

Garðabær

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 Garðabæ sem stað til að búa á?
- 11 Sp. 2 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í Garðabæ?
- 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 Garðabæjar við barnafjölskyldur?
- 17 Sp. 5 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Garðabæjar?
- 19 Sp. 6 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Garðabæjar?
- 21 Sp. 7 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í Garðabæ?
- 23 Sp. 8 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í Garðabæ?
- 25 Sp. 9 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við fatlað fólk í Garðabæ?
- 27 Sp. 10 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig Garðabær sinnir menningarmálum?
- 29 Sp. 11 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Garðabæjar á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og álitni?
- 31 Sp. 12 Hefur þú haft samskipti við bæjar- eða sveitarstjórnarskrifstofur Garðabæjar á sl. tveimur árum?
- 33 Sp. 13 Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk bæjarins hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?
- 35 **Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna**

Framkvæmdalýsing

Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Garðabæ
Markmið	Að kanna ánægju með þjónustu Garðabæjar 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 póstnúmerum og því boðin þátttaka á neti 4023394

Stærð úrtaks og svörun

	Öll sveitarfélög	Garðabær
Úrtak	10198	
Svara ekki	4835	
Fjöldi svarenda	5363	390
Svarhlutfall	52,6%	

Vigtun

Gögn rannsóknarinnar eru vigtuð til þess að úrtak endurspegli þýði með tilliti til kyns, aldurs og búsetu. Fjöldatölur í skýrslunni eru því námunðaðar 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	46,4%
Konur	53,6%

Aldur:	
18-34 ára	15,9%
35-44 ára	18,7%
45-54 ára	21,8%
55 ára eða eldri	43,6%

Hlutfall svarenda eftir vigtun:

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

Aldur:	
18-34 ára	28,0%
35-44 ára	18,0%
45-54 ára	18,9%
55 ára eða eldri	35,0%

Reykjavík, 5. desember 2013

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Vilborg Helga Harðardóttir
Sigríður Herdís Bjarkadóttir

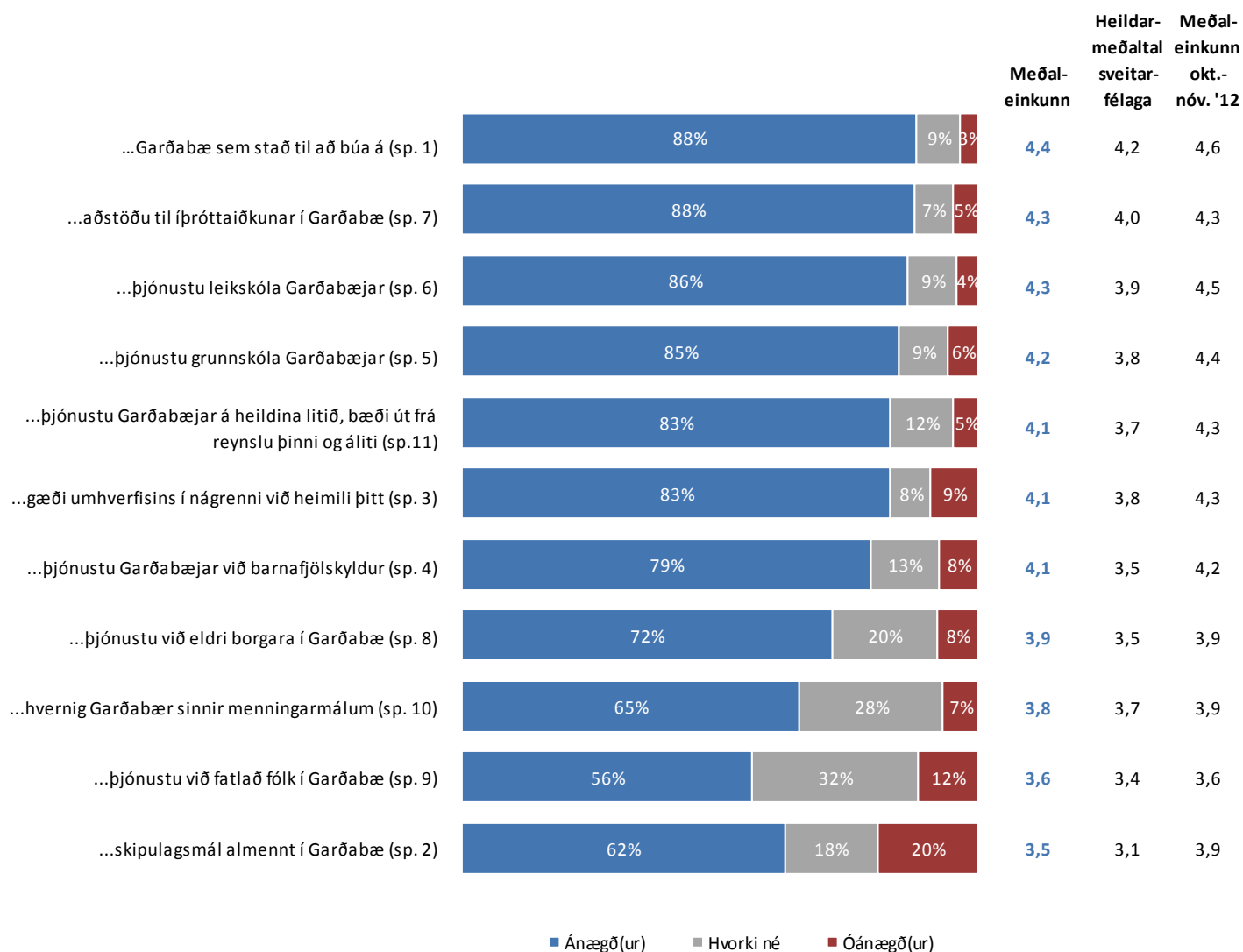
Allar ábendingar varðandi framsetningu skýrslunnar eru vel þegnar.
Vinsamlegast sendið tölvupóst á abending@capacent.is til að koma þeim á framfæri.



Helstu niðurstöður

Mat á Garðabæ

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

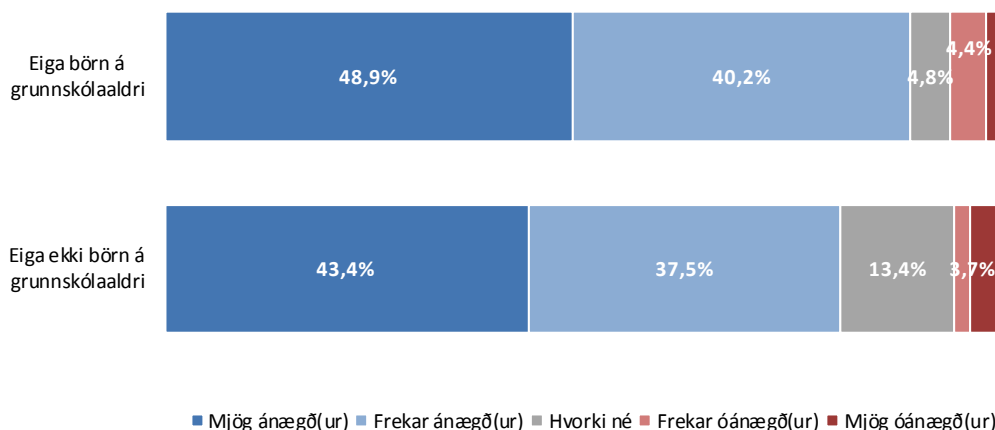


Rauð tala í meðaleinkunn þýðir að meðaleinkunn Garðabæjar er undir heildarmeðaltali sveitarfélaga.

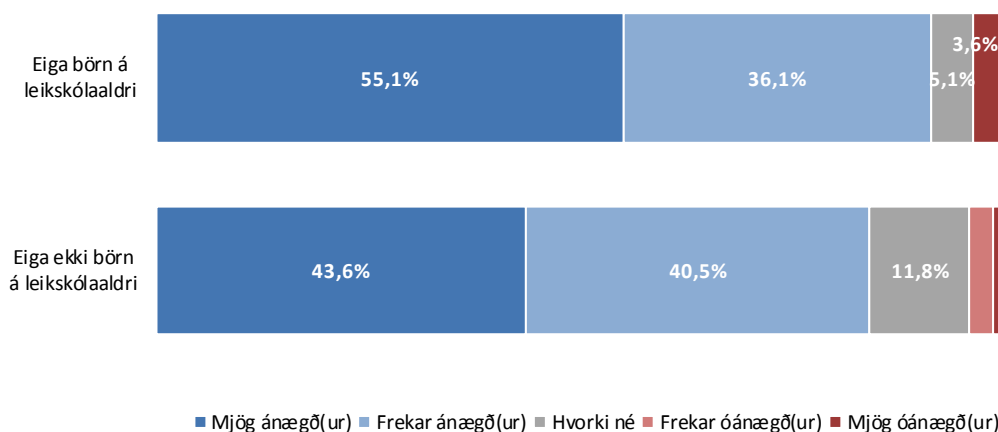
Svört tala í meðaleinkunn þýðir að meðaleinkunn Garðabæjar er jöfn heildarmeðaltali sveitarfélaga.

Blá tala í meðaleinkunn þýðir að meðaleinkunn Garðabæjar er yfir heildarmeðaltali sveitarfélaga.

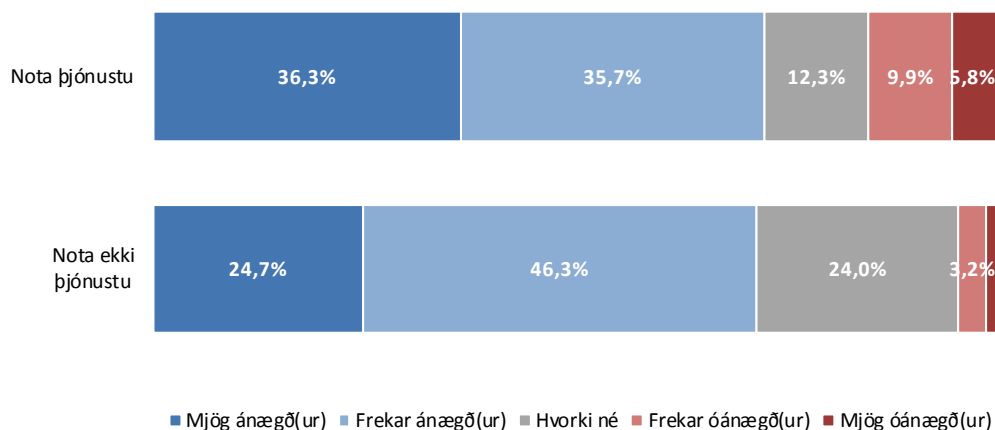
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Garðabæjar?



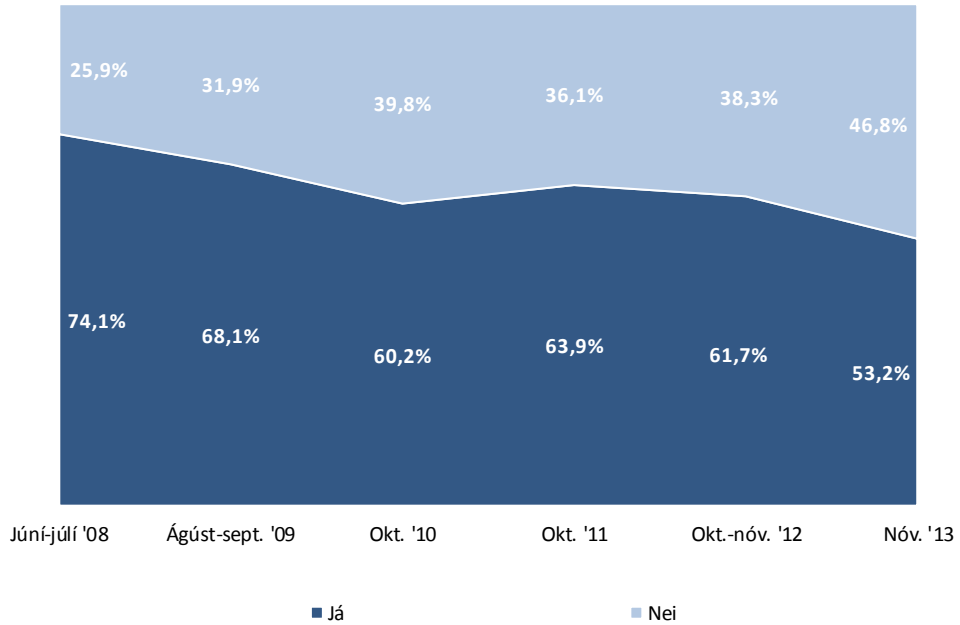
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Garðabæjar?



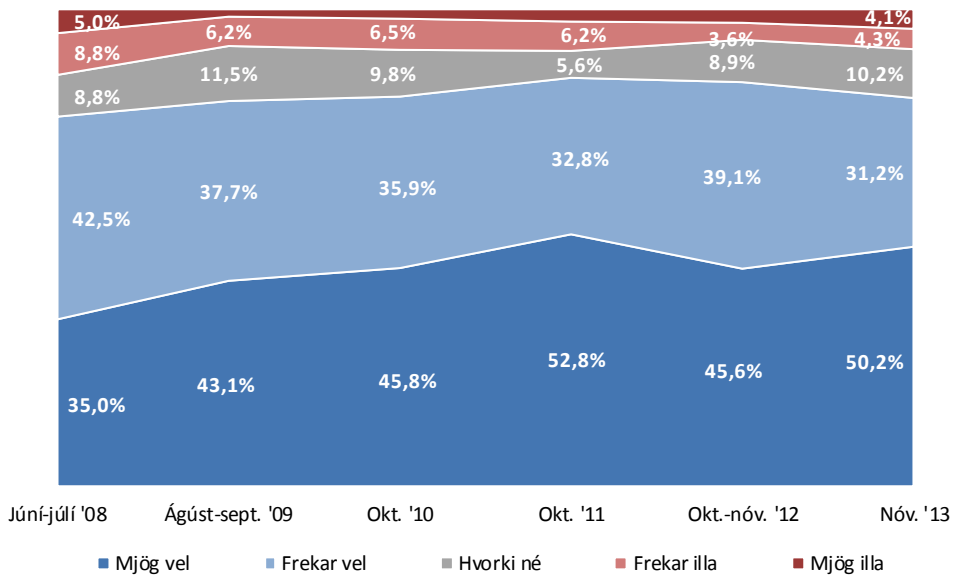
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í Garðabæ?



