyta þessum reglum mikið, en það sem komið er er í lagi.
- » Mér finnst þær of stífar í sumum tilfellum.
- » Vantar upp á eftirfylgni.
- » Verktakar komast stundum upp með allt of mikið.
- » Gæðakröfur fara eftir getu verktakans. Ef þú ert góður og vilt gera vel eru kröfurnar miðaðar við þína getu og jafnvel hækkaðar og ef þú ert slakur þá sveigir eftirlitsmaðurinn að getu verktakans og lækkar gæðakröfurnar eða slakar á þeim.
- » Of mikill pappír, verið að fara margsinnis í gegnum sömu hluti.
- » Smáatriði sem þeir eru að elta við sem skipta ekki máli.
- » Gæðakröfur eru settar fram

- og þurfa að vera til staðar en það er ekkert fylgt eftir hvort unnið er eftir þeim. Menn eru á villigötum, ef menn hafa pappír uppá að þeir hafi gæðakerfi þá er ekkert litið á það frekar.
- » Fram úr hófi miðað við kröfur sem Vegagerðin gerir til sjálfrar sín, þeir sveigja og beygja en við eigum að standa við allt.
- » Margt gott en margt illa ígrundað. Gæðastjórnun er í lagi en framkvæmdin alls ekki í lagi. Þeir fóru í að stækka öll umferðarmerki sem sett eru upp. Þú þarft að færa þau alla daga en þau taka í sig mikinn vind og þetta er gengið út í öfgar hjá þeim.
- » Úttektirnar eru í lagi, en gæðakröfur og kröfur almennt orðnar alltof miklar. T.d. ef einhver er með lágsta tilboð í verk en uppfyllir ekki tölur með veltu. Útilokar litla verktaka, samið við stóra og svo eru þeir í greiðslustöðvun daginn eftir. Ekki mörg fyrirtæki sem hafa stóra veltu nú um þessar mundir. Eins er að ef þú hefur tekið að þér stórt verk máttu bjóða

- miklu hærra en ef þú hefur mörg smærri. Bara upphæð en ekki rúmmetrar sem þú hefur fært til.
- » Væri í lagi ef þeir færu eftir slíku sjálfir. Fer eftir því hvaða verktaki er, hvað þeir taka þetta alvarlega. Þeir eru þó almennt að reyna að bæta sig, eins og með þessari könnun núna.
- » Alltof miklar.
- » Happa og glappa.
- » Bara gerðar kröfur til verktakans, ekki til Vegagerðarinnar, jafnvel með ónýtt efni sem þeir sjálfir skaffa. Menn þurfa að gera kröfur til sjálfs sín en ekki bara annarra eins og gerist oft í þjóðfélaginu.
- » Vegagerðin tók ekki út mín verk.
- » Það sem þeir biðja um er gott en þeir fylgja því ekki eftir. Gæðakröfur um völtun og sá sem framkvæmdi fylgdi því ekki eftir og ekkert gert.

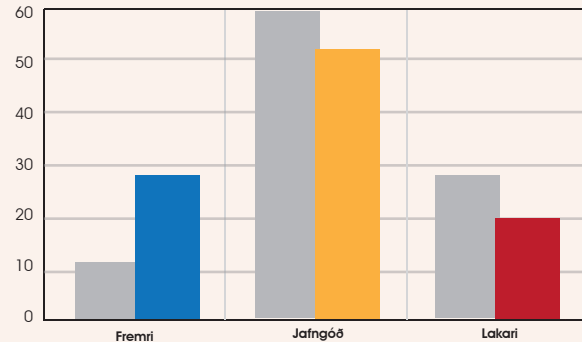


# 4

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
<span style="color: blue;">■</span> Fremri	12%	<b>28%</b>
<span style="color: orange;">■</span> Jafngóð	60%	<b>52%</b>
<span style="color: red;">■</span> Lakari	28%	<b>20%</b>
<span style="color: gray;">■</span> Könnun frá september 2010		



### Nokkur ummæli:

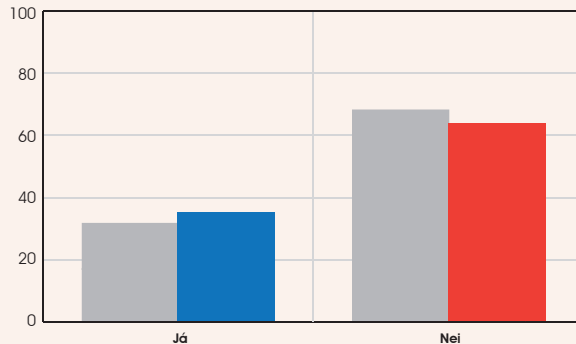
- » Lakari, skrefi síðri, jafnir sumum en talsvert á eftir sumum. Kópavogsbær hjá fyrri stjórn var 100%.

