



Þjónusta sveitarfélaga 2014

Reykjavík

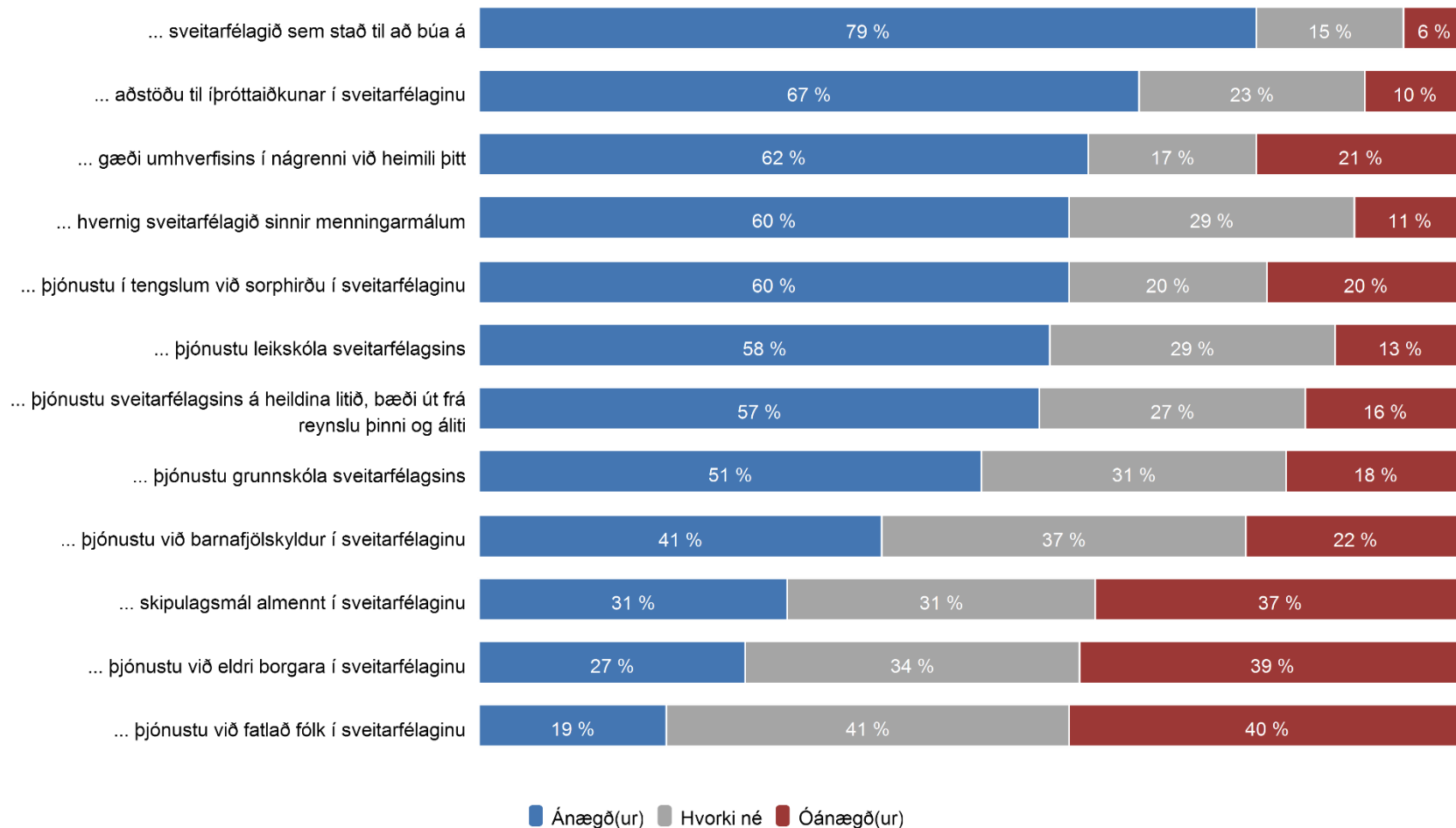
Framkvæmdalýsing

Lýsing á rannsókn

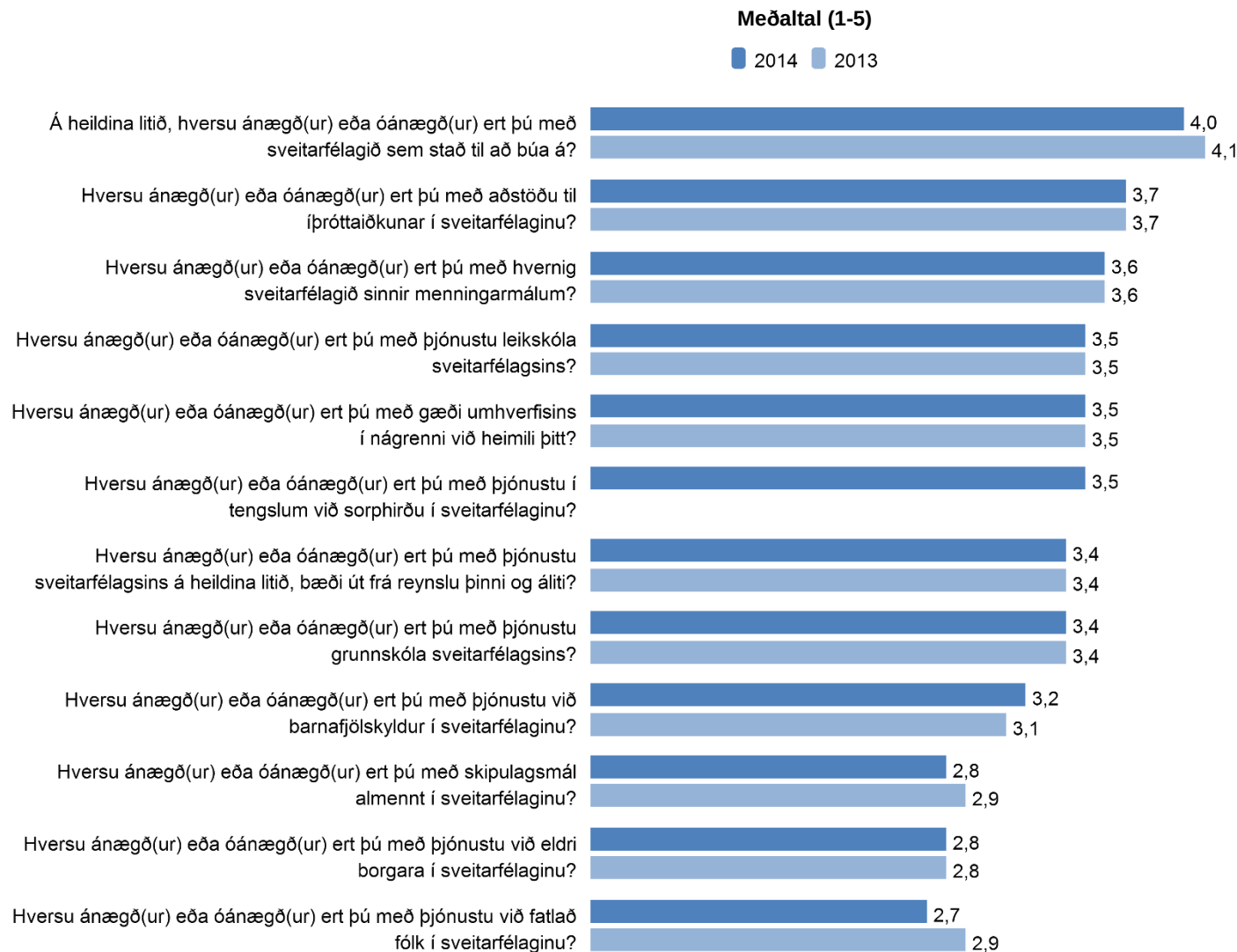
Markmið	Að kanna ánægju með þjónustu stærstu sveitarfélaga landsins og gera samanburð þar á ásamt breytingum frá fyrri mælingum	
Framkvæmdatími	21. október - 17. desember 2014	
Aðferð	Síma- og netkönnun	
Úrtak	8010 í 19 stærstu sveitarfélögunum, 18 ára og eldri, handahófsvaldir úr Viðhorfahópi Capacent Gallup og Þjóðskrá	

Stærð úrtaks og svörun	Öll sveitarfélög	Reykjavík
Úrtak	8010	
Svara ekki	2738	
Fjöldi svarenda	5272	984
Þátttökuhlutfall	65,8%	