**Hefur þú haft samskipti við bæjar- eða sveitarstjórnarskrifstofur
Garðabæjar á sl. tveimur árum?**



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

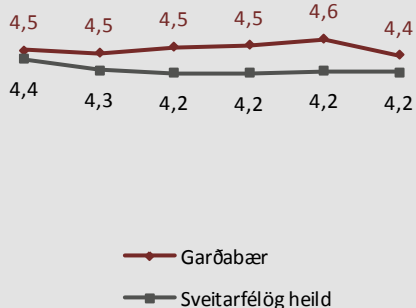
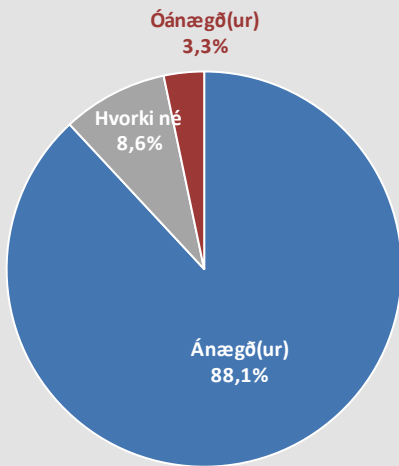




Ítarlegar niðurstöður

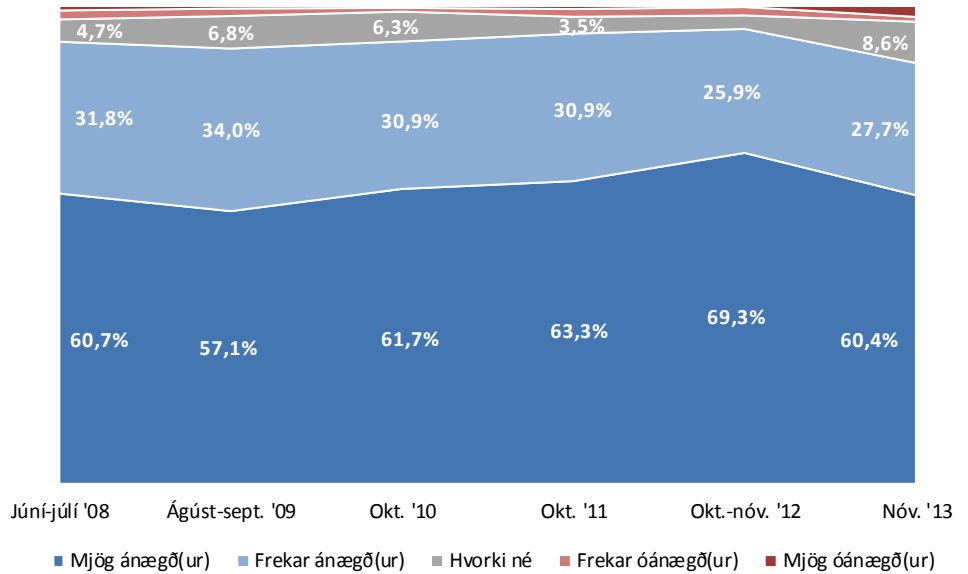
Sp. 1. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með Garðabæ sem stað til að búa á?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	235	60,4	4,9
Frekar ánægð(ur) (4)	107	27,7	4,5
Hvorki né (3)	34	8,6	2,8
Frekar óánægð(ur) (2)	4	1,0	1,0
Mjög óánægð(ur) (1)	9	2,3	1,5
Ánægð(ur)	342	88,1	3,2
Hvorki né	34	8,6	2,8
Óánægð(ur)	13	3,3	1,8
Fjöldi svara	388	100,0	
Tóku afstöðu	388	99,6	
Tóku ekki afstöðu	2	0,4	
Fjöldi svarenda	390	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,4		
Vikmörk ±	0,1		



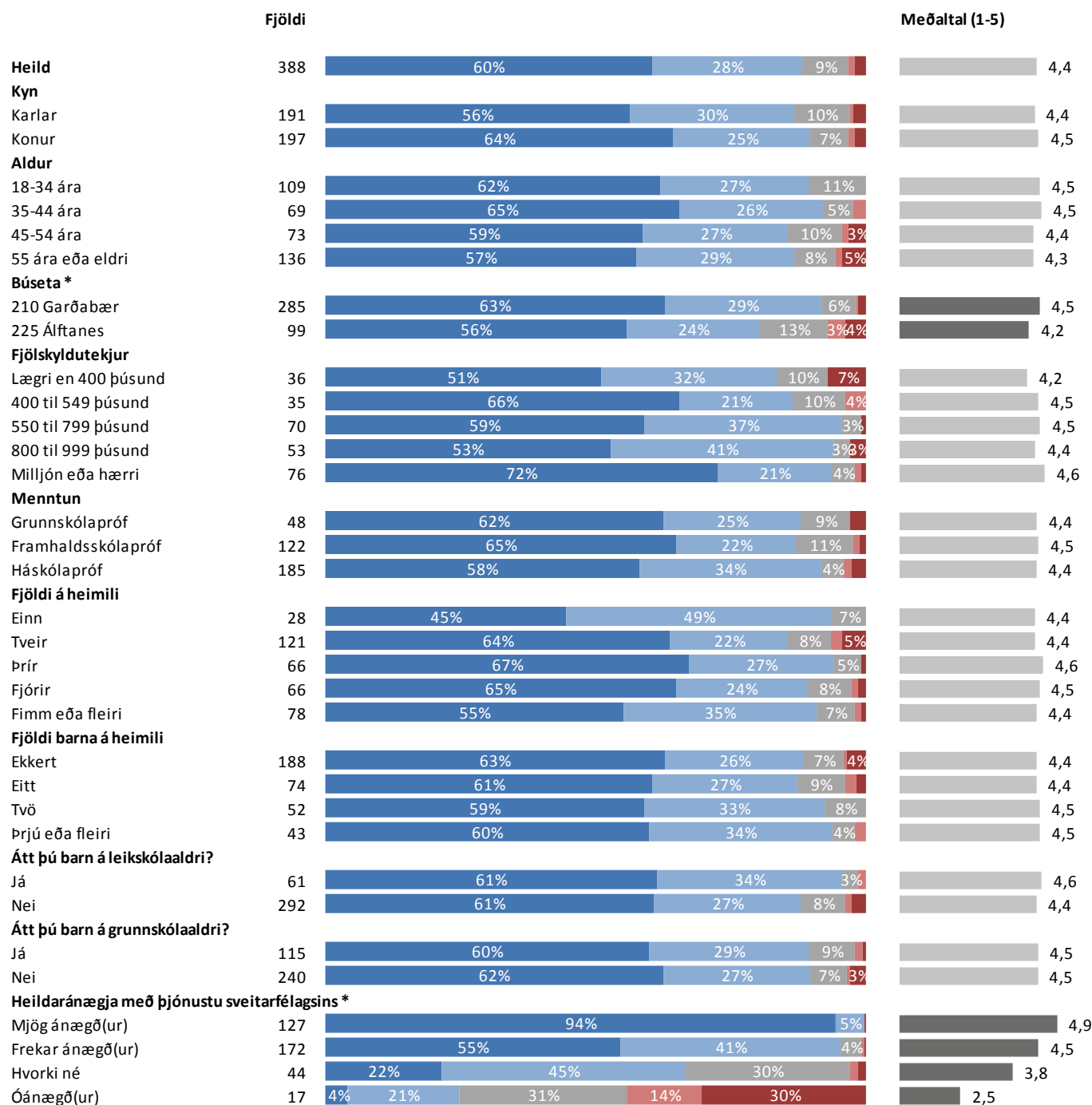
Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Þróun



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

Greiningar

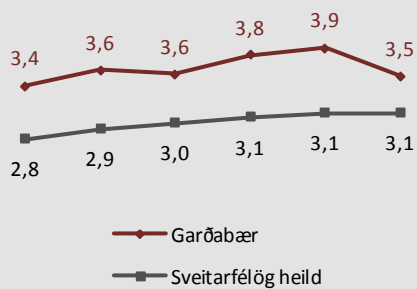
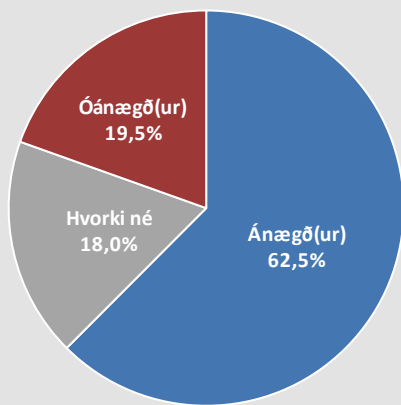


* Marktækur munur á meðaltölum

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

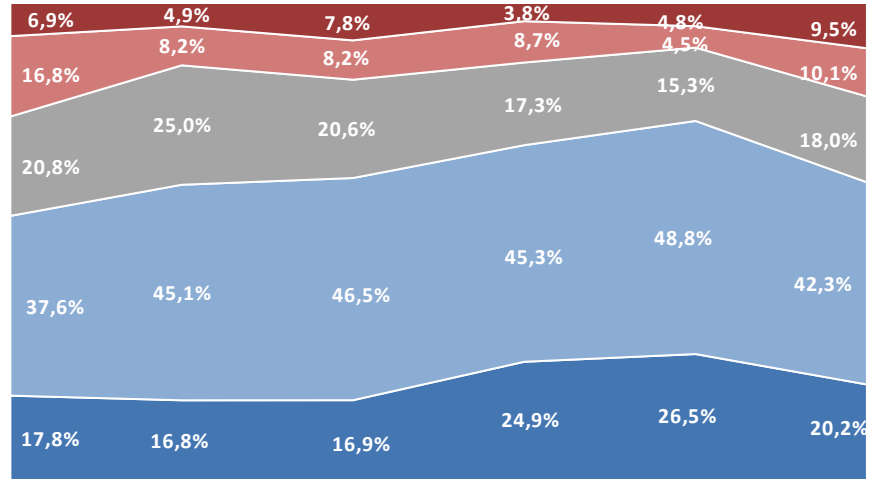
Sp. 2. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í Garðabæ?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	70	20,2	4,2
Frekar ánægð(ur) (4)	147	42,3	5,2
Hvorki né (3)	63	18,0	4,0
Frekar óánægð(ur) (2)	35	10,1	3,2
Mjög óánægð(ur) (1)	33	9,5	3,1
Ánægð(ur)	218	62,5	5,1
Hvorki né	63	18,0	4,0
Óánægð(ur)	68	19,5	4,2
Fjöldi svara	348	100,0	
Tóku afstöðu	348	89,3	
Tóku ekki afstöðu	42	10,7	
Fjöldi svarenda	390	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

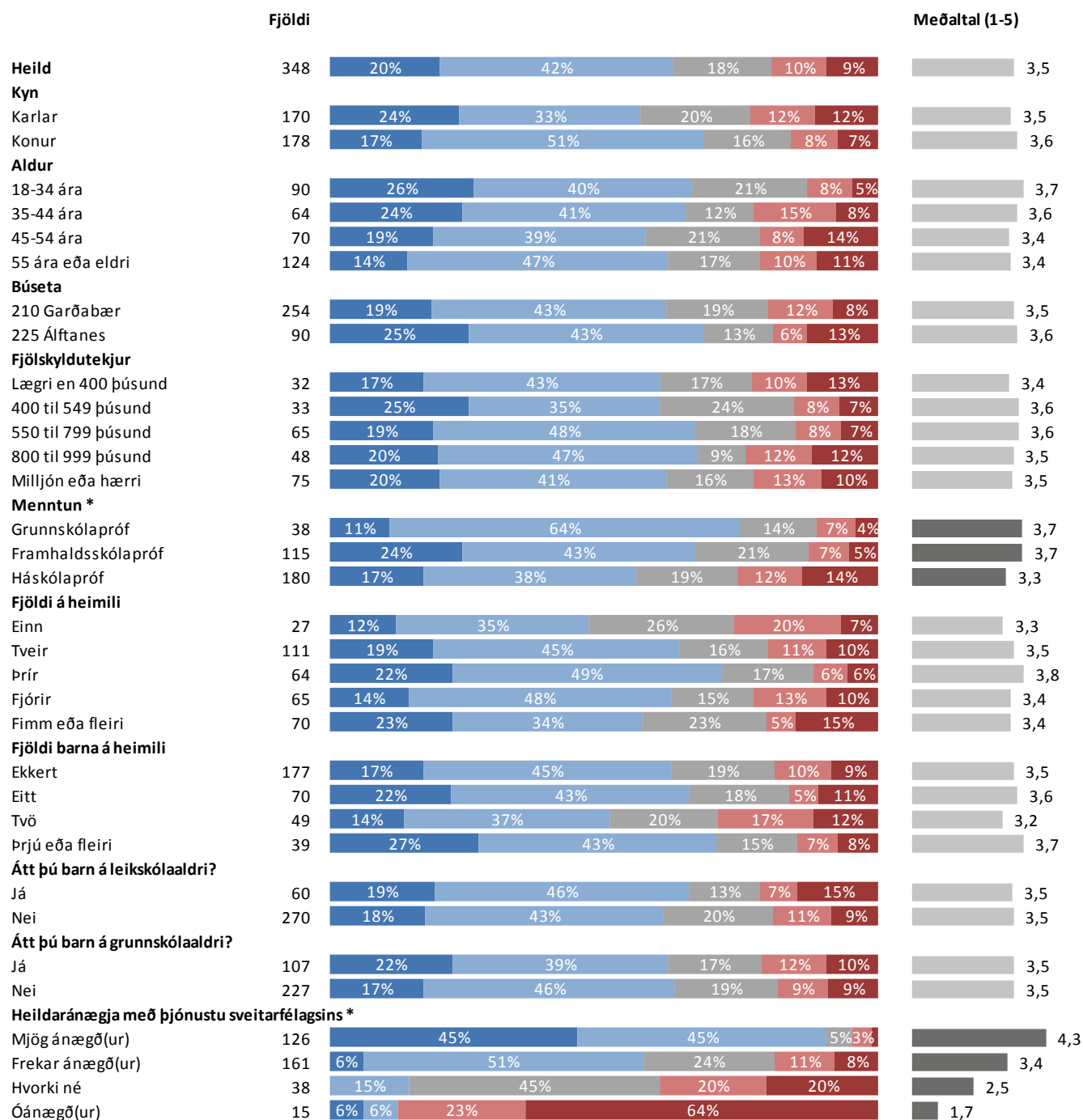


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ Mjög 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 Garðabæ?

