

Mosfellsbær

Þjónustukönnun

Nóvember 2013

Skýrsla þessi og innihald hennar er eingöngu til innanhússnota hjá því fyrirtæki, stofnun eða einstaklingi sem hana keypti. Öll opinber birting eða dreifing er óheimil án skriflegs leyfis Capacent Gallup. Starfsemi Capacent Gallup er með ISO 9001 gæðavottun. Auk þess er Capacent Gallup aðili að ESOMAR og WIN.
Allur réttur áskilinn: © Capacent Gallup.

Efnisyfirlit

Bls.

- 3 **Framkvæmdalýsing**
- 4 **Helstu niðurstöður**
- Ítarlegar niðurstöður**
- 9 Sp. 1 Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með Mosfellsbæ sem stað til að búa á?
- 11 Sp. 2 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í Mosfellsbæ?
- 13 Sp. 3 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með gæði umhverfisins í nágrenni við heimili þitt?
- 15 Sp. 4 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Mosfellsbæjar við barnafjölskyldur?
- 17 Sp. 5 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Mosfellsbæjar?
- 19 Sp. 6 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Mosfellsbæjar?
- 21 Sp. 7 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í Mosfellsbæ?
- 23 Sp. 8 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í Mosfellsbæ?
- 25 Sp. 9 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við fatlað fólk í Mosfellsbæ?
- 27 Sp. 10 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig Mosfellsbær sinnir menningarmálum?
- 29 Sp. 11 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Mosfellsbæjar á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og áliti?
- 31 Sp. 12 Hefur þú haft samskipti við bæjar- eða sveitarstjórnarskrifstofur Mosfellsbæjar á sl. tveimur árum?
- 33 Sp. 13 Vegna hvaða mála hefur þú haft samband við bæjarskrifstofur?
- 35 Sp. 14 Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk bæjarins/hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?
- 37 **Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna**

Framkvæmdalýsing

Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Mosfellsbæ
Markmið	Að kanna ánægju með þjónustu Mosfellsbæjar og annarra stærstu sveitarfélaga landsins og gera samanburð þar á. Einnig er skoðuð þróun frá fyrri mælingum.
Framkvæmdatími	5. - 26. nóvember 2013
Aðferð	Netkönnun
Úrtak	10198 manns á öllu landinu, 18 ára og eldri, handahófsvaldir úr Viðhorfahópi Capacent Gallup
Verknúmer	Einnig var hringt í fólk úr völdum pósthúsum og því boðin þátttaka á neti 4023407

Stærð úrtaks og svörun

	Öll sveitarfélög	Mosfellsbær
Úrtak	10198	
Svara ekki	4835	
Fjöldi svarenda	5363	293
Svarhlutfall	52,6%	

Vigtun

Gögn rannsóknarinnar eru vigtuð til þess að úrtakendurspegli þýði með tilliti til kyns, aldurs og búsetu. Fjöldatölur í skýrslunni eru því námunðar að næstu heilu tölu, en hlutföll og meðaltöl miðast við fjöldatöluna eins og hún væri með aukastöfum. Misræmi getur því verið á samanlögðum fjölda einstaklinga í greiningum og í tíðnitöflum.

Hlutfall svarenda fyrir vigtun:

Kyn:	
Karlar	43,3%
Konur	56,7%

Aldur:	
18-34 ára	18,1%
35-44 ára	22,9%
45-54 ára	26,3%
55 ára eða eldri	32,8%

Hlutfall svarenda eftir vigtun:

Kyn:	
Karlar	50,2%
Konur	49,8%

Aldur:	
18-34 ára	29,5%
35-44 ára	21,2%
45-54 ára	20,6%
55 ára eða eldri	28,7%

Reykjavík, 6. desember 2013

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Vilborg Helga Harðardóttir
Sigríður Herdís Bjarkadóttir
Eva Dröfn Jónsdóttir

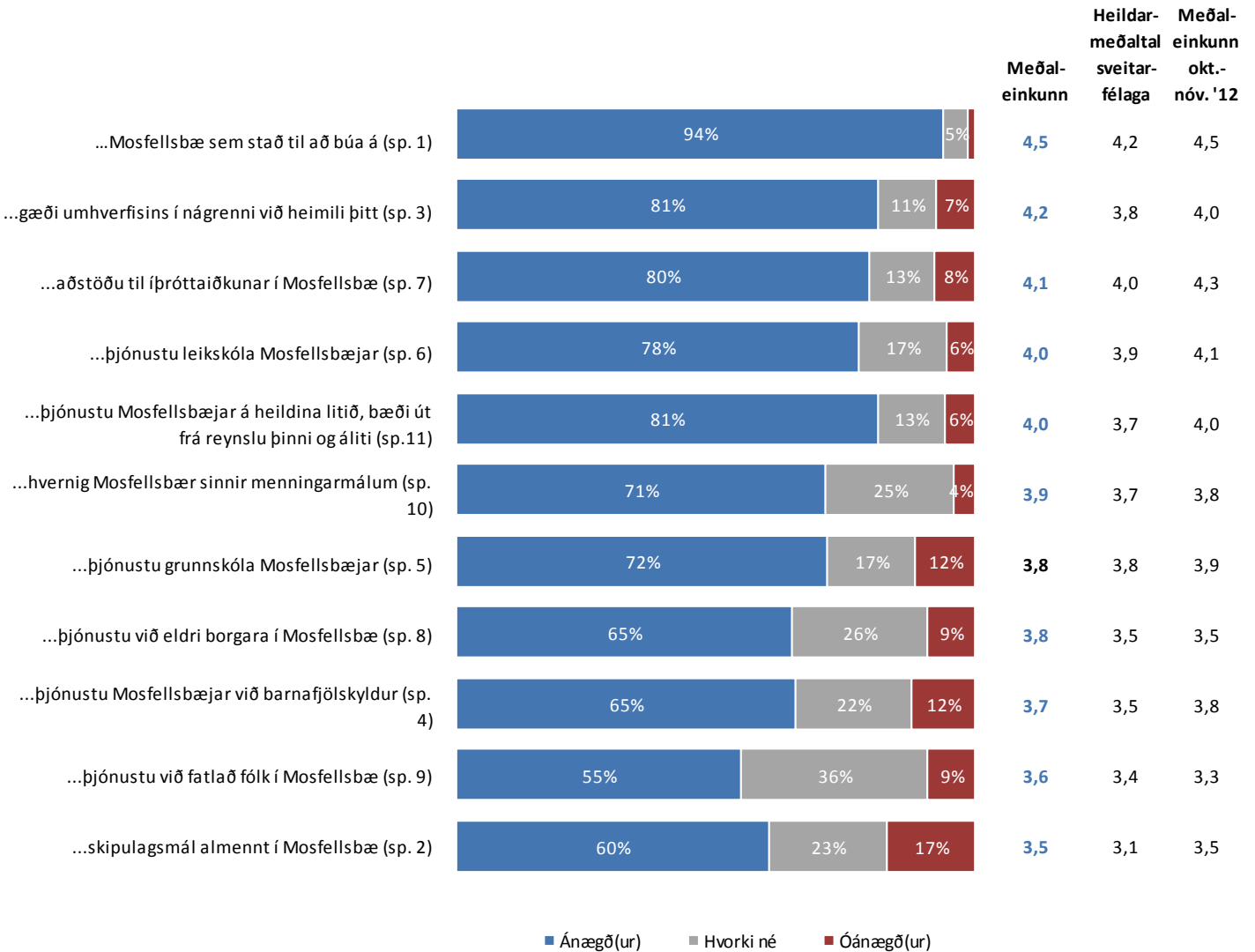
Allar ábendingar varðandi framsetningu skýrslunnar eru vel þegnar.
Vinsamlegast sendið tölvupóst á abending@capacent.is til að koma þeim á framfæri.



Helstu niðurstöður

Mat á Mosfellsbæ

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með ... ?

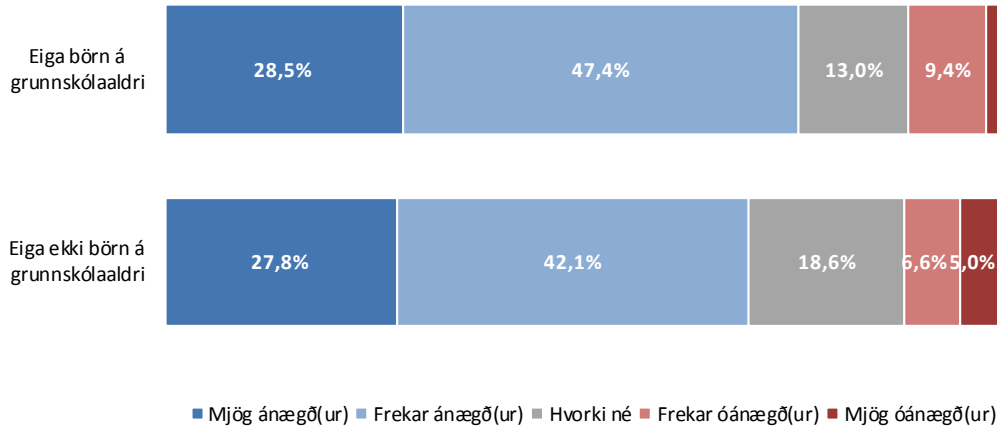


Rauð tala í meðaleinkunn þýðir að meðaleinkunn Mosfellsbæjar er undir heildar meðaltali sveitarfélaga.

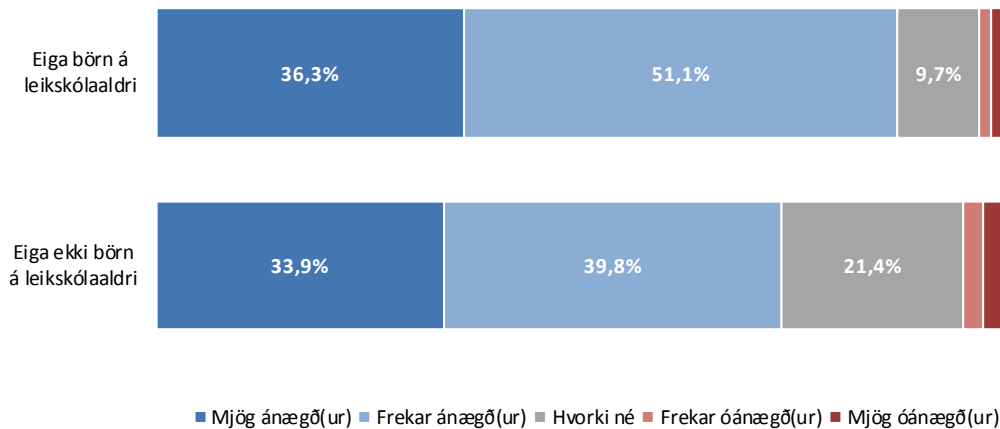
Svört tala í meðaleinkunn þýðir að meðaleinkunn Mosfellsbæjar er jöfn heildar meðaltali sveitarfélaga.

Blá tala í meðaleinkunn þýðir að meðaleinkunn Mosfellsbæjar er yfir heildar meðaltali sveitarfélaga.

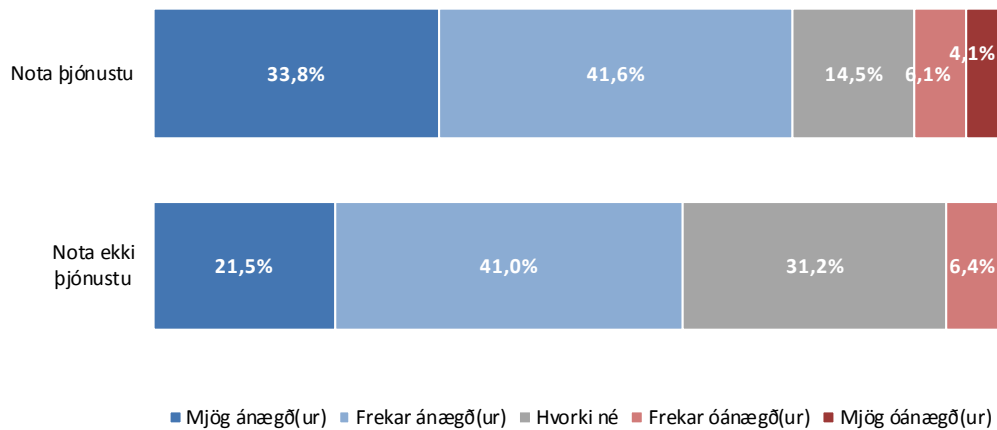
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Mosfellsbæjar?



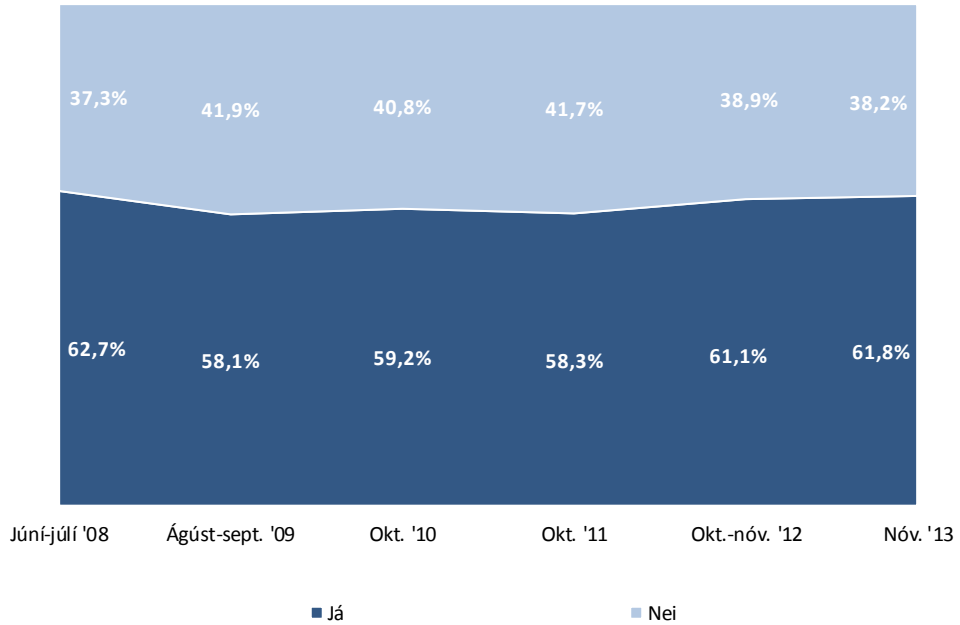
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Mosfellsbæjar?



