



Þjónusta sveitarfélaga 2014

Hafnarfjörður

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

Úrtak

8010

Hafnarfjörður

Svara ekki

2738

Fjöldi svarenda

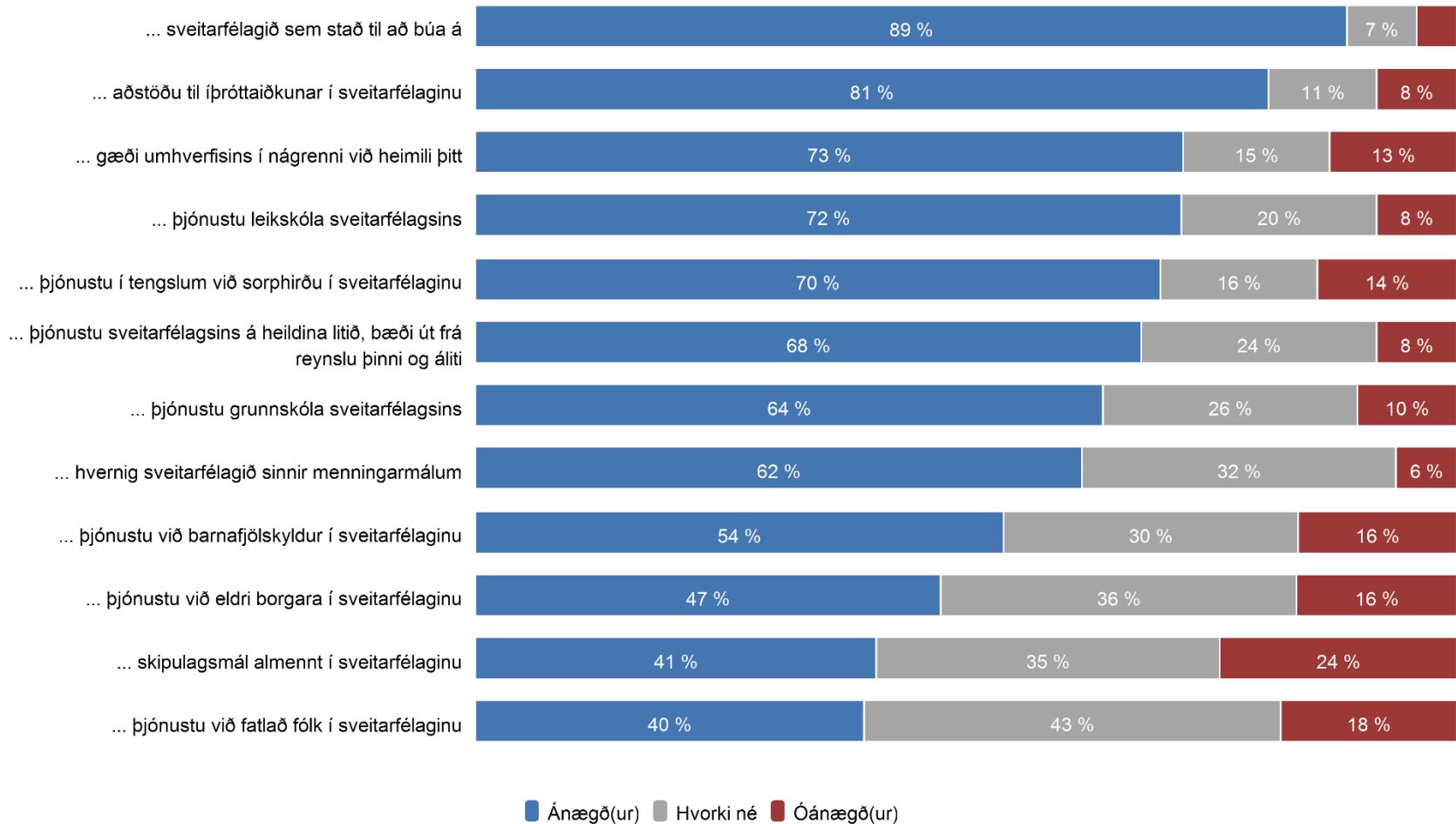
5272

495

Þátttökuhlutfall

65,8%

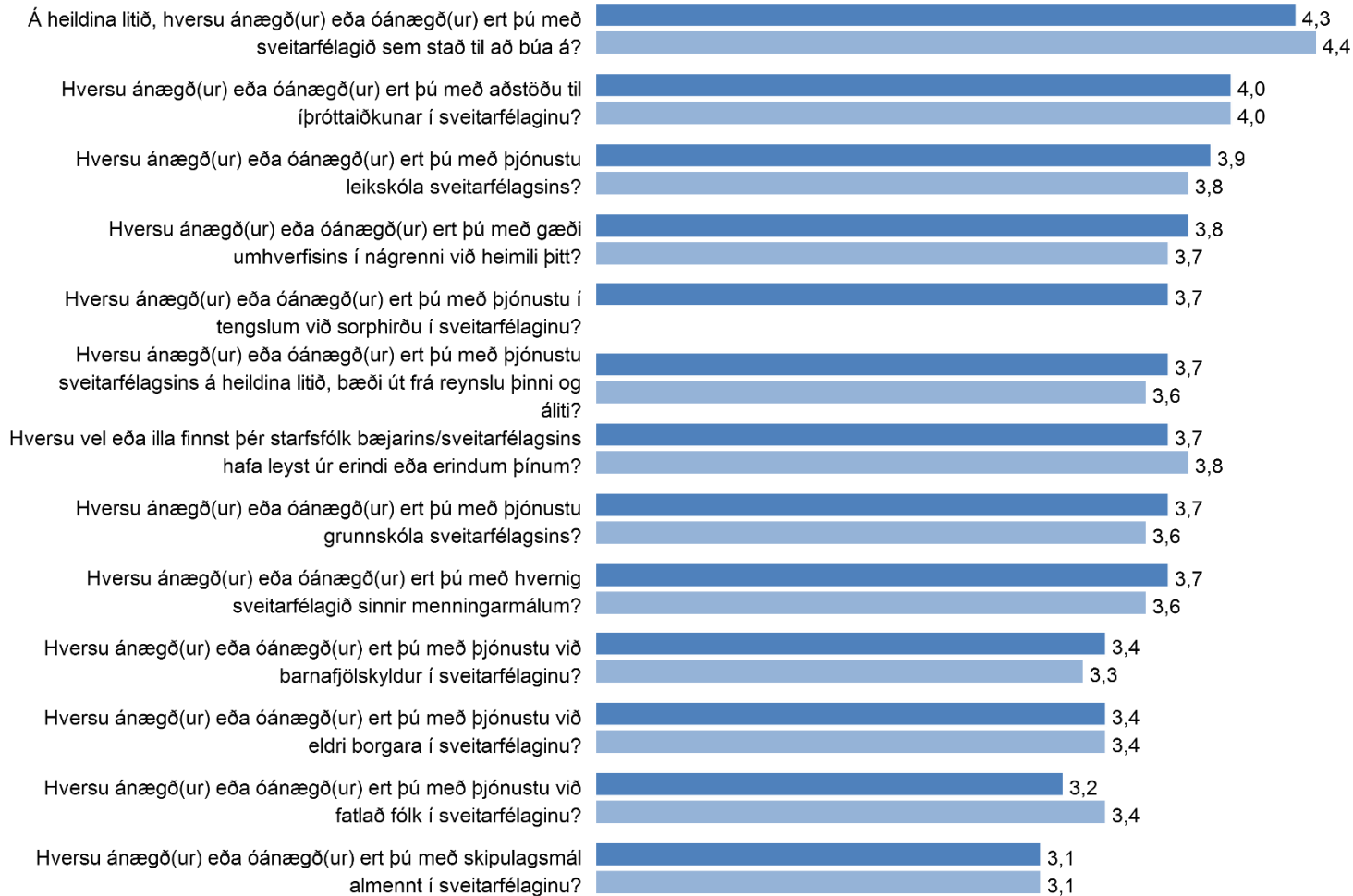
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með ... ?



Mat á sveitarfélagi

Meðaltal (1-5)

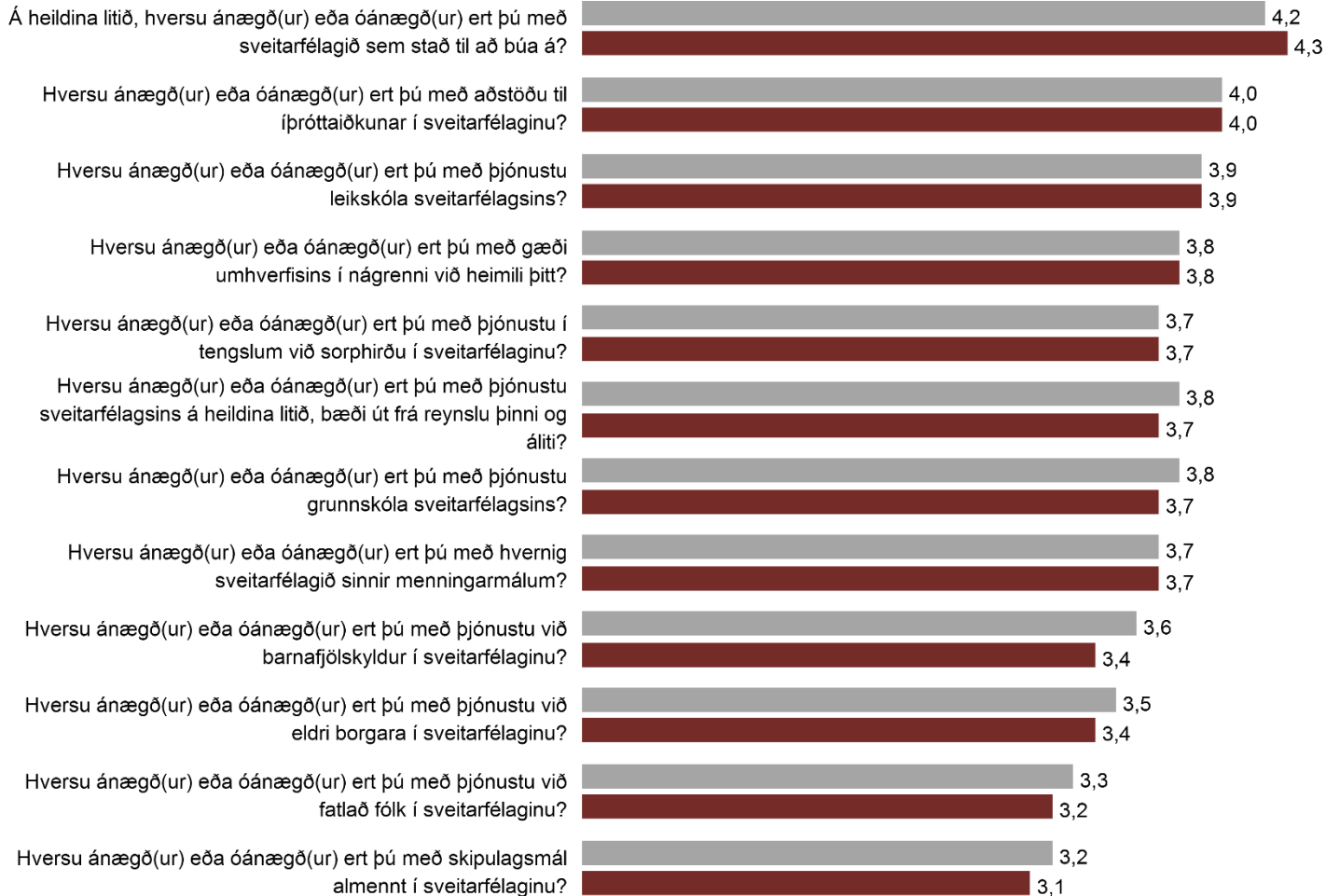
■ 2014 ■ 2013



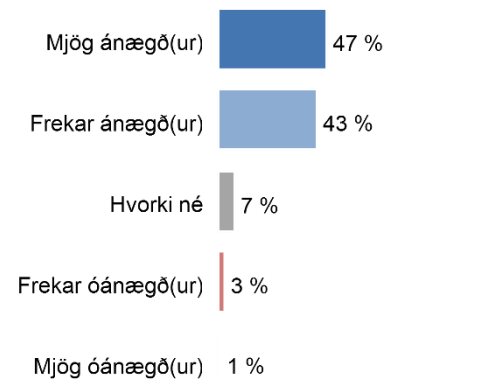
Meðaltöl sveitarfélags í samanburði við sveitarfélög í heild

Meðaltal (1-5)

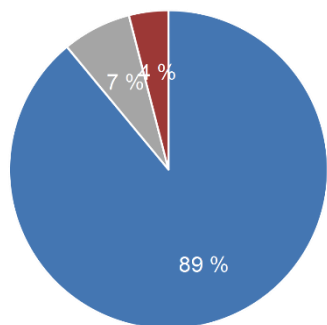
■ Sveitarfélög heild ■ Hafnarfjörður



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)



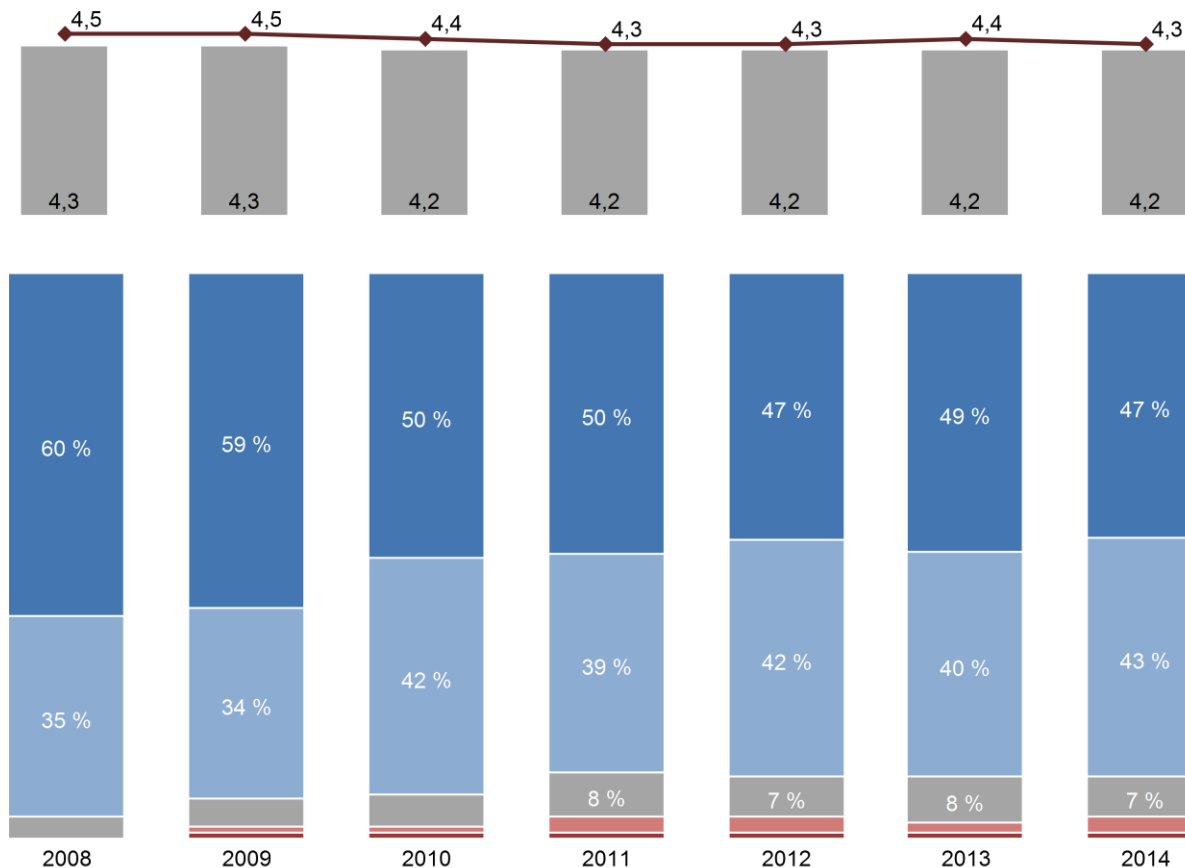
(n=495)

100 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Meðaltal (1-5)