Greiningar

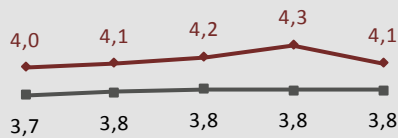
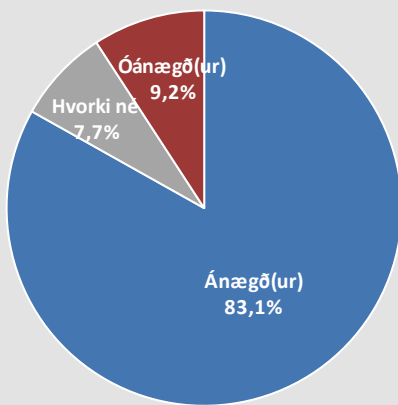


* Marktækur munur á meðaltölum

■ 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?

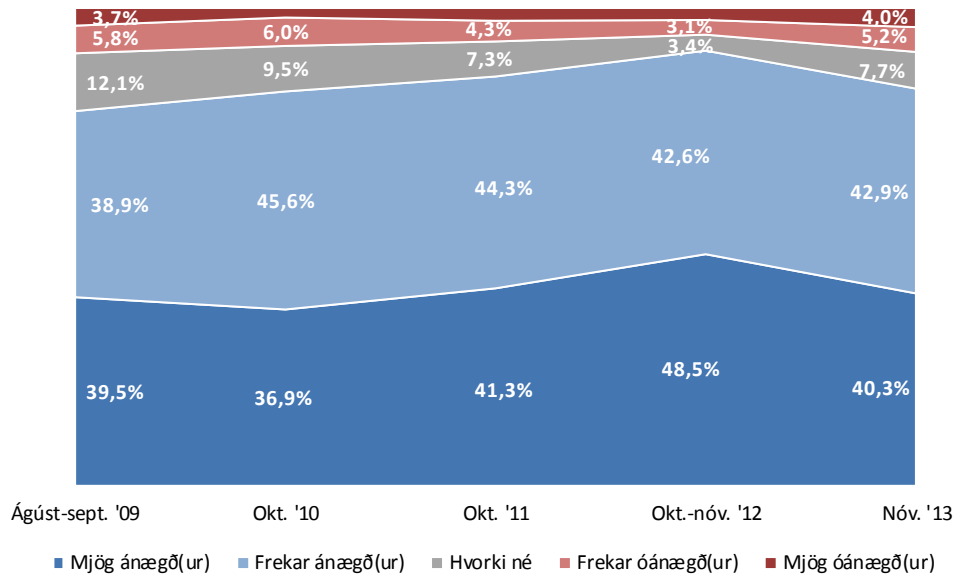
	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	148	40,3	5,0
Frekar ánægð(ur) (4)	158	42,9	5,1
Hvorki né (3)	28	7,7	2,7
Frekar óánægð(ur) (2)	19	5,2	2,3
Mjög óánægð(ur) (1)	15	4,0	2,0
Ánægð(ur)	306	83,1	3,8
Hvorki né	28	7,7	2,7
Óánægð(ur)	34	9,2	3,0
Fjöldi svara	368	100,0	
Tóku afstöðu	368	94,3	
Tóku ekki afstöðu	22	5,7	
Fjöldi svarenda	390	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,1		
Vikmörk ±	0,1		



—●— Garðabær
—■— Sveitarfélög heild

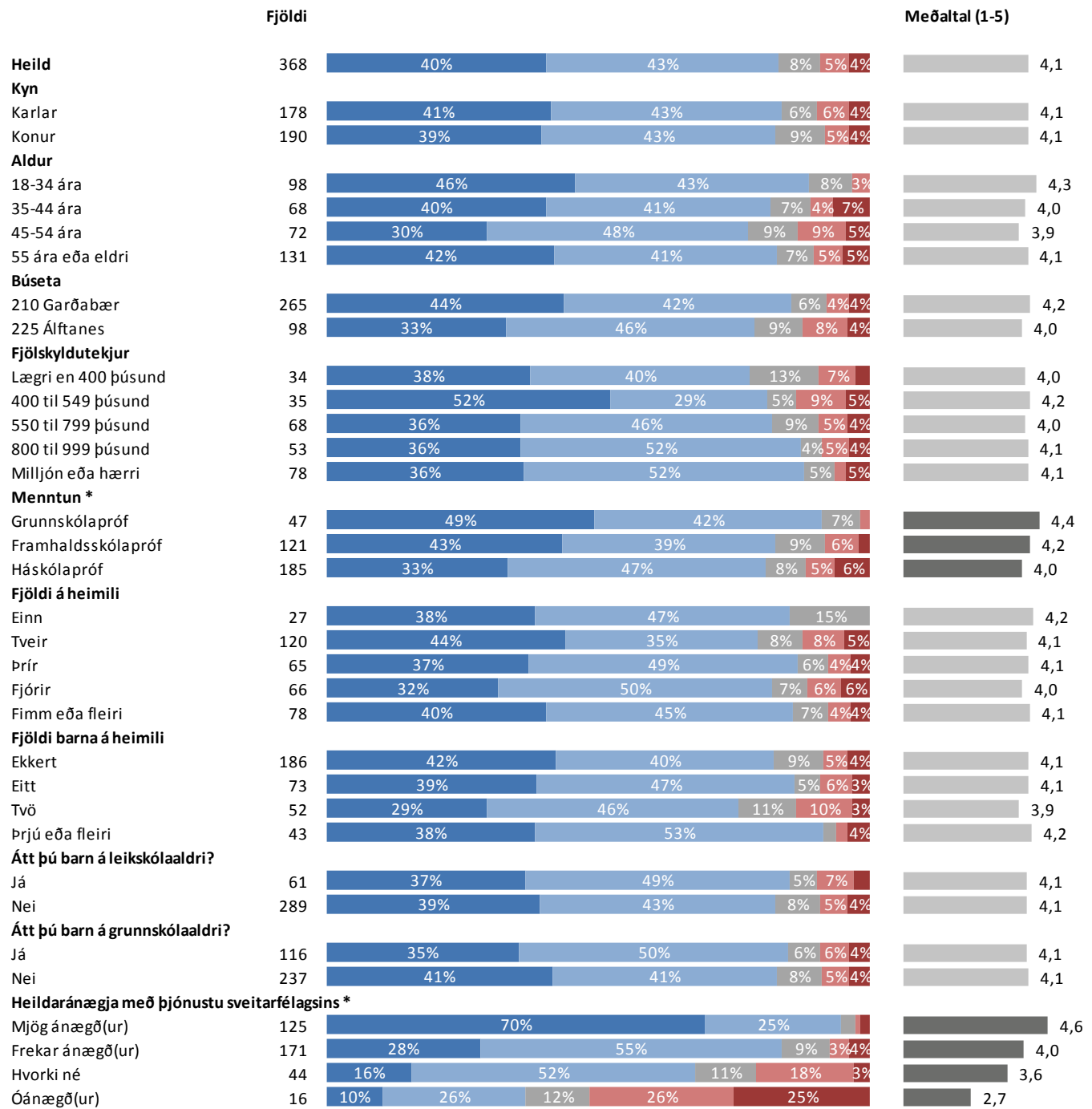
Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Þróun



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

Greiningar

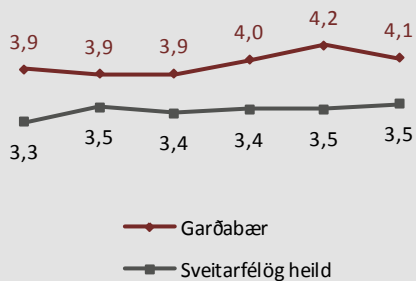
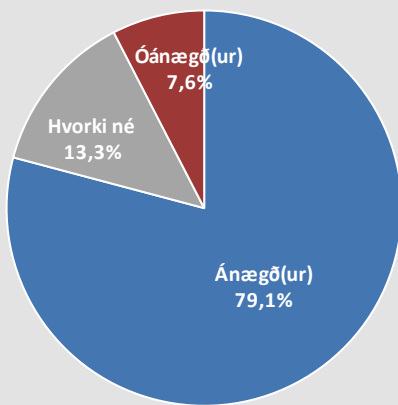


* Marktækur munur á meðaltölum

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

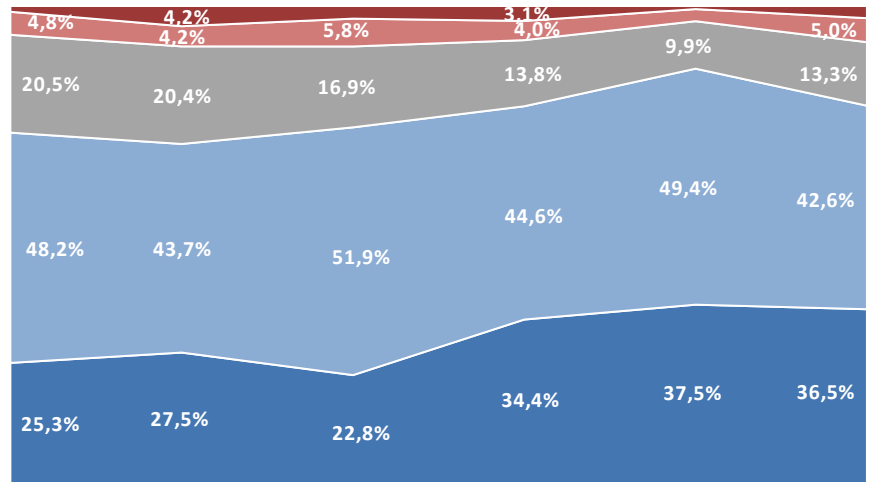
Sp. 4. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Garðabæjar við barnafjölskyldur?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	103	36,5	5,6
Frekar ánægð(ur) (4)	120	42,6	5,8
Hvorki né (3)	38	13,3	4,0
Frekar óánægð(ur) (2)	14	5,0	2,5
Mjög óánægð(ur) (1)	7	2,5	1,8
Ánægð(ur)	224	79,1	4,7
Hvorki né	38	13,3	4,0
Óánægð(ur)	21	7,6	3,1
Fjöldi svara	283	100,0	
Tóku afstöðu	283	72,4	
Tóku ekki afstöðu	107	27,6	
Fjöldi svarenda	390	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