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

Svörun var 100% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
■ Já	32%	<b>36%</b>
■ Nei	68%	<b>64%</b>

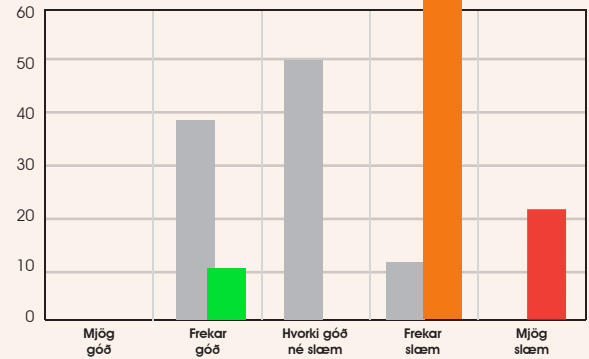
■ Könnun frá september 2010



# 50 Hver var reynsla þín af viðbrögðum við kvörtunum?

Svörin var 100% hjá þeim sem kváðu já við spurningu 5 og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
Mjög góð	0%	0%
Frekar góð	38%	11%
Hvorki góð né slæm	50%	0%
Frekar slæm	12%	67%
Mjög slæm	0%	22%
-----		
Könnun frá september 2010		
-----		
Meðaleinkunn (1-5)	3,26	2,00



## Nokkur ummæli:

- » Tekist nokkuð vel það sem að mér snýr.
- » Ekki horft hlutlaust á mál sem upp koma. Þeir gæta sinna hagsmuna en ég vil láta verkið njóta vafans. Þrír aðilar að málinu: verksali, verkaupi og verkið sjálft. Menn eru svolítið að upphefja sig í skjóli þeirrar stöðu sem þeir gegna, eru með gríðarlegt fjármagn og völd en nota það ekki endilega verkinu til framdráttar. Vantar meira innra eftirlit.
- » Engin breyting.
- » Slakir í að aflétta verktryggingum. Hönnuðir eru ekki undir eftirliti frá þeim. Ef ég fæ góð gögn gengur vel hjá mér en ef gögnin eru slæm þá er verra. Mikil samskipti við Suð-

- vestur og þau eru mjög lipur og fín, gjaldkerinn framúrskarandi. Vantar bara eftirfylgni á góðum hönnunargögnum og útboðum sem gildi jafnt fyrir alla. Hagdeildin fær falleinkunn. Samið við KRH mánuði áður en þeir fóru í greiðslustöðvun.
- » Þýðir ekki að kvarta, það er alltaf snúið útúr og svörin eru engin svör, mikið um það.
- » Ég setti fram kvartanir í sambandi við umferðareftirlitið og ekkert var gert, farið með þær í þá sem kvartað var undan og þeir verða bara verri á eftir. Góð í útboðinu, en það náði ekki lengra.
- » Mér finnst hönnunardeildin sérstaklega slök og ég hef reynt að fá upp kostnað vegna

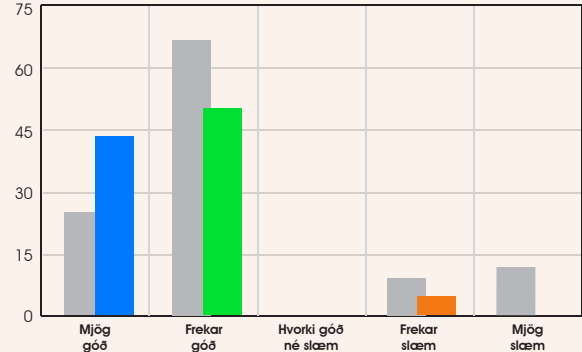
- búfjarræsa. Þeir hanna þetta en þeir vilja ekki segja hvað hún kostar. Hönnunin er svo kolvítlaus og við þurfum að hanna þetta uppá nýtt. Einnig í vetrarþjónustu var skorið niður gagnvart almenningi í staðinn fyrir að þeir hagræði hjá sjálfum sér. Eru undir alltof litlu eftirliti og fá að valsa alltof mikið sjálfir.
- » Þetta er orðið svo mikið bákn, ekki nóg reynsla. Eins og vanti bein í nefið hjá mönnum: að taka hreina afstöðu og standa eða falla með henni, þeir fordást að taka ábyrgð á hlutunum, á við frá toppi og niður úr.

# 6

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

Svörun var 92% og skiptust svörin þannig:

	sept '10	júlí '11
Mjög góð	25%	44%
Frekar góð	67%	52%
Hvorki góð né slæm	0%	0%
Frekar slæm	8%	4%
Mjög slæm	12%	0%
-----		
Könnun frá september 2010		
-----		
Meðaleinkunn (1-5)	4,09	4,36



### Nokkur ummæli:

- » Flott símaþjónusta, það er ekki vandamálið hjá þeim.
- » Gengur mjög vel, ef þeir eru ekki inni er þetta sent beint til þeirra.
- » Mjög góð að öllu jöfnu.
- » Ansi mikið á fundum og los á þeim á föstudögum. Menn búa sér til frí meir en þeir eiga held ég.
- » Ég hef gamsa númerin þeirra.
- » Gengur mjög þokkalega hjá þeim sem annast leyfin og slíkt eins og Jón Hjörleifsson, slakari í því sem snýr að jarðvinnunni.
- » Í lagi ef þeir eru í vinnunni en ekki í einhverjum fríum.
- » Gekk ágætlega þangað til þeir tóku upp Tetra.