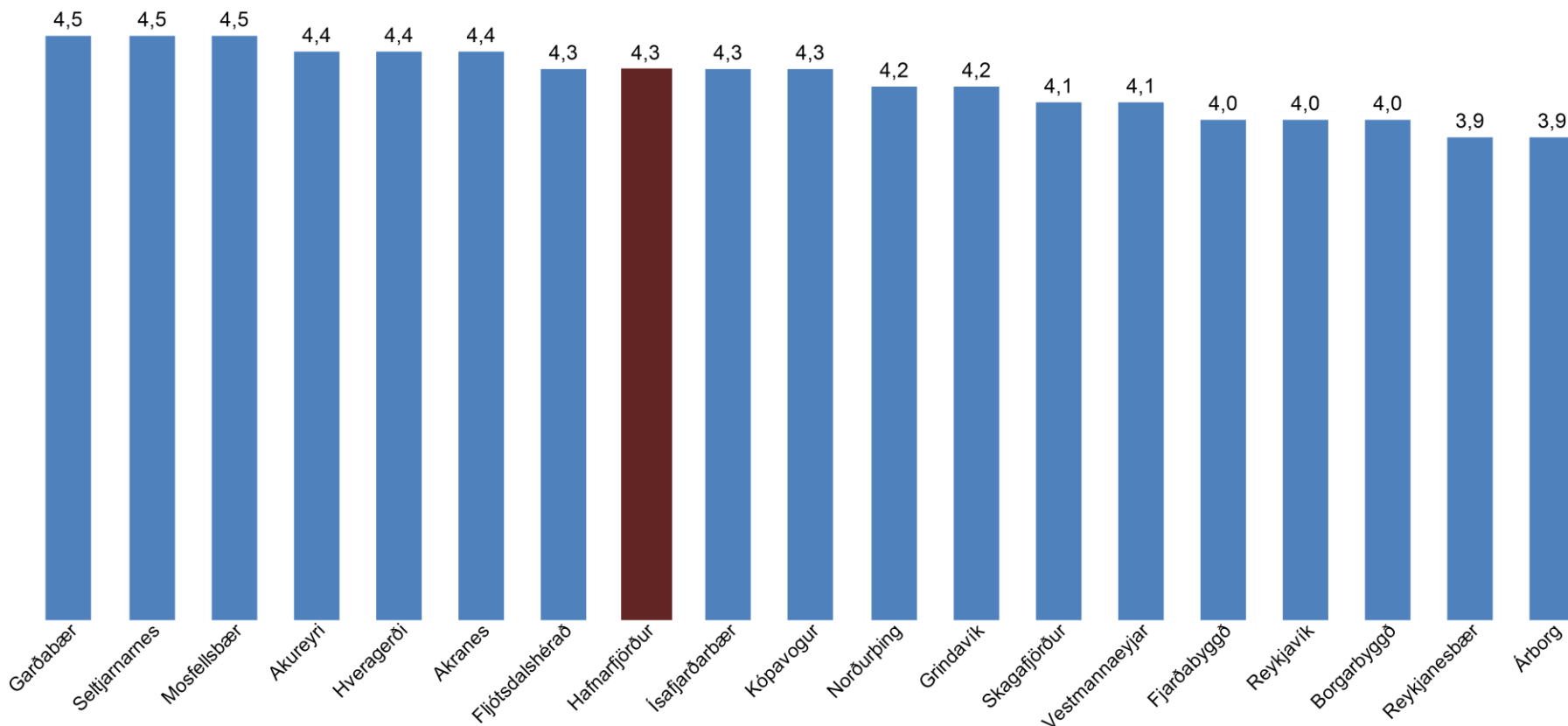
■ Sveitarfélög heild ◆ Hafnarfjörður



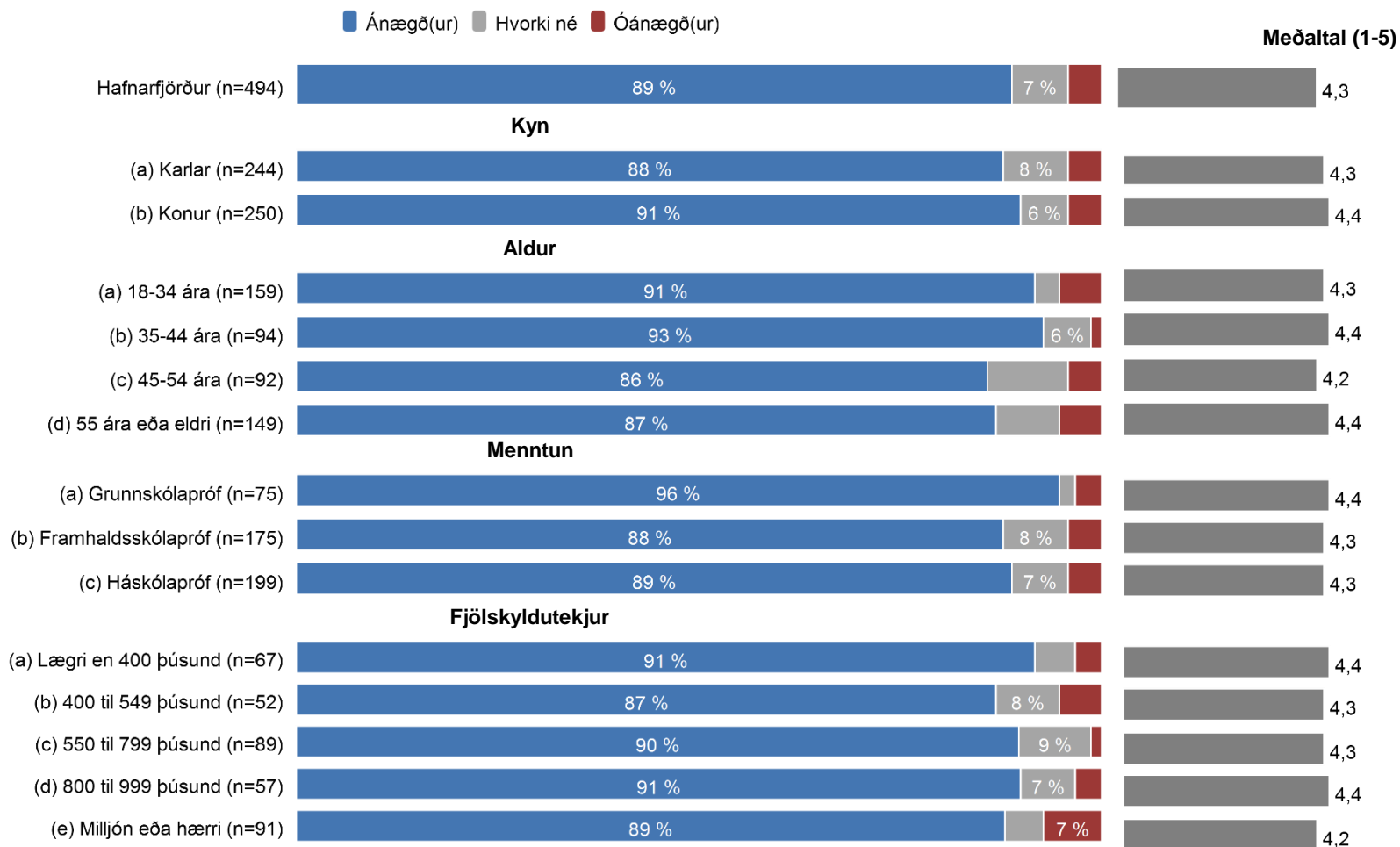
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

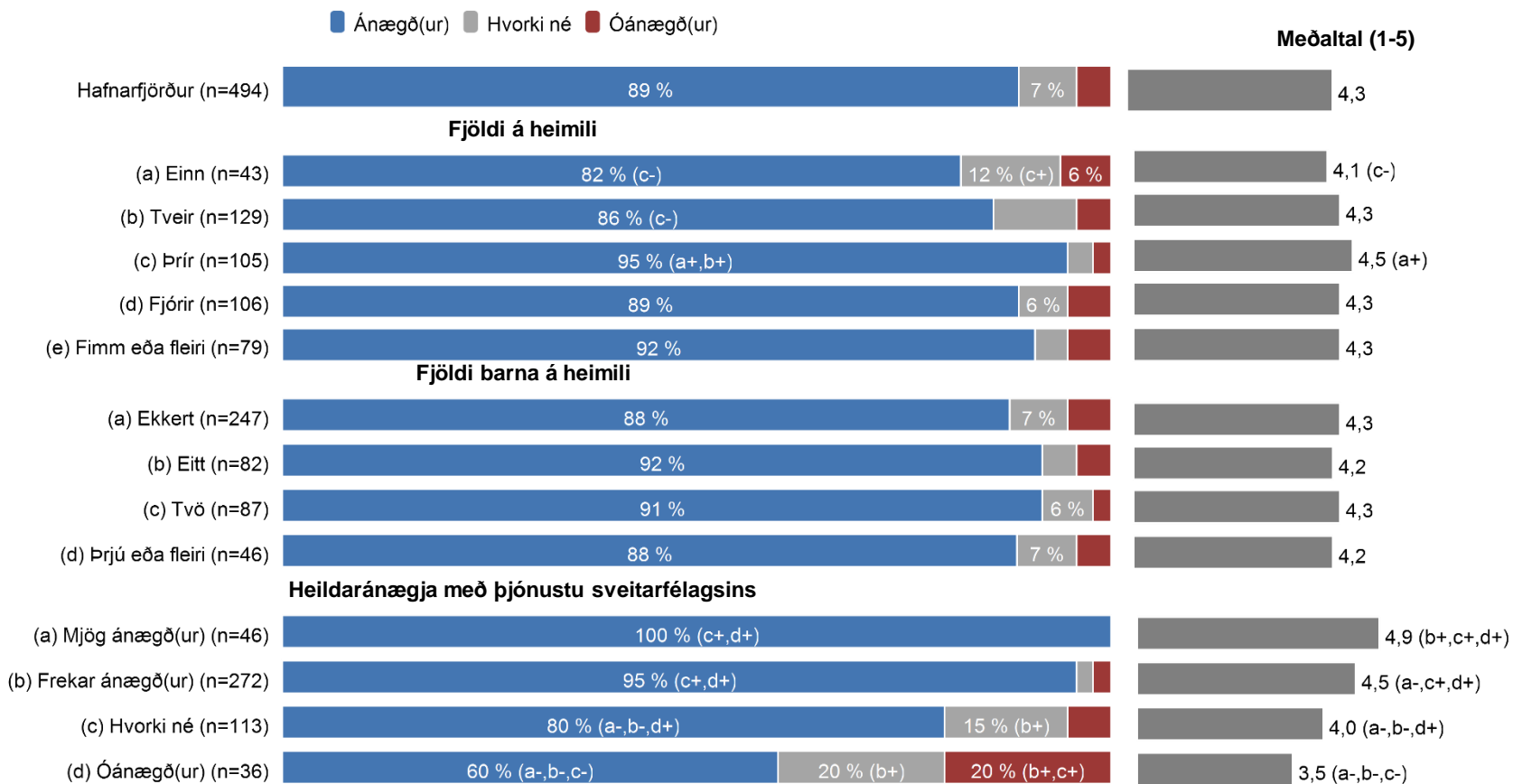
Samanburður við önnur sveitarfélög



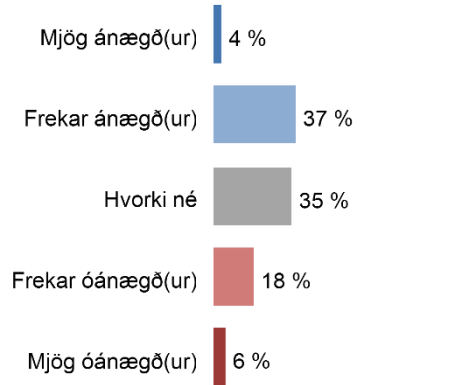
Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með sveitarfélagið sem stað til að búa á?



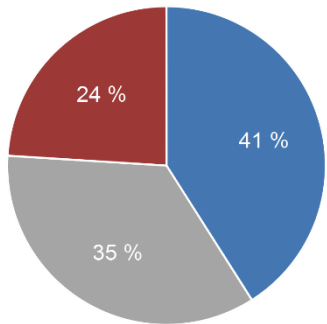
Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með sveitarfélagið sem stað til að búa á?



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



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

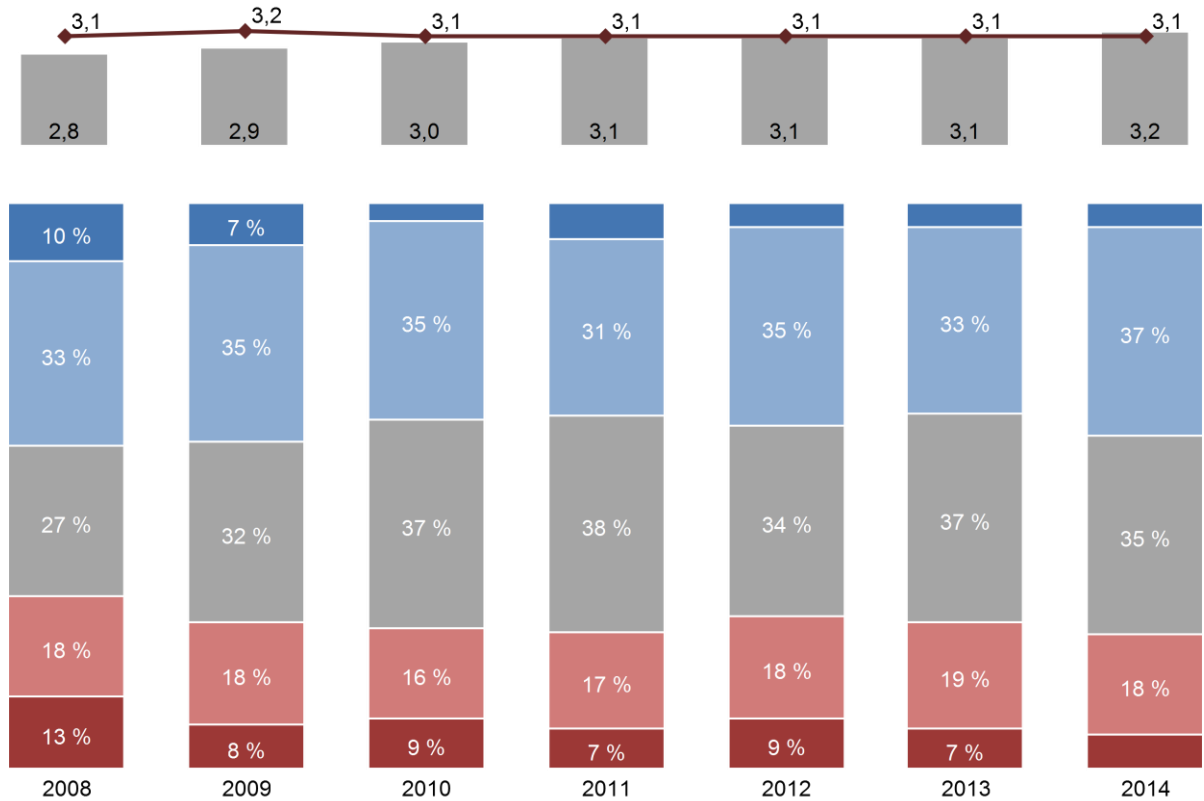


(n=495) 88 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Meðaltal (1-5)