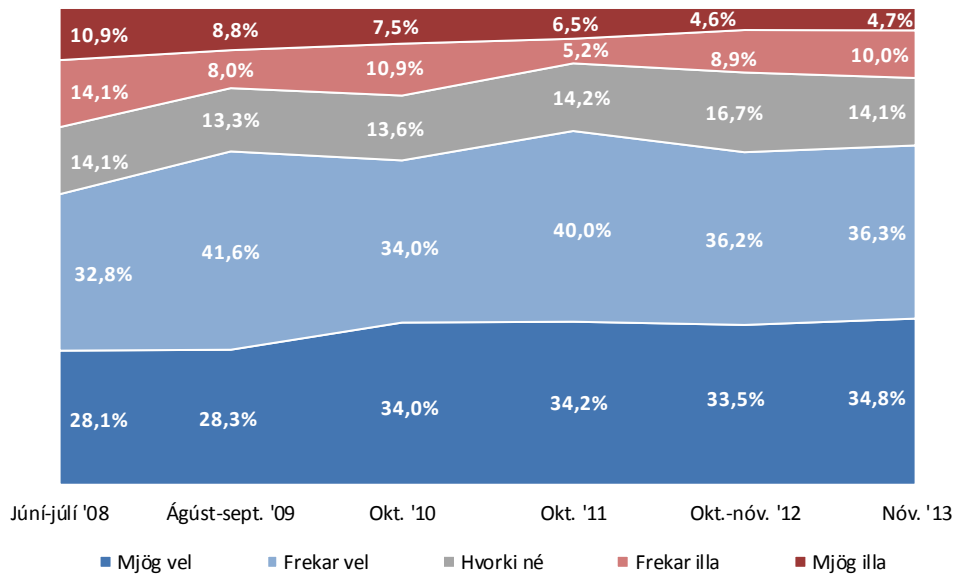
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í Mosfellsbæ?



Hefur þú haft samskipti við bæjarskrifstofur Mosfellsbæjar á sl. tveimur árum?



Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk bæjarins hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?

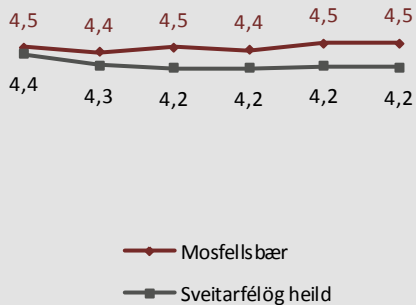
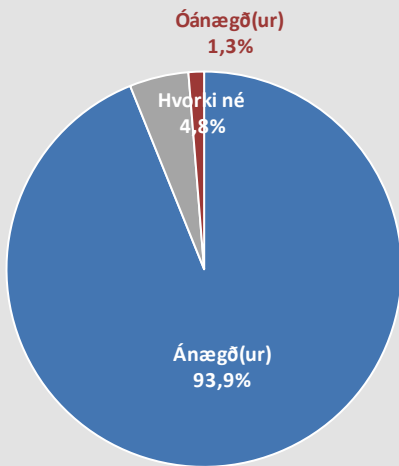




Ítarlegar niðurstöður

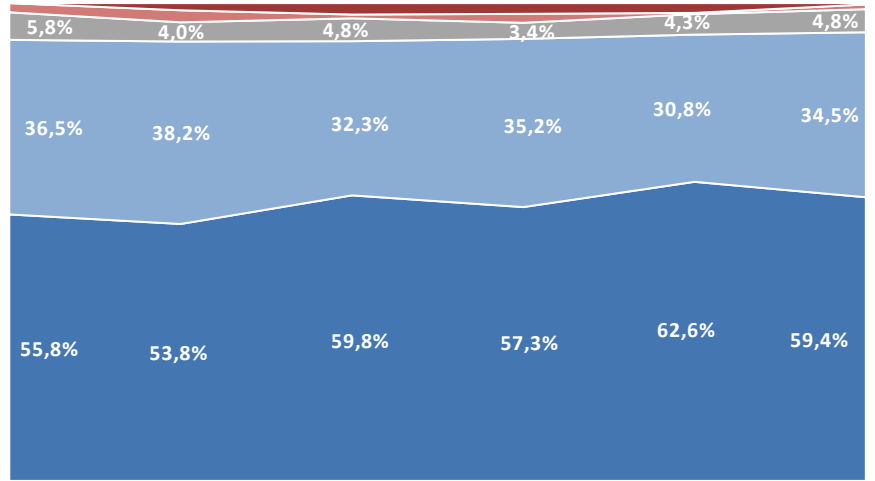
Sp. 1. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með Mosfellsbæ sem stað til að búa á?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	173	59,4	5,6
Frekar ánægð(ur) (4)	101	34,5	5,5
Hvorki né (3)	14	4,8	2,5
Frekar óánægð(ur) (2)	3	1,0	1,1
Mjög óánægð(ur) (1)	1	0,3	0,6
Ánægð(ur)	274	93,9	2,7
Hvorki né	14	4,8	2,5
Óánægð(ur)	4	1,3	1,3
Fjöldi svara	292	100,0	
Tóku afstöðu	292	99,7	
Tók ekki afstöðu	1	0,3	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,5		
Vikmörk ±	0,1		



Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Þróun

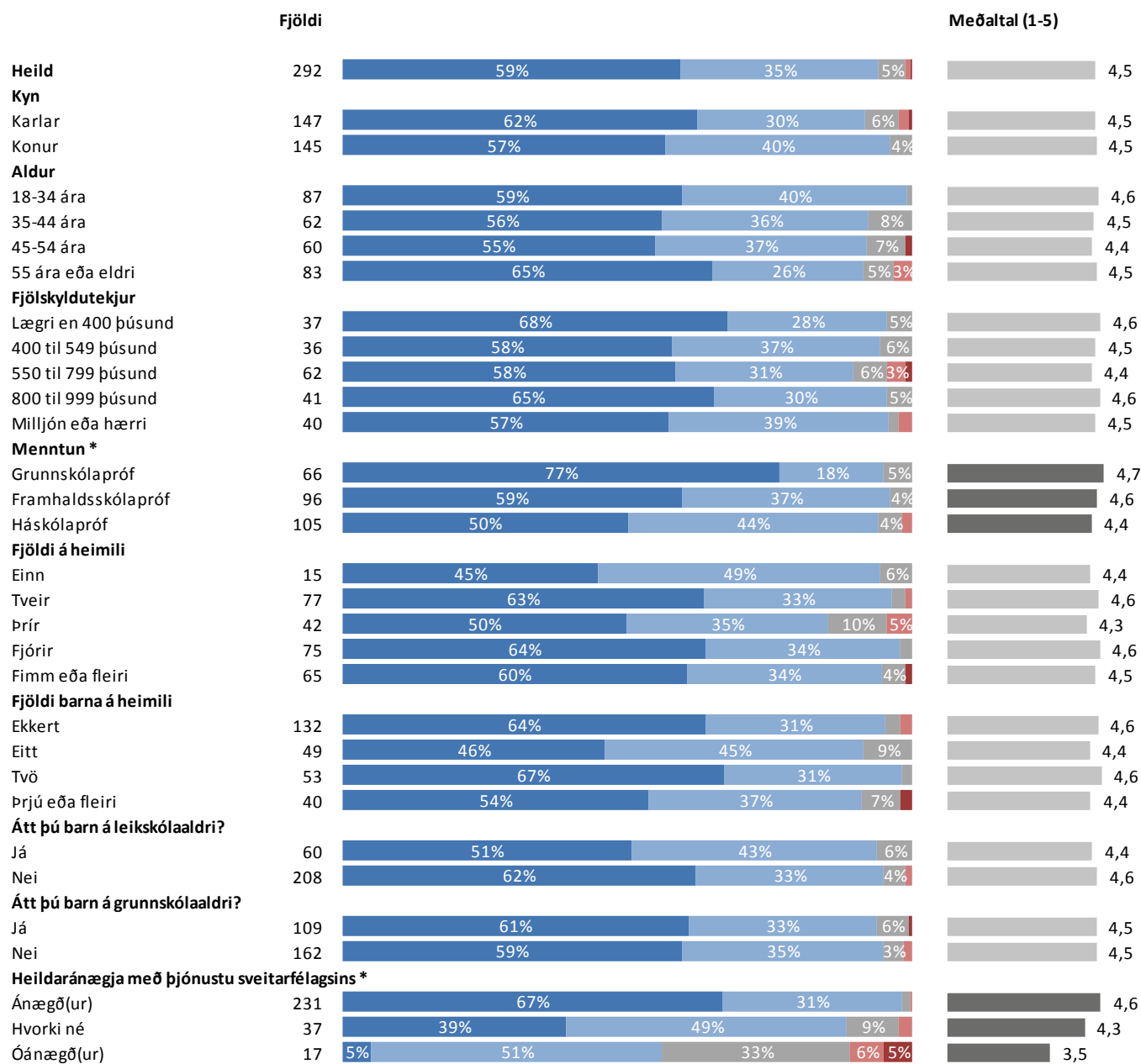


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Sp. 1. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með Mosfellsbæ sem stað til að búa á?

Greiningar

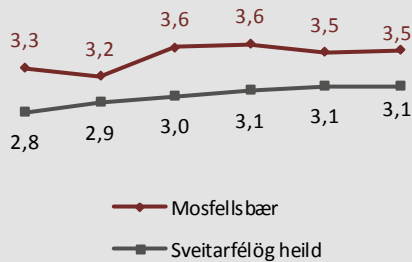
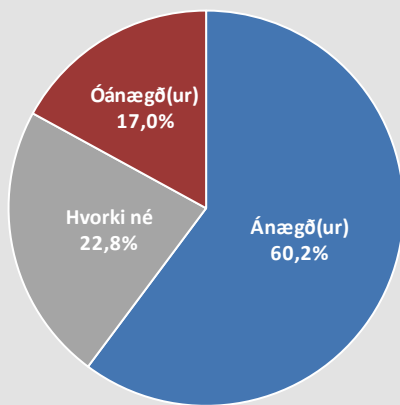


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

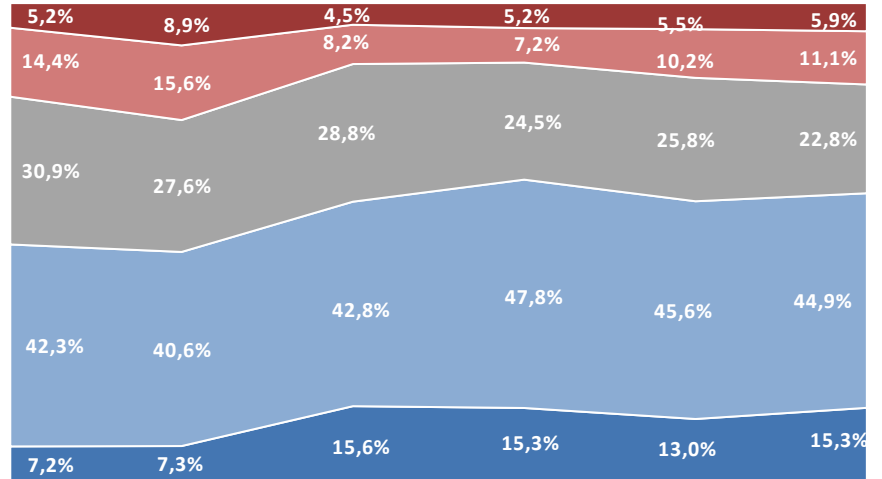
Sp. 2. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í Mosfellsbæ?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	43	15,3	4,2
Frekar ánægð(ur) (4)	126	44,9	5,8
Hvorki né (3)	64	22,8	4,9
Frekar óánægð(ur) (2)	31	11,1	3,7
Mjög óánægð(ur) (1)	17	5,9	2,7
Ánægð(ur)	170	60,2	5,7
Hvorki né	64	22,8	4,9
Óánægð(ur)	48	17,0	4,4
Fjöldi svara	282	100,0	
Tóku afstöðu	282	96,1	
Tóku ekki afstöðu	11	3,9	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,5		
Vikmörk ±	0,1		



Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Þróun

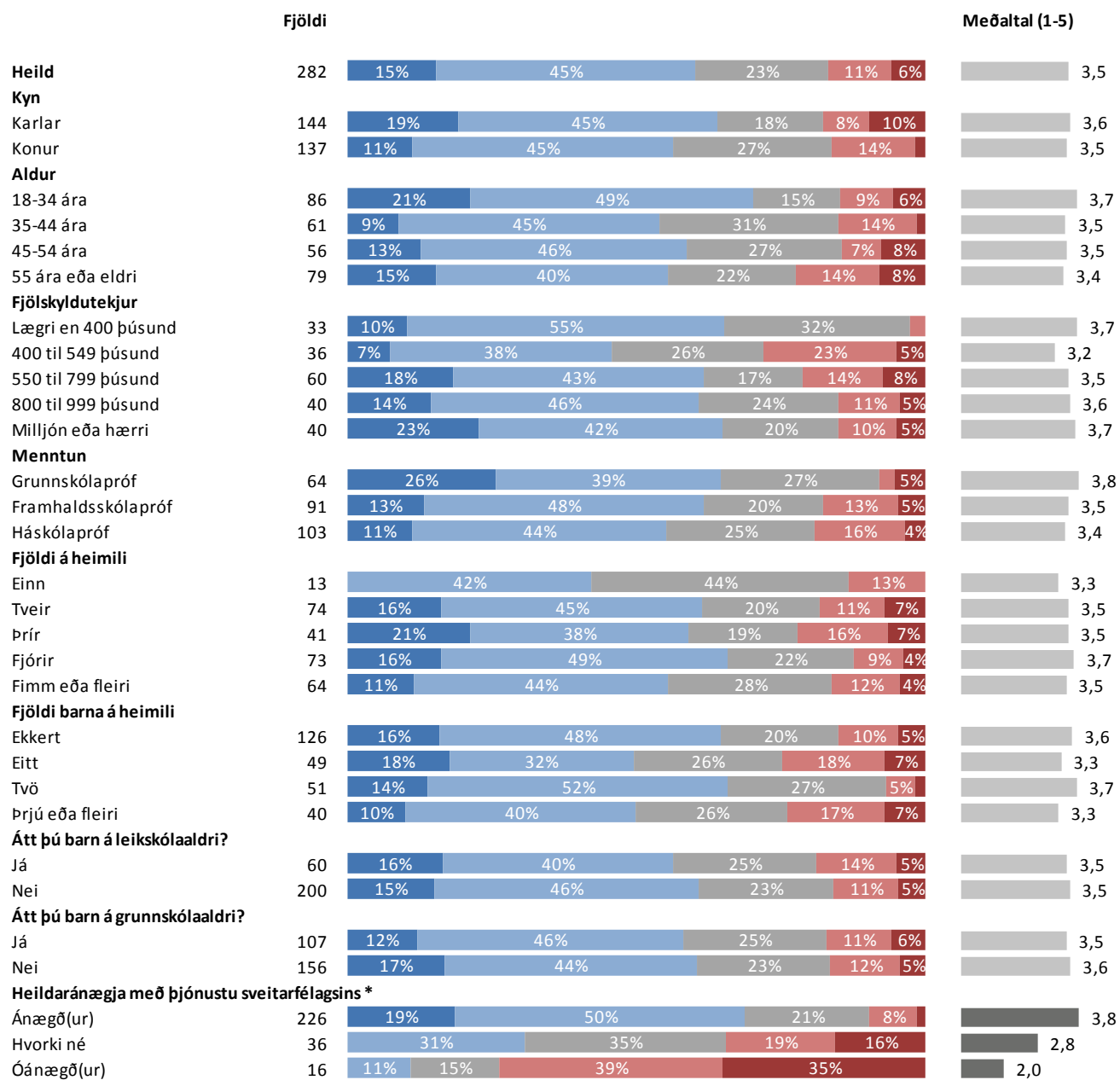


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ Mjög óánægð(ur) ■ Frekar óánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar ánægð(ur) ■ Mjög ánægð(ur)

Sp. 2. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í Mosfellsbæ?