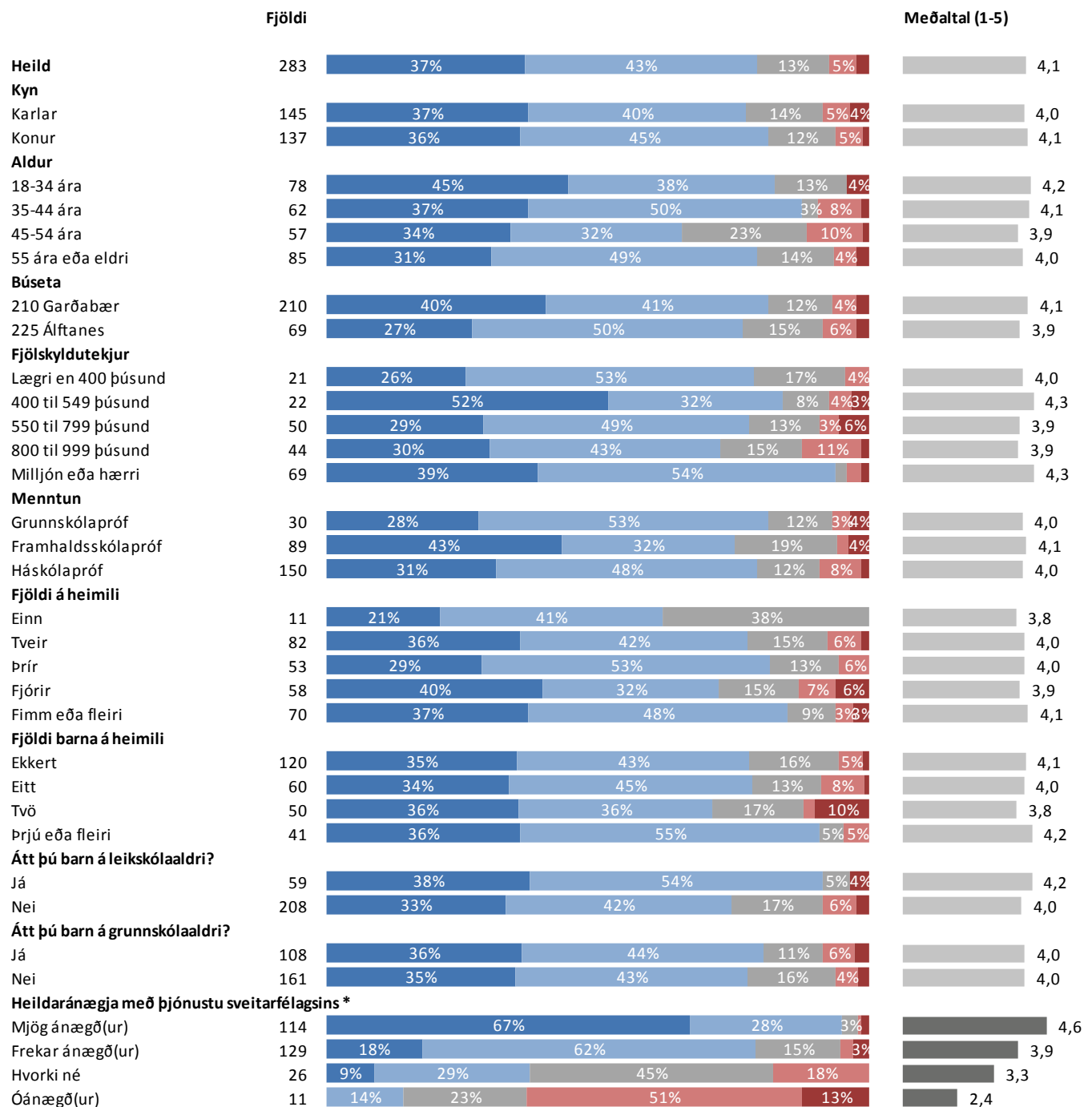


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

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

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

Greiningar

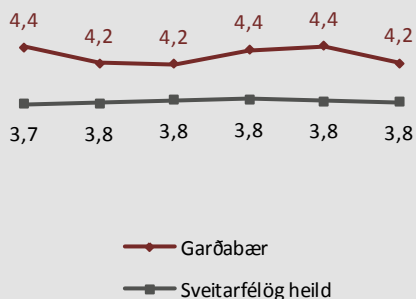
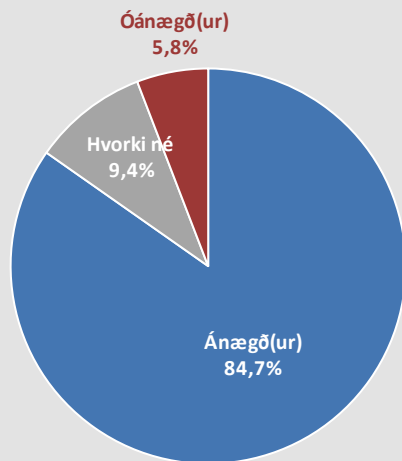


* Marktækur munur á meðaltölum

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

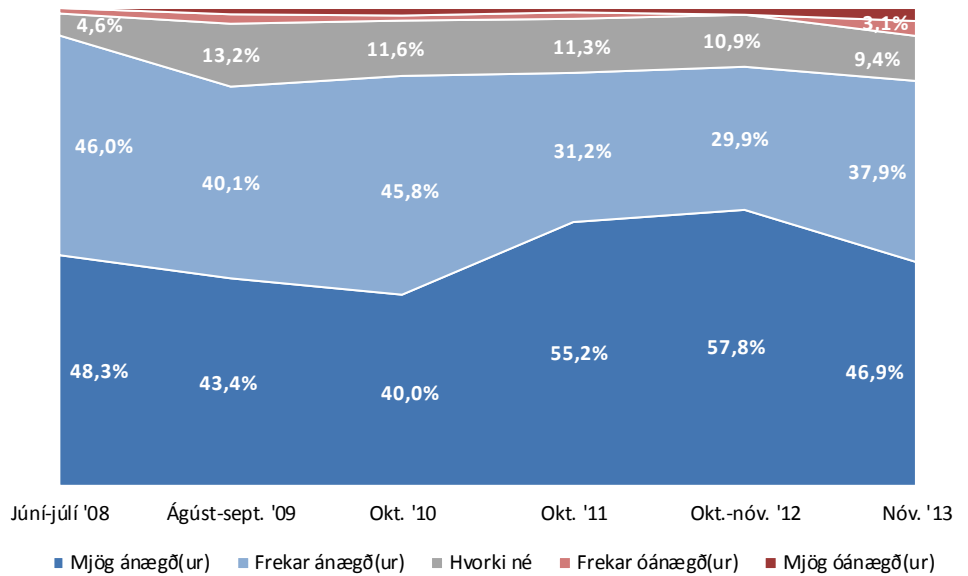
Sp. 5. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Garðabæjar?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	134	46,9	5,8
Frekar ánægð(ur) (4)	109	37,9	5,6
Hvorki né (3)	27	9,4	3,4
Frekar óánægð(ur) (2)	9	3,1	2,0
Mjög óánægð(ur) (1)	8	2,7	1,9
Ánægð(ur)	243	84,7	4,2
Hvorki né	27	9,4	3,4
Óánægð(ur)	17	5,8	2,7
Fjöldi svara	287	100,0	
Tóku afstöðu	287	73,6	
Tóku ekki afstöðu	103	26,4	
Fjöldi svarenda	390	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,2		
Vikmörk ±	0,1		



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

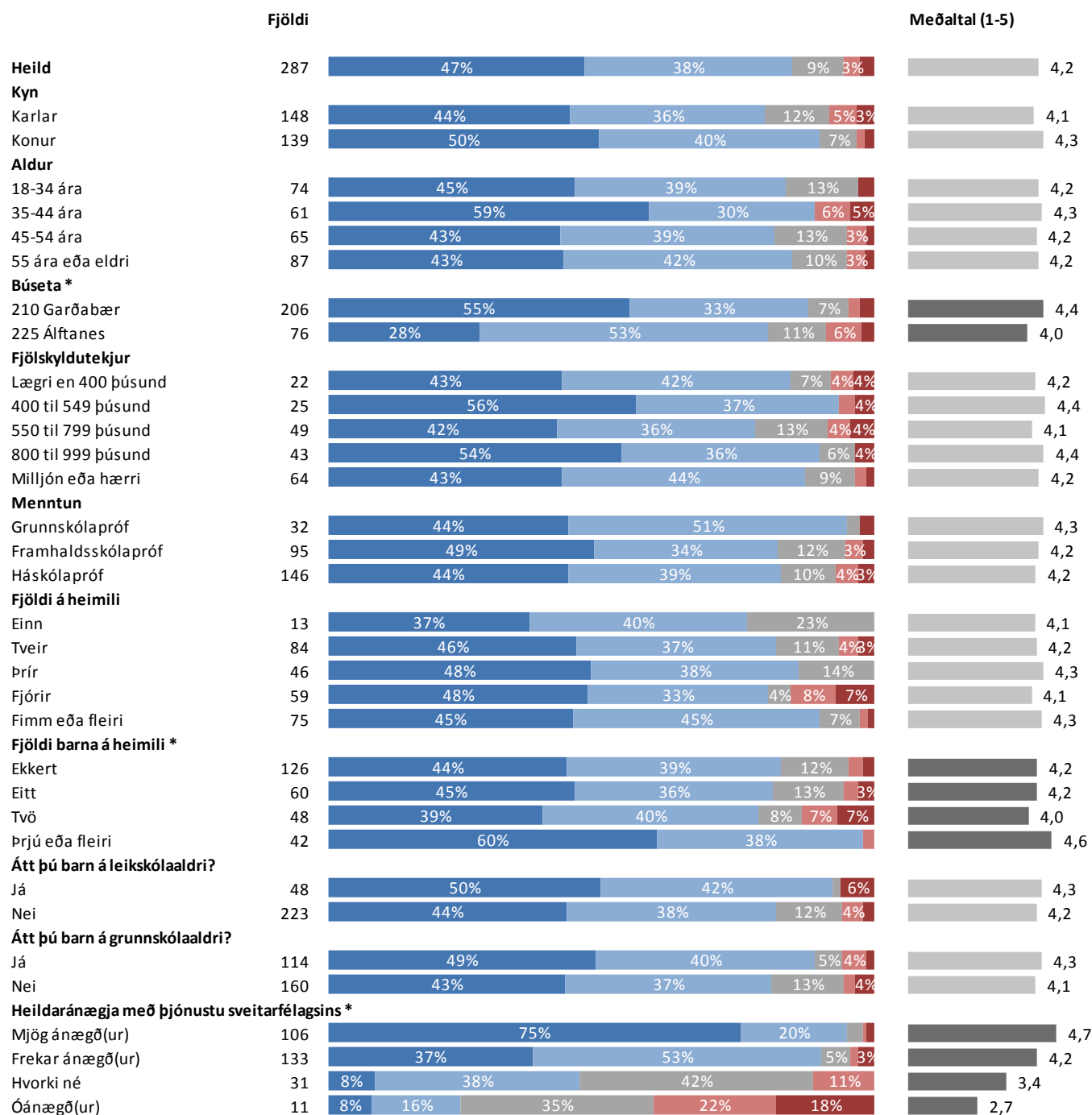
Þróun



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

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

Greiningar

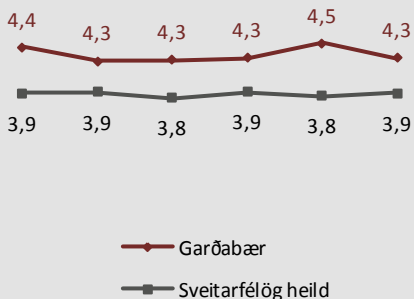
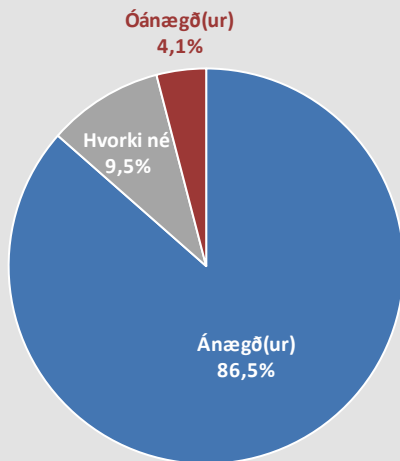


* Marktækur munur á meðaltölum

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

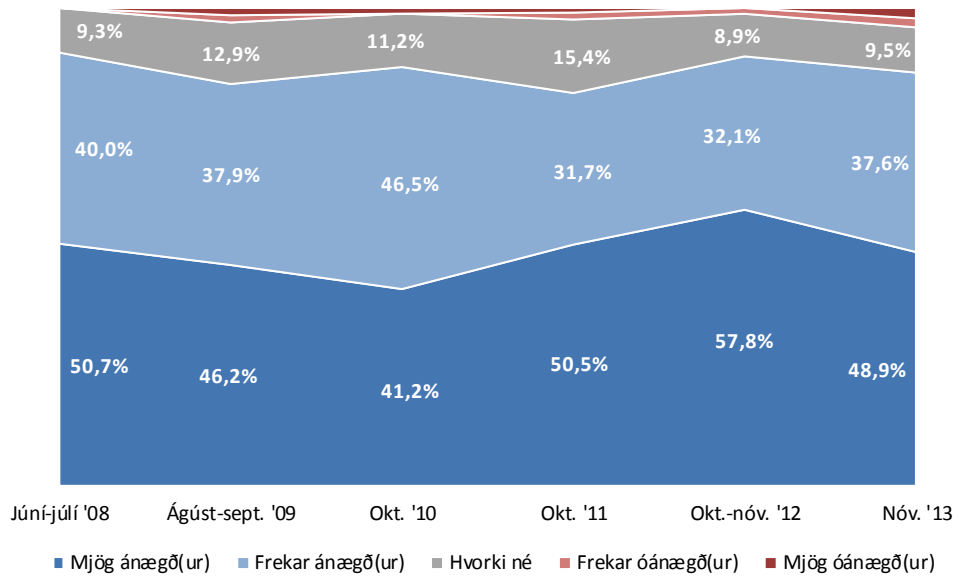
Sp. 6. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Garðabæjar?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	126	48,9	6,1
Frekar ánægð(ur) (4)	97	37,6	5,9
Hvorki né (3)	24	9,5	3,6
Frekar óánægð(ur) (2)	5	1,9	1,7
Mjög óánægð(ur) (1)	6	2,2	1,8
Ánægð(ur)	222	86,5	4,2
Hvorki né	24	9,5	3,6
Óánægð(ur)	10	4,1	2,4
Fjöldi svara	257	100,0	
Tóku afstöðu	257	66,0	
Tóku ekki afstöðu	133	34,0	
Fjöldi svarenda	390	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,3		
Vikmörk ±	0,1		