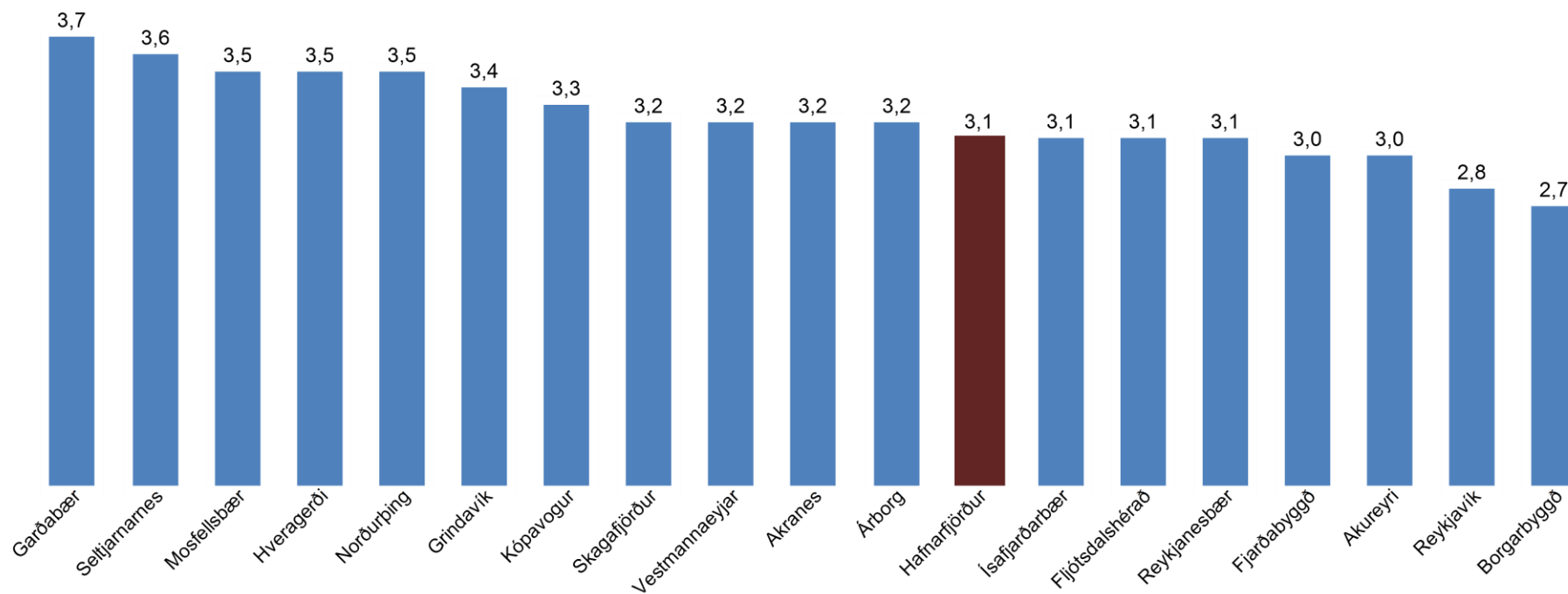
■ Sveitarfélög heild ◆ Hafnarfjörður



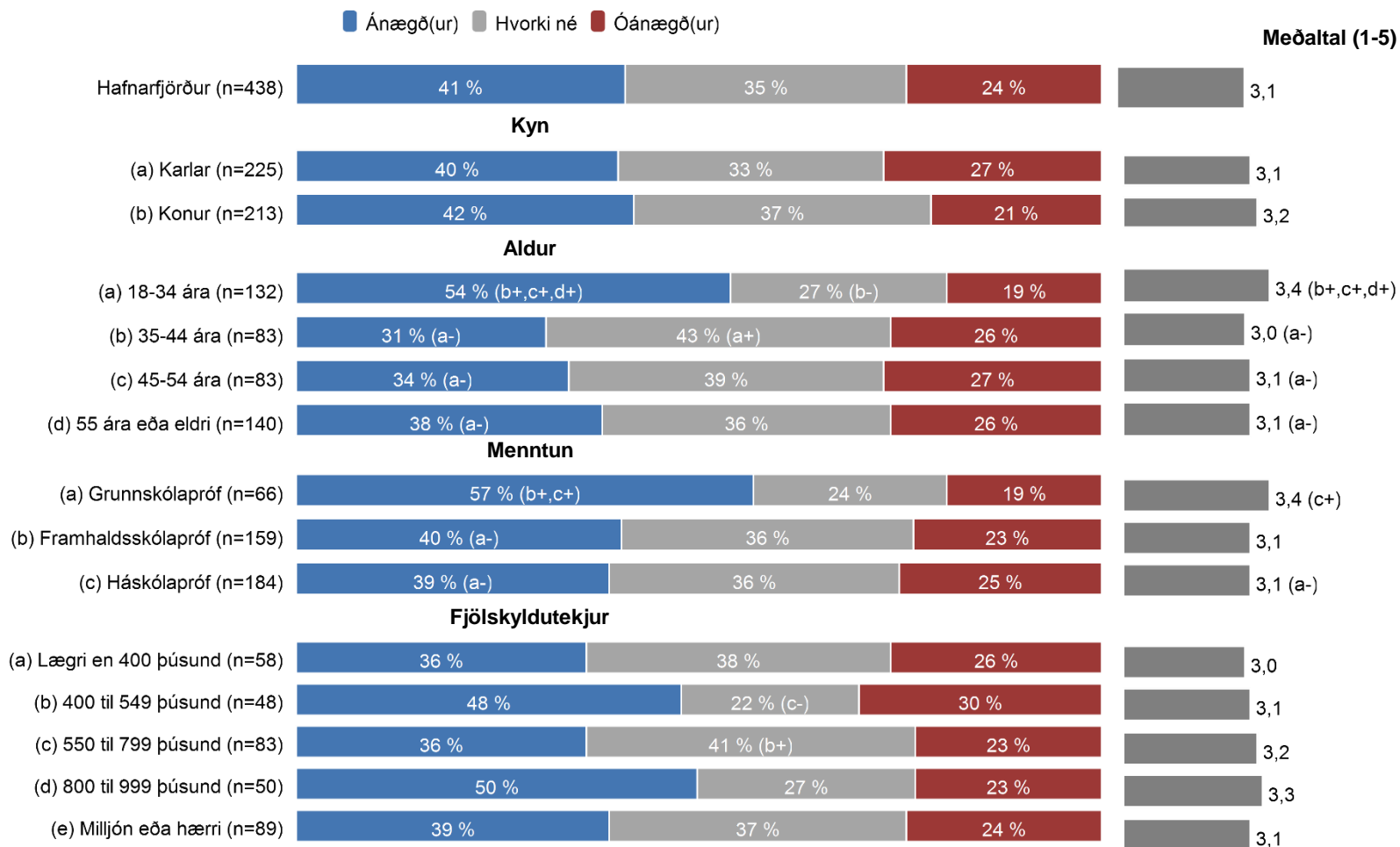
■ Mjög óánægð(ur) ■ Frekar óánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar ánægð(ur) ■ Mjög ánægð(ur)

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

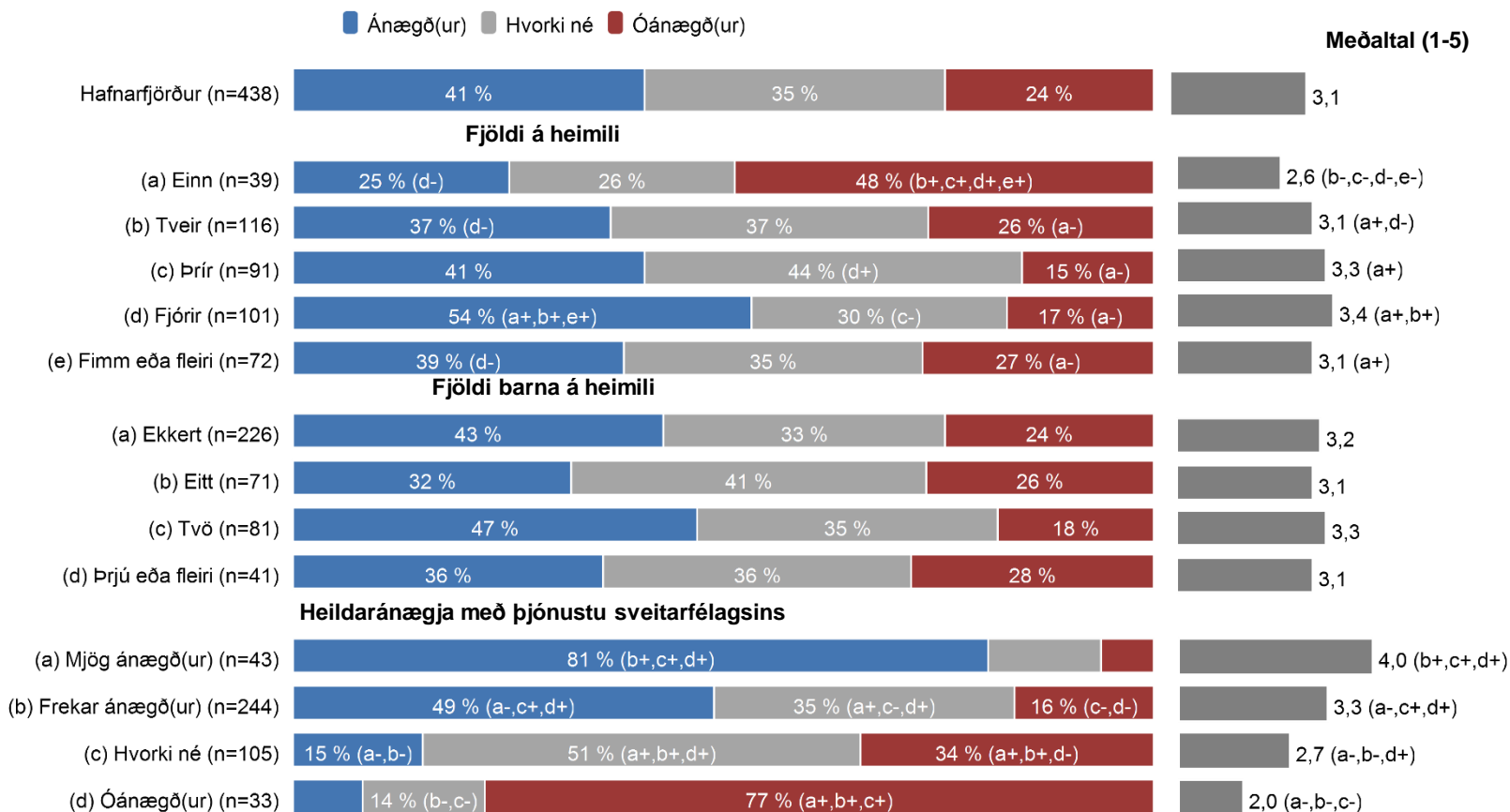
Samanburður við önnur sveitarfélög



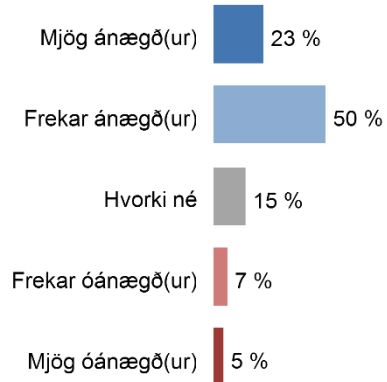
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í sveitarfélaginu?



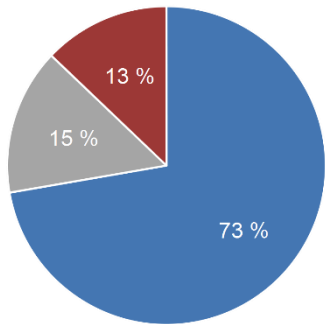
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í sveitarfélaginu?



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



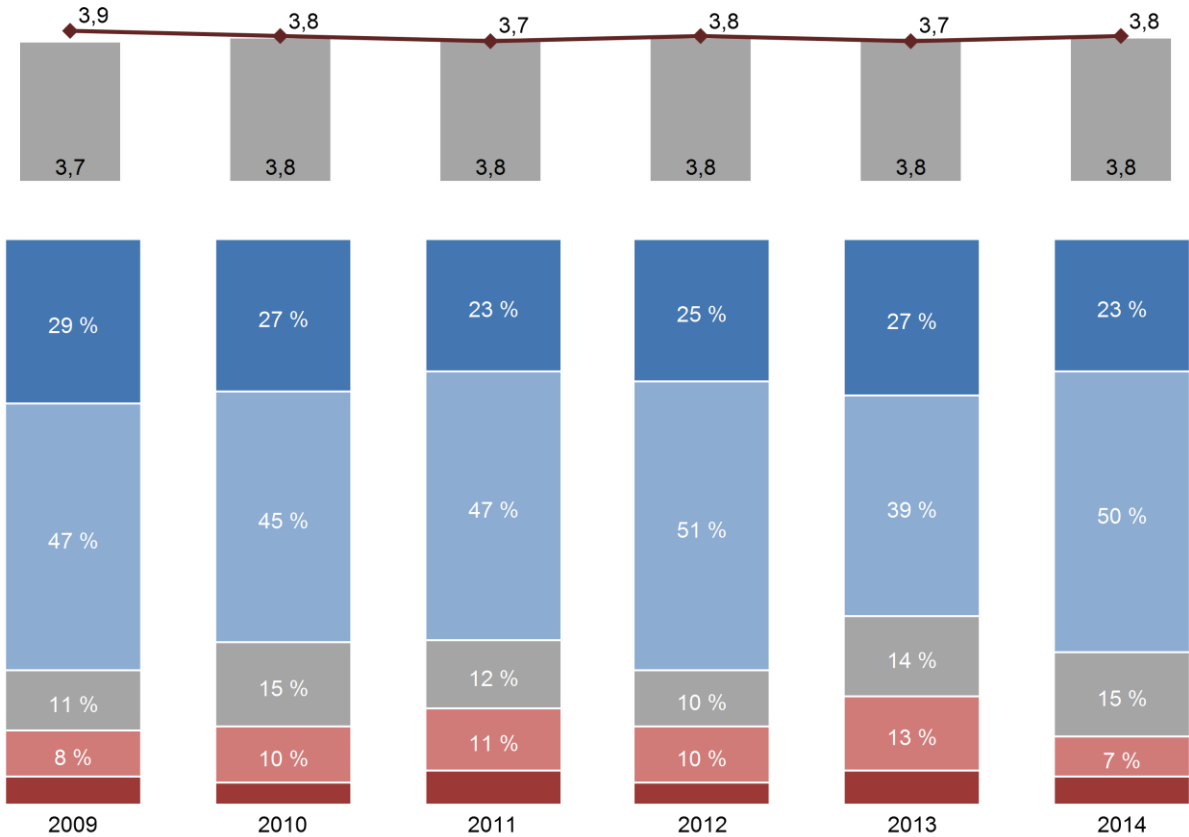
■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



(n=495) 97 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

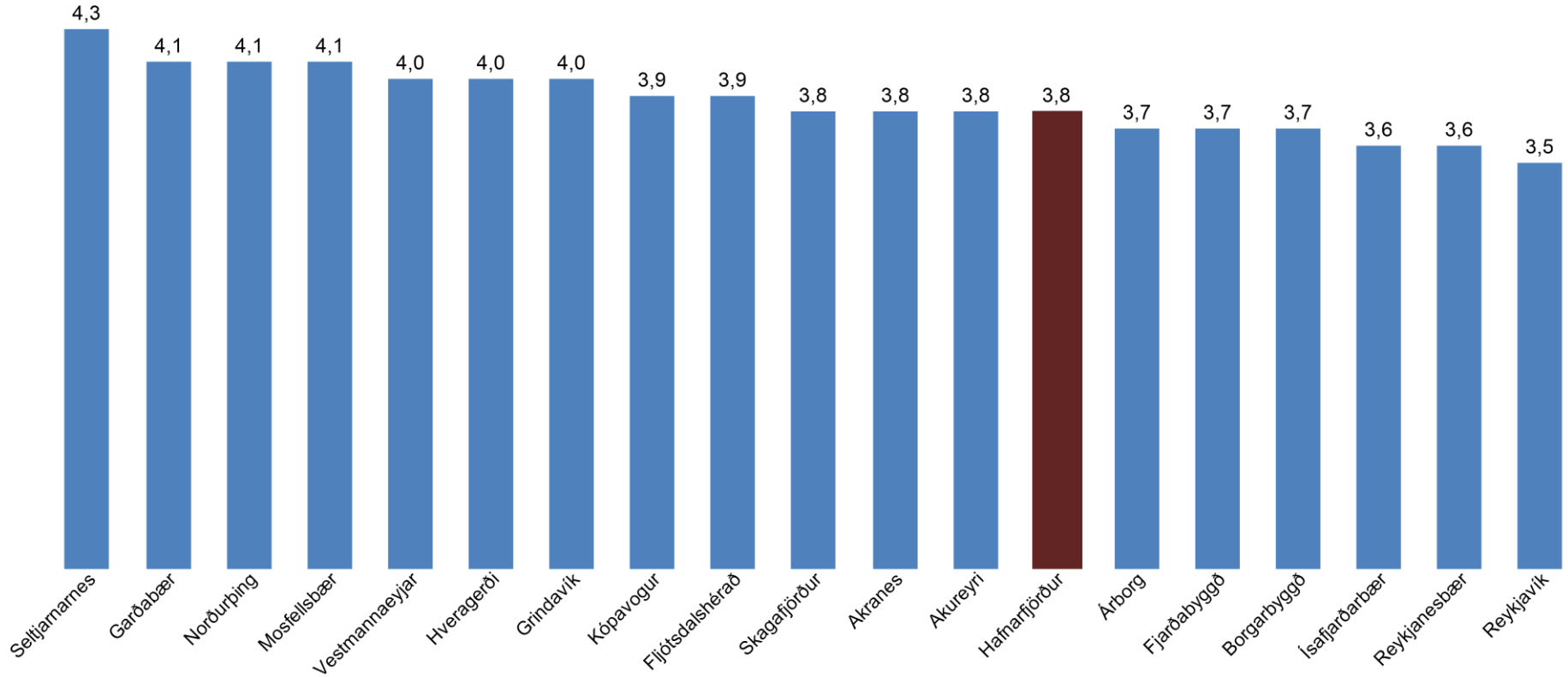
Meðaltal (1-5)
■ Sveitarfélög heild ◆ Hafnarfjörður