Greiningar

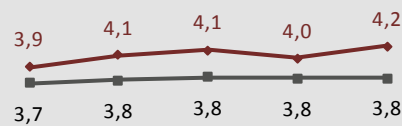
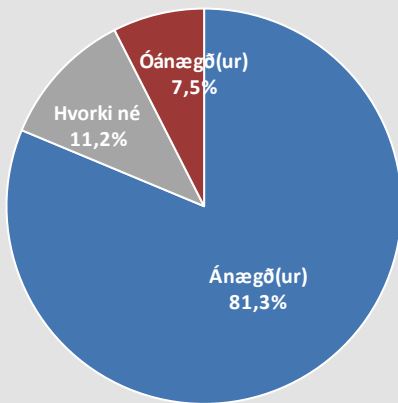


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Sp. 3. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með gæði umhverfisins í nágrenni við heimili þitt?

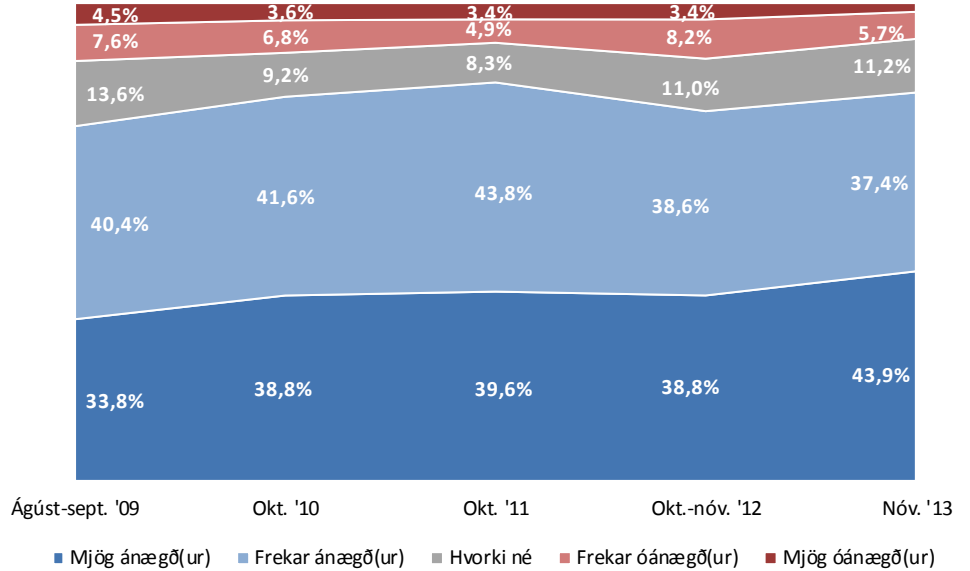
	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	127	43,9	5,7
Frekar ánægð(ur) (4)	108	37,4	5,6
Hvorki né (3)	32	11,2	3,6
Frekar óánægð(ur) (2)	16	5,7	2,7
Mjög óánægð(ur) (1)	5	1,8	1,5
Ánægð(ur)	235	81,3	4,5
Hvorki né	32	11,2	3,6
Óánægð(ur)	22	7,5	3,0
Fjöldi svara	289	100,0	
Tóku afstöðu	289	98,6	
Tóku ekki afstöðu	4	1,4	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,2		
Vikmörk ±	0,1		



— Mosfellsbær
— Sveitarfélög heild

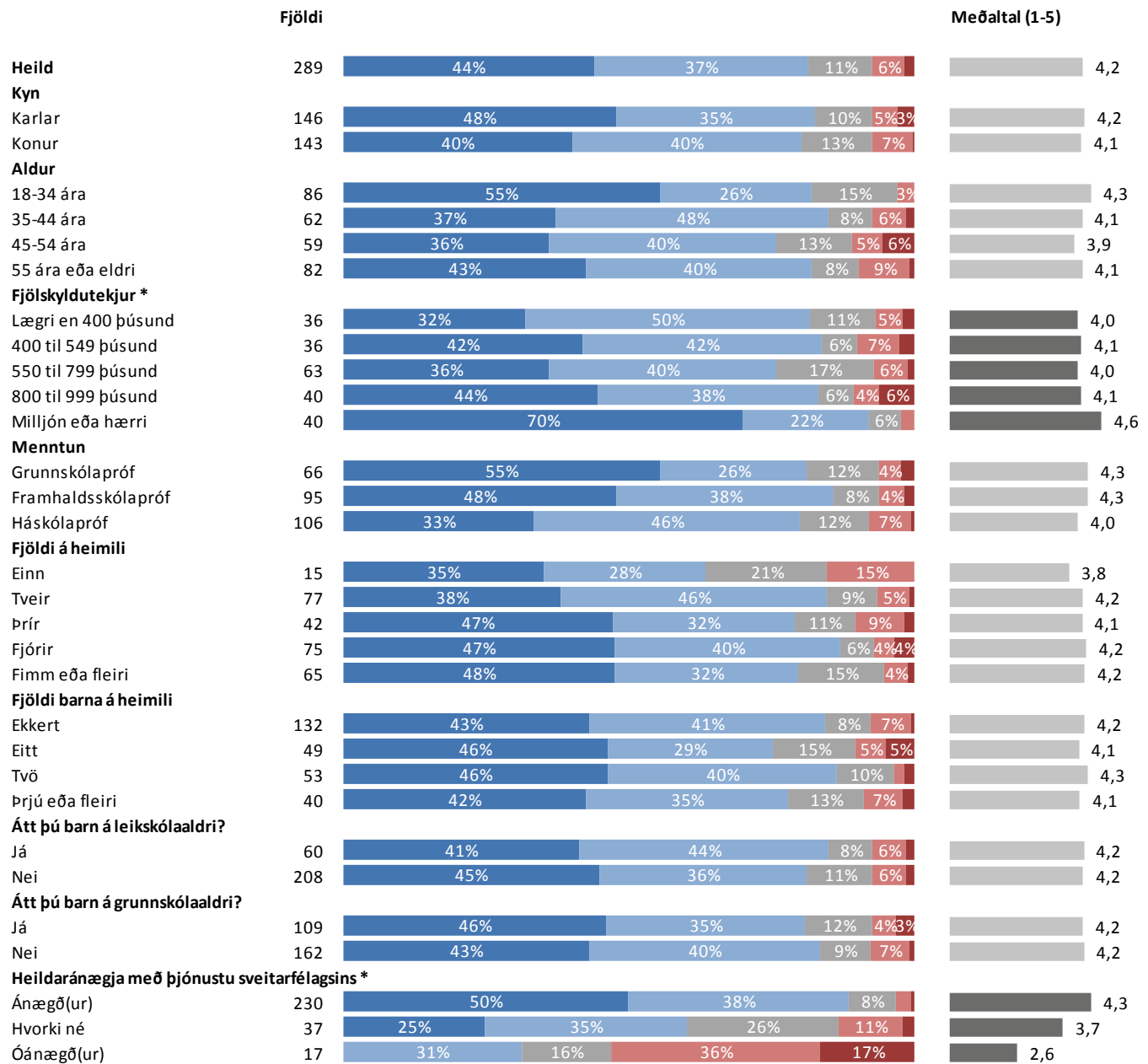
Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Próun



Sp. 3. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með gæði umhverfisins í nágrenni við heimili þitt?

Greiningar

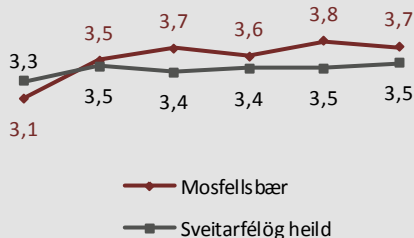
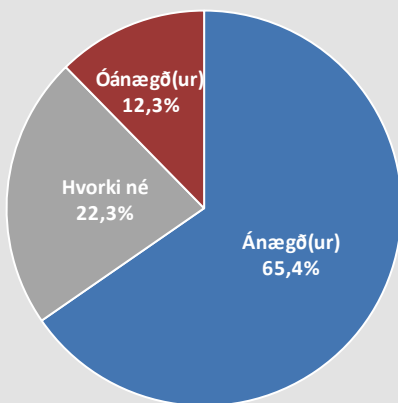


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

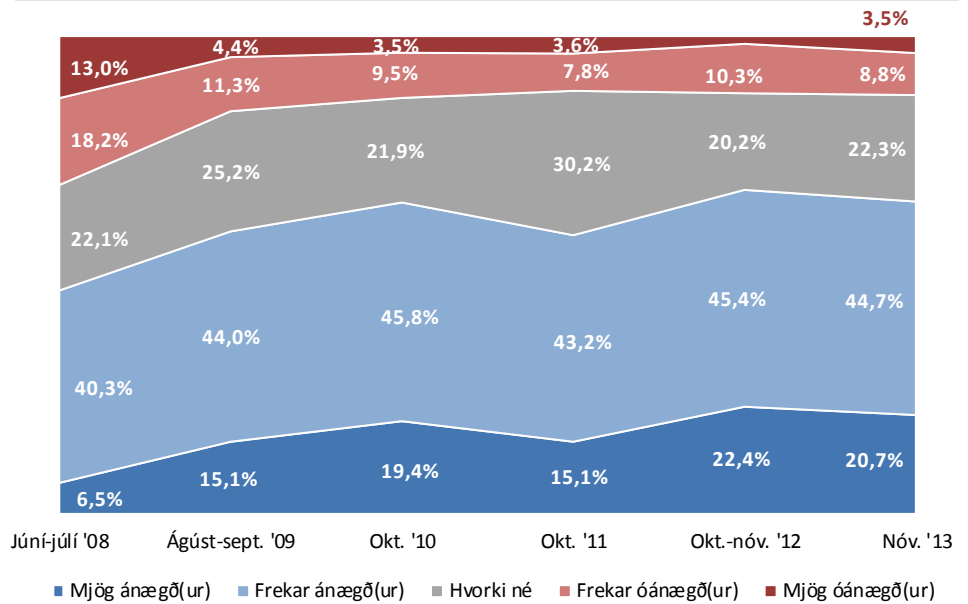
Sp. 4. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Mosfellsbæjar við barnafjölskyldur?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	47	20,7	5,3
Frekar ánægð(ur) (4)	101	44,7	6,5
Hvorki né (3)	50	22,3	5,4
Frekar óánægð(ur) (2)	20	8,8	3,7
Mjög óánægð(ur) (1)	8	3,5	2,4
Ánægð(ur)	148	65,4	6,2
Hvorki né	50	22,3	5,4
Óánægð(ur)	28	12,3	4,3
Fjöldi svara	226	100,0	
Tóku afstöðu	226	77,3	
Tóku ekki afstöðu	67	22,7	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,7		
Vikmörk ±	0,1		



Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-Nóv. '12 Nóv. '13

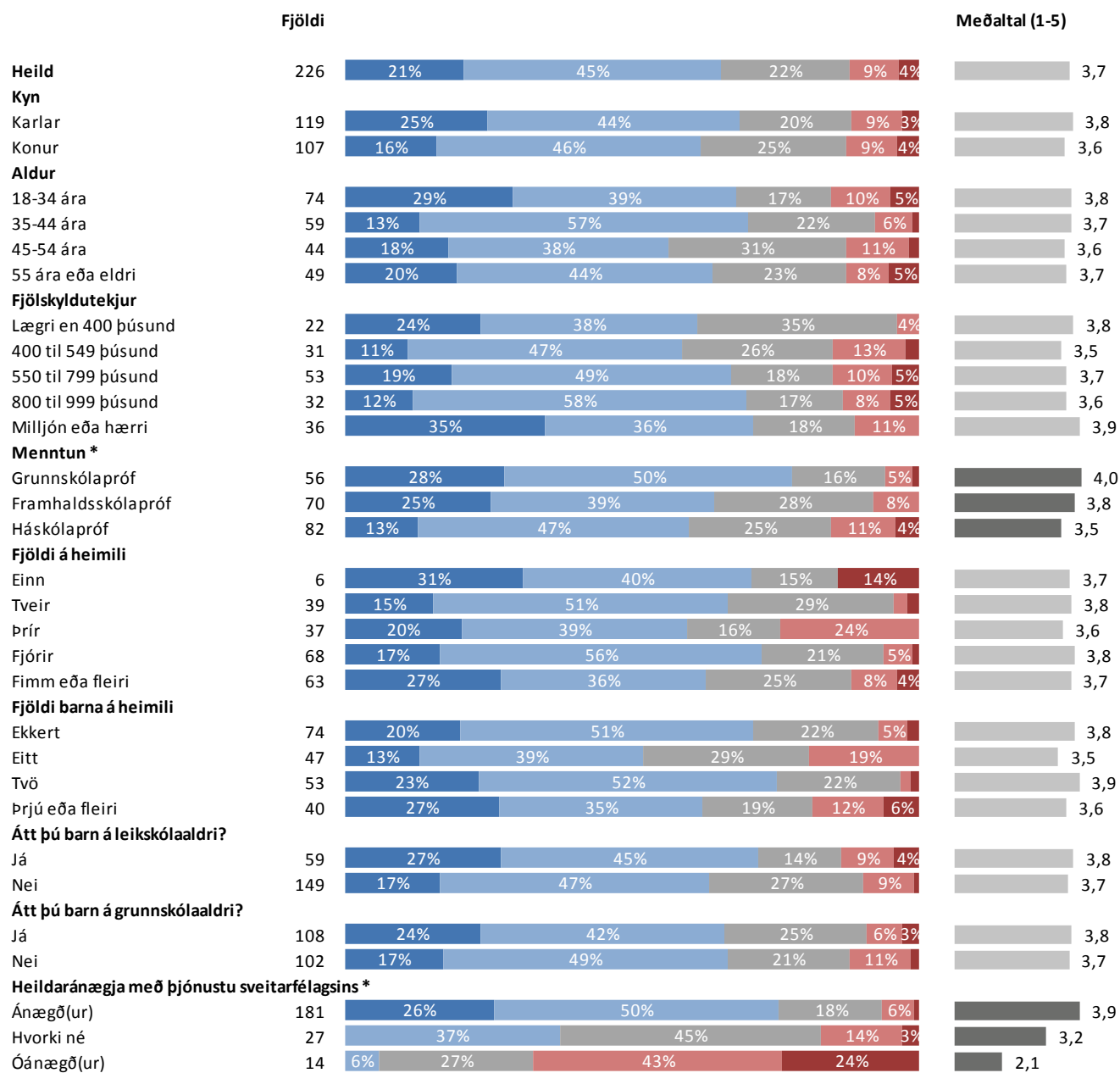
Þróun



■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Sp. 4. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Mosfellsbæjar við barnafjölskyldur?