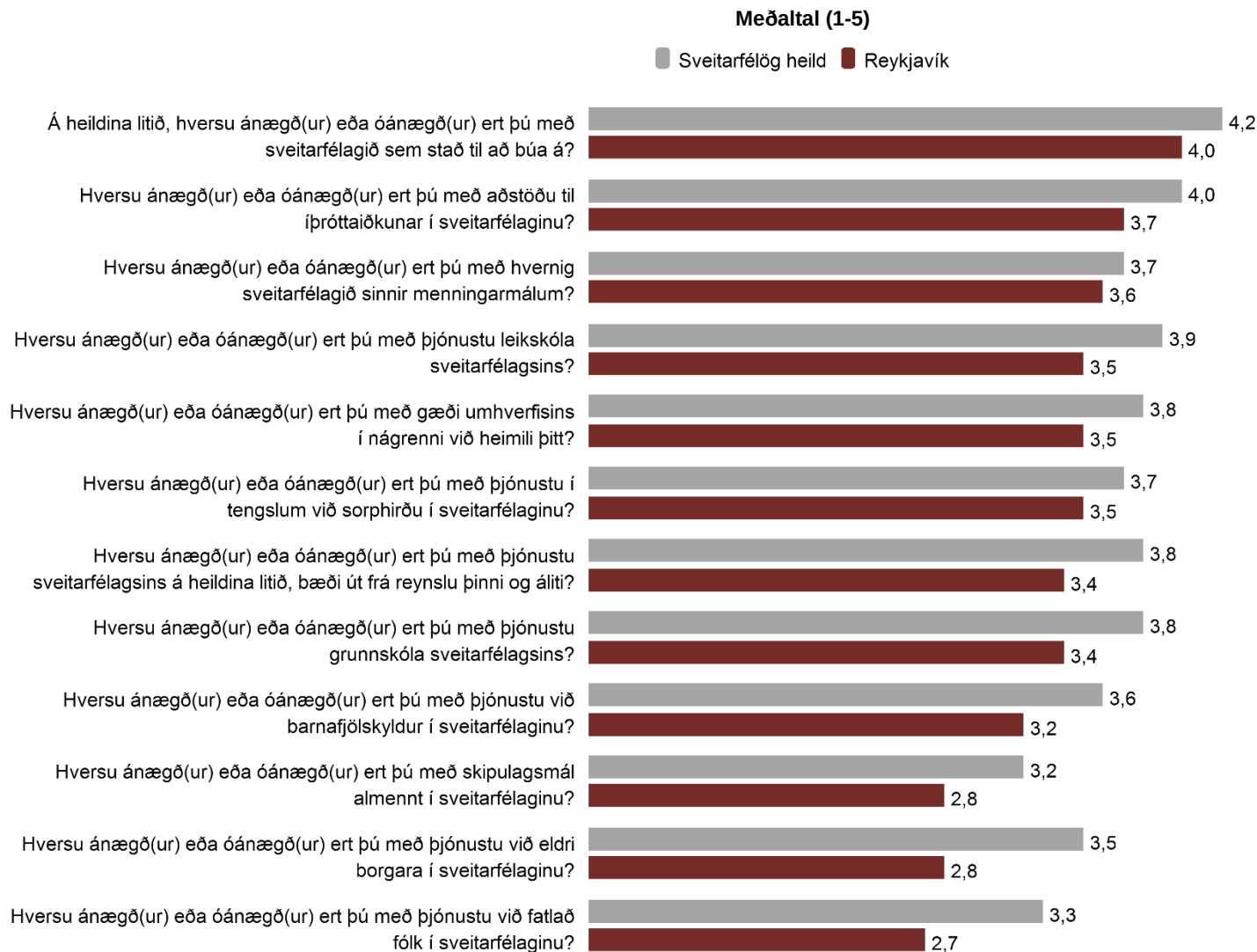
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með ... ?



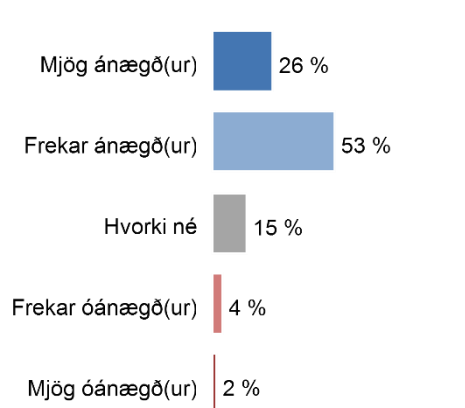
Mat á sveitarfélagi



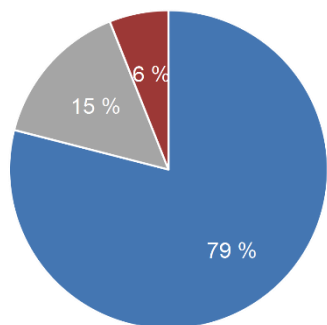
Meðaltöl sveitarfélags í samanburði við sveitarfélög í heild



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



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



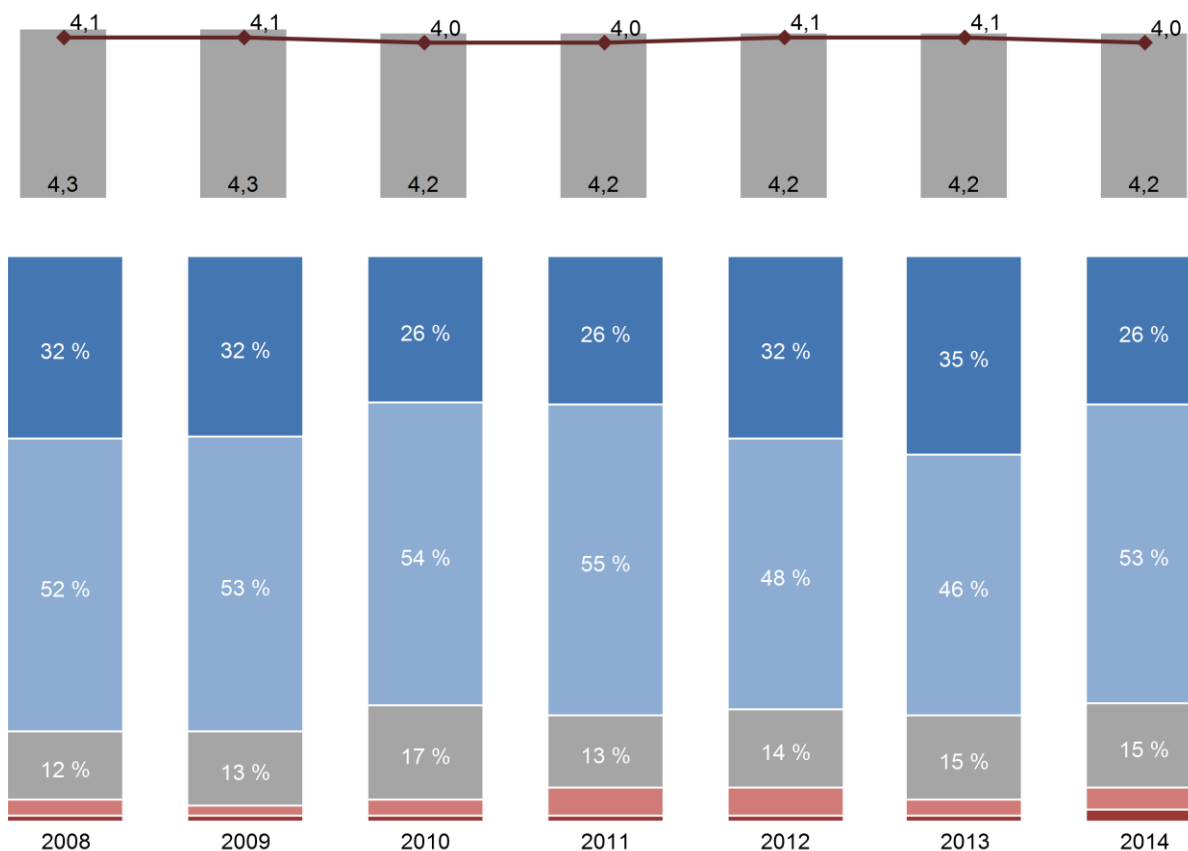
(n=984)

100 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

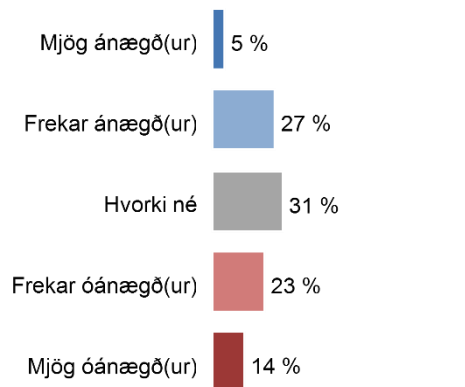
Meðaltal (1-5)

■ Sveitarfélög heild ◆ Reykjavík

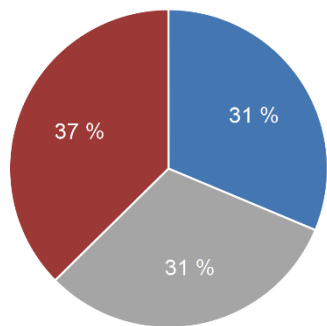


■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

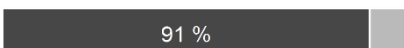
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í sveitarfélaginu?



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



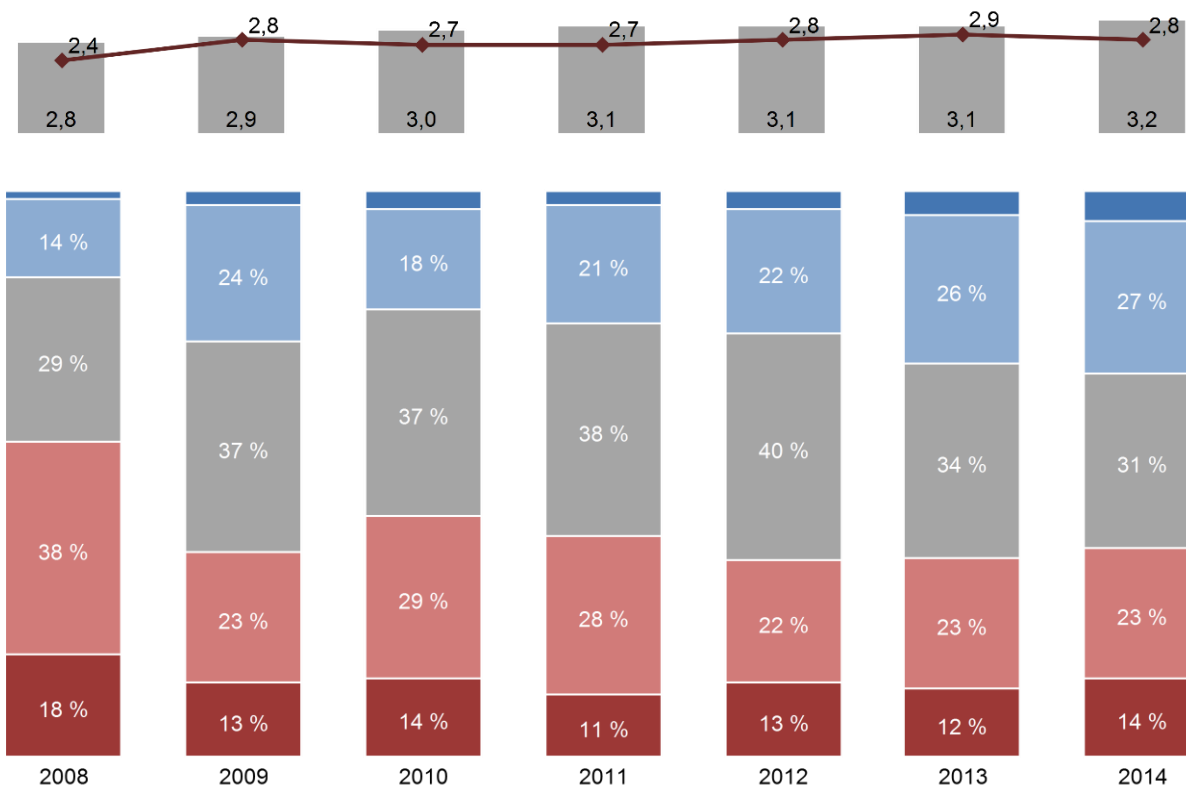
(n=984)