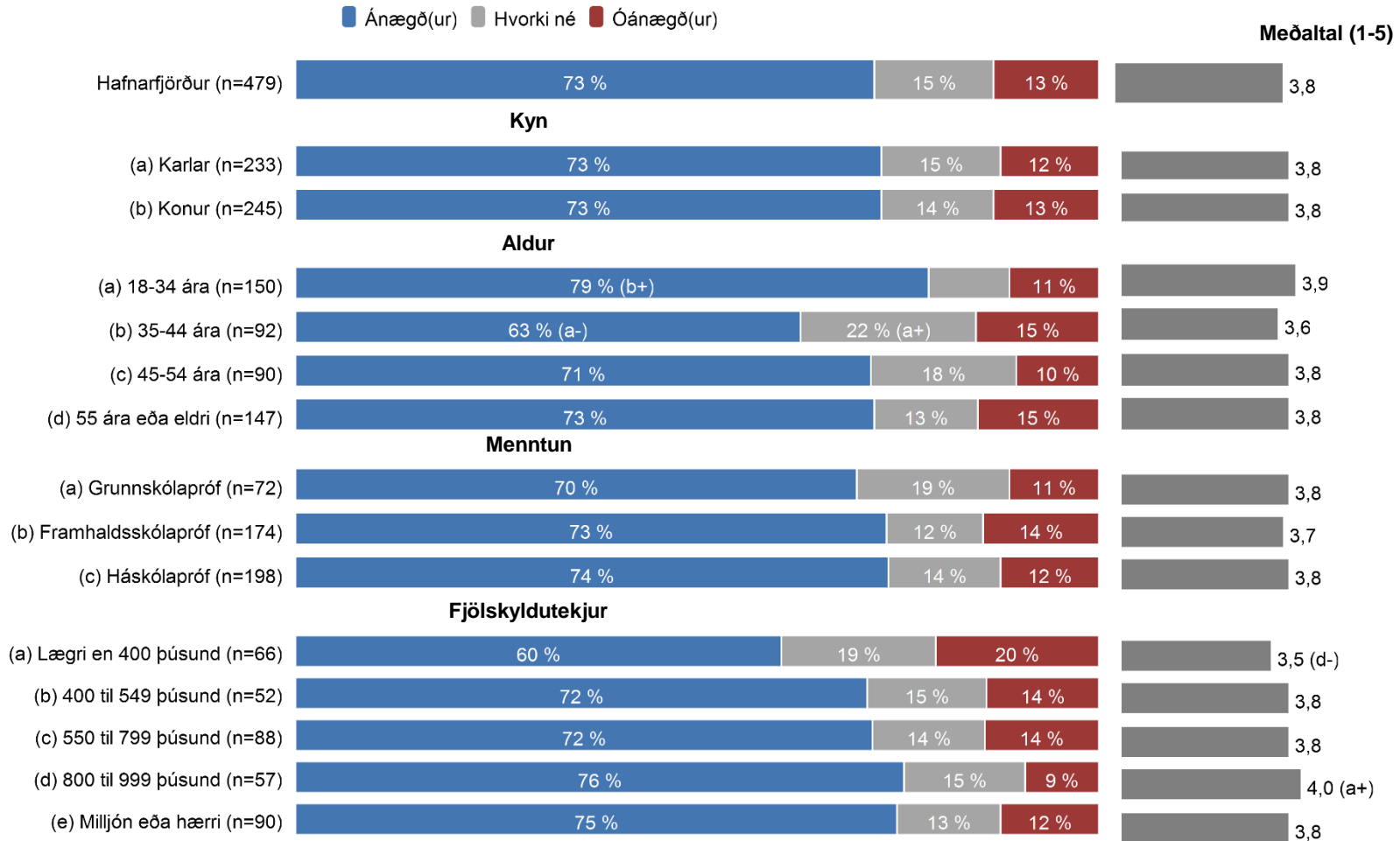
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

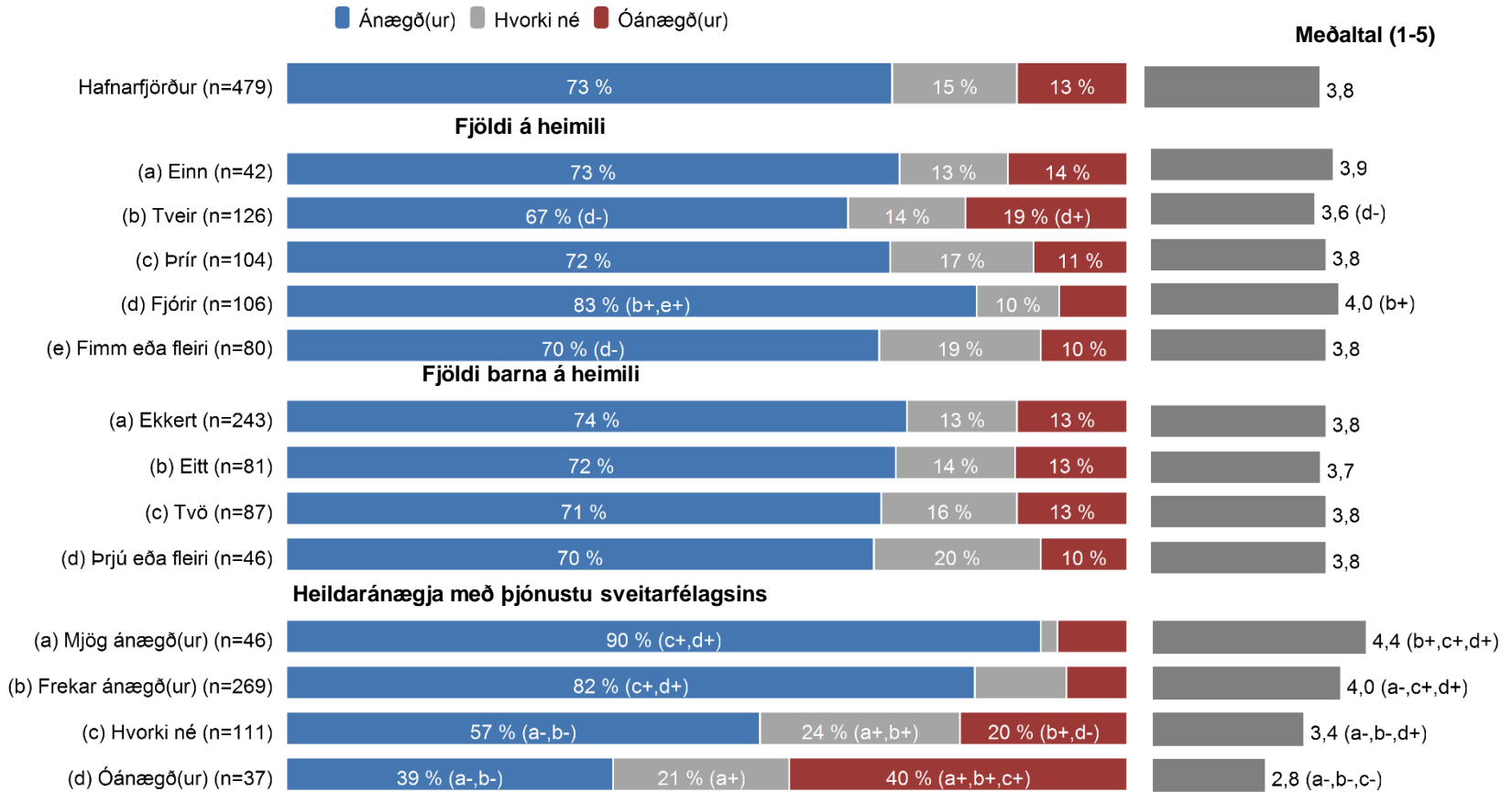
Samanburður við önnur sveitarfélög



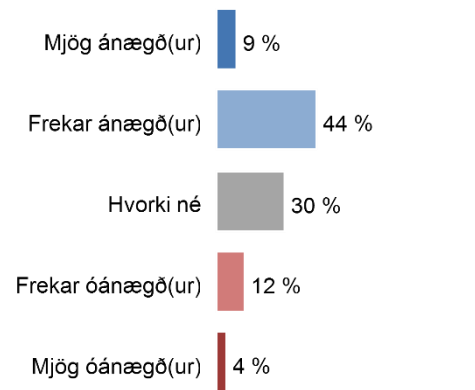
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með gæði umhverfisins í nágrenni við heimili þitt?



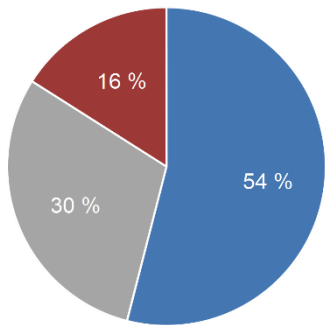
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með gæði umhverfisins í nágrenni við heimili þitt?



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



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

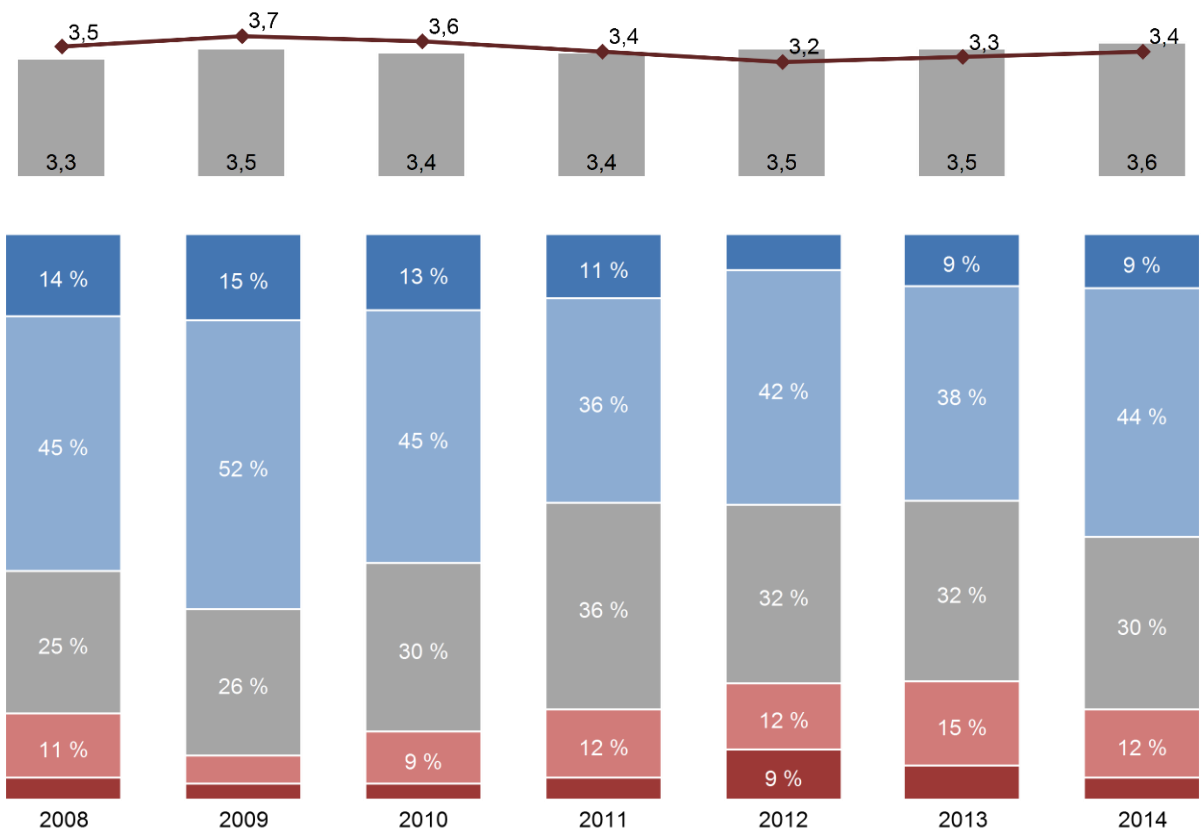


(n=495) 72 % 28 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Meðaltal (1-5)

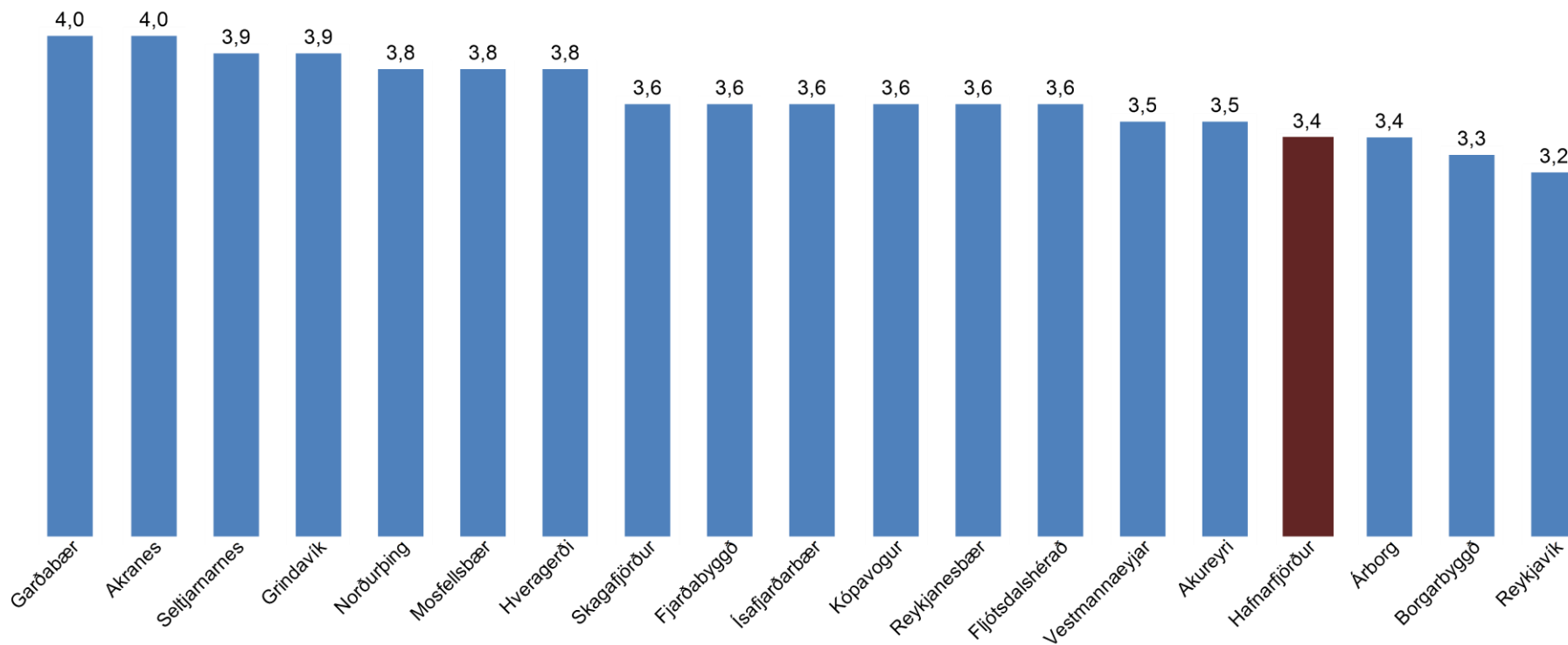
■ Sveitarfélög heild ◆ Hafnarfjörður



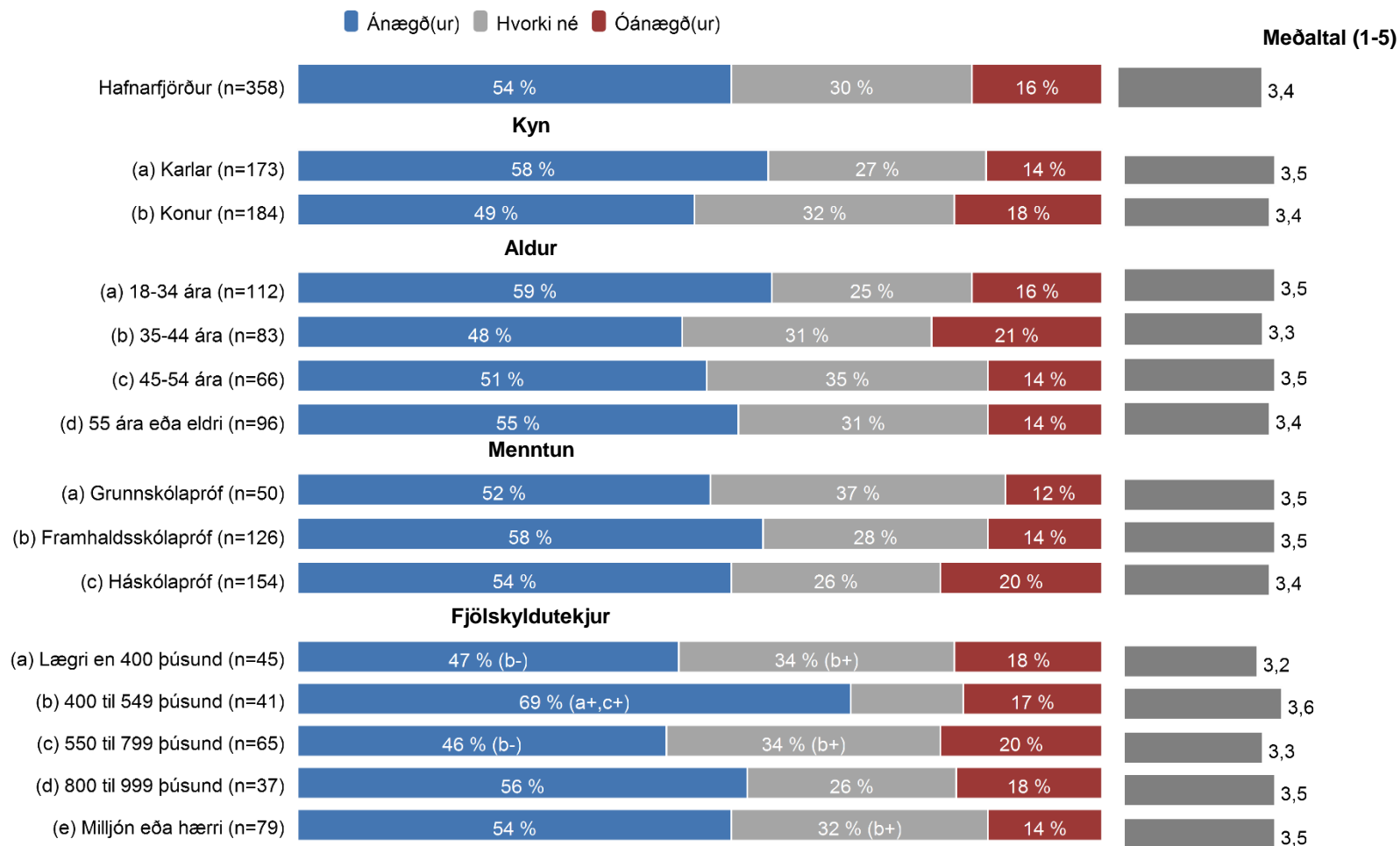
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