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

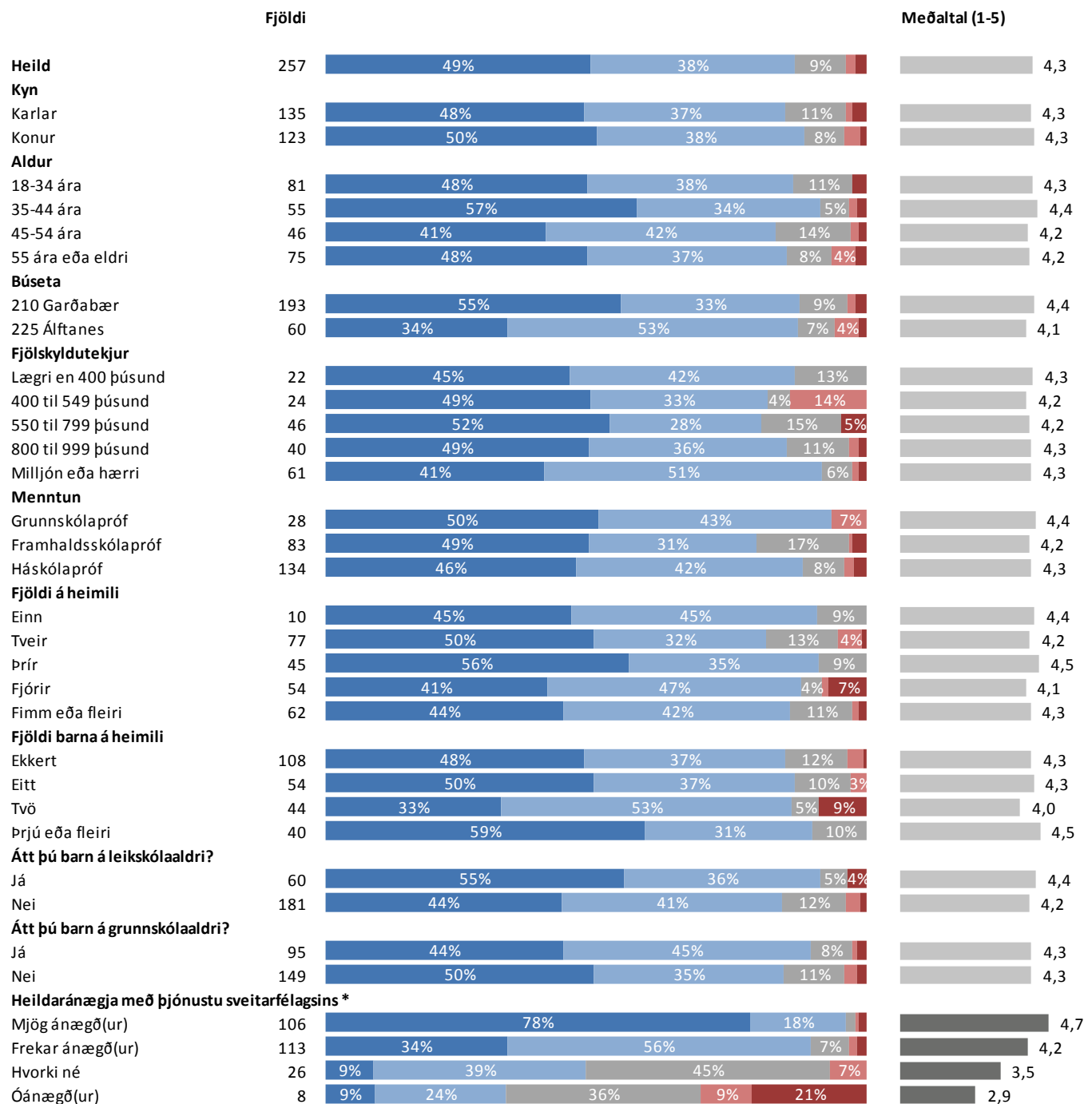
Þróun



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

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

Greiningar

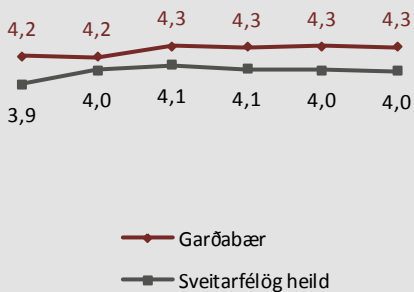
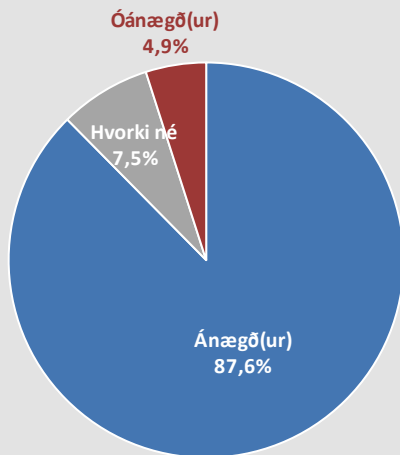


* Marktækur munur á meðaltölum

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

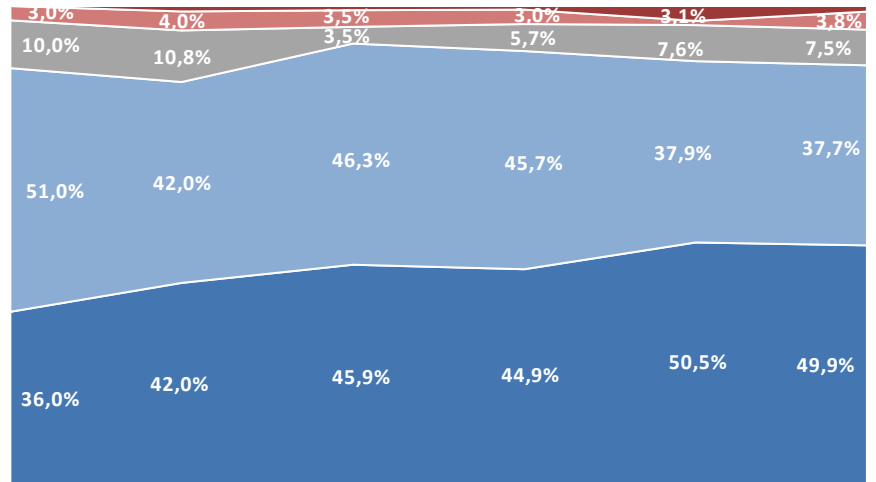
Sp. 7. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í Garðabæ?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	168	49,9	5,3
Frekar ánægð(ur) (4)	127	37,7	5,2
Hvorki né (3)	25	7,5	2,8
Frekar óánægð(ur) (2)	13	3,8	2,0
Mjög óánægð(ur) (1)	4	1,2	1,1
Ánægð(ur)	294	87,6	3,5
Hvorki né	25	7,5	2,8
Óánægð(ur)	17	4,9	2,3
Fjöldi svara	336	100,0	
Tóku afstöðu	336	86,2	
Tóku ekki afstöðu	54	13,8	
Fjöldi svarenda	390	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,3		
Vikmörk ±	0,1		



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

Þróun

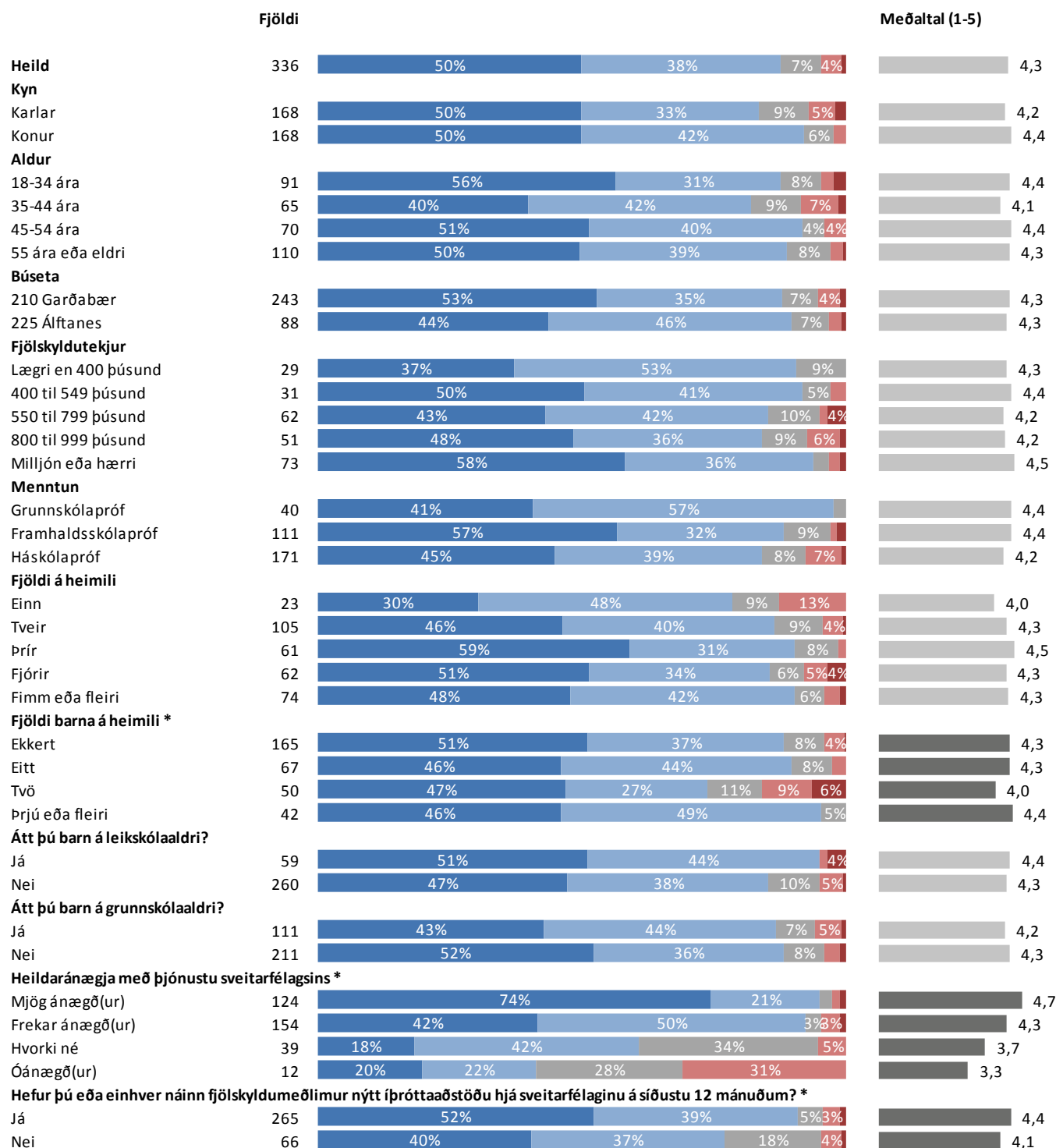


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ 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 Garðabæ?

Greiningar

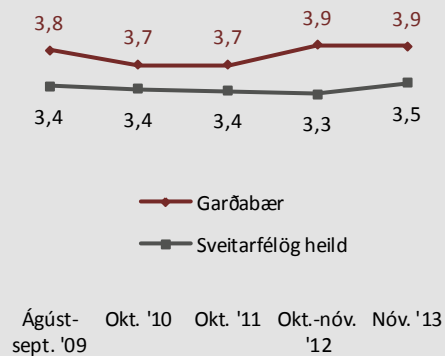
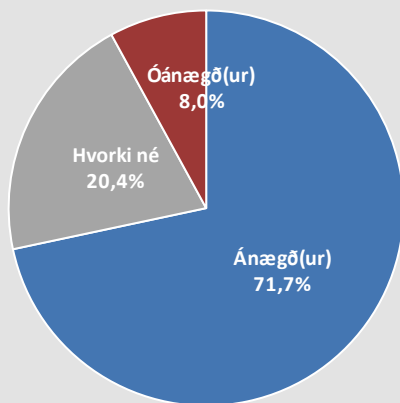


* Marktækur munur á meðaltölum

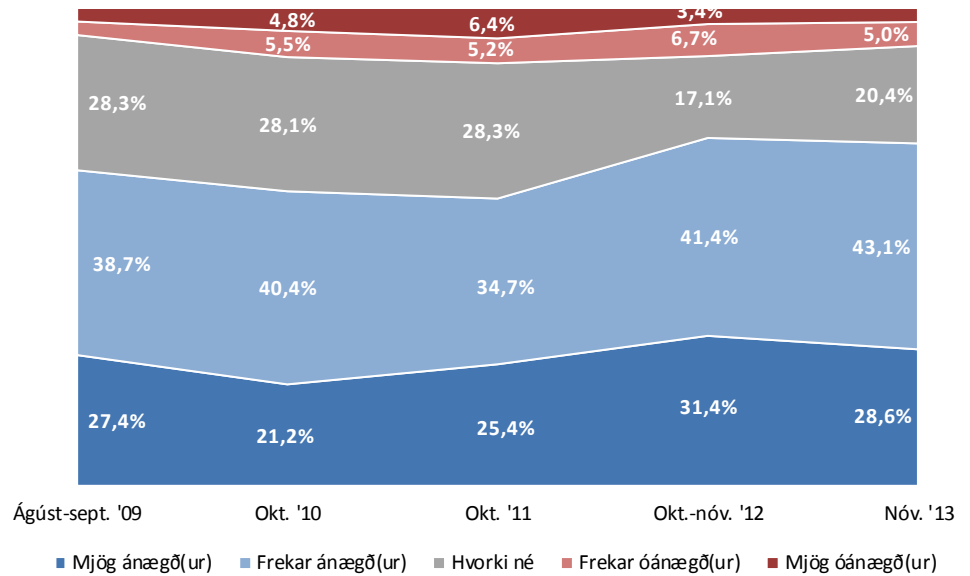
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	67	28,6	5,8
Frekar ánægð(ur) (4)	101	43,1	6,3
Hvorki né (3)	48	20,4	5,2
Frekar óánægð(ur) (2)	12	5,0	2,8
Mjög óánægð(ur) (1)	7	2,9	2,2
Ánægð(ur)	168	71,7	5,8
Hvorki né	48	20,4	5,2
Óánægð(ur)	19	8,0	3,5
Fjöldi svara	235	100,0	
Tóku afstöðu	235	60,1	
Tóku ekki afstöðu	155	39,9	
Fjöldi svarenda	390	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,9		
Vikmörk ±	0,1		