■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

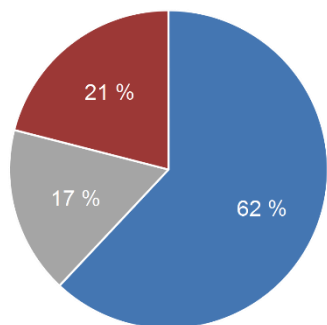
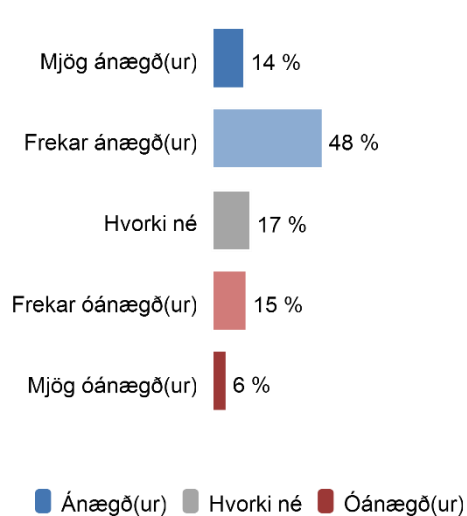
Meðaltal (1-5)

■ Sveitarfélög heild ◆ Reykjavík



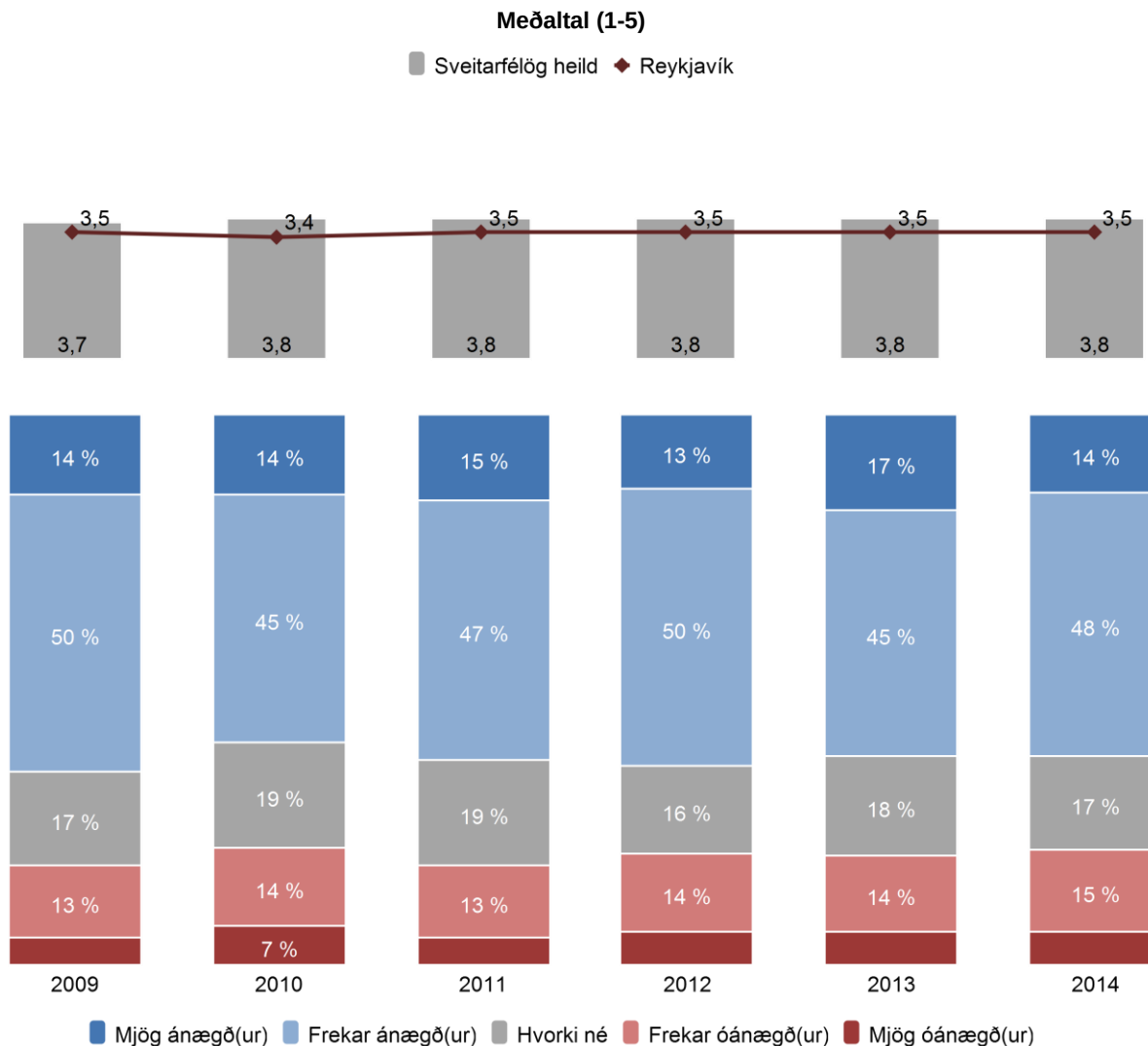
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

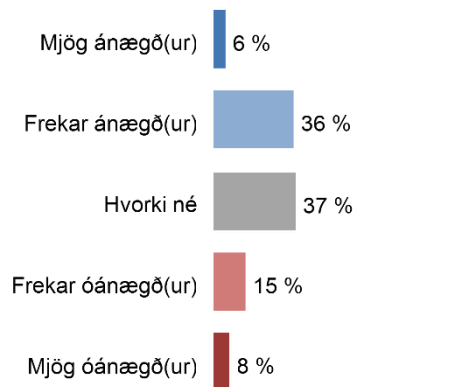


(n=984) 94 %

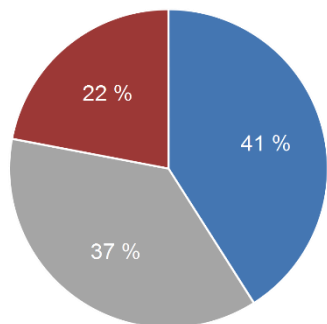
■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu



Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við barnafjölskyldur í sveitarfélaginu?



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

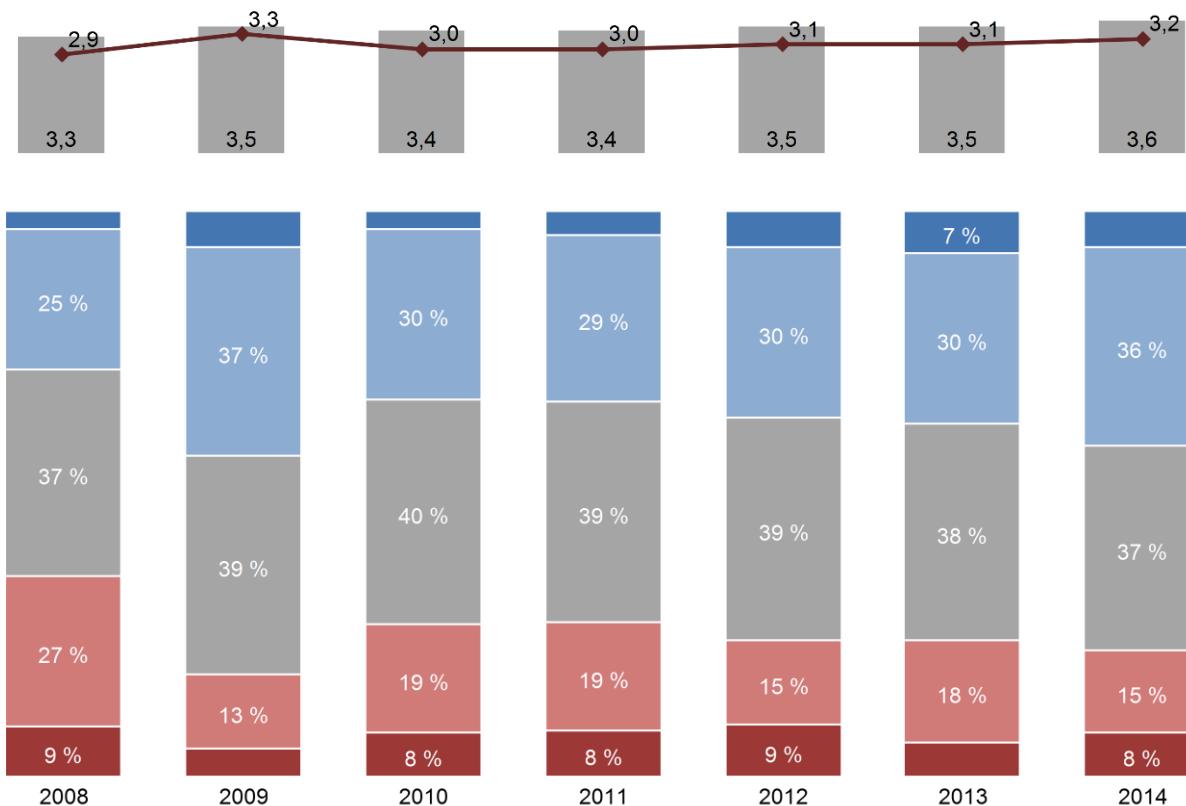


(n=984) 69 % 31 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

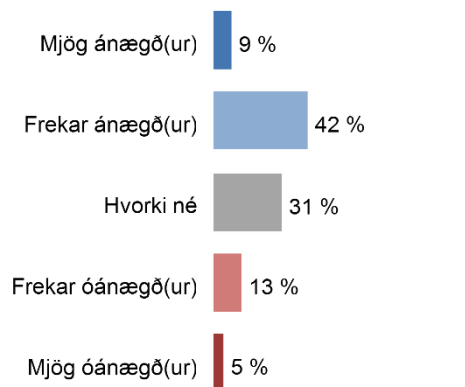
Meðaltal (1-5)