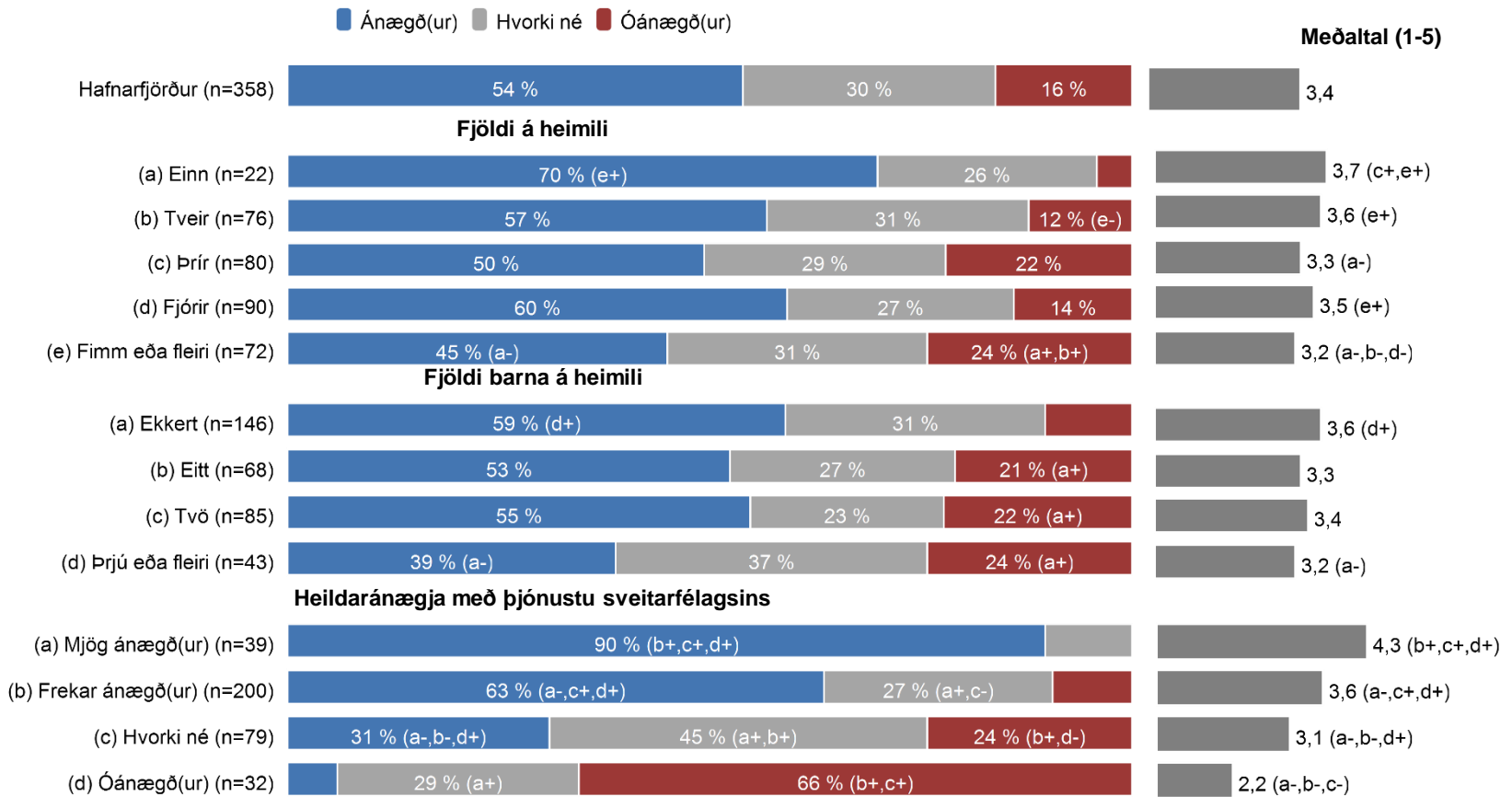
Samanburður við önnur sveitarfélög



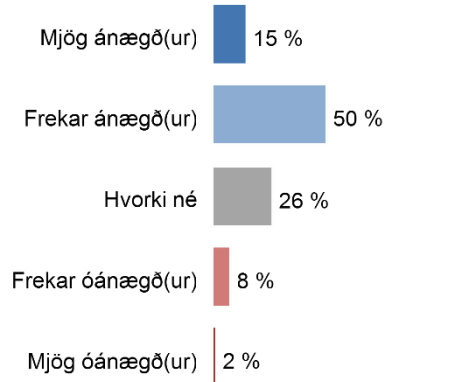
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við barnafjölskyldur í sveitarfélaginu?



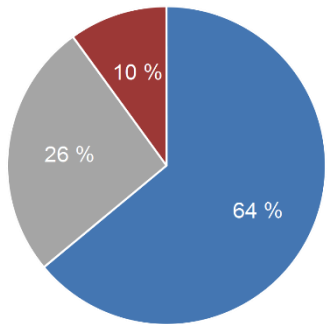
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við barnafjölskyldur í sveitarfélaginu?



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



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

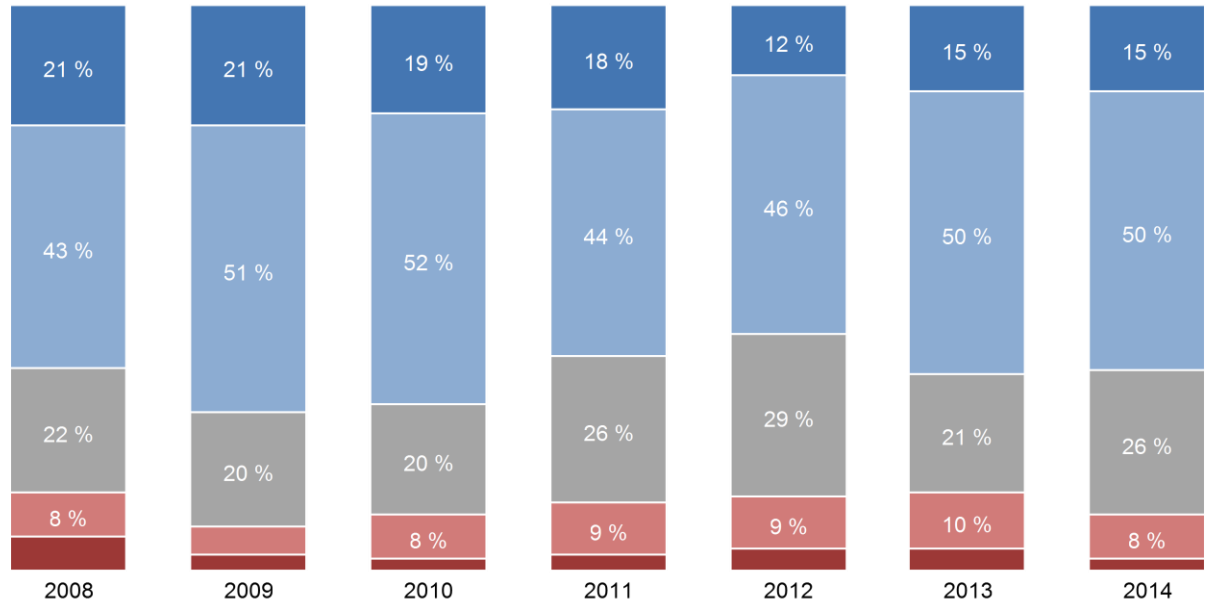
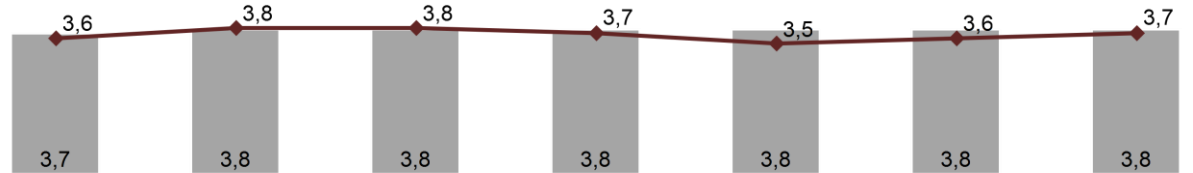


(n=495) ■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Tóku afstöðu	75 %
Tóku ekki afstöðu	25 %

Meðaltal (1-5)

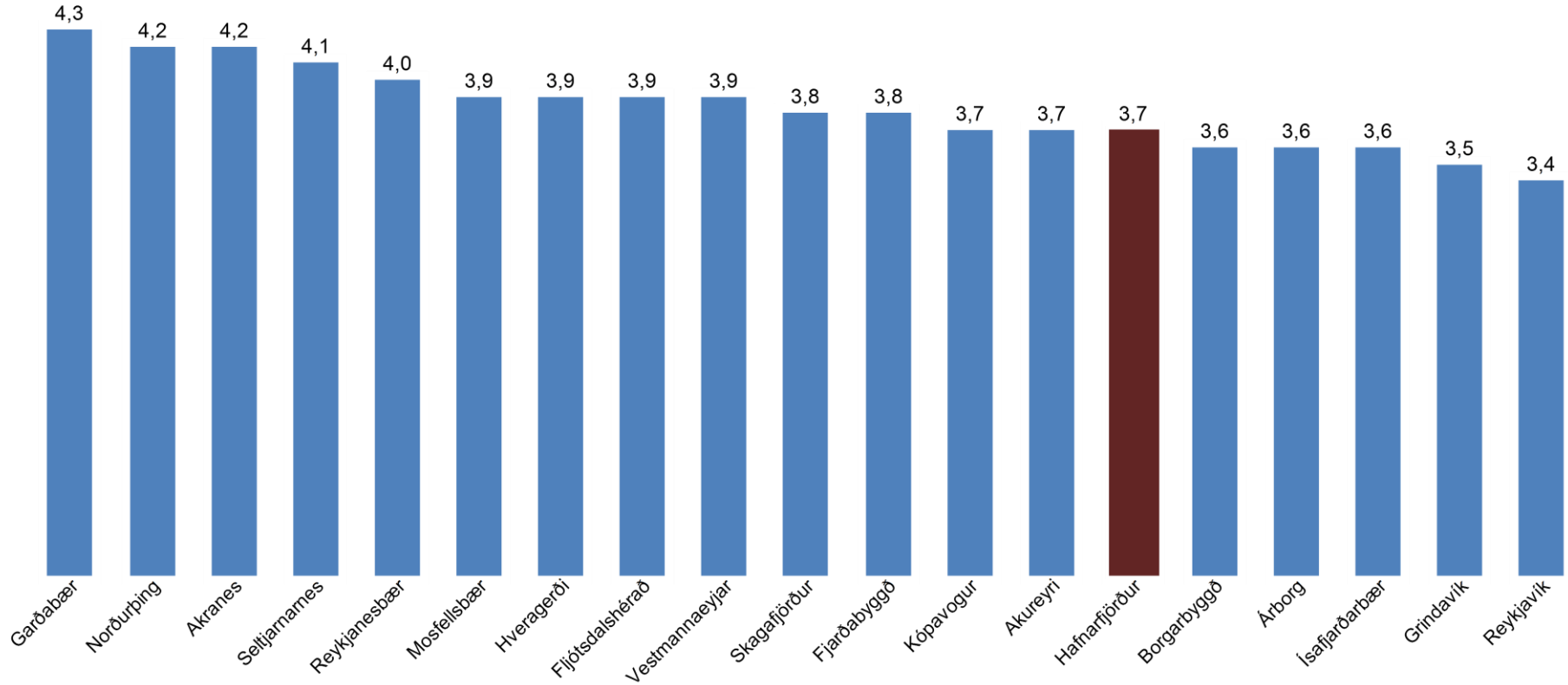
■ Sveitarfélög heild ◆ Hafnarfjörður



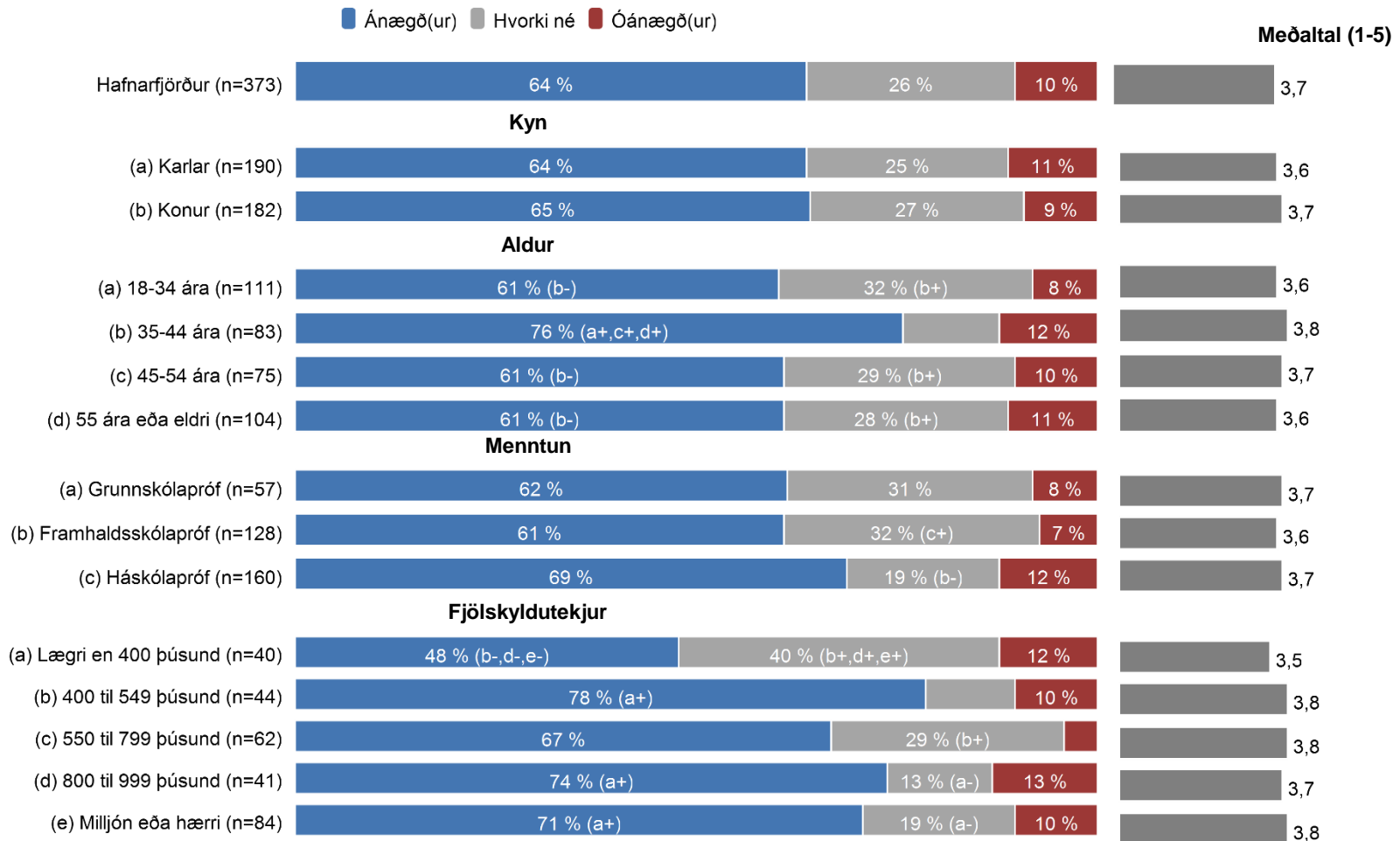
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