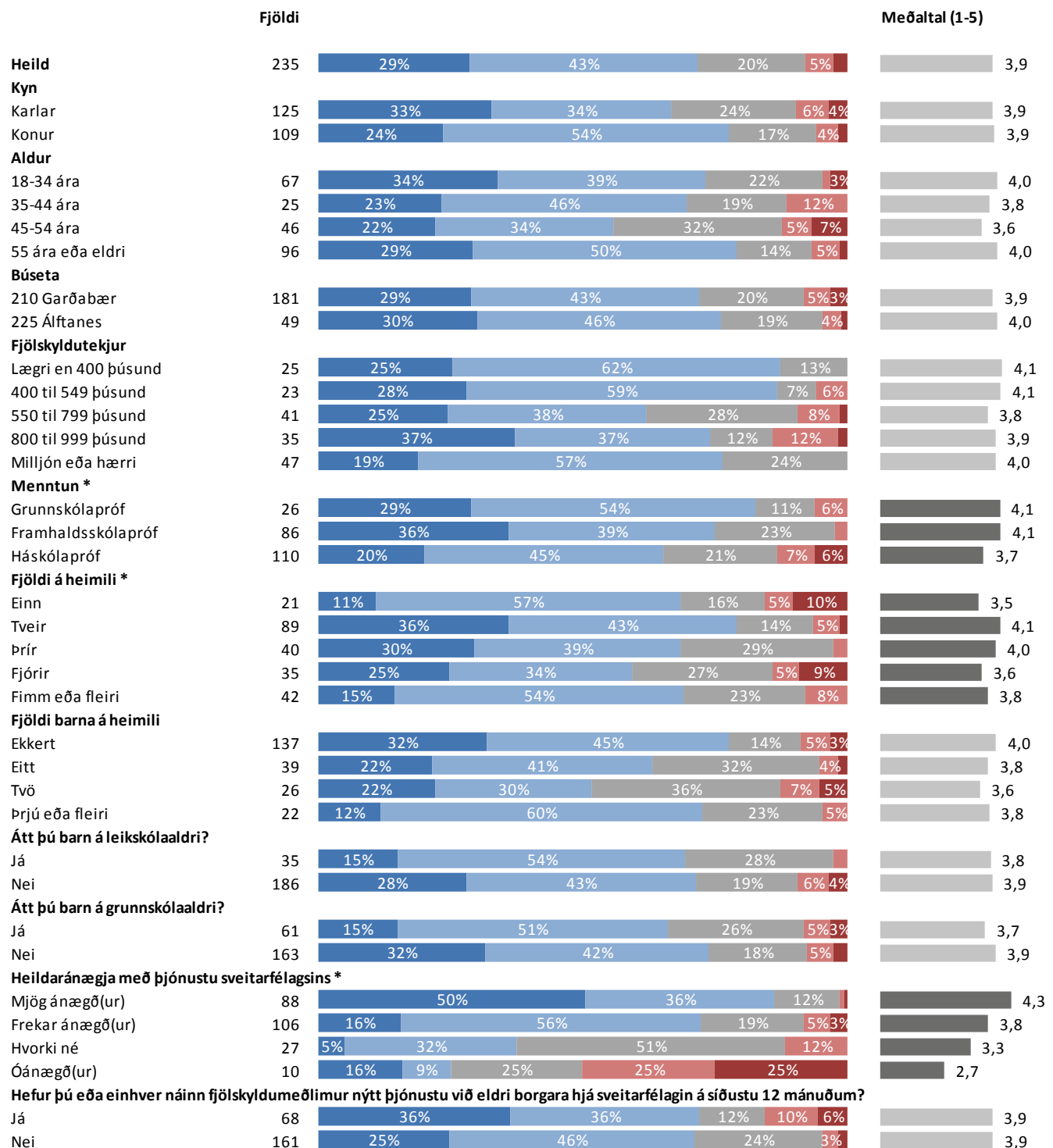


Þróun



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

Greiningar

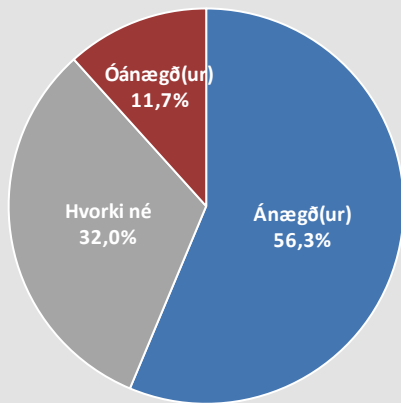


* Marktækur munur á meðaltölum

■ 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 Garðabæ?

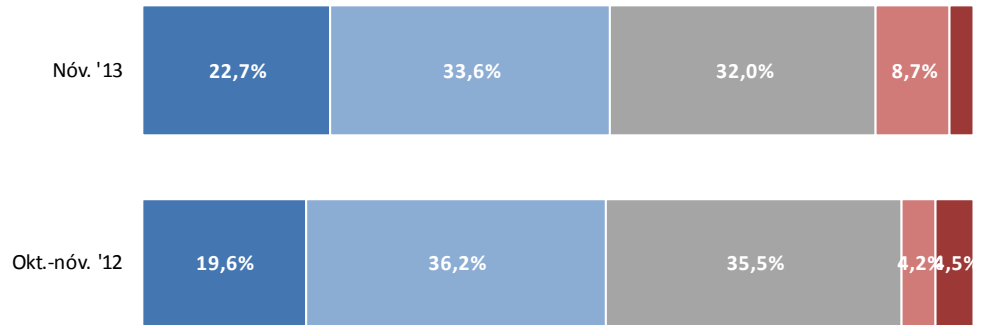
	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	37	22,7	6,4
Frekar ánægð(ur) (4)	56	33,6	7,2
Hvorki né (3)	53	32,0	7,1
Frekar óánægð(ur) (2)	14	8,7	4,3
Mjög óánægð(ur) (1)	5	2,9	2,6
Ánægð(ur)	93	56,3	7,6
Hvorki né	53	32,0	7,1
Óánægð(ur)	19	11,7	4,9
Fjöldi svara	165	100,0	
Tóku afstöðu	165	42,4	
Tóku ekki afstöðu	225	57,6	
Fjöldi svarenda	390	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,6		
Vikmörk ±	0,2		



—●— Garðabær
—■— Sveitarfélög heild

Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

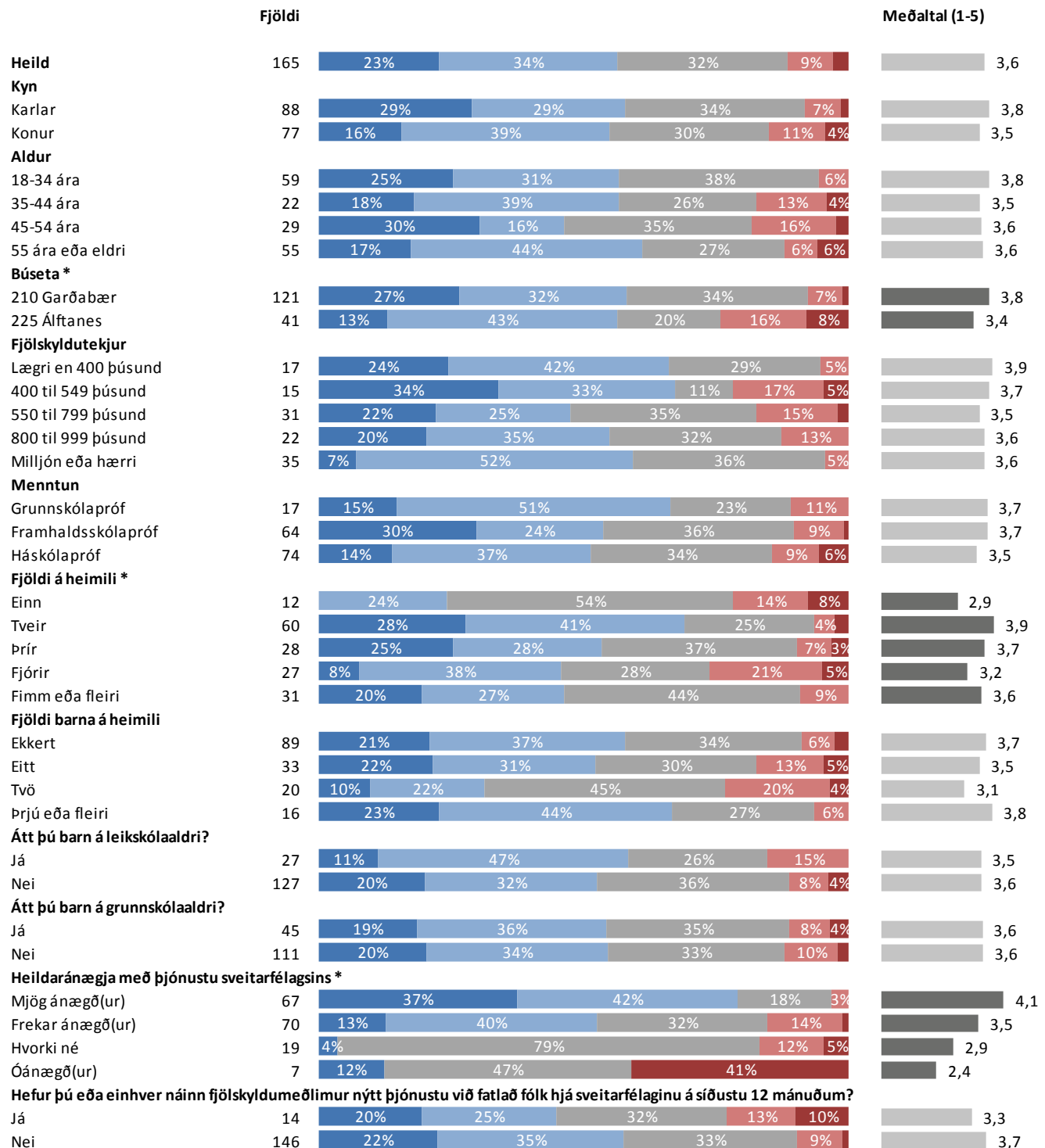
Þróun



■ 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 Garðabæ?

Greiningar

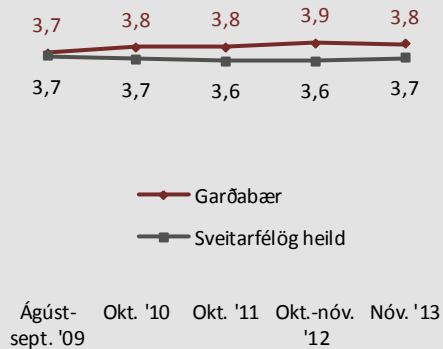
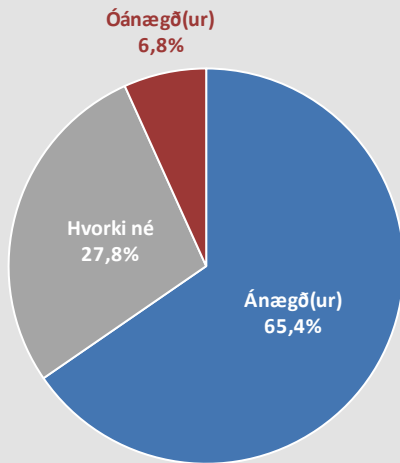


* Marktækur munur á meðaltölum

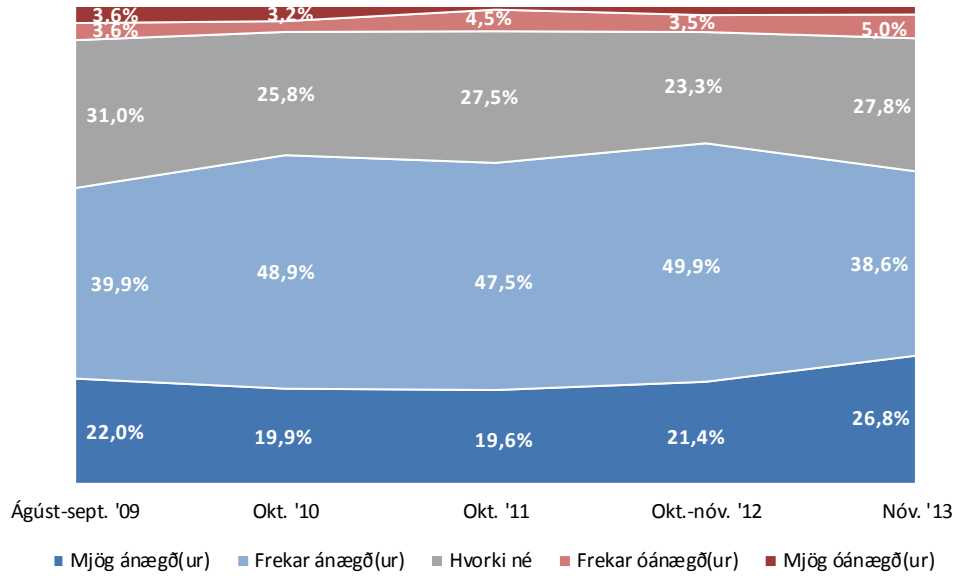
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	88	26,8	4,8
Frekar ánægð(ur) (4)	126	38,6	5,3
Hvorki né (3)	91	27,8	4,9
Frekar óánægð(ur) (2)	16	5,0	2,4
Mjög óánægð(ur) (1)	6	1,8	1,4
Ánægð(ur)	214	65,4	5,2
Hvorki né	91	27,8	4,9
Óánægð(ur)	22	6,8	2,7
Fjöldi svara	328	100,0	
Tóku afstöðu	328	84,0	
Tóku ekki afstöðu	62	16,0	
Fjöldi svarenda	390	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,8		
Vikmörk ±	0,1		