■ Sveitarfélög heild ◆ Reykjavík

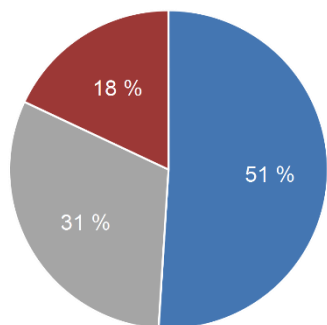


■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

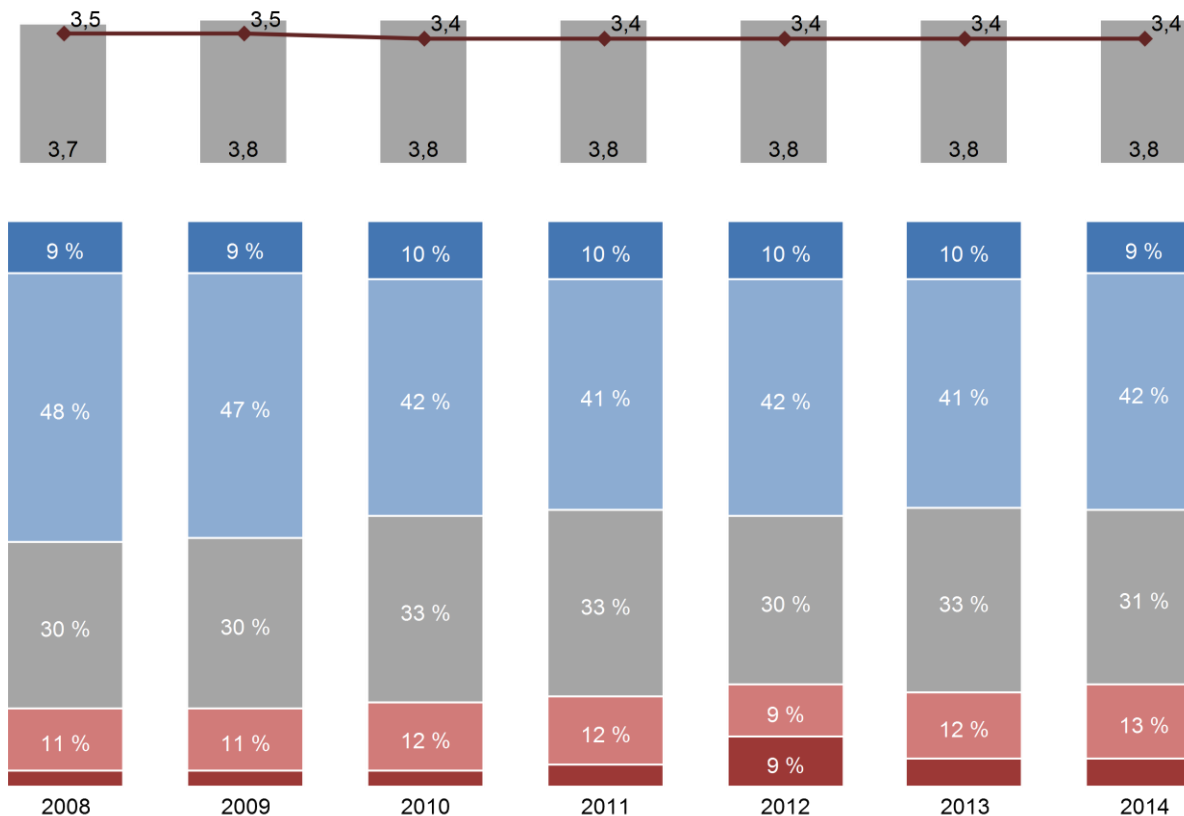


(n=984) 68 % 32 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

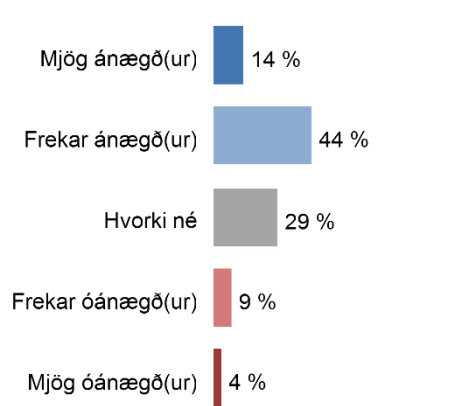
Meðaltal (1-5)

■ Sveitarfélög heild ◆ Reykjavík

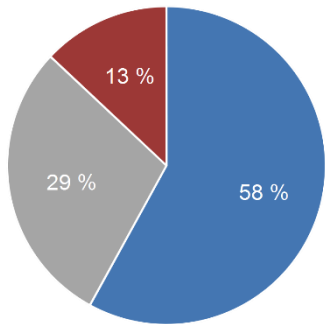


■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



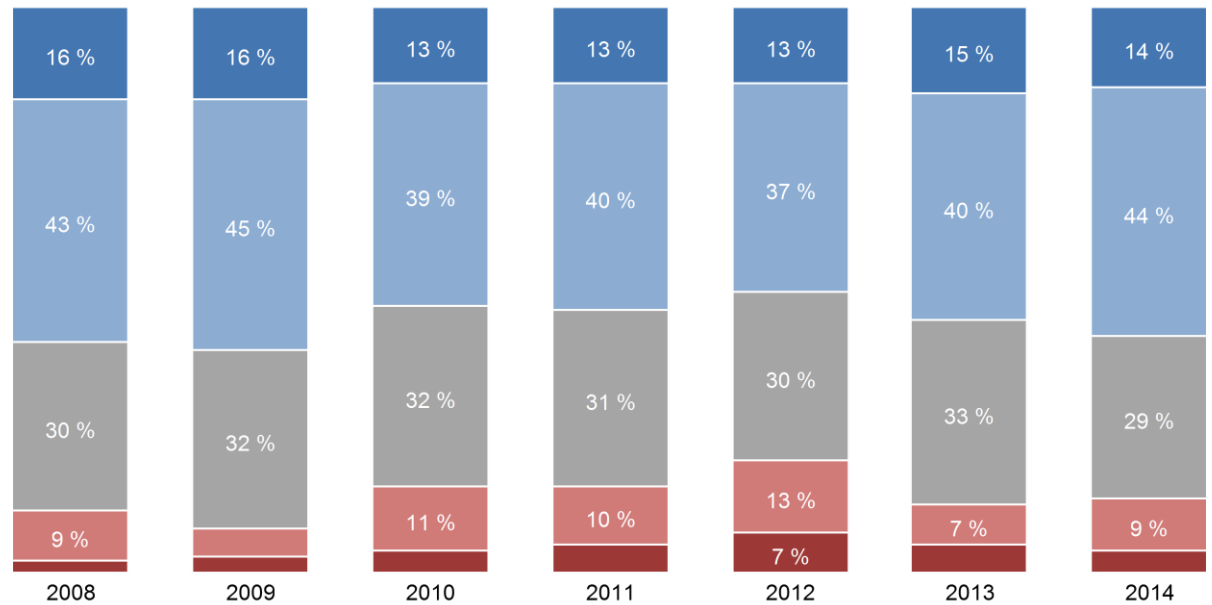
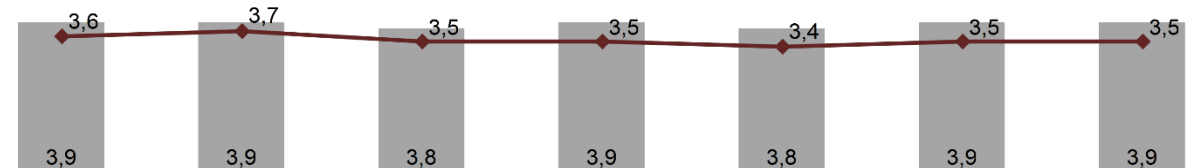
(n=984)



■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

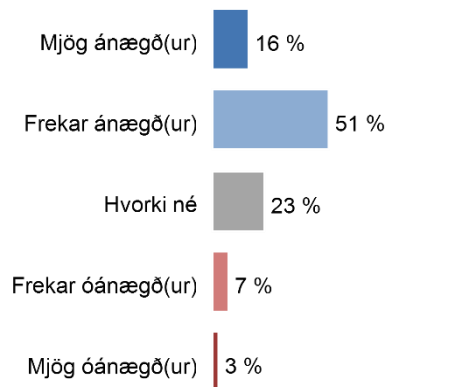
Meðaltal (1-5)

■ Sveitarfélög heild ◆ Reykjavík

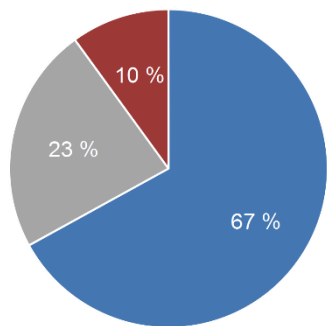


■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í sveitarfélaginu?