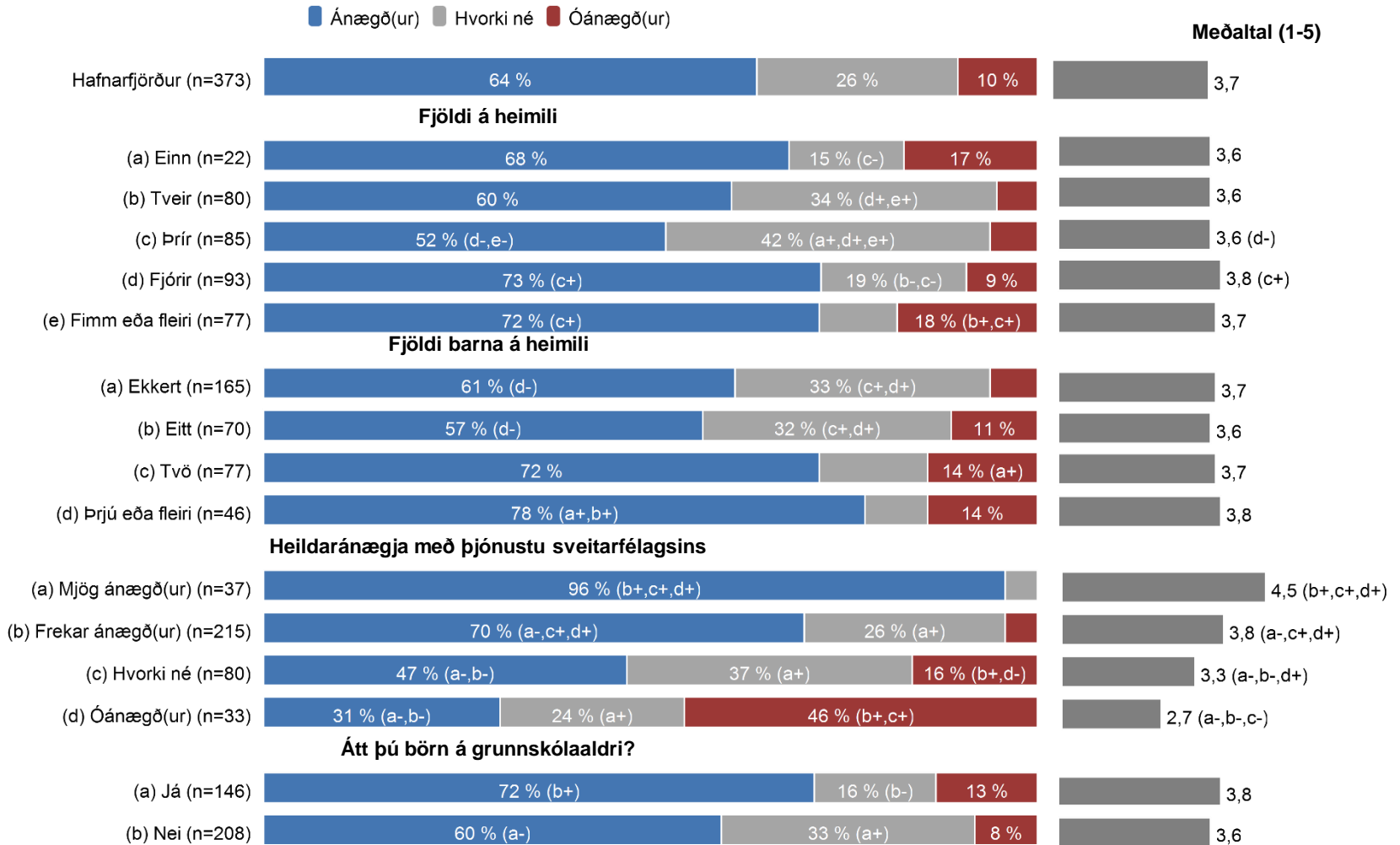
Samanburður við önnur sveitarfélög



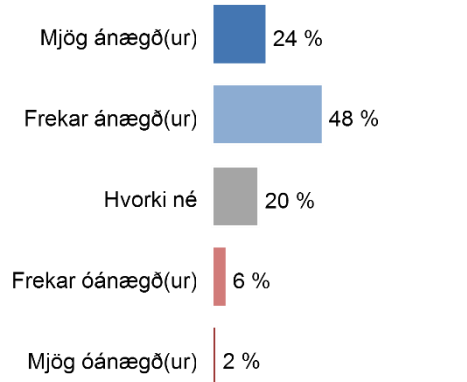
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla sveitarfélagsins?



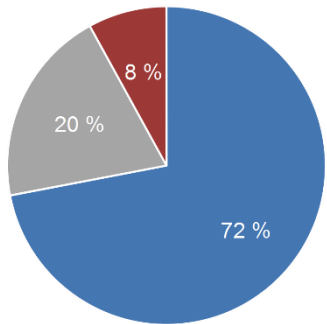
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla sveitarfélagsins?



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



■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

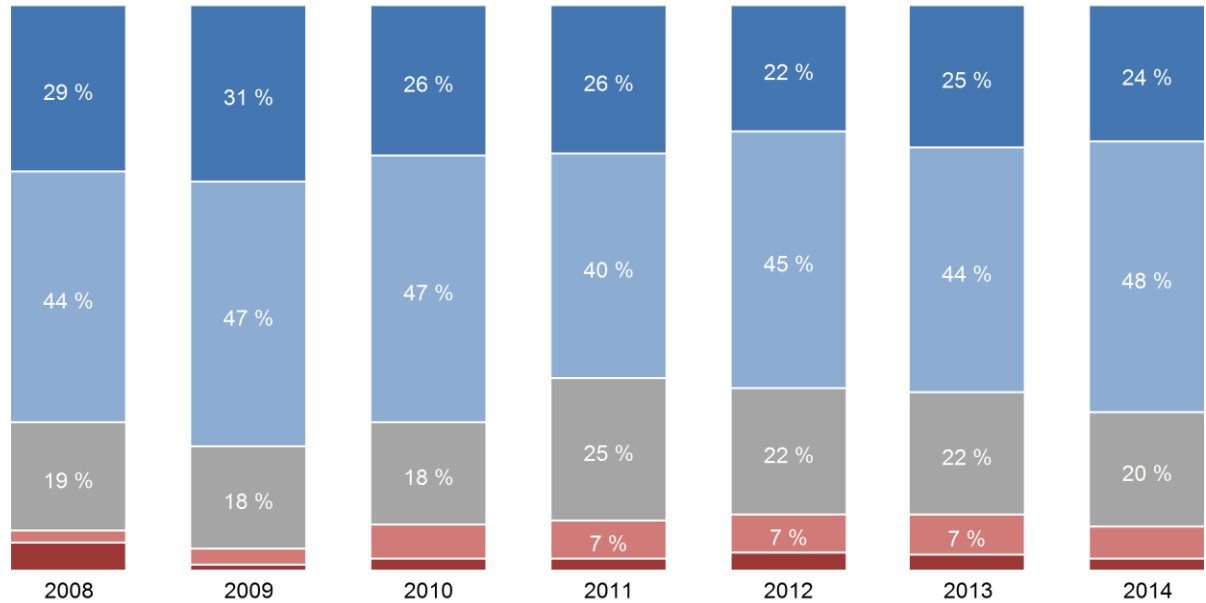
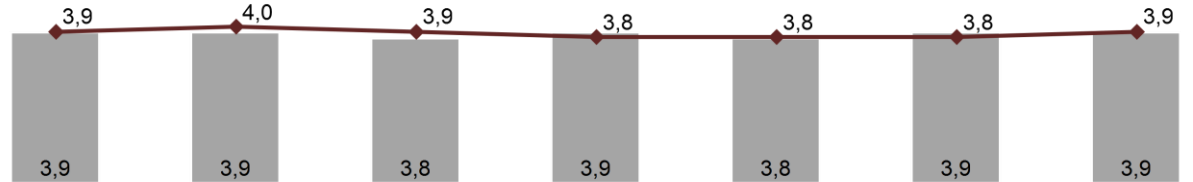


(n=495) ■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Tóku afstöðu	69 %
Tóku ekki afstöðu	31 %

Meðaltal (1-5)

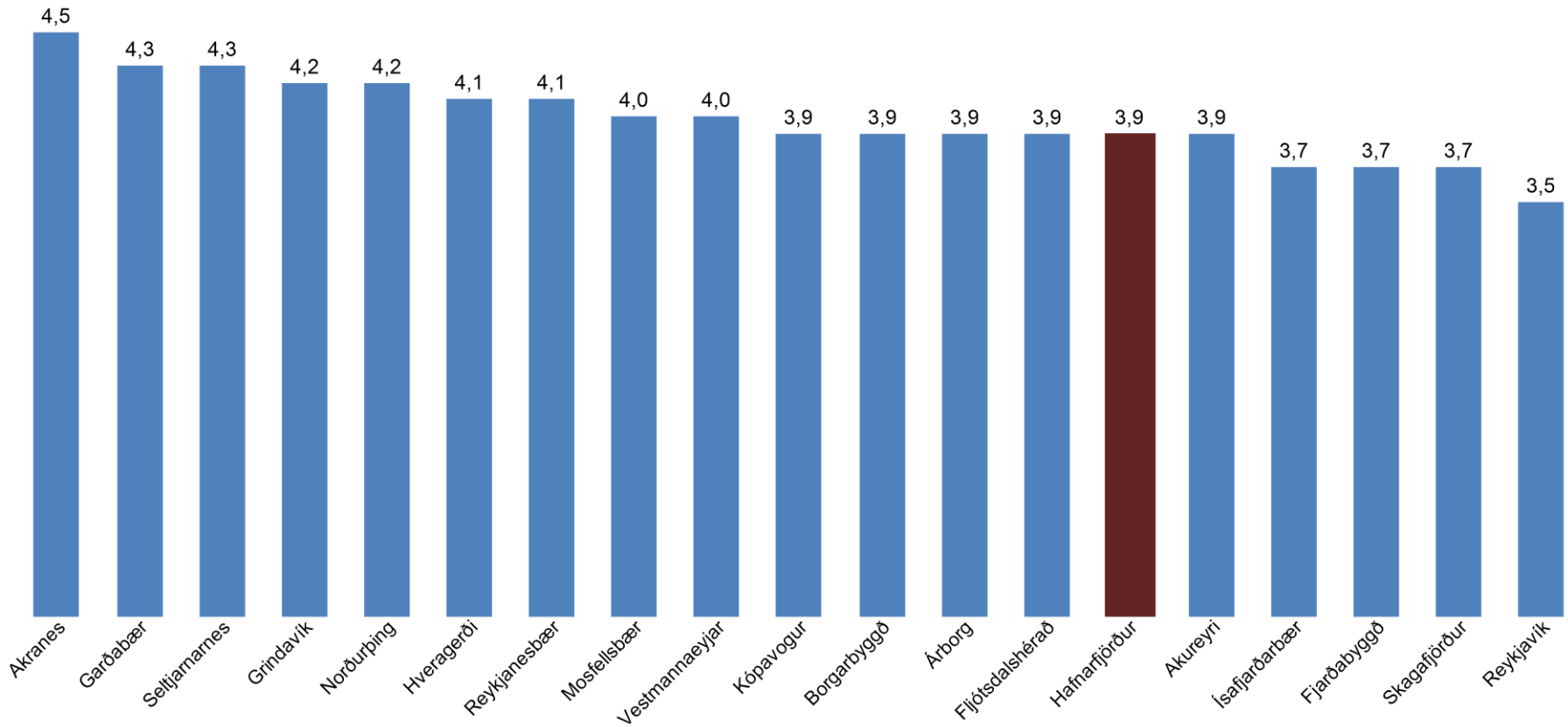
■ Sveitarfélög heild ◆ Hafnarfjörður



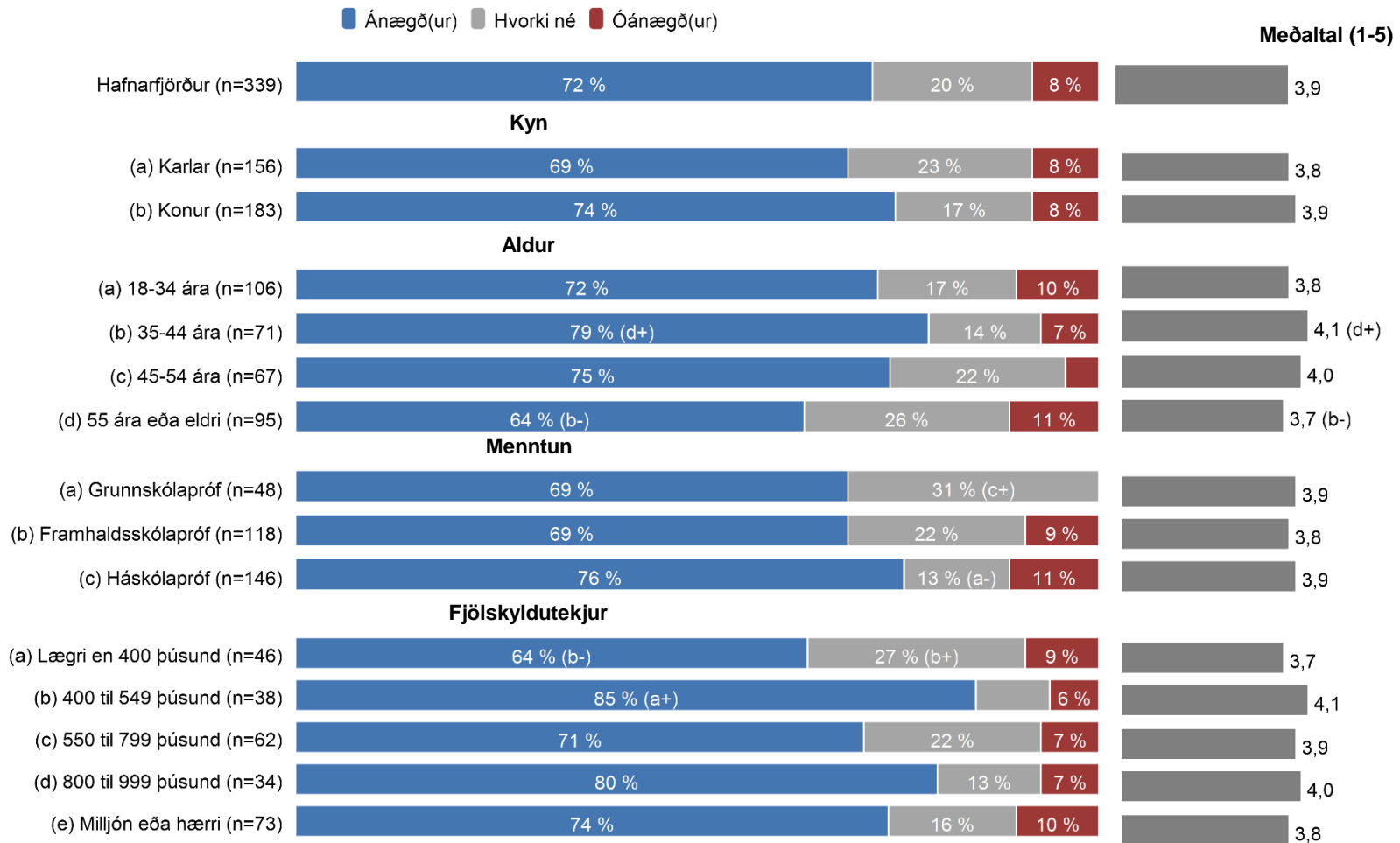
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

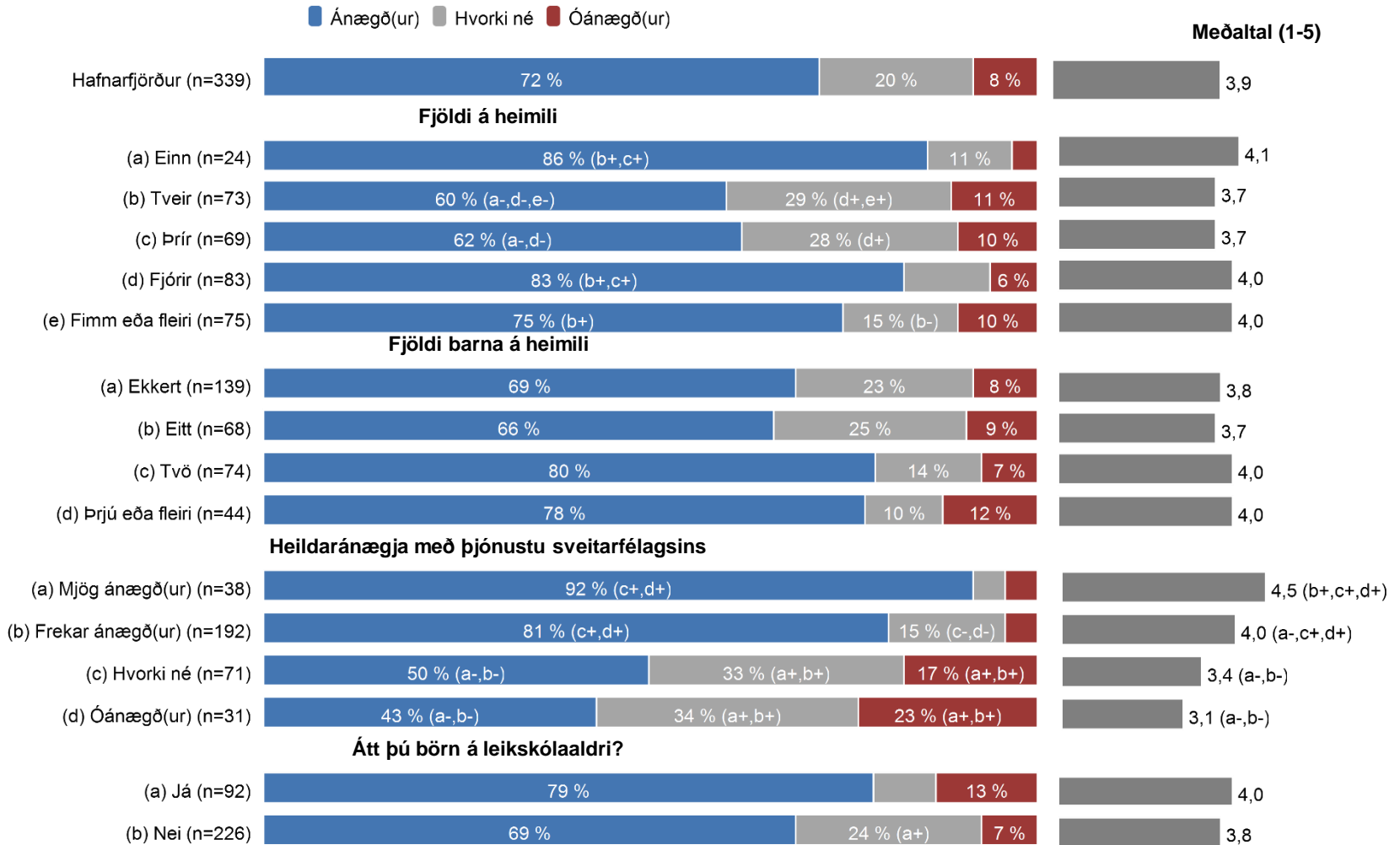
Samanburður við önnur sveitarfélög



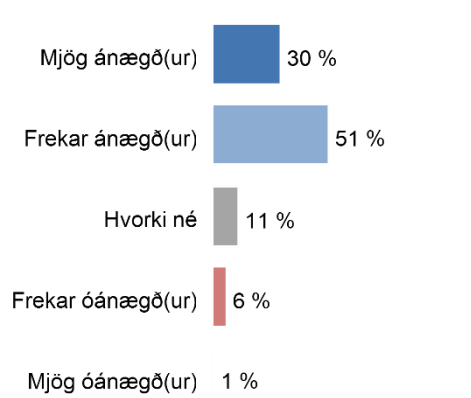
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla sveitarfélagsins?