Greiningar

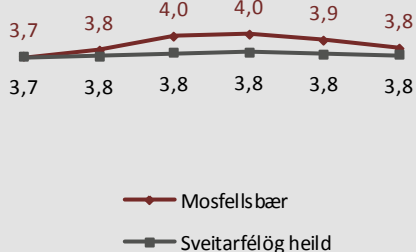
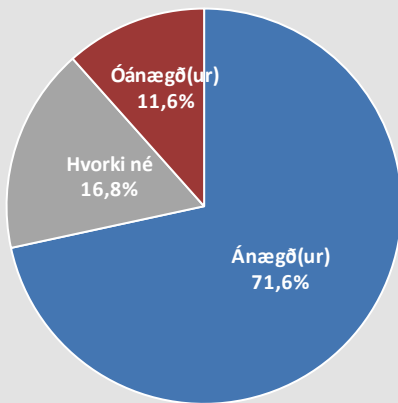


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

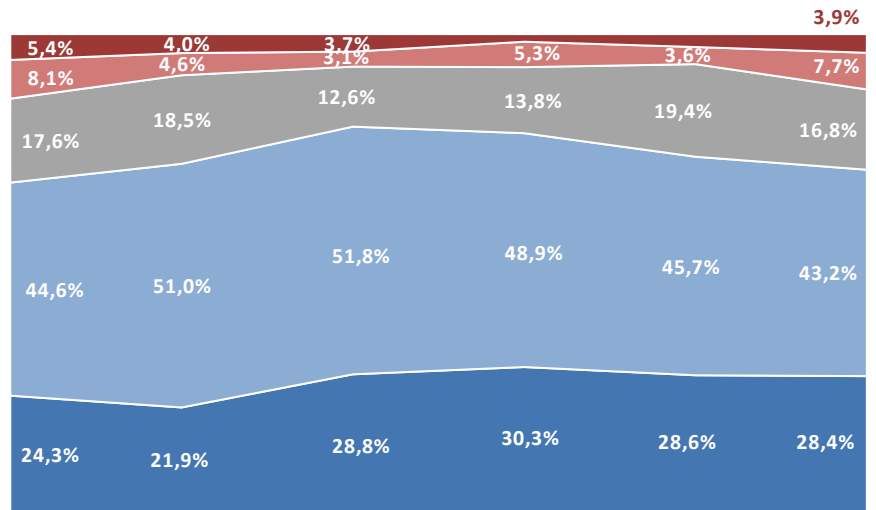
Sp. 5. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Mosfellsbæjar?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	66	28,4	5,8
Frekar ánægð(ur) (4)	101	43,2	6,4
Hvorki né (3)	39	16,8	4,8
Frekar óánægð(ur) (2)	18	7,7	3,4
Mjög óánægð(ur) (1)	9	3,9	2,5
Ánægð(ur)	167	71,6	5,8
Hvorki né	39	16,8	4,8
Óánægð(ur)	27	11,6	4,1
Fjöldi svara	233	100,0	
Tóku afstöðu	233	79,6	
Tóku ekki afstöðu	60	20,4	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,8		
Vikmörk ±	0,1		



Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Þróun

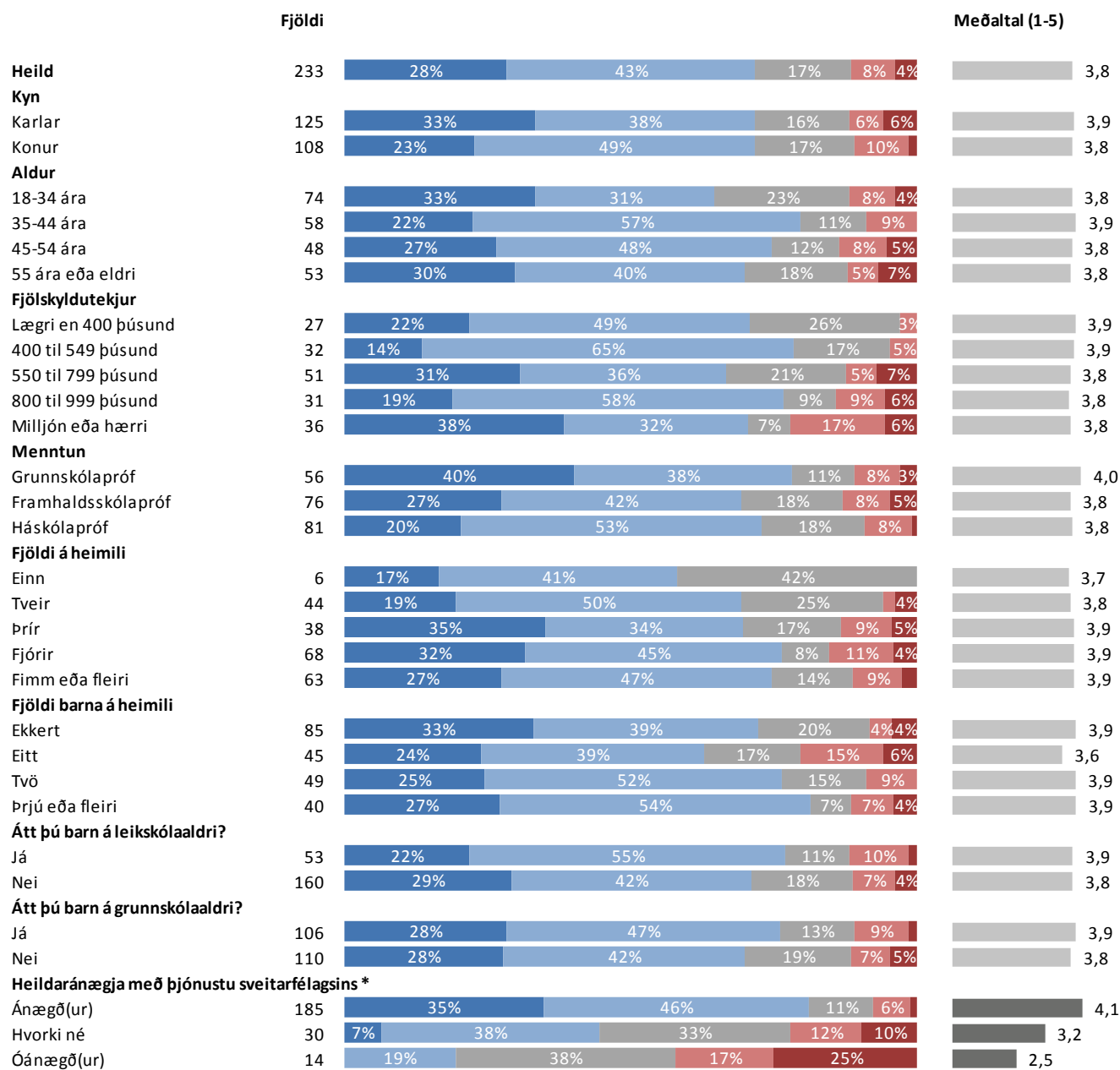


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Sp. 5. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Mosfellsbæjar?

Greiningar

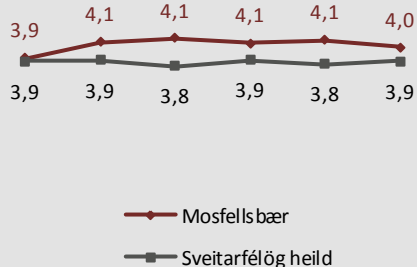
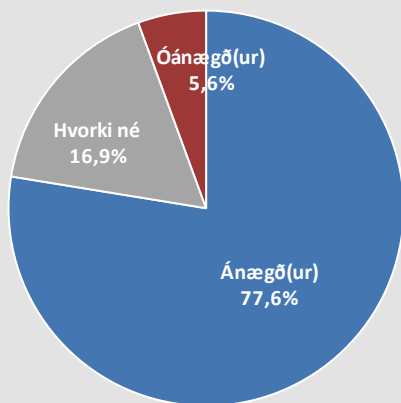


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

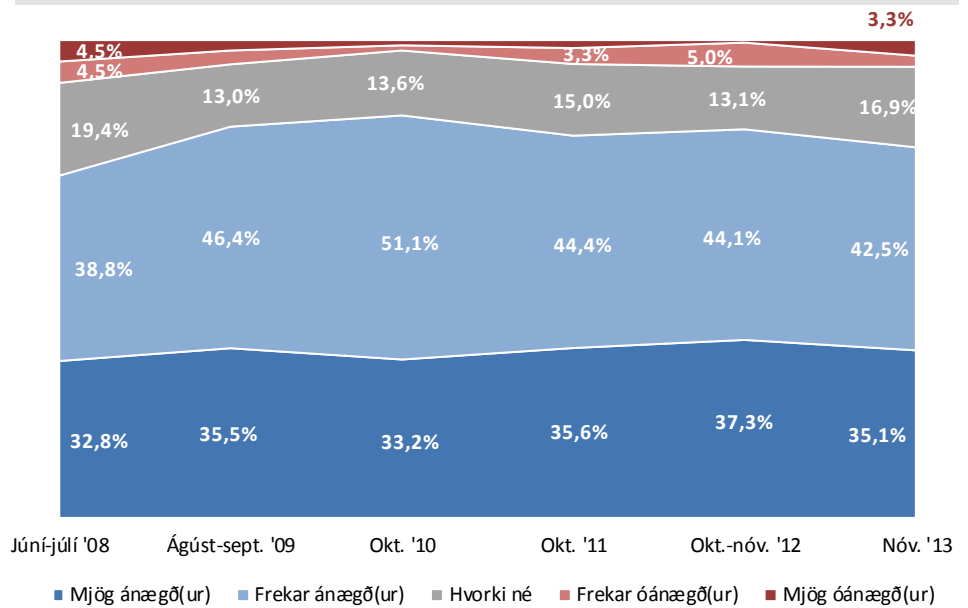
Sp. 6. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Mosfellsbæjar?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	79	35,1	6,2
Frekar ánægð(ur) (4)	95	42,5	6,5
Hvorki né (3)	38	16,9	4,9
Frekar óánægð(ur) (2)	5	2,3	2,0
Mjög óánægð(ur) (1)	7	3,3	2,3
Ánægð(ur)	174	77,6	5,5
Hvorki né	38	16,9	4,9
Óánægð(ur)	13	5,6	3,0
Fjöldi svara	224	100,0	
Tóku afstöðu	224	76,6	
Tóku ekki afstöðu	69	23,4	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,0		
Vikmörk ±	0,1		



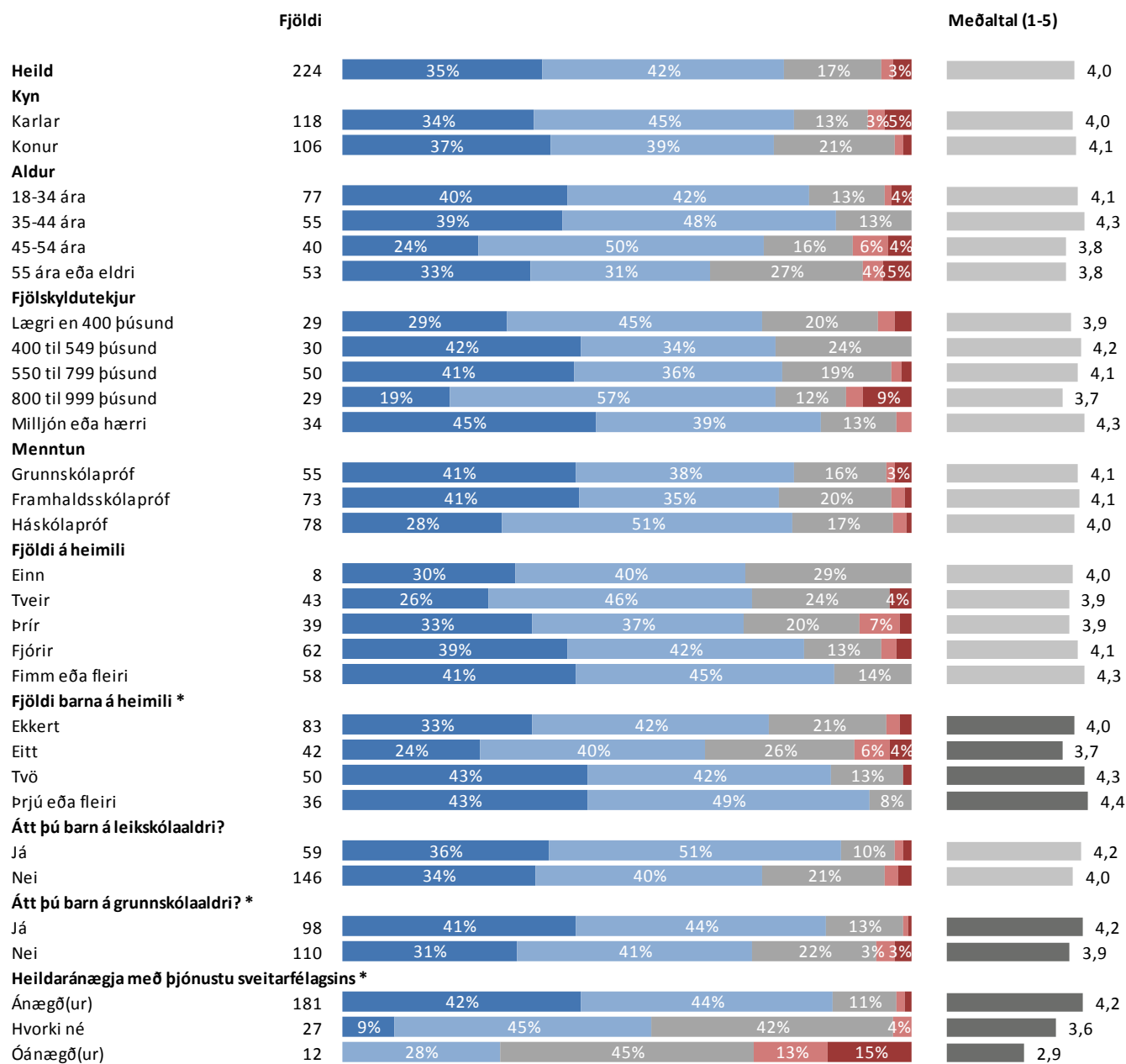
Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Þróun



Sp. 6. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Mosfellsbæjar?