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

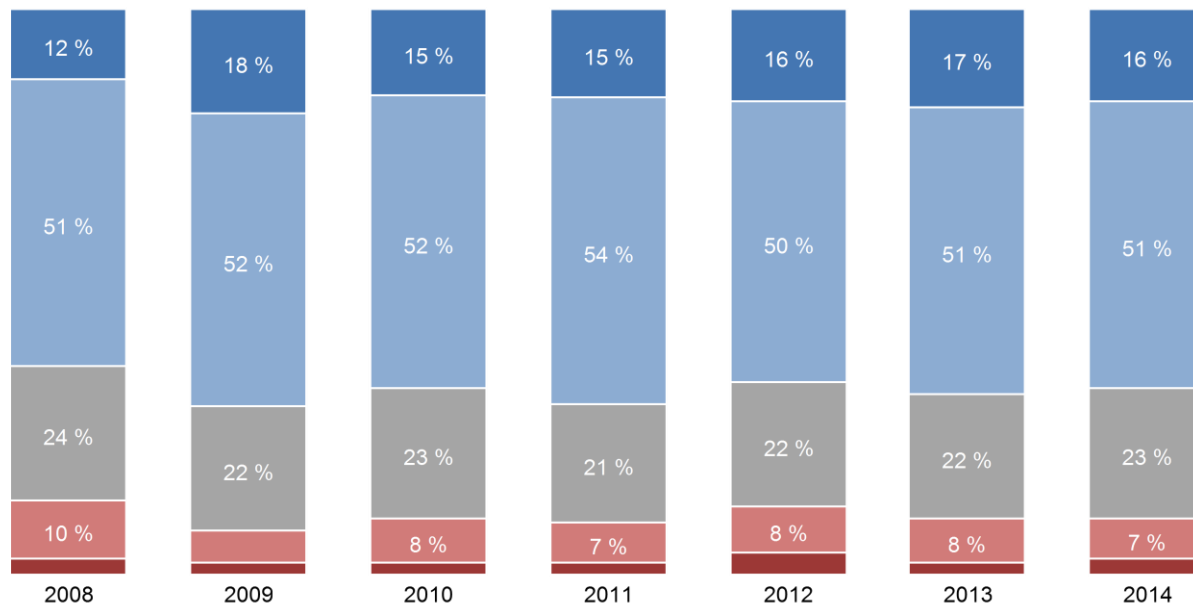
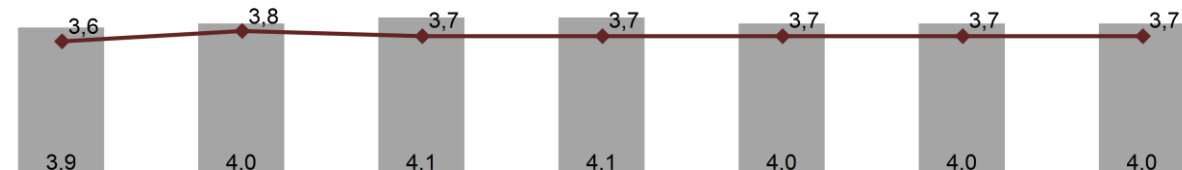


(n=984) 82 % 18 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

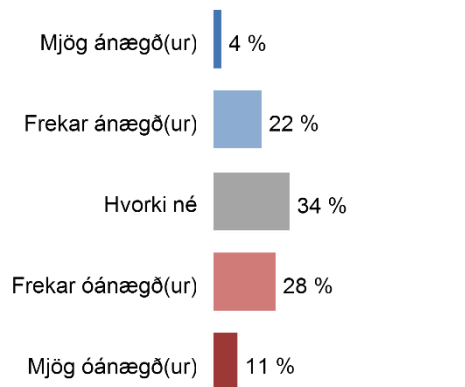
Meðaltal (1-5)

■ Sveitarfélög heild ◆ Reykjavík

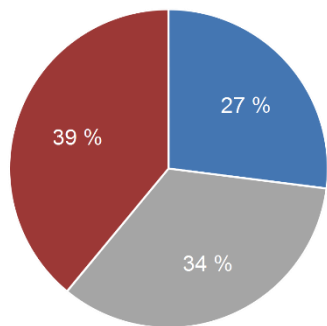


■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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



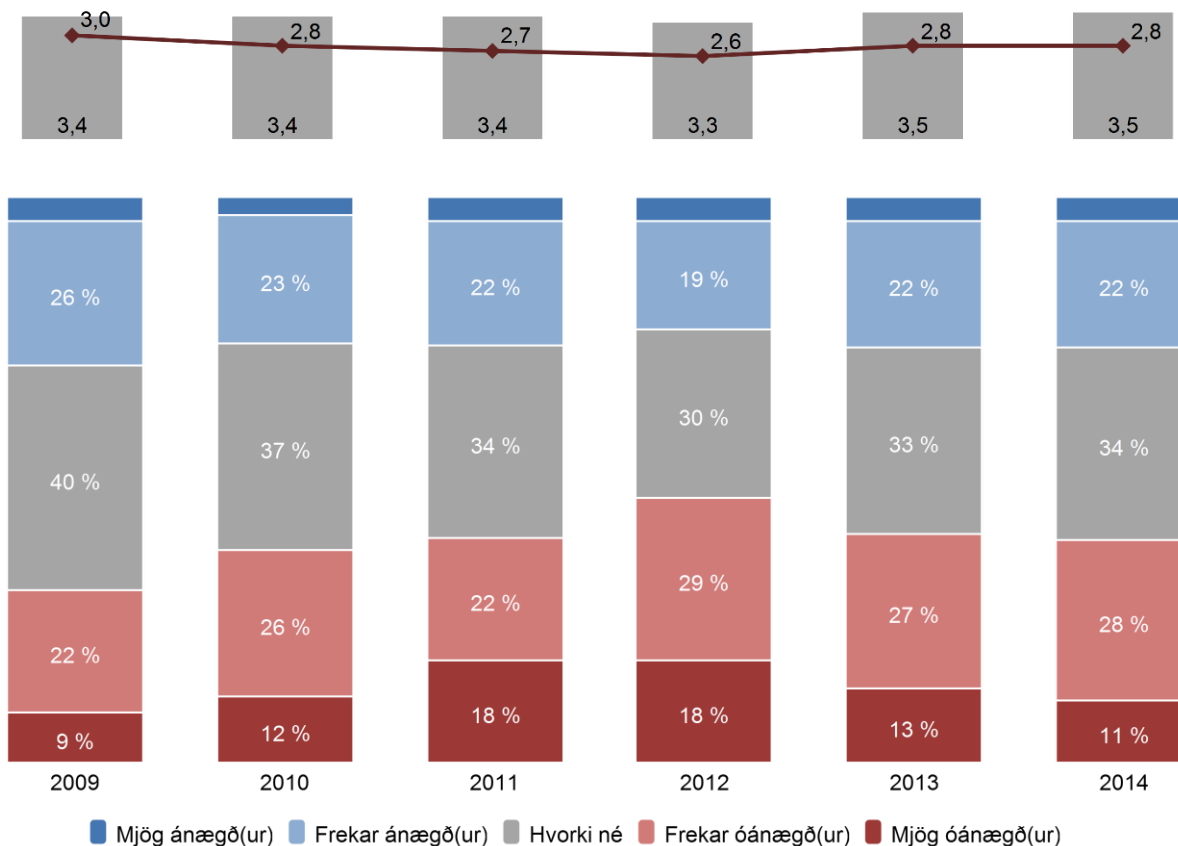
■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



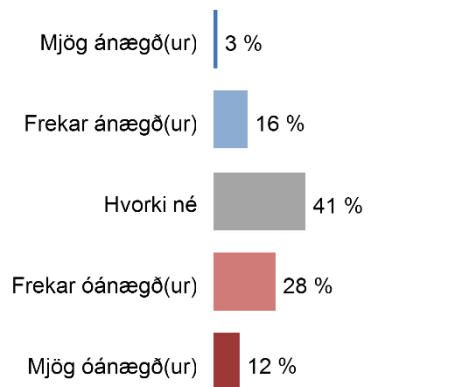
(n=984) 66 % 34 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

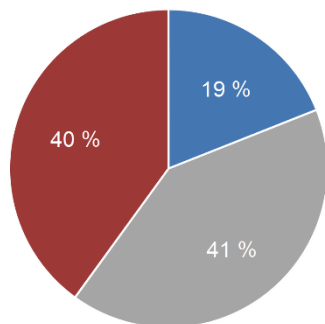
Meðaltal (1-5)
■ Sveitarfélög heild ◆ Reykjavík



Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við fatlað fólk í sveitarfélaginu?



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



(n=984)

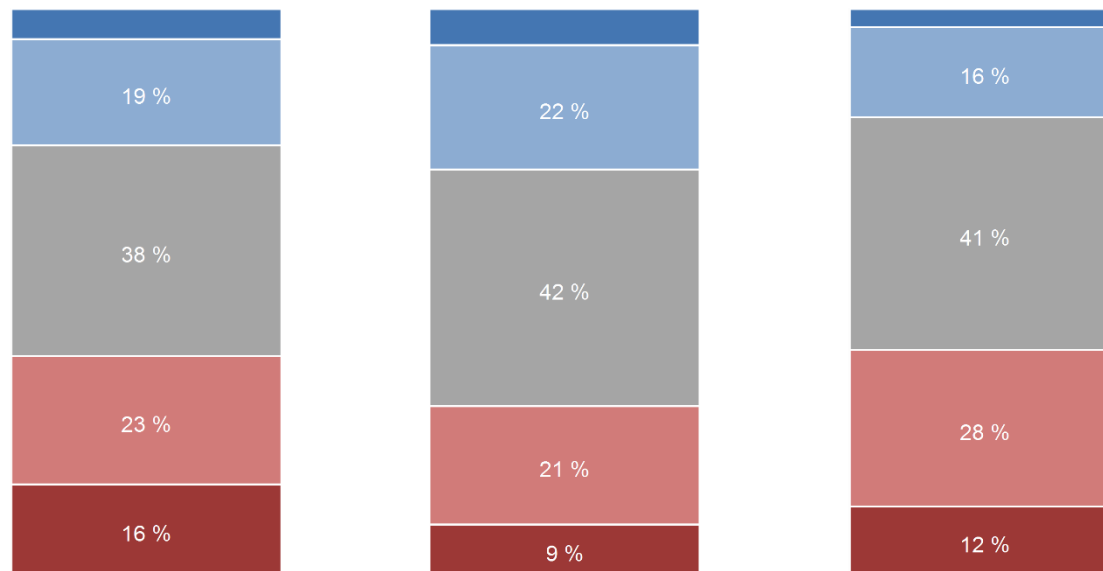
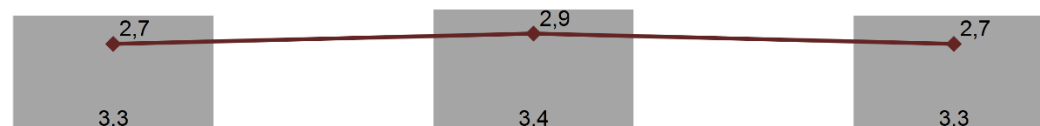
60 %