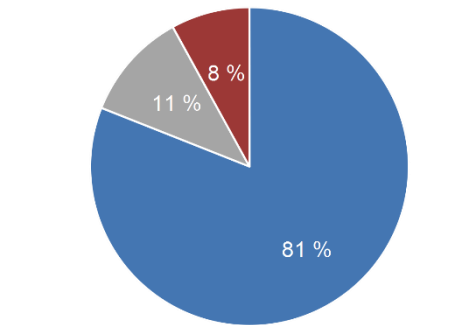
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla sveitarfélagsins?



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

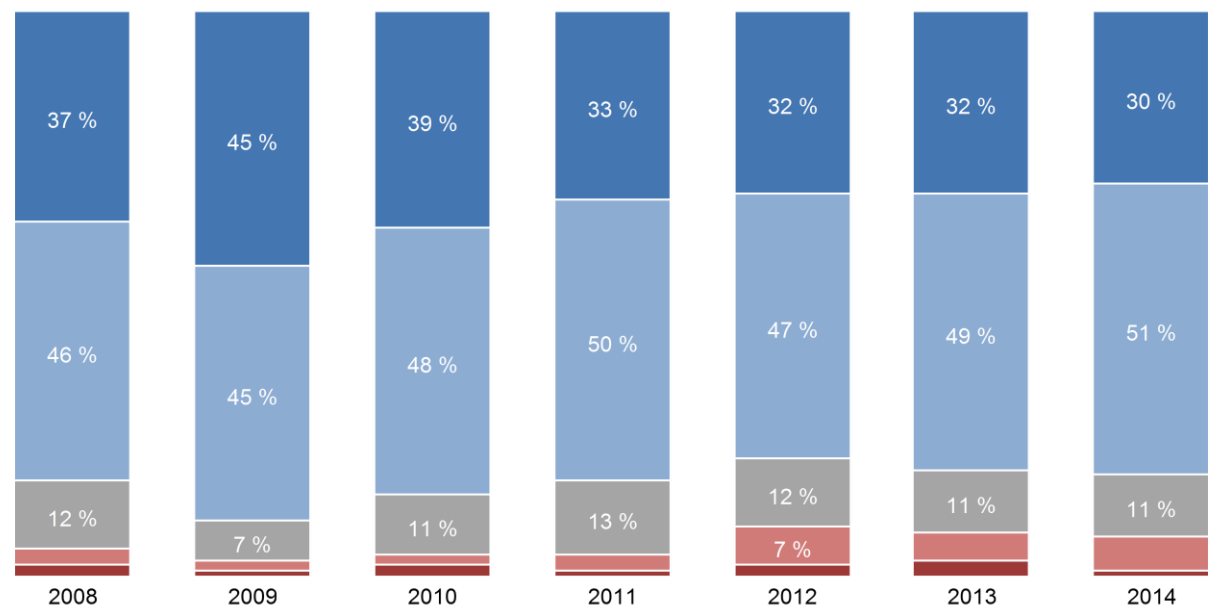
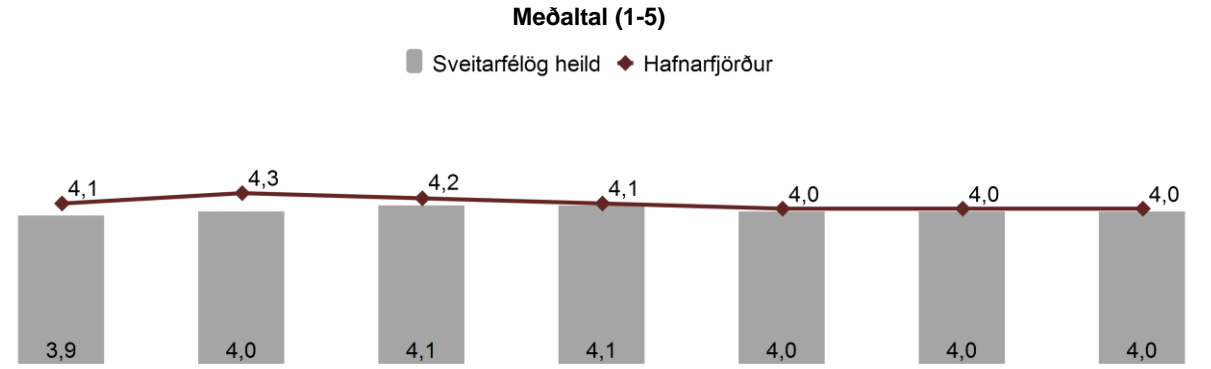


■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



(n=495) 90 %

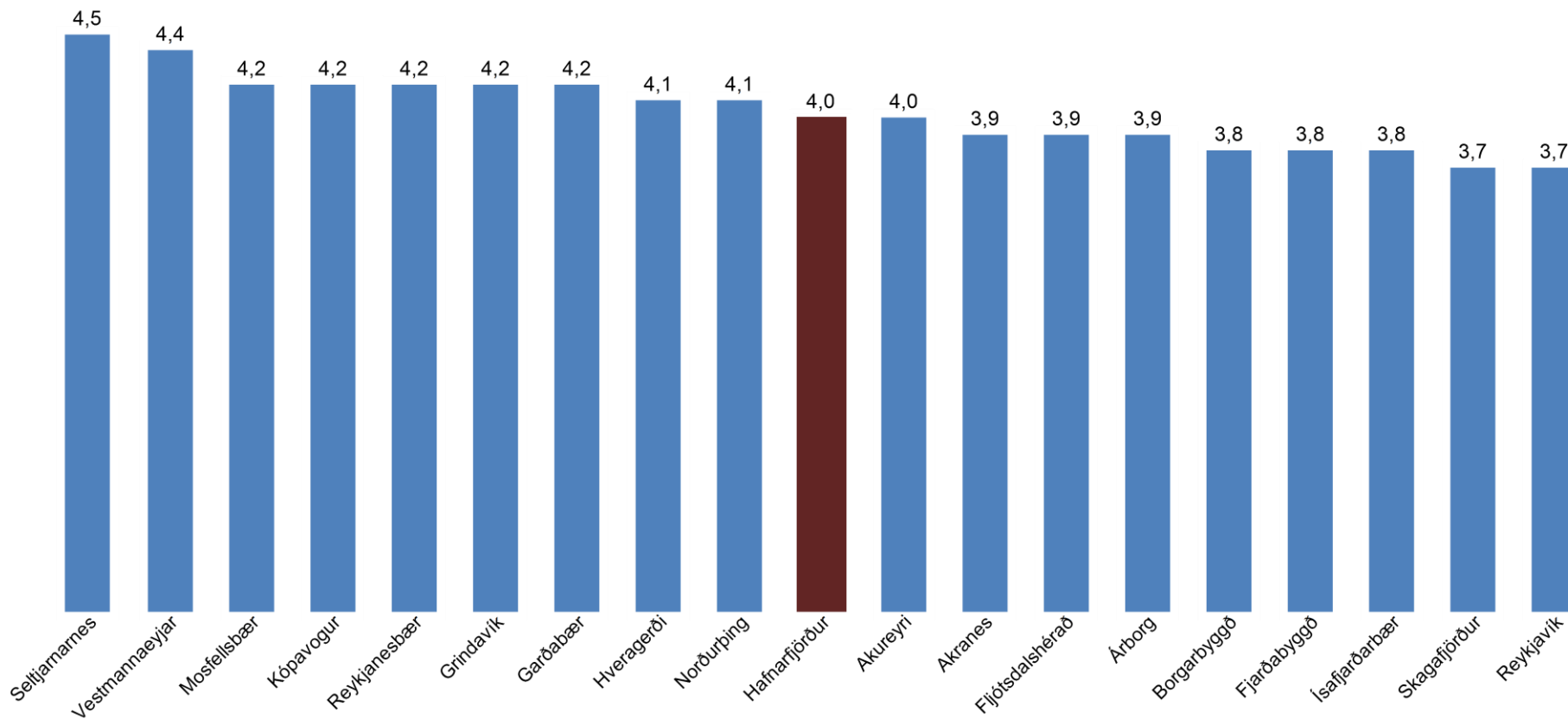
■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu



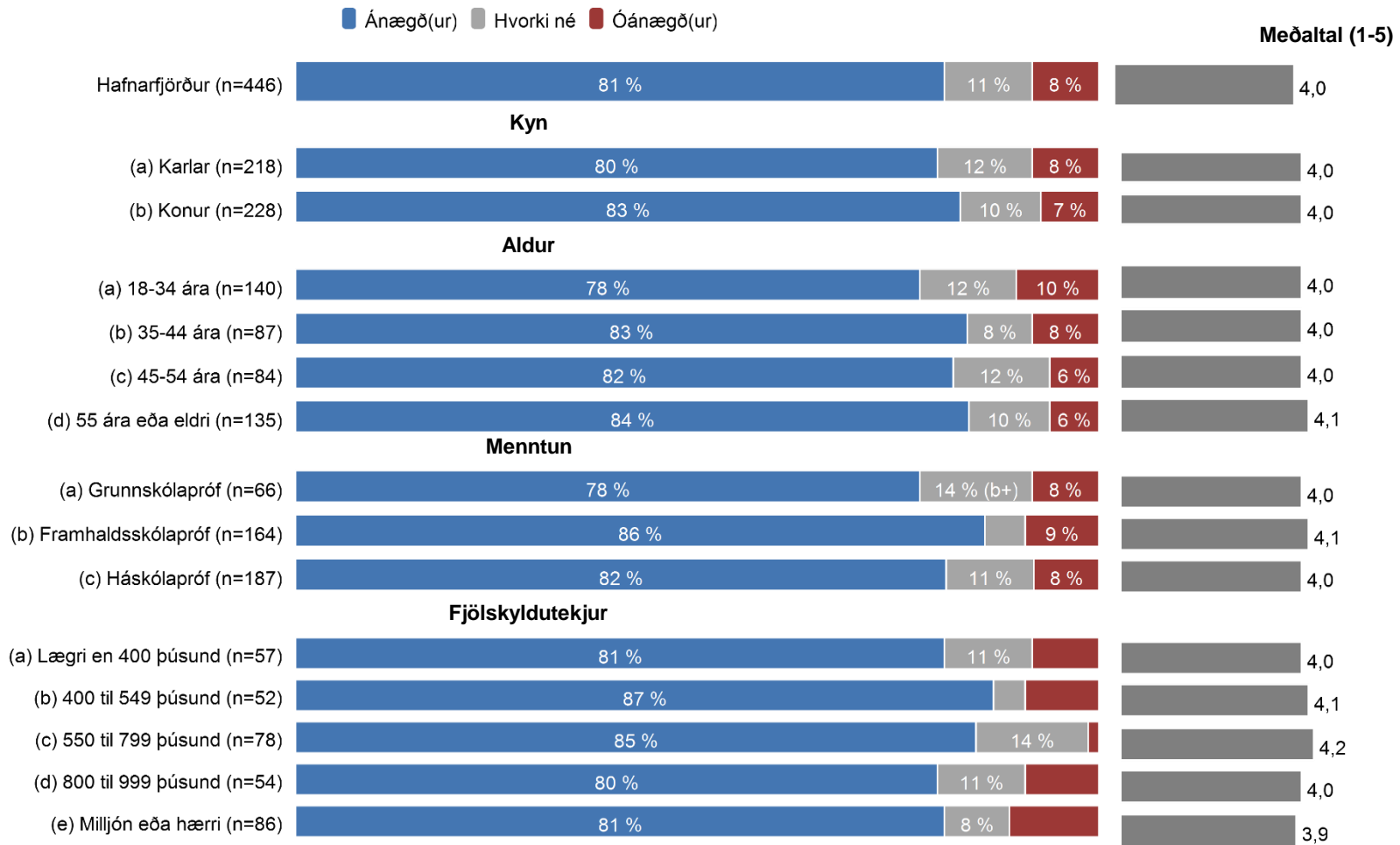
■ MJög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ MJög óánægð(ur)

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

Samanburður við önnur sveitarfélög



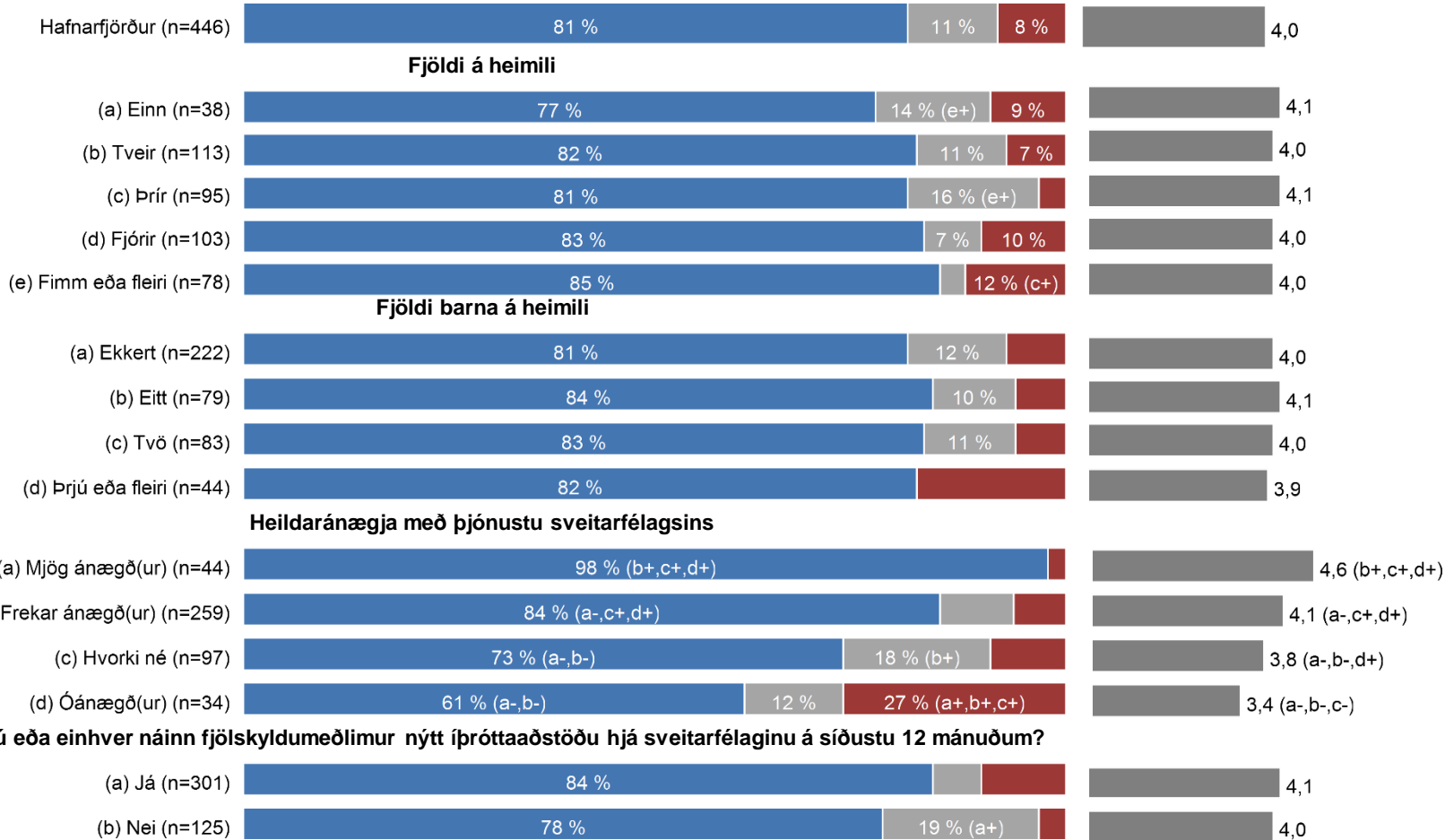
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í sveitarfélaginu?