Greiningar

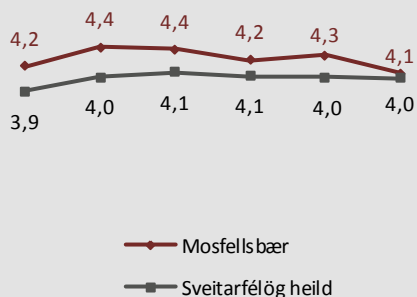
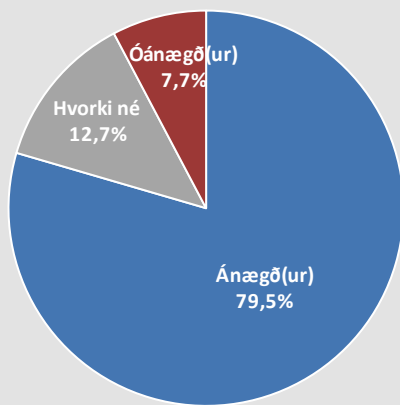


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

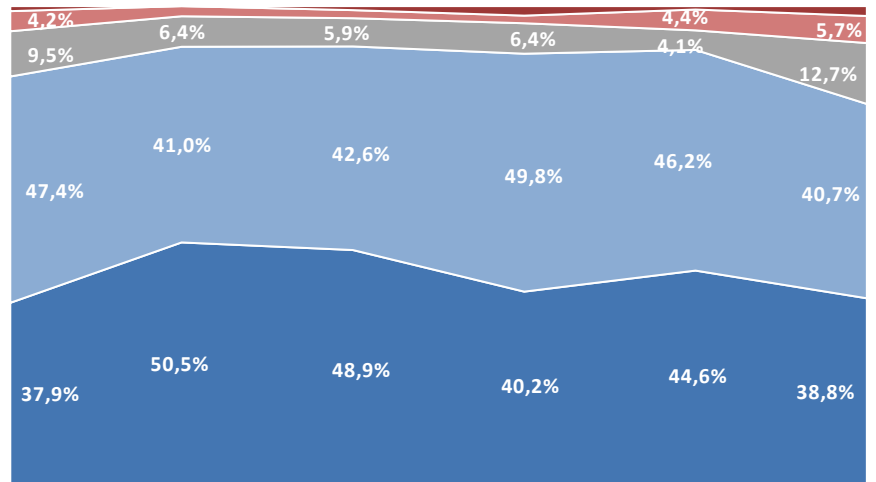
Sp. 7. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í Mosfellsbæ?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	104	38,8	5,8
Frekar ánægð(ur) (4)	109	40,7	5,9
Hvorki né (3)	34	12,7	4,0
Frekar óánægð(ur) (2)	15	5,7	2,8
Mjög óánægð(ur) (1)	6	2,1	1,7
Ánægð(ur)	214	79,5	4,8
Hvorki né	34	12,7	4,0
Óánægð(ur)	21	7,7	3,2
Fjöldi svara	269	100,0	
Tóku afstöðu	269	91,7	
Tóku ekki afstöðu	24	8,3	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,1		
Vikmörk ±	0,1		



Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Þróun

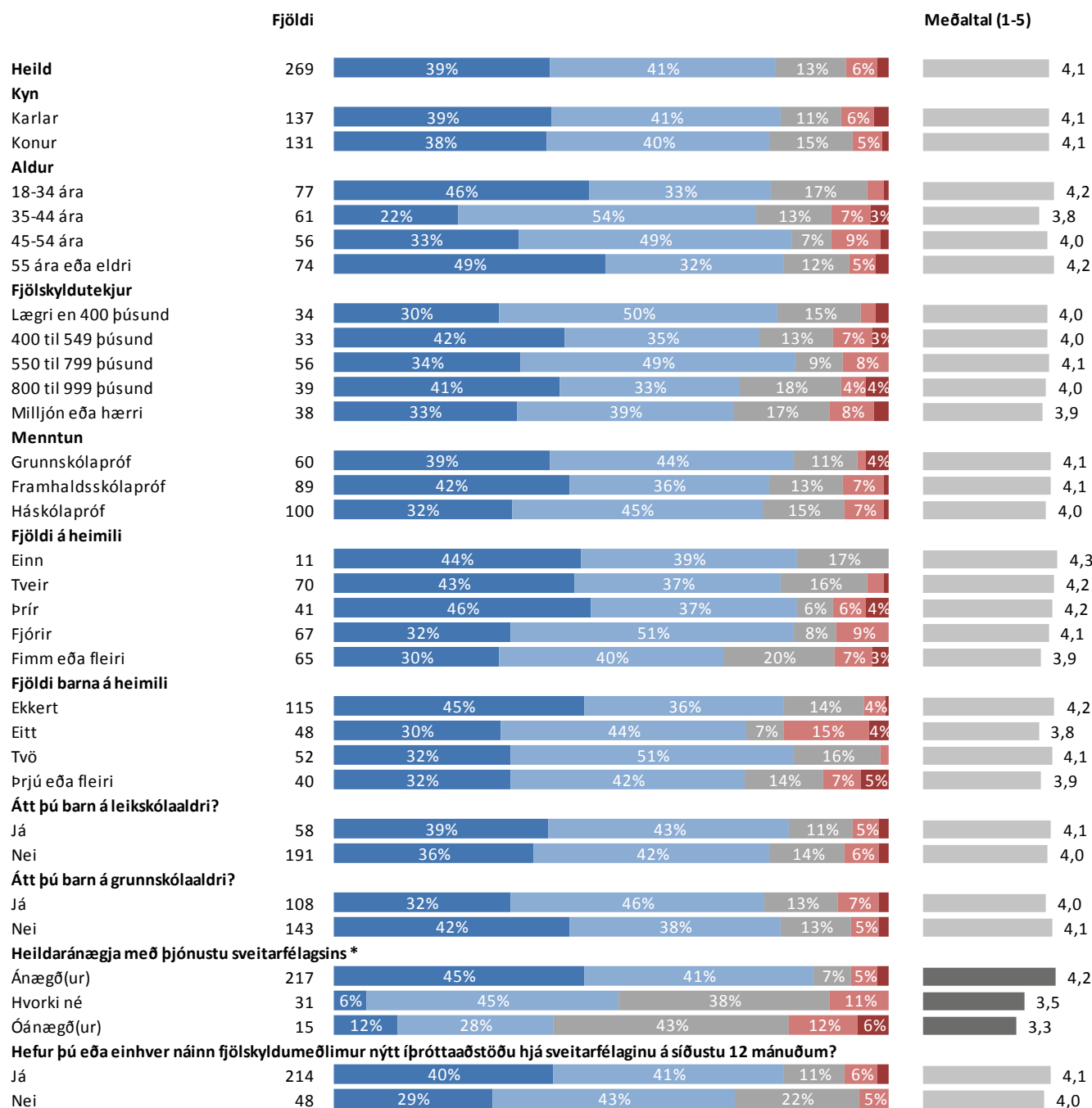


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Sp. 7. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í Mosfellsbæ?

Greiningar

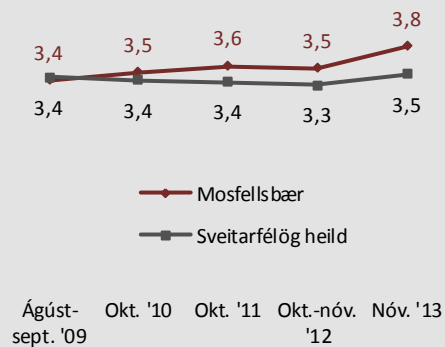
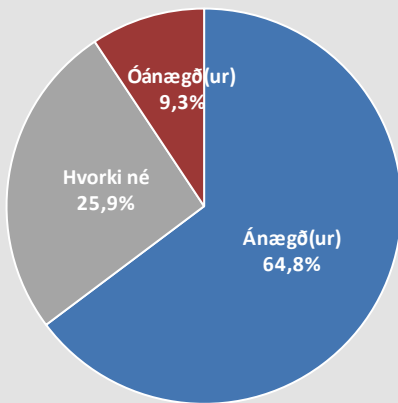


* Marktækur munur á meðaltölum

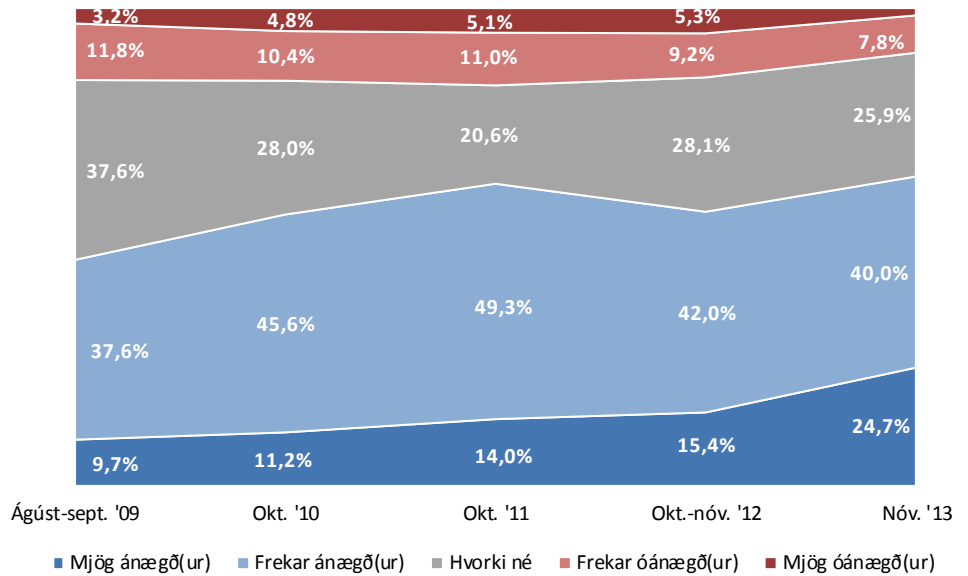
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Sp. 8. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í Mosfellsbæ?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	45	24,7	6,3
Frekar ánægð(ur) (4)	73	40,0	7,1
Hvorki né (3)	47	25,9	6,4
Frekar óánægð(ur) (2)	14	7,8	3,9
Mjög óánægð(ur) (1)	3	1,5	1,8
Ánægð(ur)	117	64,8	7,0
Hvorki né	47	25,9	6,4
Óánægð(ur)	17	9,3	4,2
Fjöldi svara	181	100,0	
Tóku afstöðu	181	61,9	
Tóku ekki afstöðu	112	38,1	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,8		
Vikmörk ±	0,1		

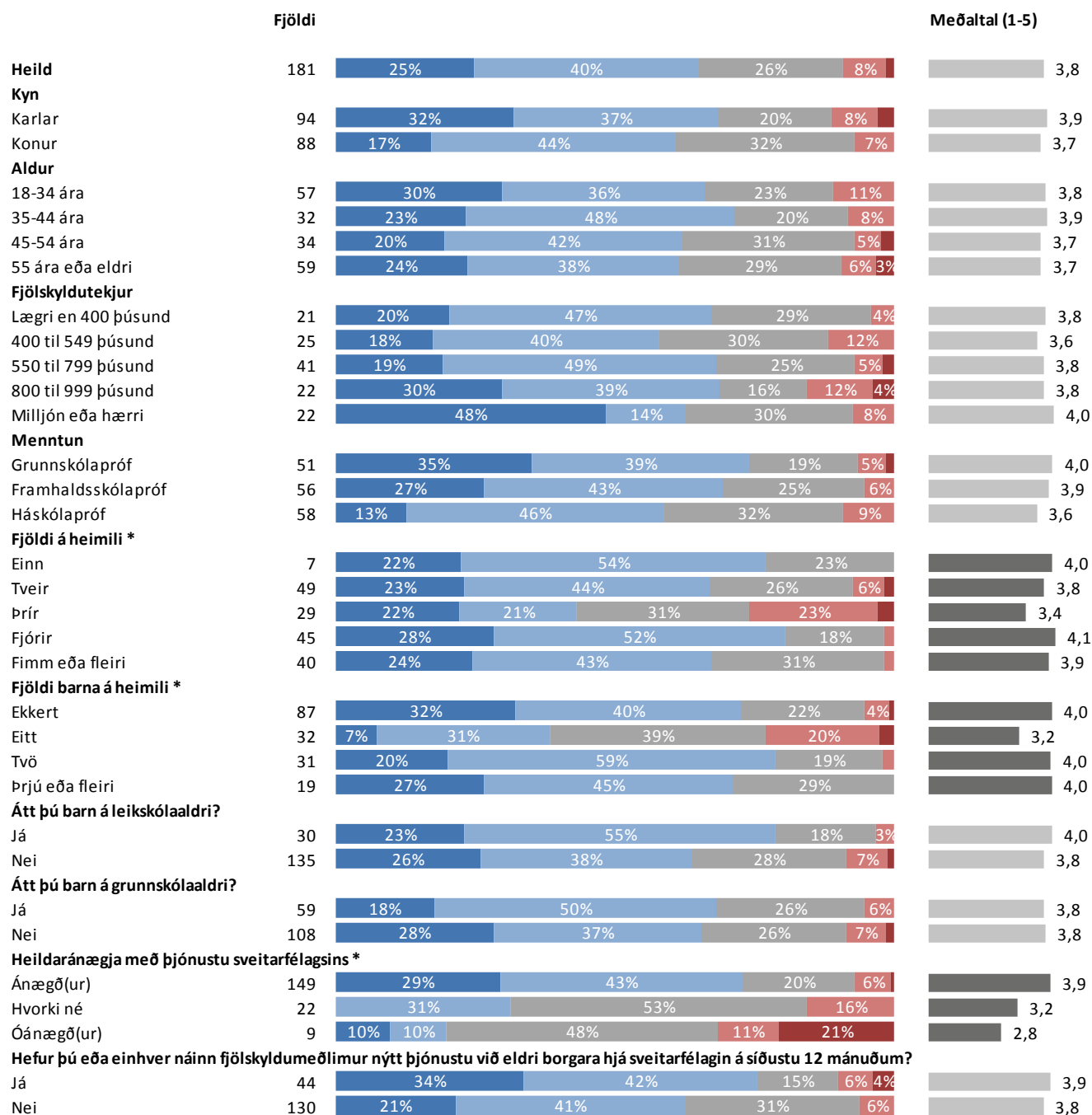


Þróun



Sp. 8. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í Mosfellsbæ?