40 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

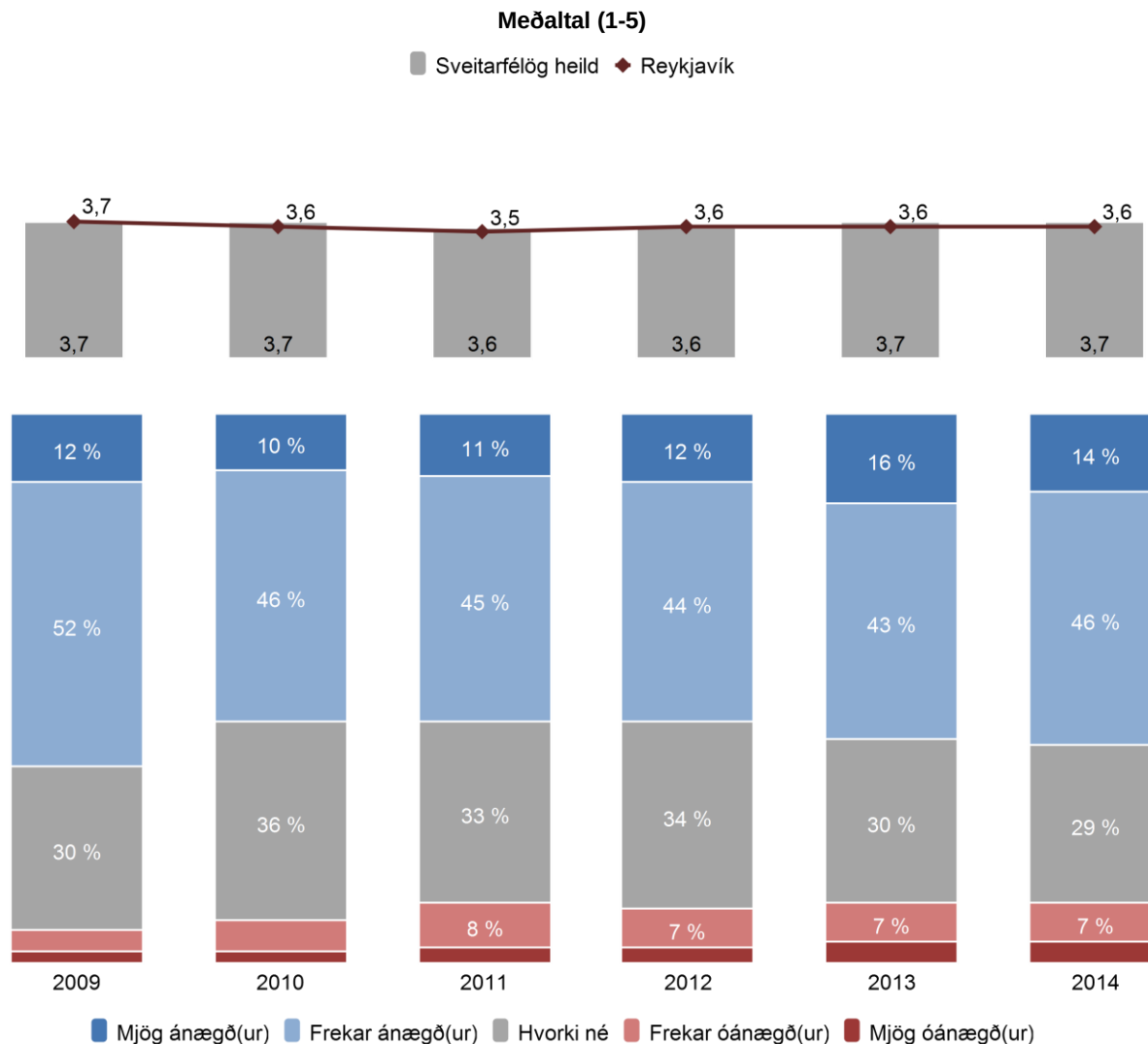
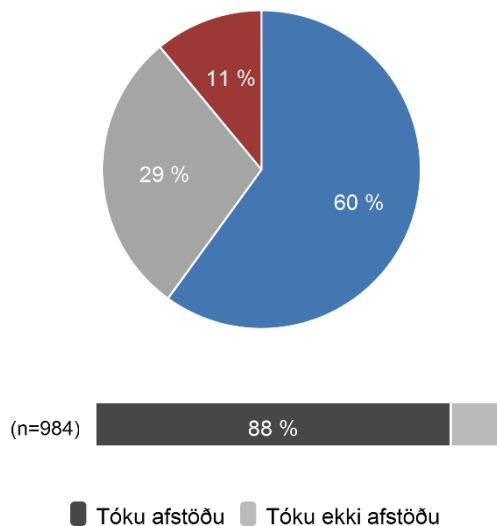
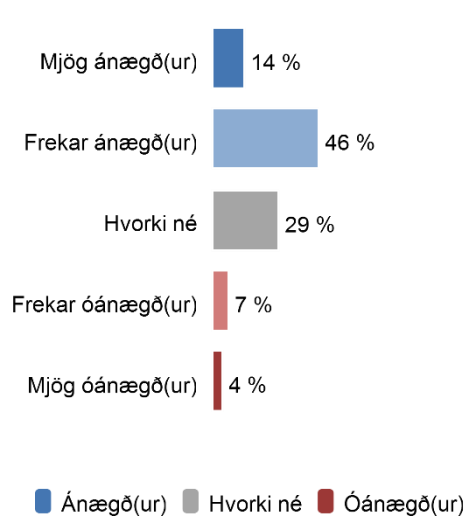
Meðaltal (1-5)

■ Sveitarfélög heild ◆ Reykjavík

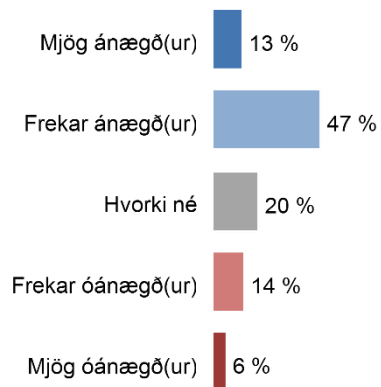


■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

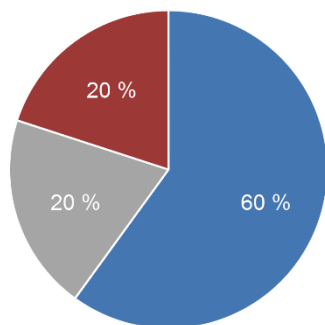
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig sveitarfélagið sinnir menningarmálum?



Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu í tengslum við sorphirðu í sveitarfélaginu?



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



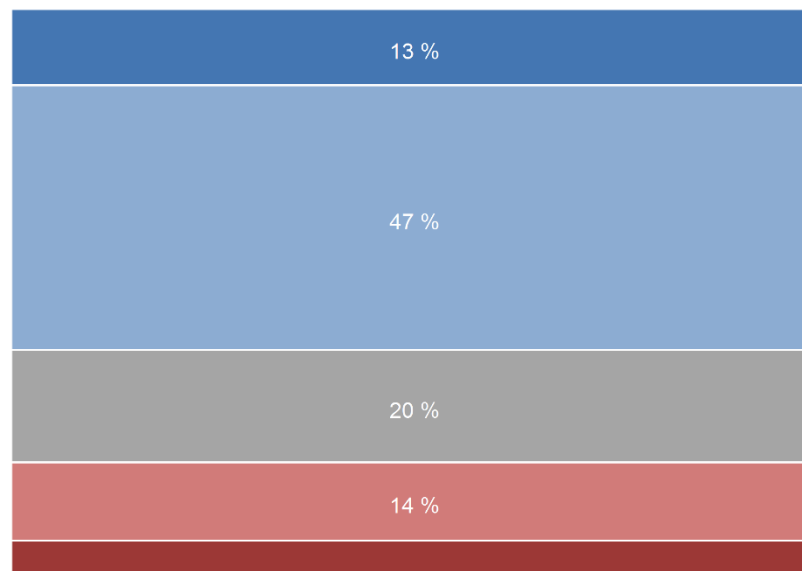
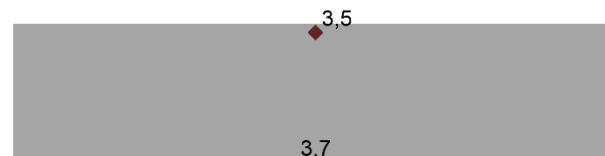
(n=984)

94 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Meðaltal (1-5)