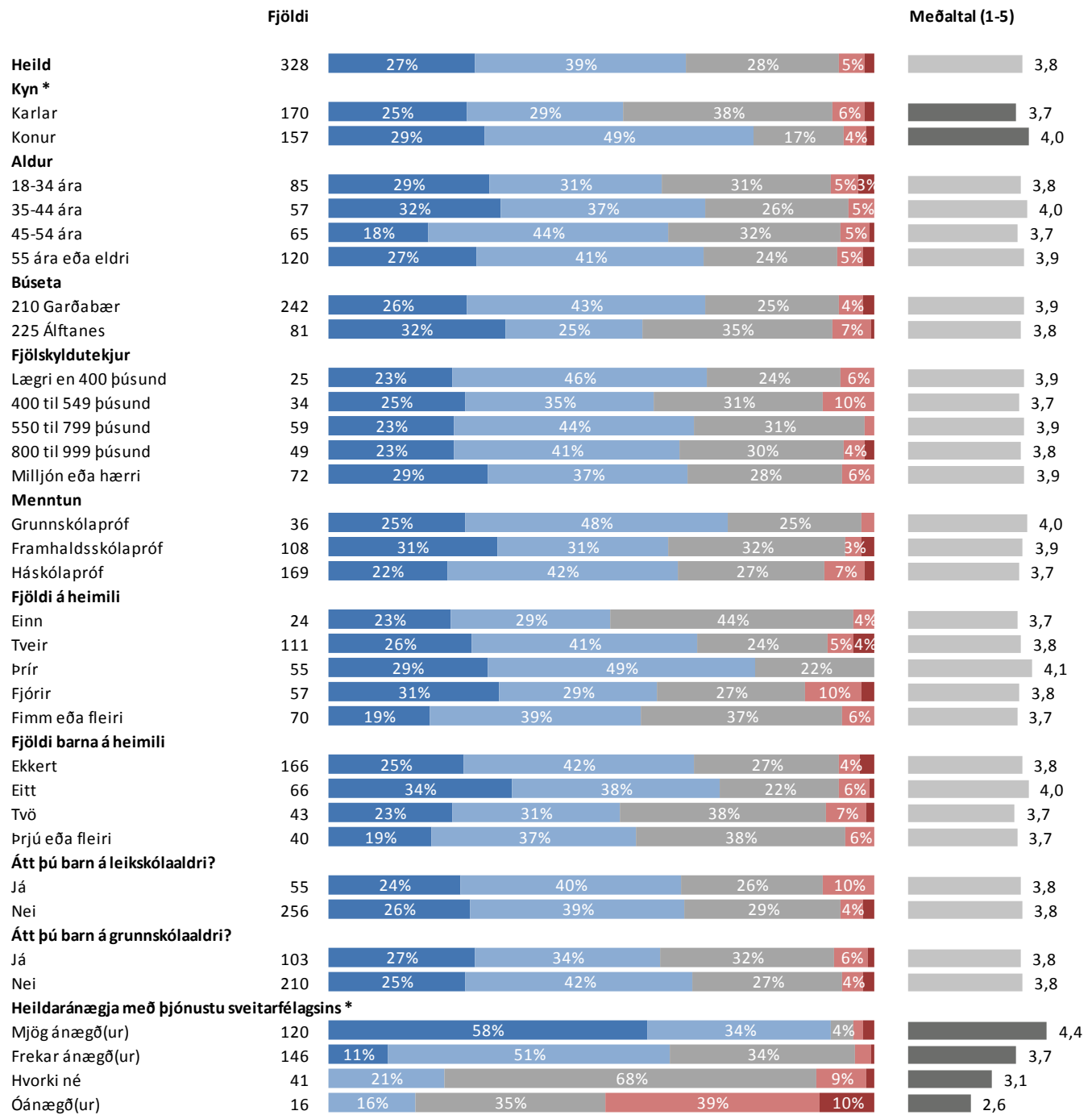


Þróun



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

Greiningar

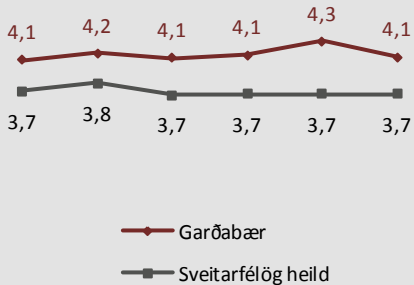
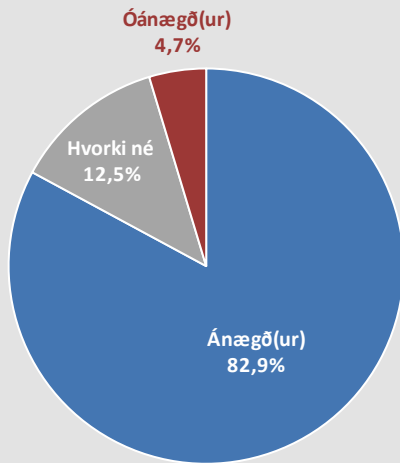


* Marktækur munur á meðaltölum

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

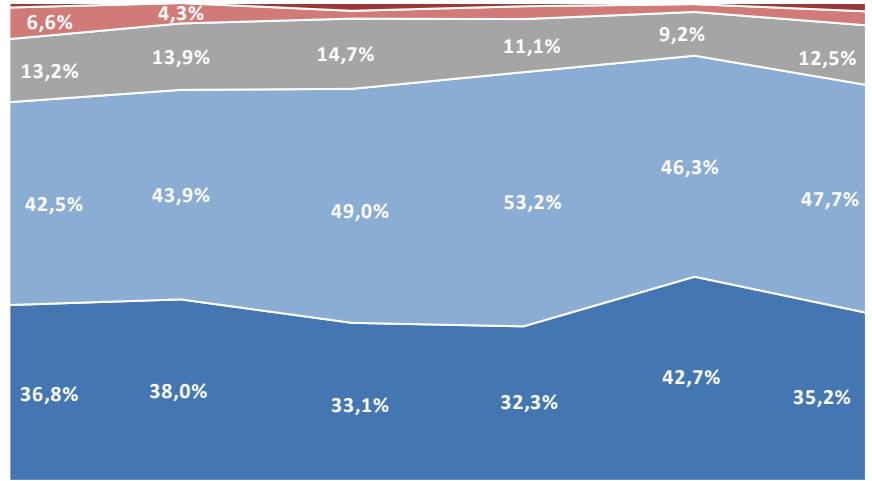
Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Garðabæjar á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og álitni?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	127	35,2	4,9
Frekar ánægð(ur) (4)	172	47,7	5,2
Hvorki né (3)	45	12,5	3,4
Frekar óánægð(ur) (2)	10	2,9	1,7
Mjög óánægð(ur) (1)	6	1,7	1,4
Ánægð(ur)	298	82,9	3,9
Hvorki né	45	12,5	3,4
Óánægð(ur)	17	4,7	2,2
Fjöldi svara	360	100,0	
Tóku afstöðu	360	92,2	
Tóku ekki afstöðu	30	7,8	
Fjöldi svarenda	390	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

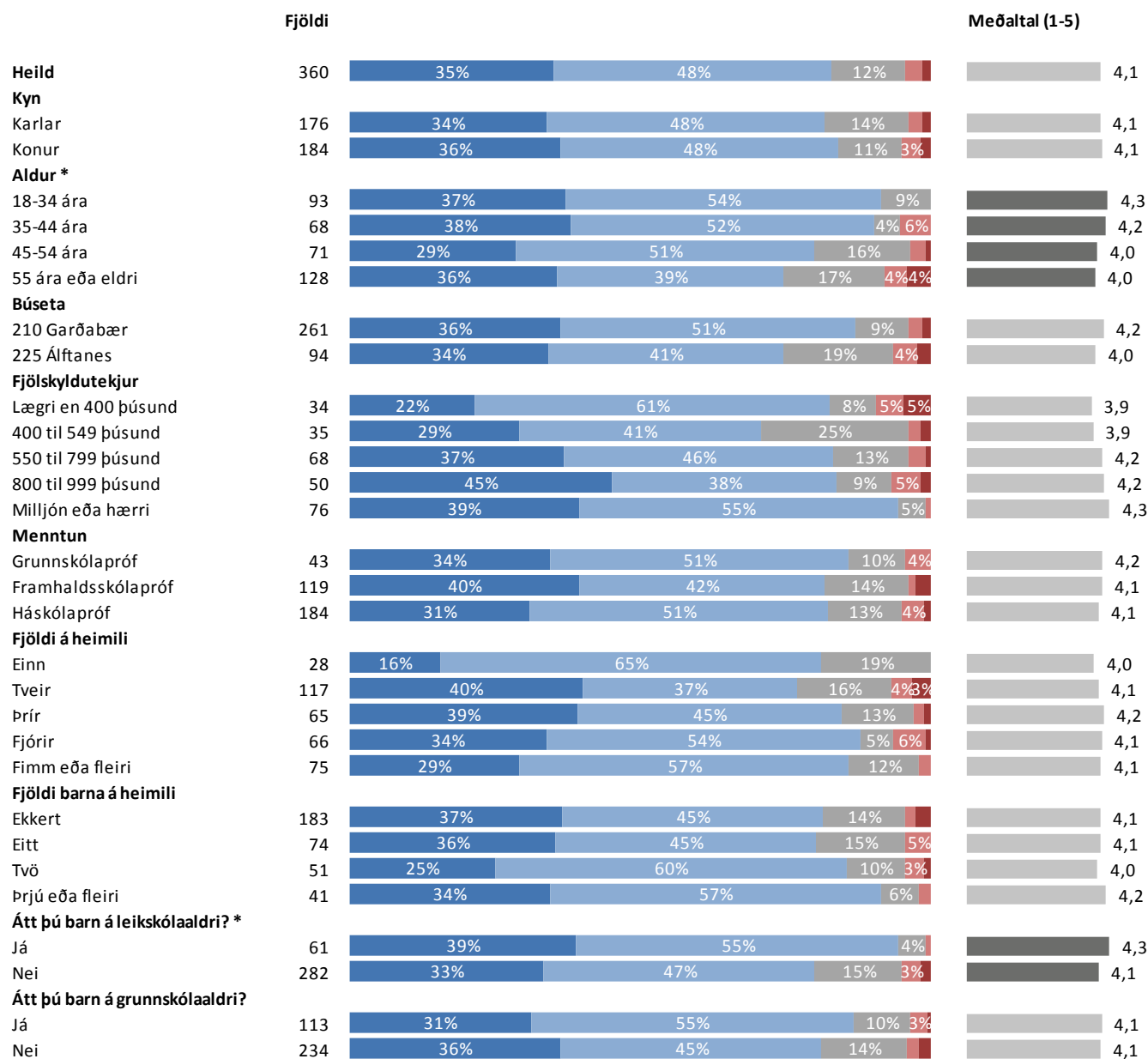


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

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

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

Greiningar

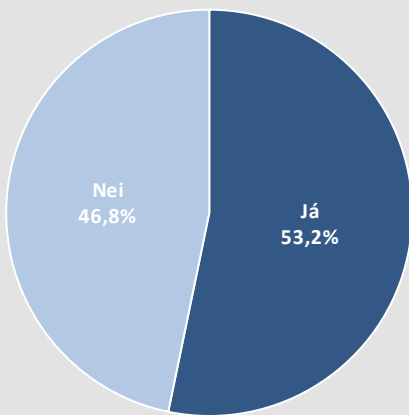


* Marktækur munur á meðaltölum

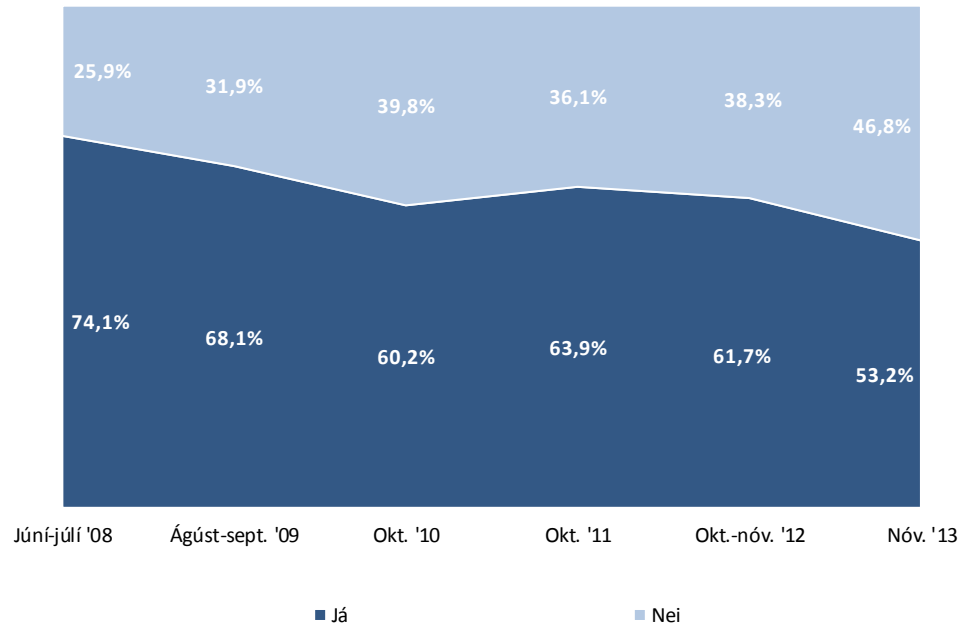
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