Greiningar

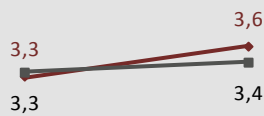
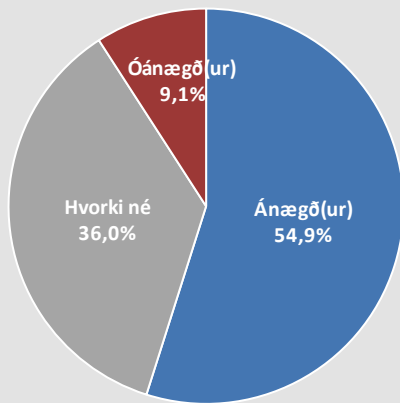


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Sp. 9. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við fatlað fólk í Mosfellsbæ?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	33	19,9	6,0
Frekar ánægð(ur) (4)	59	35,0	7,2
Hvorki né (3)	60	36,0	7,3
Frekar óánægð(ur) (2)	12	7,1	3,9
Mjög óánægð(ur) (1)	3	2,0	2,1
Ánægð(ur)	92	54,9	7,5
Hvorki né	60	36,0	7,3
Óánægð(ur)	15	9,1	4,4
Fjöldi svara	168	100,0	
Tóku afstöðu	168	57,3	
Tóku ekki afstöðu	125	42,7	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,6		
Vikmörk ±	0,1		

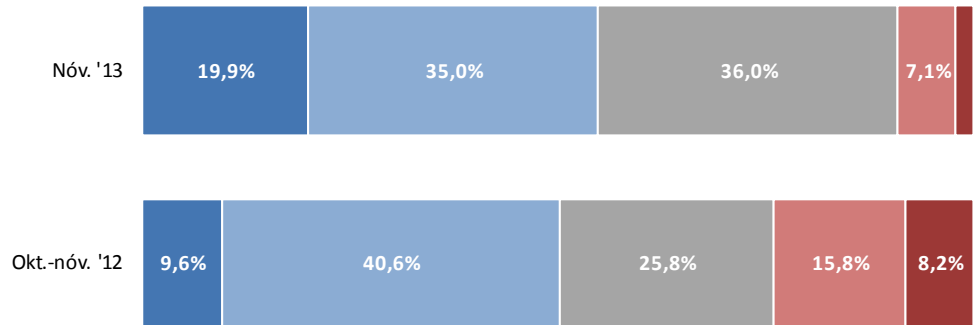


— Mosfellsbær
— Sveitarfélög heild

Okt.-nóv. '12

Nóv. '13

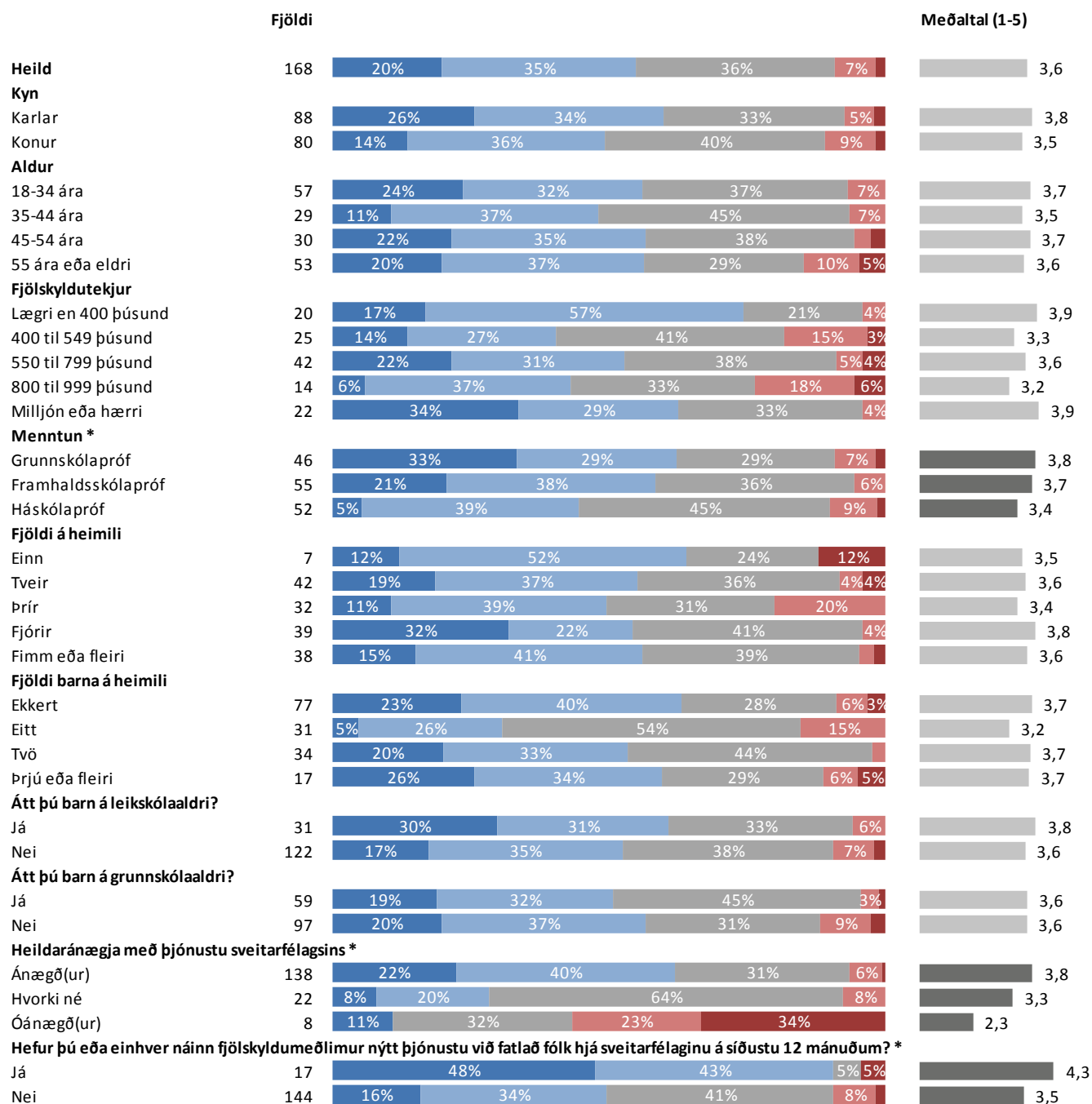
Þróun



■ MJÖG ÁNÆGÐ(UR) ■ FREKAR ÁNÆGÐ(UR) ■ HVORKI NÉ ■ FREKAR ÓÁNÆGÐ(UR) ■ MJÖG ÓÁNÆGÐ(UR)

Sp. 9. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við fatlað fólk í Mosfellsbæ?

Greiningar

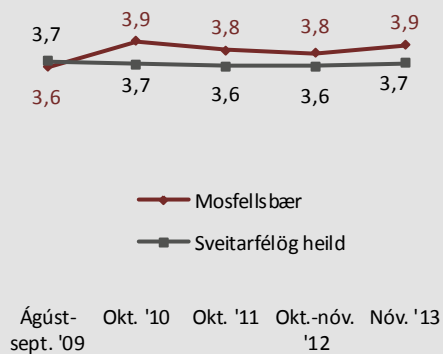
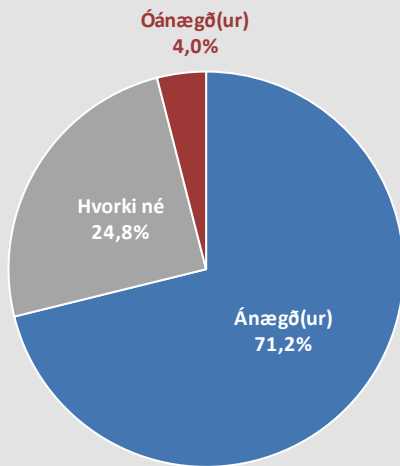


* Marktækur munur á meðaltölum

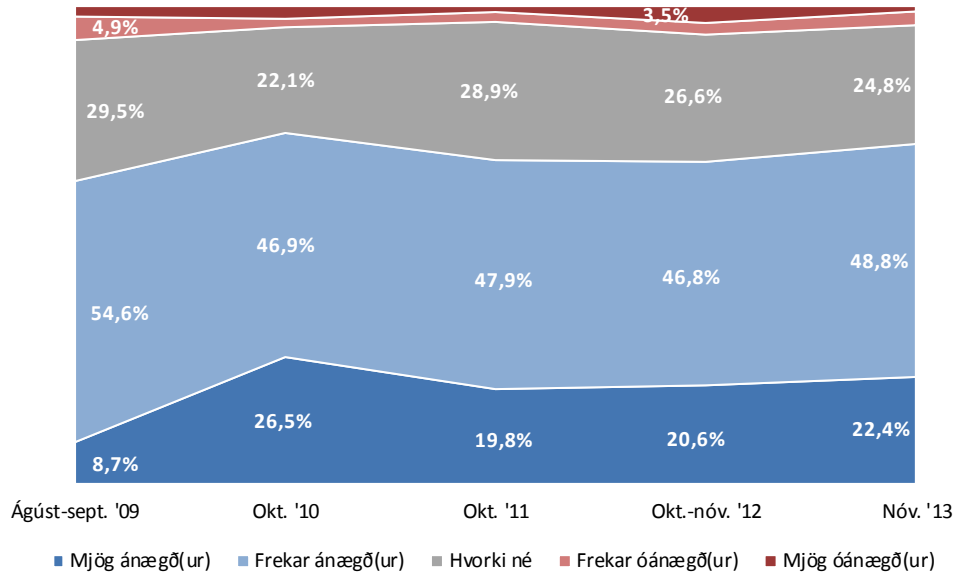
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Sp. 10. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig Mosfellsbær sinnir menningarmálum?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	58	22,4	5,1
Frekar ánægð(ur) (4)	127	48,8	6,1
Hvorki né (3)	65	24,8	5,2
Frekar óánægð(ur) (2)	8	2,9	2,0
Mjög óánægð(ur) (1)	3	1,1	1,3
Ánægð(ur)	186	71,2	5,5
Hvorki né	65	24,8	5,2
Óánægð(ur)	10	4,0	2,4
Fjöldi svara	261	100,0	
Tóku afstöðu	261	89,1	
Tóku ekki afstöðu	32	10,9	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,9		
Vikmörk ±	0,1		

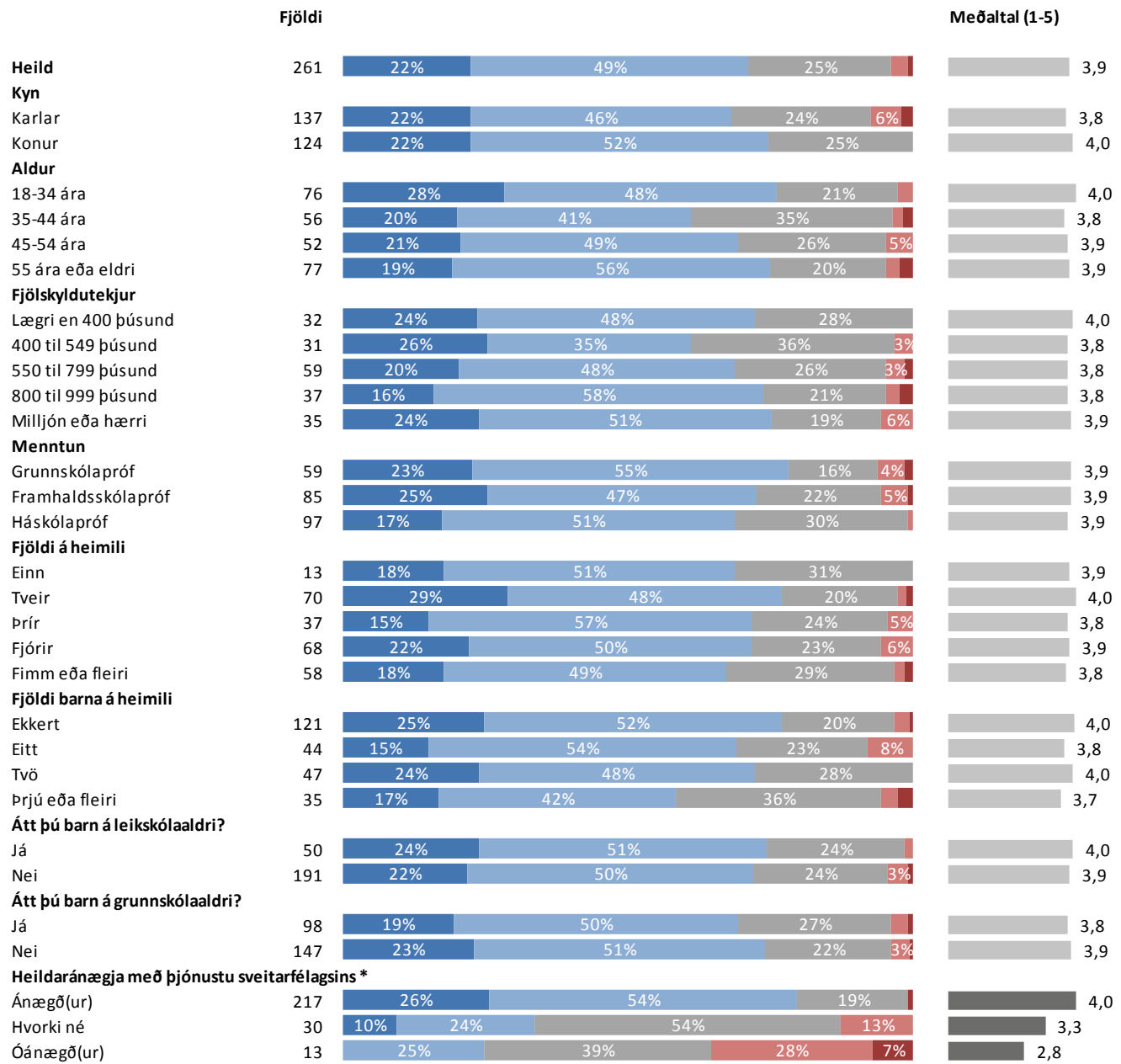


Þróun



Sp. 10. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig Mosfellsbær sinnir menningarmálum?