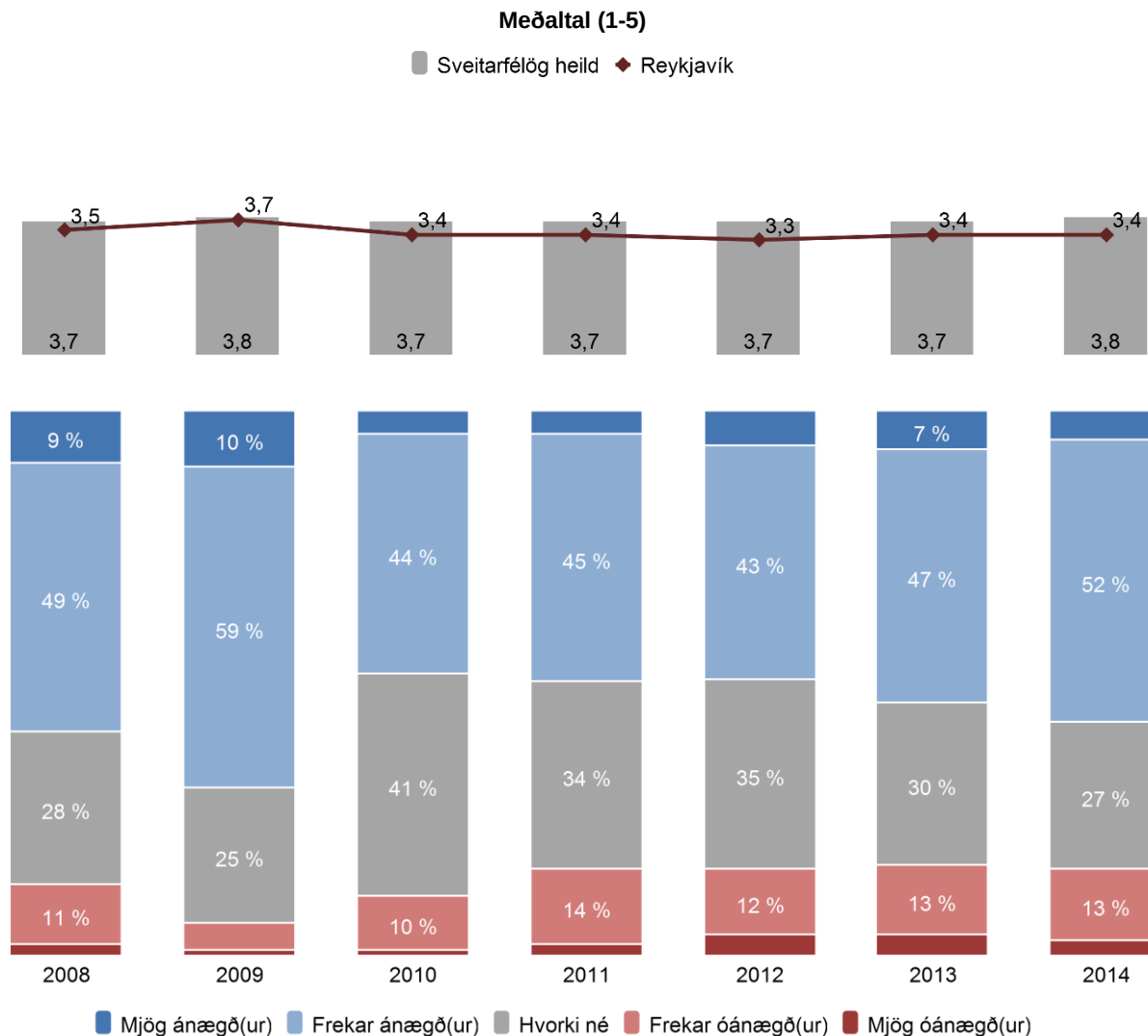
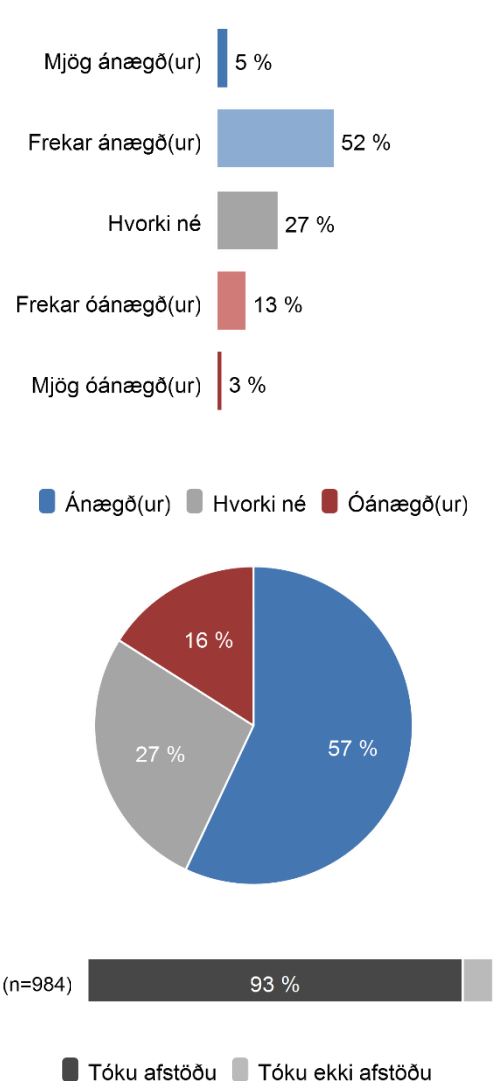
■ Sveitarfélög heild ◆ Reykjavík



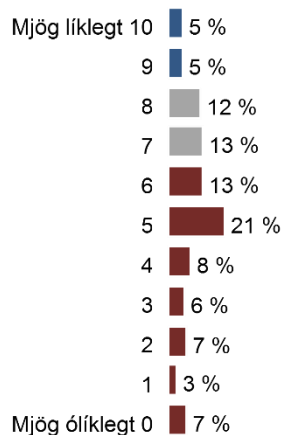
2014

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

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu sveitarfélagsins á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og áliti?

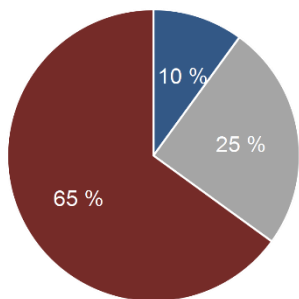


Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir mæla með þjónustu sveitarfélagsins við vini eða ættingja?



■ Hvetjendur (9-10) ■ Hlutlausir (7-8)

■ Letjendur (0-6)

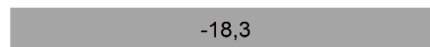


(n=928) 84 % 16 %

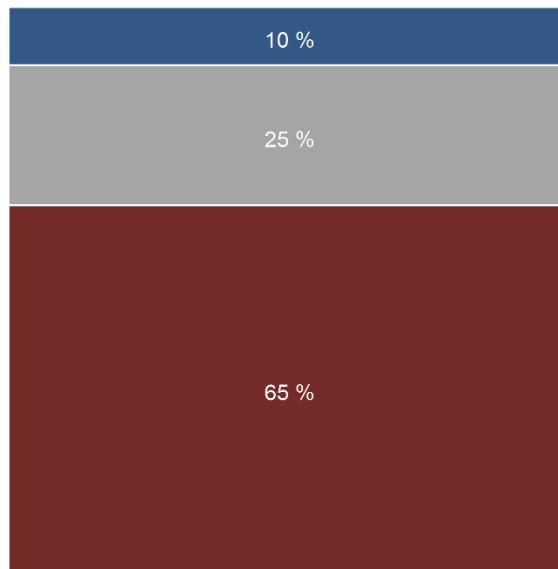
■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

NPS (-100 til 100)

■ Sveitarfélög heild ◆ Reykjavík



◆ -54,7



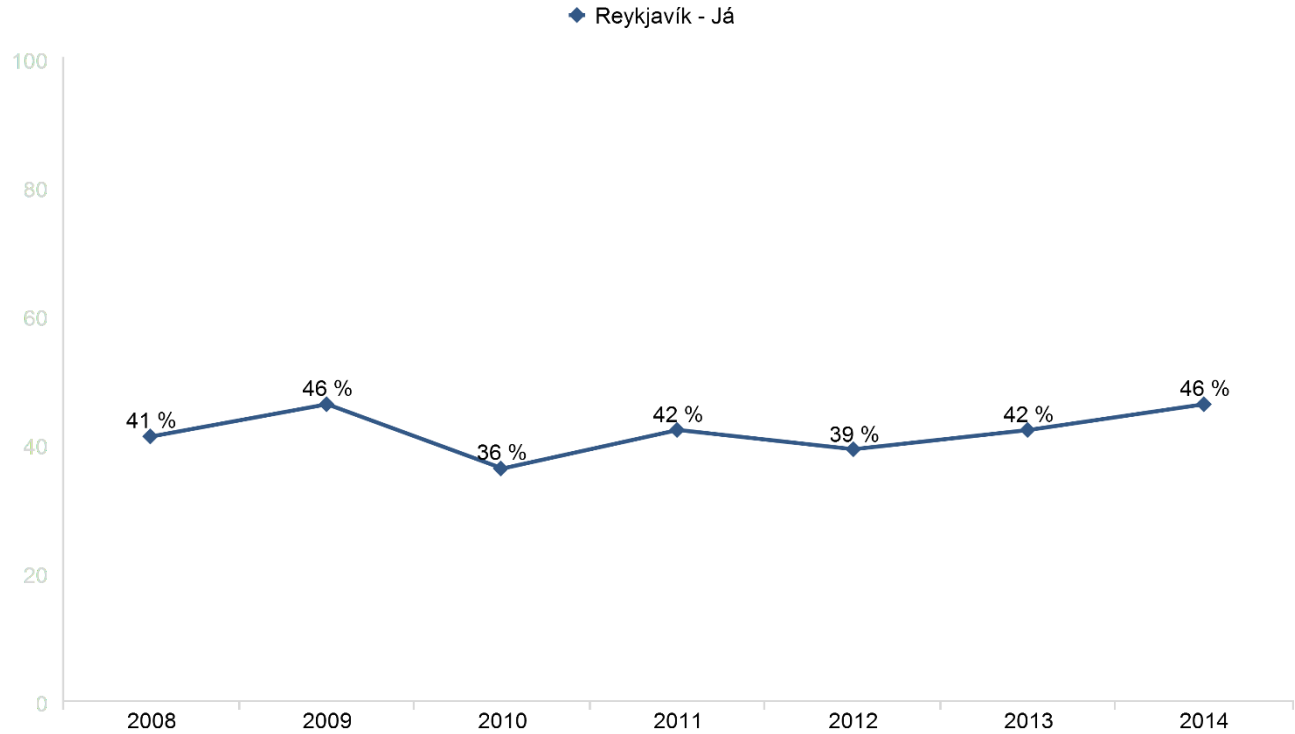
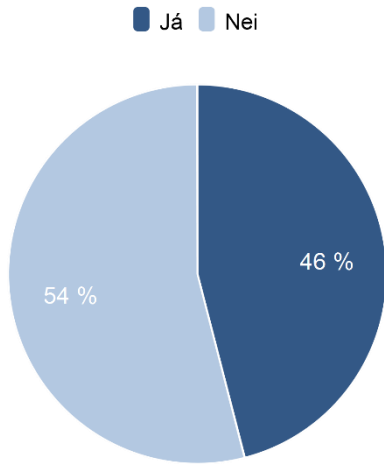
2014

■ Hvetjendur (9-10) ■ Hlutlausir (7-8) ■ Letjendur (0-6)

NPS eða Net Promoter Score er reiknað þannig:

Þeir svarendur sem gáfu einkunn á bilinu 9-10 falla í flokkinn *Hvetjendur*, þeir sem gáfu einkunn á bilinu 7-8 eru í flokknum *Hlutlausir* og þeir sem gáfu einkunn á bilinu 0-6 eru í flokknum *Letjendur*. NPS er reiknað þannig að prósentuhlutfall *Letjenda* er dregið frá prósentuhlutfalli *Hvetjenda*. Ef hærra hlutfall íbúa mælir með þjónustunni er NPS jákvætt en ef lægra hlutfall mælir með þjónustunni er NPS neikvætt. NPS getur verið á bilinu -100 til 100.

Hefur þú haft samskipti við þjónustumiðstöðvar Reykjavíkur á sl. tveimur árum?