	Fjöldi	%	+/-
Já	197	53,2	5,1
Nei	173	46,8	5,1
Fjöldi svara	369	100,0	
Tóku afstöðu	369	94,7	
Tóku ekki afstöðu	21	5,3	
Fjöldi svarenda	390	100,0	



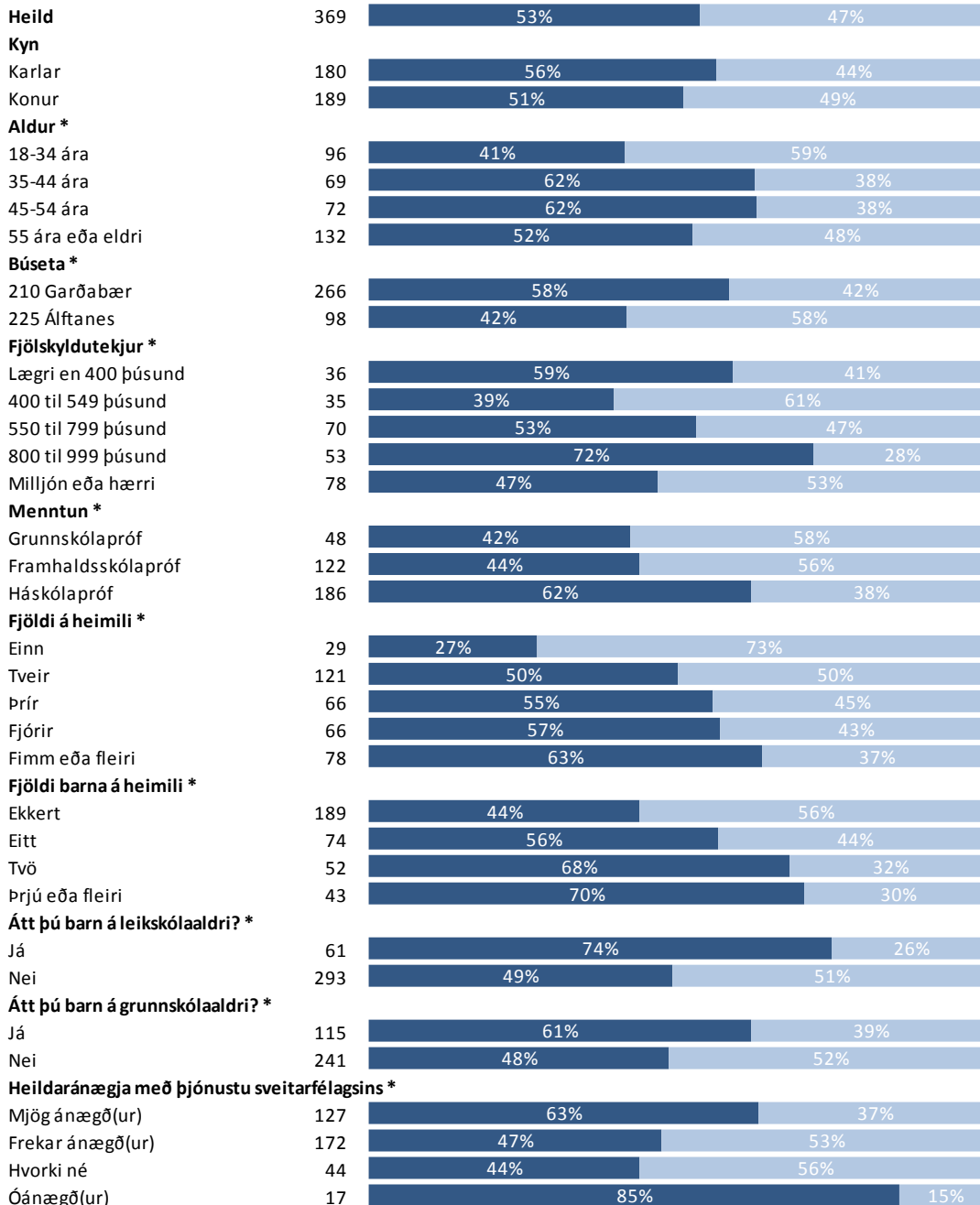
Þróun



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

Greiningar

Fjöldi



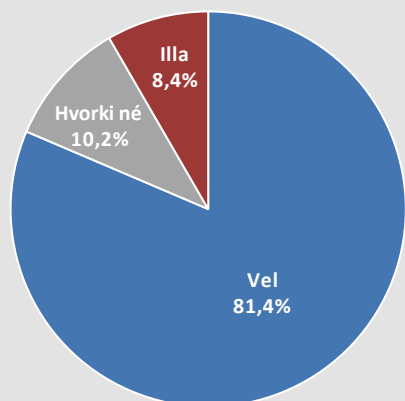
* Marktækur munur

■ Já

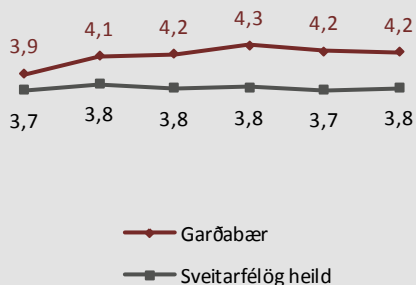
■ Nei

Sp. 13. Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk bæjarins hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög vel (5)	97	50,2	7,1
Frekar vel (4)	60	31,2	6,5
Hvorki né (3)	20	10,2	4,3
Frekar illa (2)	8	4,3	2,9
Mjög illa (1)	8	4,1	2,8
Vel	156	81,4	5,5
Hvorki né	20	10,2	4,3
Illa	16	8,4	3,9
Fjöldi svara	192	100,0	
Tóku afstöðu	192	97,8	
Tóku ekki afstöðu	4	2,2	
Fjöldi aðspurðra	197	100,0	
Spurðir	197	50,4	
Ekki spurðir	193	49,6	
Fjöldi svarenda	390	100,0	
Meðaltal (1-5)		4,2	
Vikmörk ±		0,2	

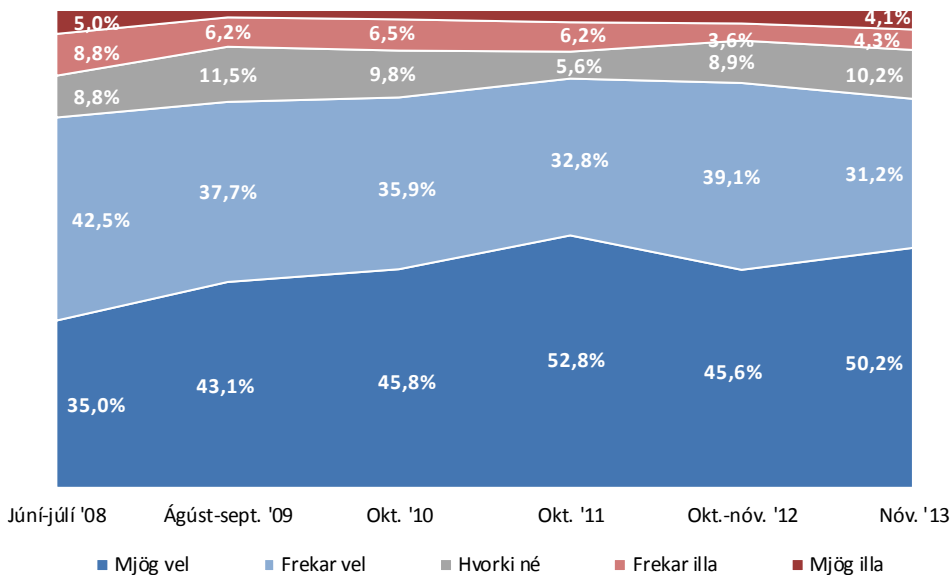


Þeir sem hafa haft samband við bæjarskrifstofuna (sp. 12) voru spurðir þessarar spurningar.



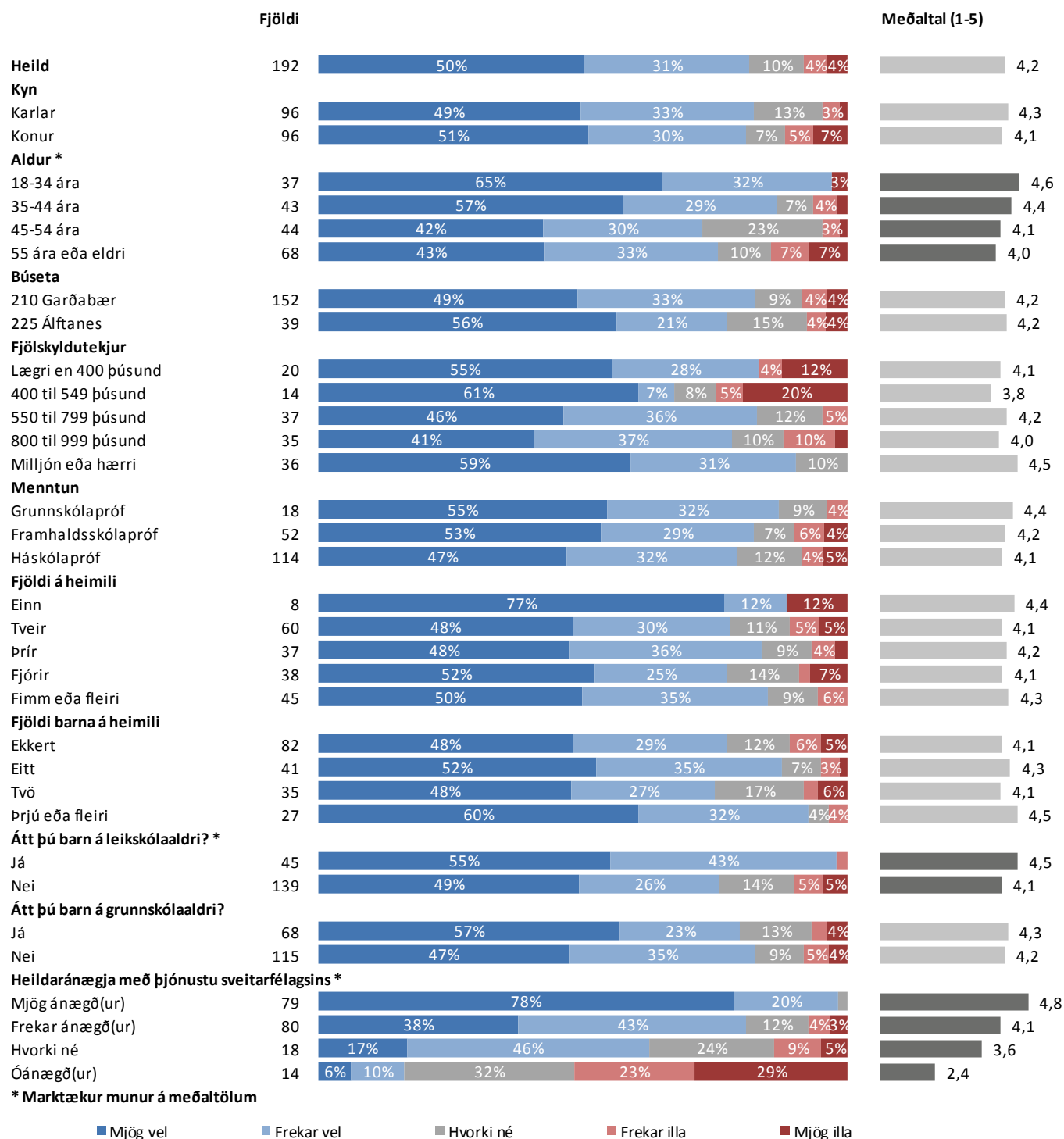
Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Þróun



Sp. 13. Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk bæjarins hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?

Greiningar



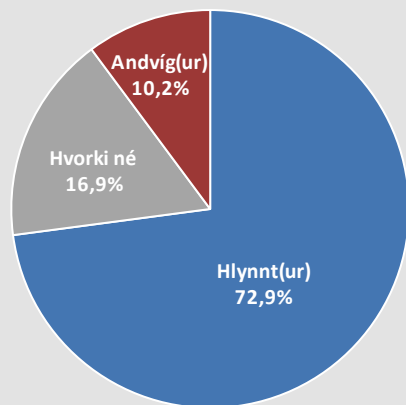
* Marktækur munur á meðaltölum



Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna

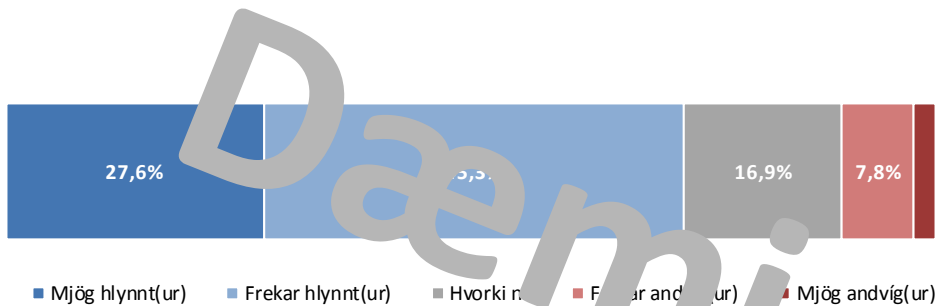
Ertu hlynnt(ur) eða andvíg(ur) ...?

	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.