Greiningar

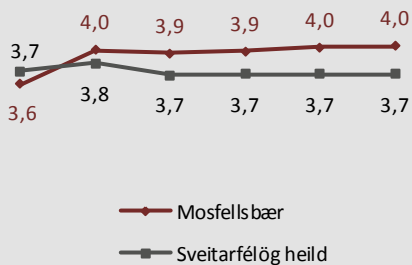
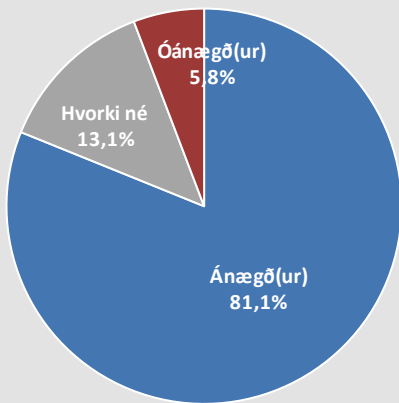


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

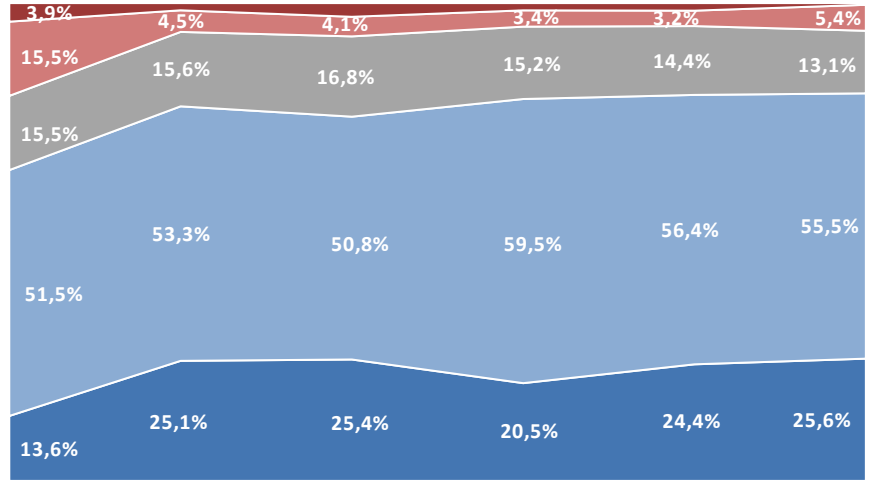
Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Mosfellsbæjar á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og álitu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	73	25,6	5,1
Frekar ánægð(ur) (4)	158	55,5	5,8
Hvorki né (3)	37	13,1	3,9
Frekar óánægð(ur) (2)	15	5,4	2,6
Mjög óánægð(ur) (1)	1	0,4	0,7
Ánægð(ur)	231	81,1	4,5
Hvorki né	37	13,1	3,9
Óánægð(ur)	17	5,8	2,7
Fjöldi svara	285	100,0	
Tóku afstöðu	285	97,4	
Tóku ekki afstöðu	8	2,6	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,0		
Vikmörk ±	0,1		



Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Þróun

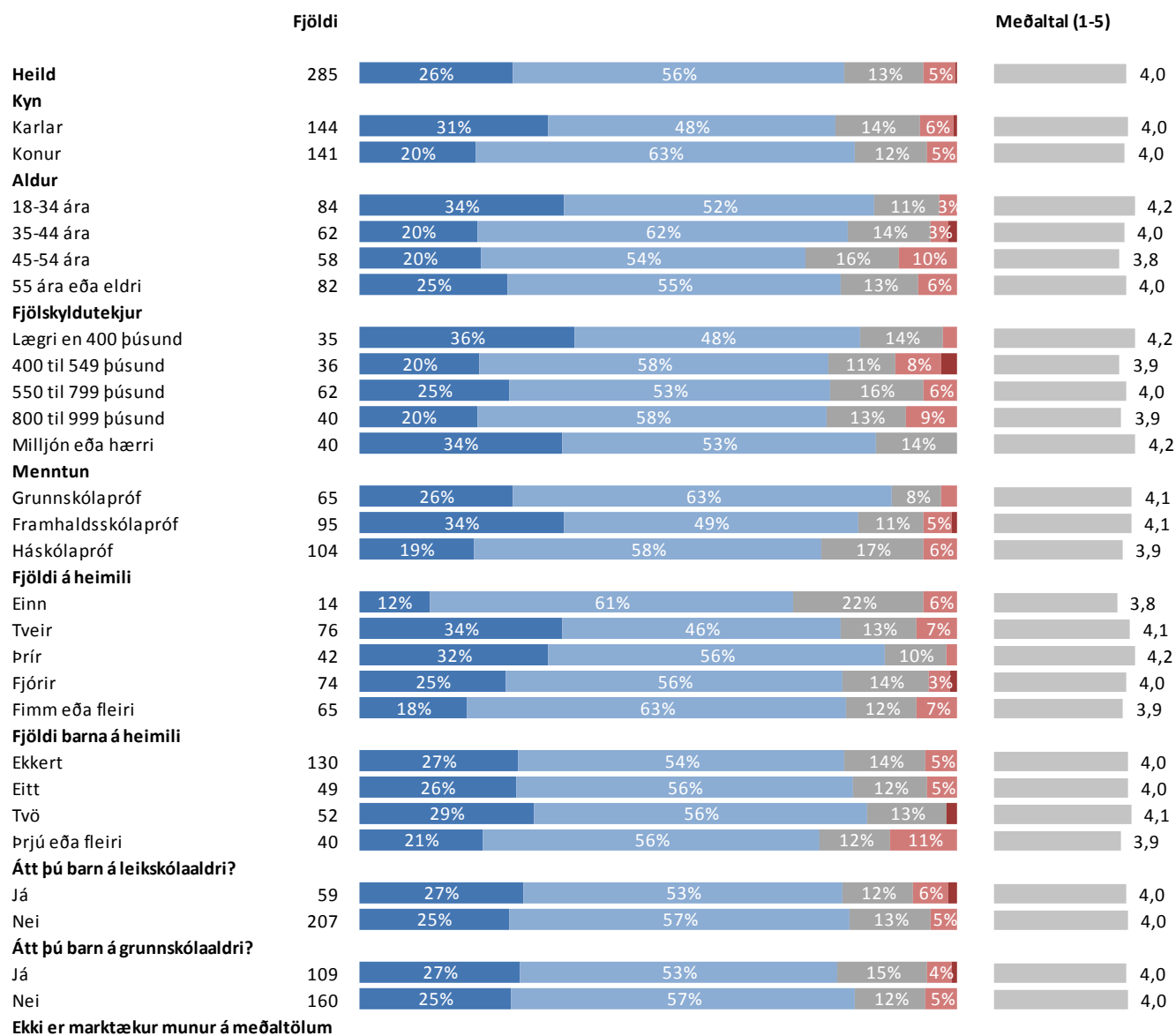


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Mosfellsbæjar á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og álitu?

Greiningar

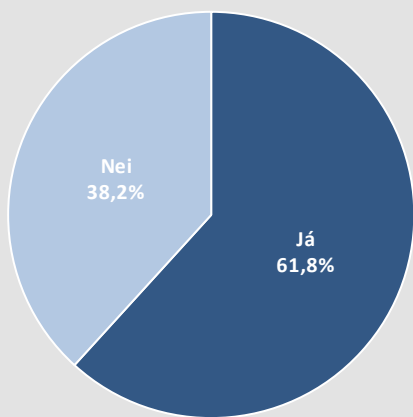


Ekki er marktækur munur á meðaltölum

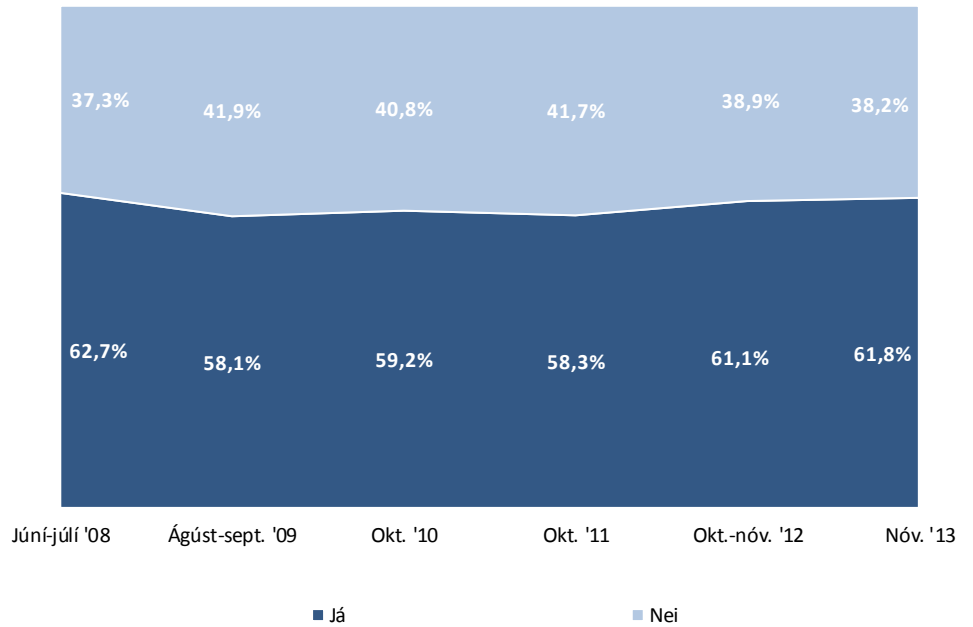
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Sp. 12. Hefur þú haft samskipti við bæjar- eða sveitarstjórnarskrifstofur Mosfellsbæjar á sl. tveimur árum?

	Fjöldi	%	+/-
Já	175	61,8	5,7
Nei	108	38,2	5,7
Fjöldi svara	283	100,0	
Tóku afstöðu	283	96,5	
Tóku ekki afstöðu	10	3,5	
Fjöldi svarenda	293	100,0	

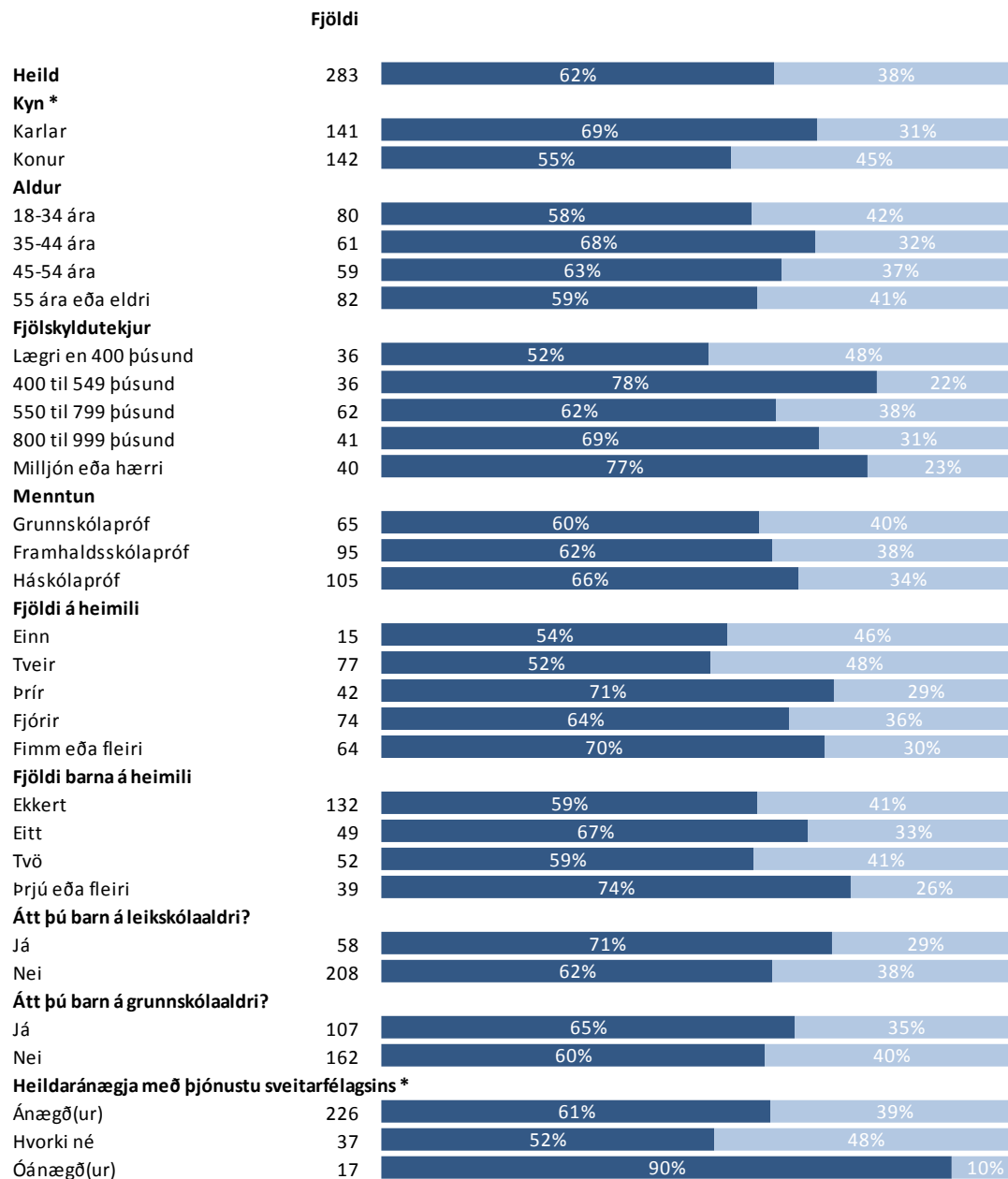


Þróun



Sp. 12. Hefur þú haft samskipti við bæjar- eða sveitarstjórnarskrifstofur Mosfellsbæjar á sl. tveimur árum?

Greiningar



* Marktækur munur

■ Já ■ Nei

Sp. 13 Vegna hvaða mála hefur þú haft samband við bæjarskrifstofur Mosfellsbæjar á sl. 2 árum?

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Umhverfis- og tæknimála (skipulags- og byggingamál, götur, opin svæði og fleira)	75	43,7	7,4
Skólamála (skólaskrifstofa, grunnskólar, leikskólar og fleira)	65	37,7	7,3
Stjórnsýslu (bæjarstjóri, kynningarmál, starfsmannamál og fleira)	30	17,6	5,7
Menningarmála, íþrótt- og tómstundamála (frístundastarf, viðburðir og fleira)	29	17,2	5,7
Félagsþjónustu (fjárhagsaðstoð, húsaleigubætur, félagsleg ráðgjöf, barnavernd, þjónusta við fatlað fólk og fleira)	29	16,9	5,6
Fjármála (innheimtumál, bókhald, greiðsla reikninga og fleira)	24	13,8	5,2
Annarra mála	3	1,5	1,8
Fjöldi svara	254		
Tóku afstöðu	171	98,0	
Tóku ekki afstöðu	3	2,0	
Fjöldi aðspurðra	175	100,0	
Spurðir	175	59,6	
Ekki spurðir	118	40,4	
Fjöldi svarenda	293	100,0	

Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Hlutfallstölur eru því reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara. Þeir sem hafa haft samband við bæjarskrifstofuna (sp. 12) voru spurðir þessarar spurningar.

Þróun



Sp. 13 Vegna hvaða mála hefur þú haft samband við bæjarskrifstofur Mosfellsbæjar á sl. 2 árum?