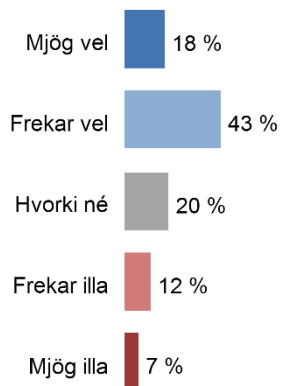
(n=984)

93 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

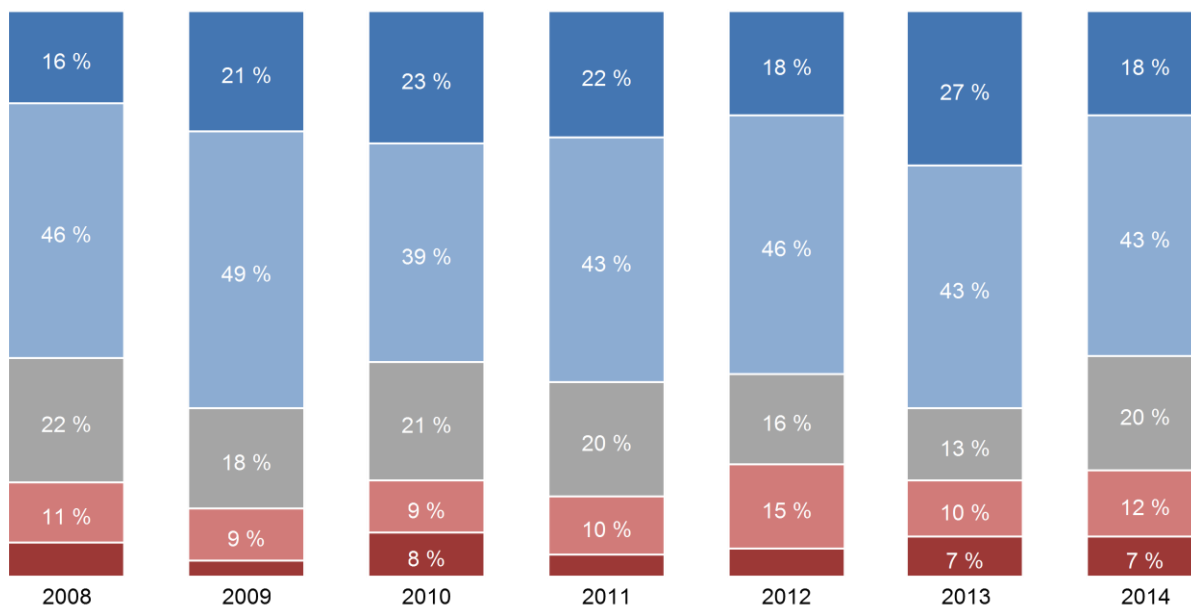
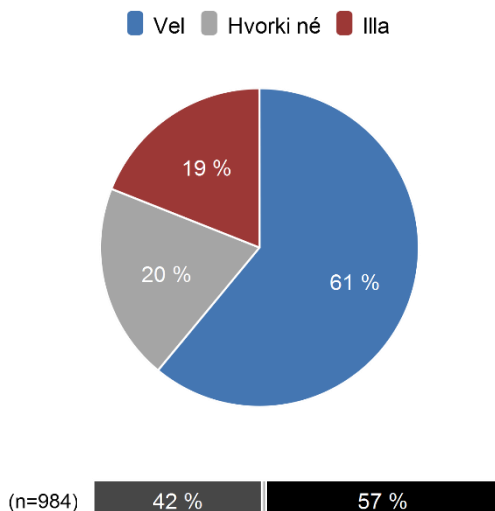
Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk þjónustumiðstöðvanna hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?

Þeir sem hafa haft samskipti við þjónustumiðstöðvar á sl. 2 árum voru spurðir þessarar spurningar.



Meðaltal (1-5)

◆ Reykjavík



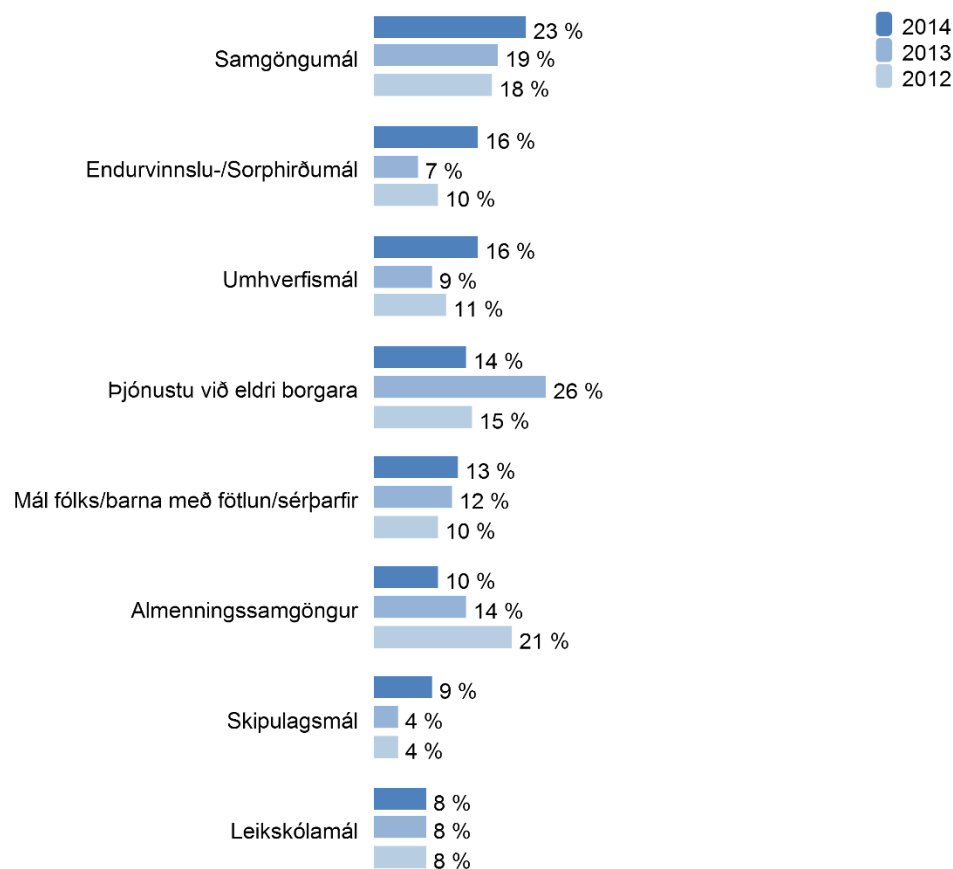
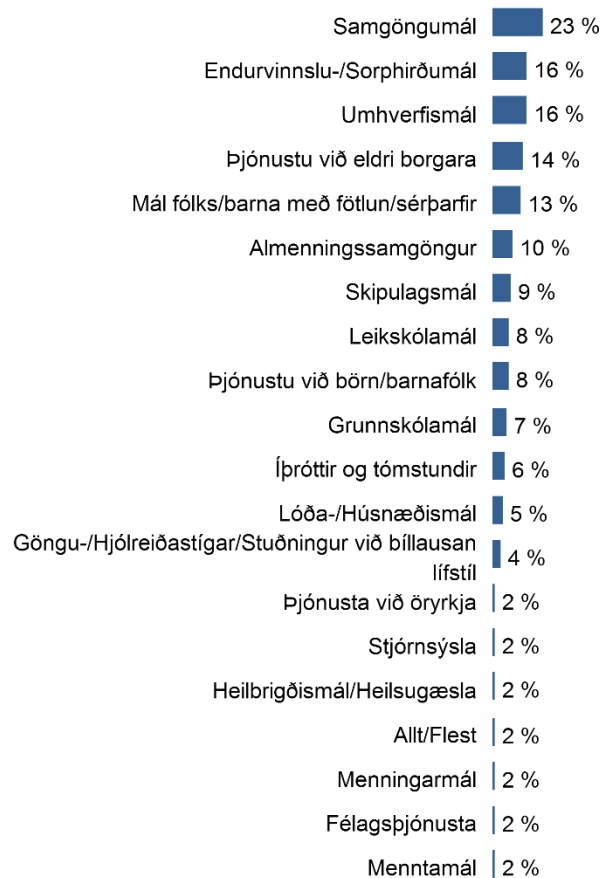
Legend for the stacked bar chart:

- Mjög vel
- Frekar vel
- Hvorki né
- Frekar illa
- Mjög illa

Legend for the pie chart:

- Tóku afstöðu
- Tóku ekki afstöðu
- Ekki spurðir

Hvaða þjónustu telur þú að sveitarfélagið þurfi helst að bæta?



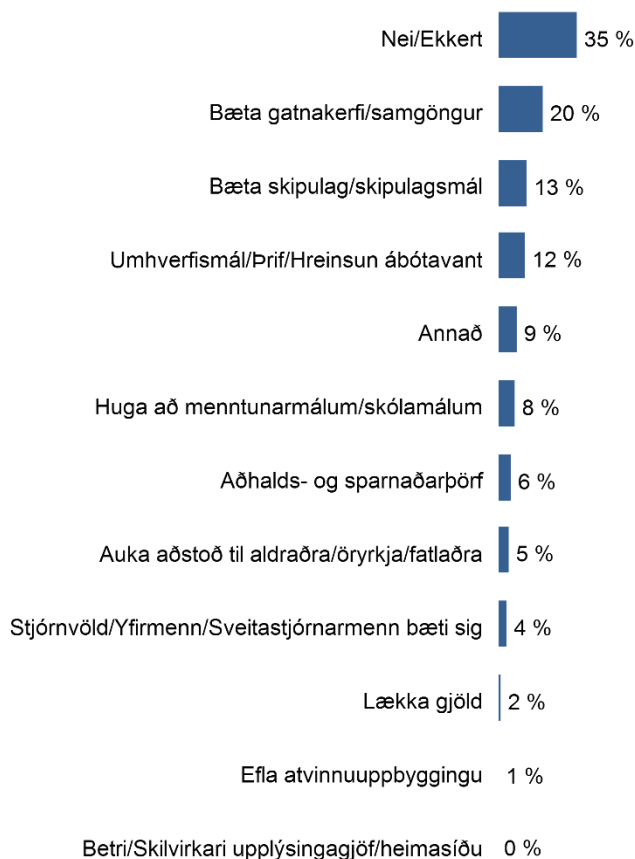
(n=984)

58 %

42 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Er eitthvað annað í tengslum við sveitarfélagið eða rekstur þess sem þú vilt koma á framfæri?



(n=984)

40 %

60 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