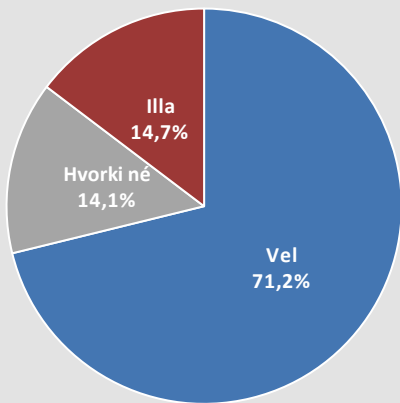
Greiningar

	Fjöldi svar-enda	Umhverfis- og tæknimála			
		Skólamála	Stjórnsýslu	Annarra	
Heild	171	44%	38%	18%	40%
Kyn					
Karlar	97	50%	33%	14%	40%
Konur	76	35%	43%	22%	40%
Aldur					
18-34 ára	47	29%	54%	20%	36%
35-44 ára	42	41%	61%	11%	44%
45-54 ára	37	59%	25%	7%	41%
55 ára eða eldri	46	48%	10%	29%	41%
Fjölskyldutekjur					
Læгри en 400 þúsund	18	15%	33%	15%	67%
400 til 549 þúsund	28	39%	31%	30%	46%
550 til 799 þúsund	38	56%	31%	15%	34%
800 til 999 þúsund	28	43%	62%	16%	35%
Milljón eða hærri	31	49%	59%	16%	33%
Menntun					
Grunnskólapróf	38	38%	45%	16%	30%
Framhaldsskólapróf	58	34%	27%	12%	49%
Háskólapróf	67	54%	42%	20%	41%
Fjöldi á heimili					
Einn	8	28%	20%	12%	71%
Tveir	38	61%	7%	24%	41%
Þrír	29	37%	27%	16%	40%
Fjórir	48	40%	49%	14%	33%
Fimm eða fleiri	45	39%	61%	16%	45%
Fjöldi barna á heimili					
Ekkert	75	43%	13%	20%	47%
Eitt	33	58%	32%	12%	25%
Tvö	30	32%	60%	29%	42%
Þrjú eða fleiri	29	41%	83%	4%	43%
Átt þú barn á leikskólaaldri?					
Já	41	42%	77%	12%	34%
Nei	126	43%	24%	19%	43%
Átt þú barn á grunnskólaaldri?					
Já	70	42%	63%	15%	
Nei	96	45%	19%	19%	42%
Heildaránægja með þjónustu sveitarfélagsins					
Ánægð(ur)	137	41%	35%	16%	
Hvorki né	19	52%	41%	18%	40%
Óánægð(ur)	15				24%

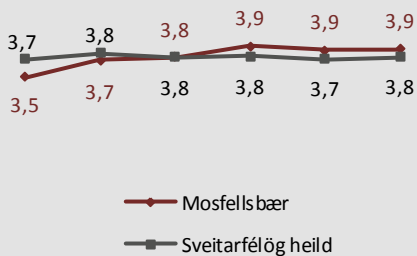
Þar sem prósentur eru feitletraðar og litaðar með bláu er marktækur munur á milli hópa

Sp. 14. Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk bæjarins/hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög vel (5)	61	34,8	7,1
Frekar vel (4)	63	36,3	7,1
Hvorki né (3)	25	14,1	5,2
Frekar illa (2)	17	10,0	4,4
Mjög illa (1)	8	4,7	3,1
Vel	124	71,2	6,7
Hvorki né	25	14,1	5,2
Illá	26	14,7	5,2
Fjöldi svara	175	100,0	
Spurðir	175	59,6	
Ekki spurðir	118	40,4	
Fjöldi svarenda	293	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,9		
Vikmörk ±	0,2		

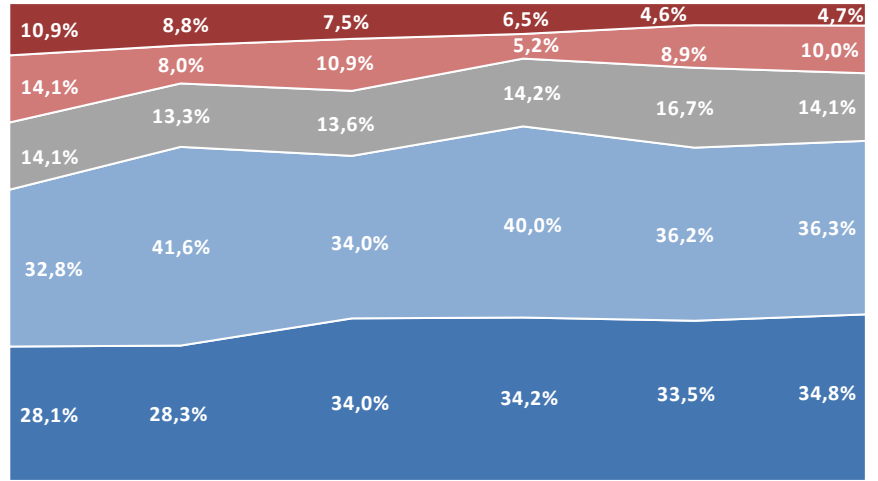


Þeir sem hafa haft samband við bæjarskrifstofuna (sp. 12) voru spurðir þessarar spurningar.



Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Þróun

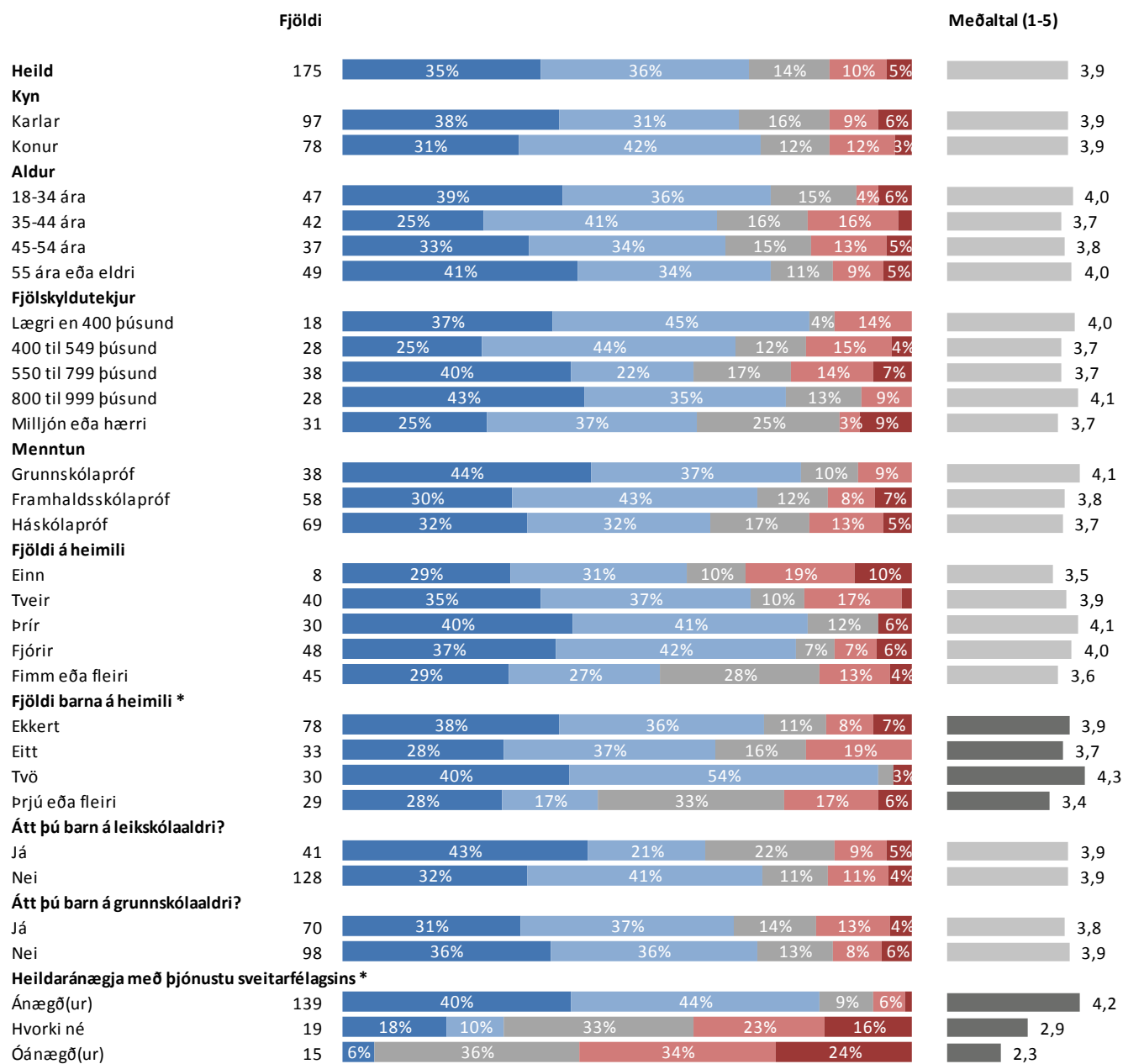


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ Mjög vel ■ Frekar vel ■ Hvorki né ■ Frekar illa ■ Mjög illa

Sp. 14. Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk bæjarins/hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?

Greiningar



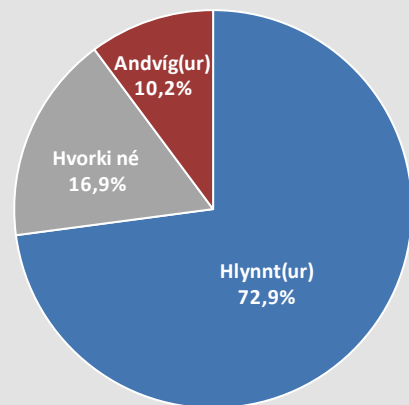
* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög vel ■ Frekar vel ■ Hvorki né ■ Frekar illa ■ Mjög illa

Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna

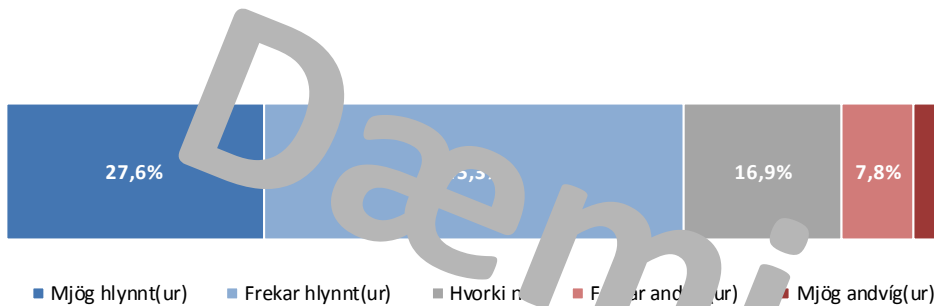
Ertu hlynnt(ur) eða andvíg(ur) ...?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög hlynnt(ur) (5)	217	27,6	3,1
Frekar hlynnt(ur) (4)	356	45,3	3,5
Hvorki né (3)	133	16,9	2,6
Frekar andvíg(ur) (2)	61	7,8	1,9
Mjög andvíg(ur) (1)	19	2,4	1,1
Hlynnt(ur)	72,9	3,1	
Hvorki né	16,9	2,6	
Andvíg(ur)	10,2	2,1	
Fjöldi svara	786	100,0	
Tóku afstöðu	786	69,2	
Tóku ekki afstöðu	350	30,8	
Fjöldi aðspurðra	1.136	100,0	
Spurðir	1.136	95,8	
Ekki spurðir	50	4,2	
Fjöldi svarenda	1.186	100,0	
Meðaltal (1-5)		3,9	
Vikmörk ±		0,1	



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 tæplega 28% þátttakenda eru mjög hlynnt því sem spurt var um og ríflega 45% frekar hlynnt. Ef teknir eru saman þeir sem segjast frekar og mjög hlynntir má sjá að í heildina eru tæplega 73% hlynnt málefni. Vekja ber athygli á að hátt hlutfall aðspurðra, eða 30,8%, 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: $[Mjög\ hlynnt(ur)\ (fj.\ x\ 5) + Frekar\ hlynnt(ur)\ (fj.\ x\ 4) + hvorki\ né\ (fj.\ x\ 3) + frekar\ andvíg(ur)\ (fj.\ x\ 2) + mjög\ andvíg(ur)\ (fj.\ x\ 1)] / Heildarfjöldi\ svara$. 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 rannsóknna 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 liggja 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 24,5% til 30,7% (27,6% +/- 3,1%) verið mjög hlynnt málefni. 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 fjölda num. T.d. væri hægt að segja með 95% vissu að marktækt fleiri einstaklingar séu frekar hlynntir málefni en mjög hlynntir því.

	Fjöldi	Meðaltal (1-5)					Þróun
Heild	786	28%	45%	17%	8%	3,9	0,1 *
Kyn							
Karlar	396	29%	44%	17%	7%	3,9	0,3 *
Konur	390	26%	47%	17%	8%	3,9	-0,1
Aldur*							
18-24 ára	166	22%	45%	16%	13%	3,7	0,1
25-34 ára	159	23%	43%	16%	14%	3,7	0
35-44 ára	164	25%	42%	24%	7%	3,8	-0,1
45-54 ára	136	30%	48%	15%	5%	4,0	0,1
55 ára eða eldri	161	32%	48%	12%	4%	4,0	0

* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mjög hlynnt(ur) ■ Frekar hlynnt(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar andvíg(ur) ■ Mjög andvíg(ur)

Greiningar og marktækt

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 neðan má sjá greiningu eftir kyni og aldri þátttakenda. Þar sést t.d. að 29% karla eru mjög hlynntir málefni á móti 26% 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 tölfraðilega marktækur. Þegar munurinn er marktækur er titillinn stjórnumerktur, eins og í tilfelli aldurs spurningarinnar í greiningunni hér fyrir neðan. Að auki eru súlur sem sýna meðaltöl lítaðar dökkgráar til áherslu.

Algengur misskilningur er að ef tölfraðiprófið er ekki marktækt þá sé ekkert að marka þá niðurstöðu. Það er hins vegar rangt, því merking tölfraðilegrar marktæktar felst í því hvort hægt sé að alhæfa mun sem kemur fram í könnun yfir á þýði. Í dæminu hér fyrir neðan má sjá að eftir því sem fólk eldist er það hlynntara málefni og staðhæfa má með 95% vissu að þessi munur eftir aldurshópum á sér einnig stað í þýðinu (t.d. meðal þjóðarinnar).

Langst til hægri á myndinni hér fyrir ofan er sýndar breytingar á meðaltölum frá síðustu mælingu. Í þessu dæmi má sjá að meðaltal karla hefur lækkað um 0,3 stig frá síðustu mælingu (er nú 3,9 og var síðast 3,6). Stjórnumerkingin við súluna vísar til þess að munur milli mælinga er tölfraðilega marktækur. Því má segja að karlmenn séu nú að jafnaði hlynntari málefni en þeir voru í síðustu mælingu.