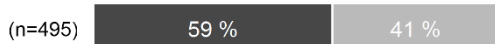
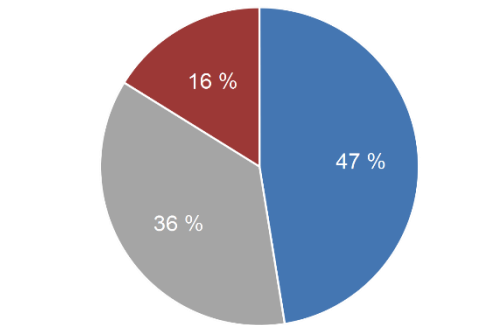
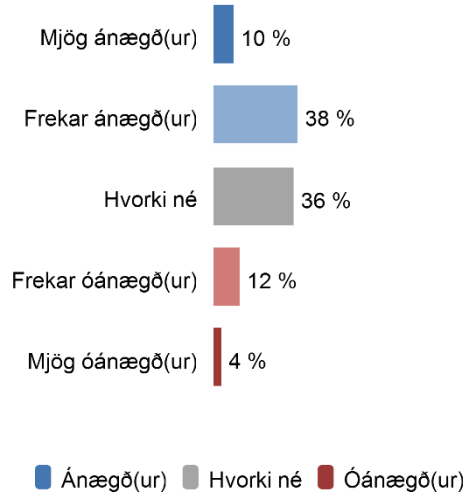
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í sveitarfélaginu?

■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

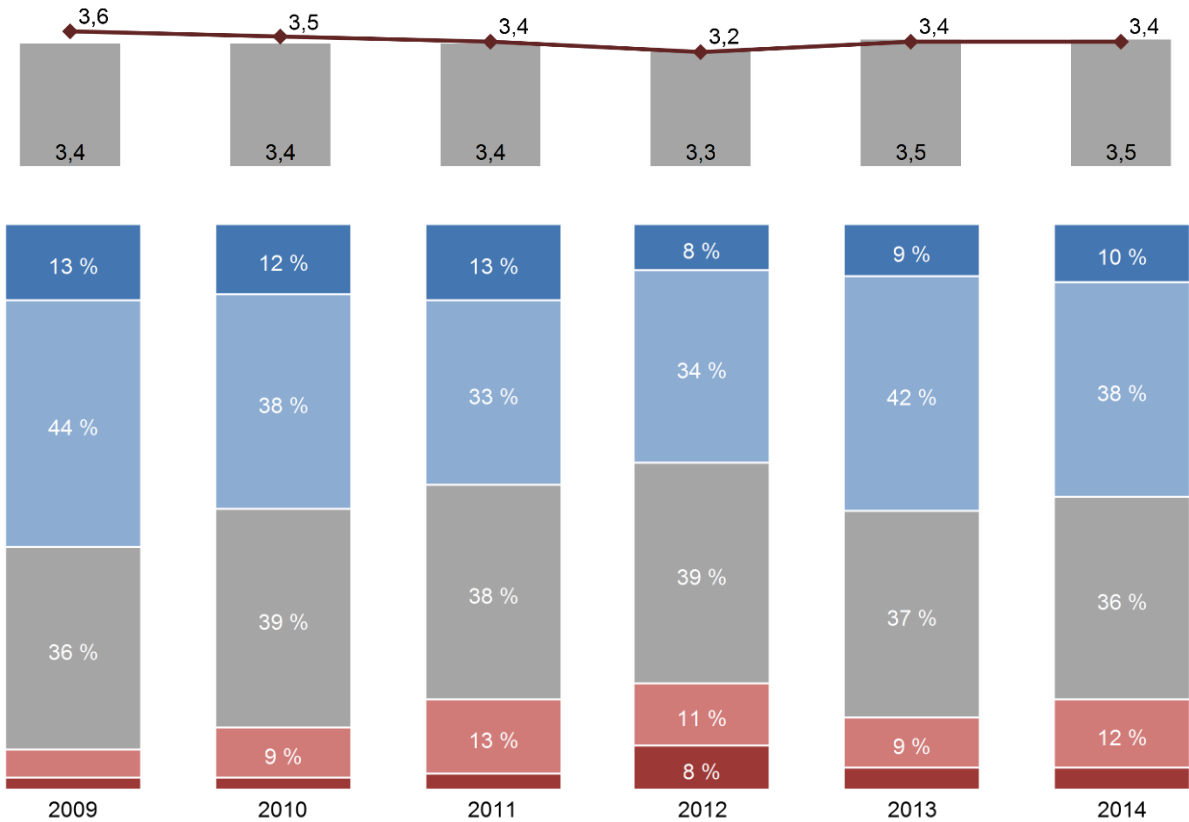
Meðaltal (1-5)



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



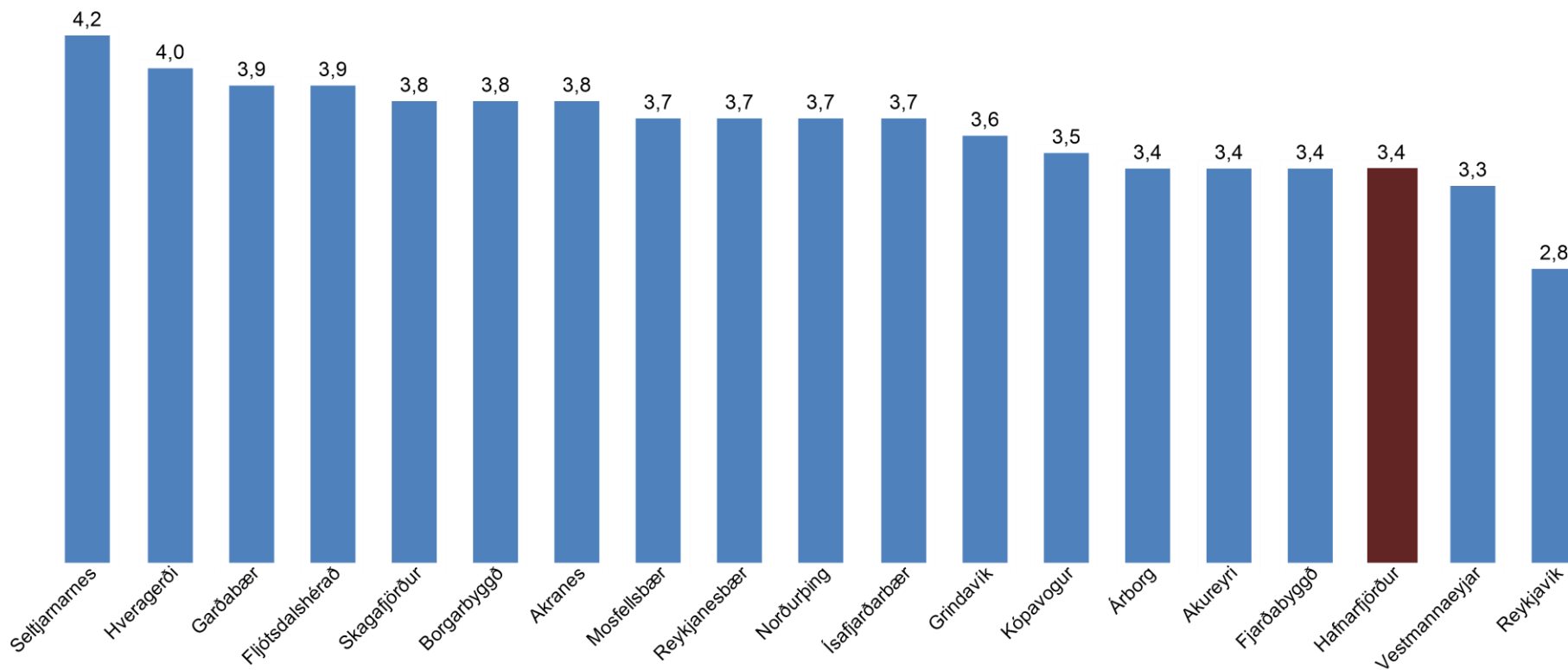
Meðaltal (1-5)
 ■ Sveitarfélög heild ◆ Hafnarfjörður



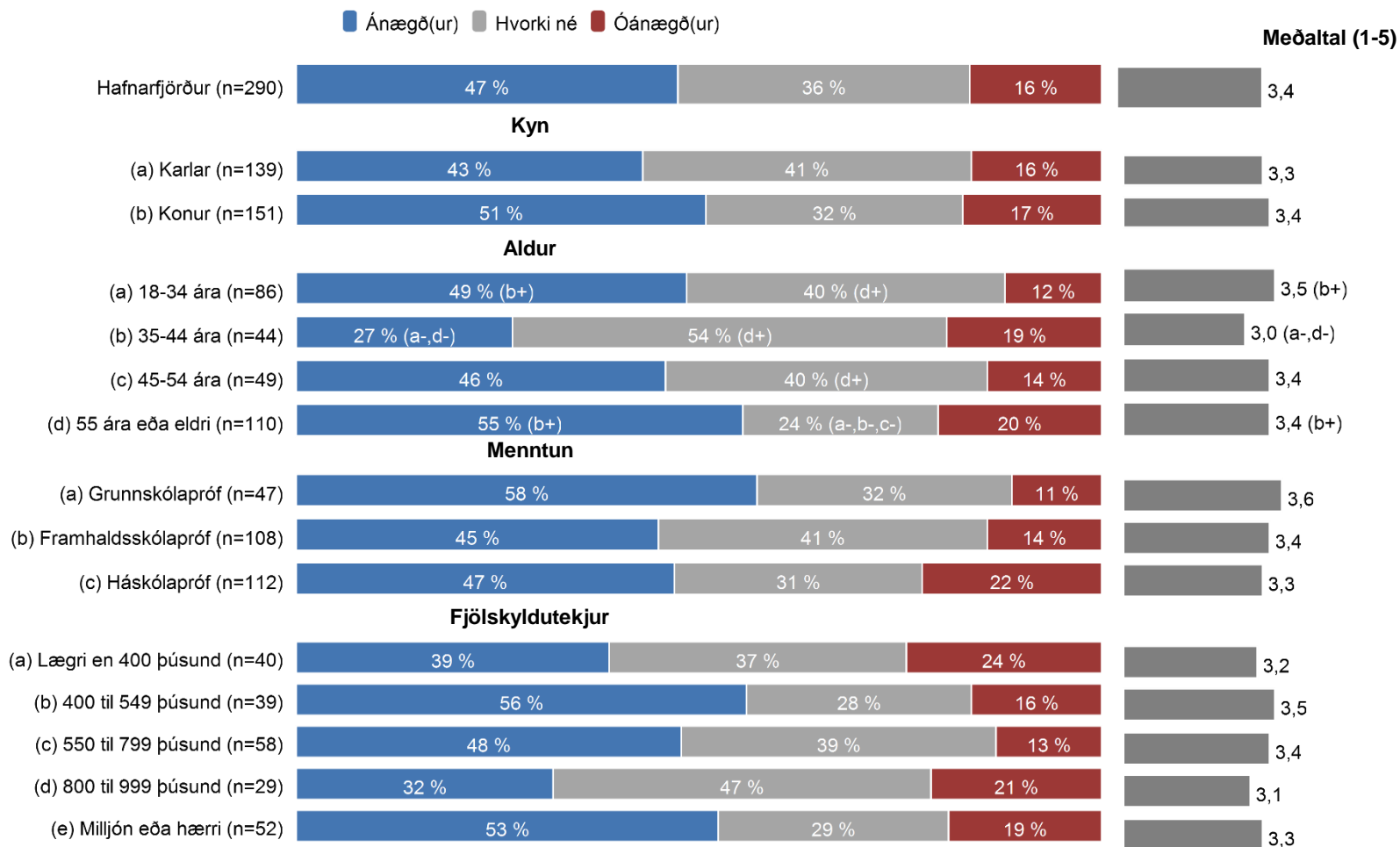
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

Samanburður við önnur sveitarfélög



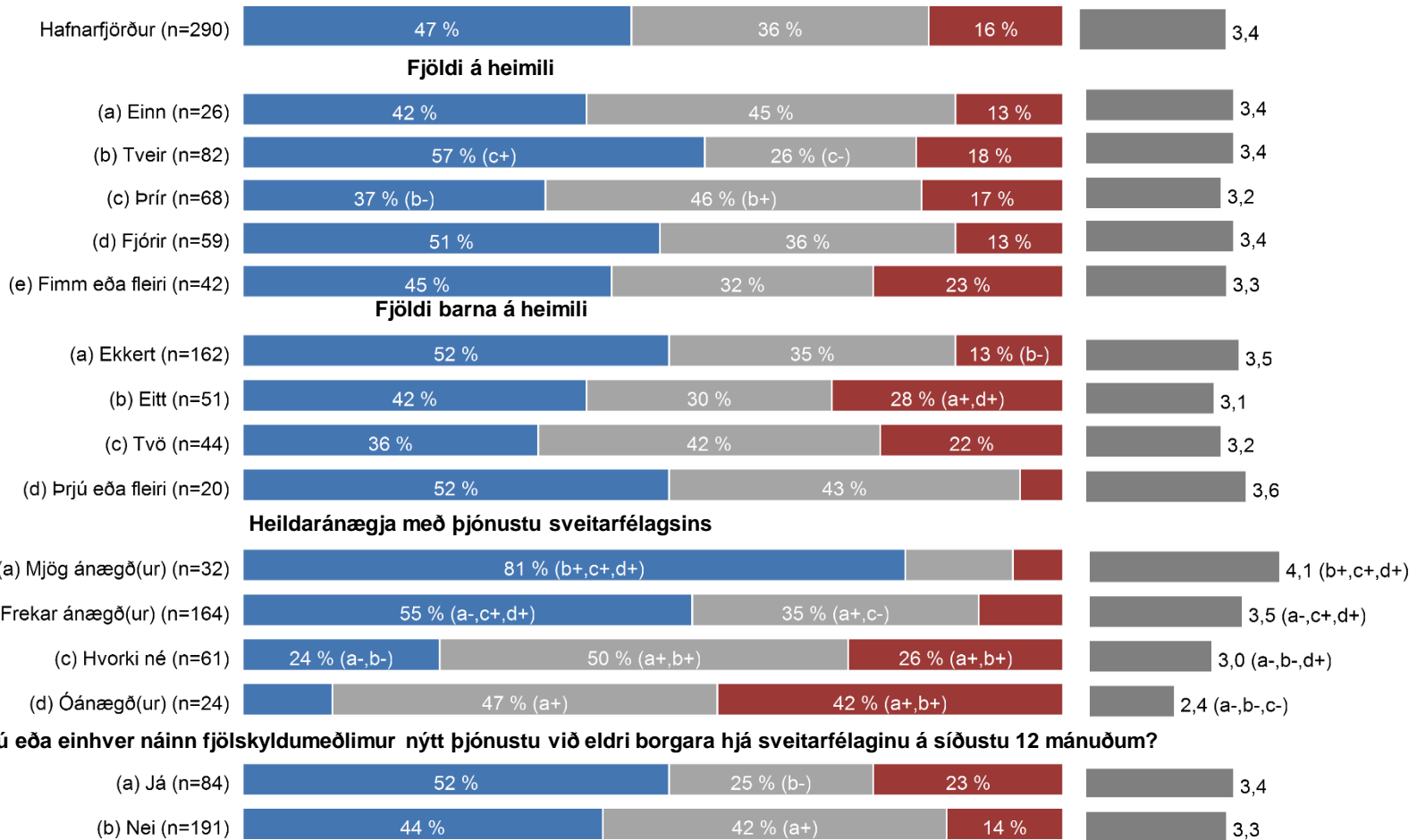
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í sveitarfélaginu?



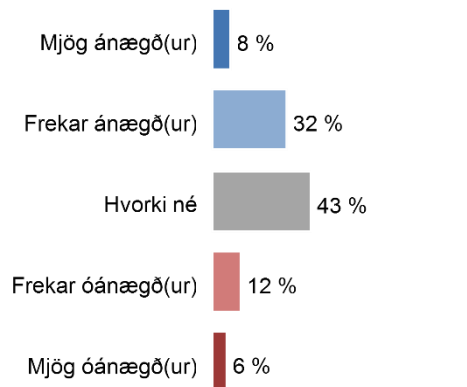
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í sveitarfélaginu?

■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

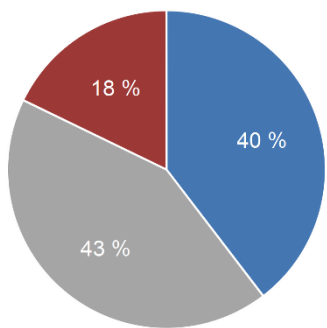
Meðaltal (1-5)



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



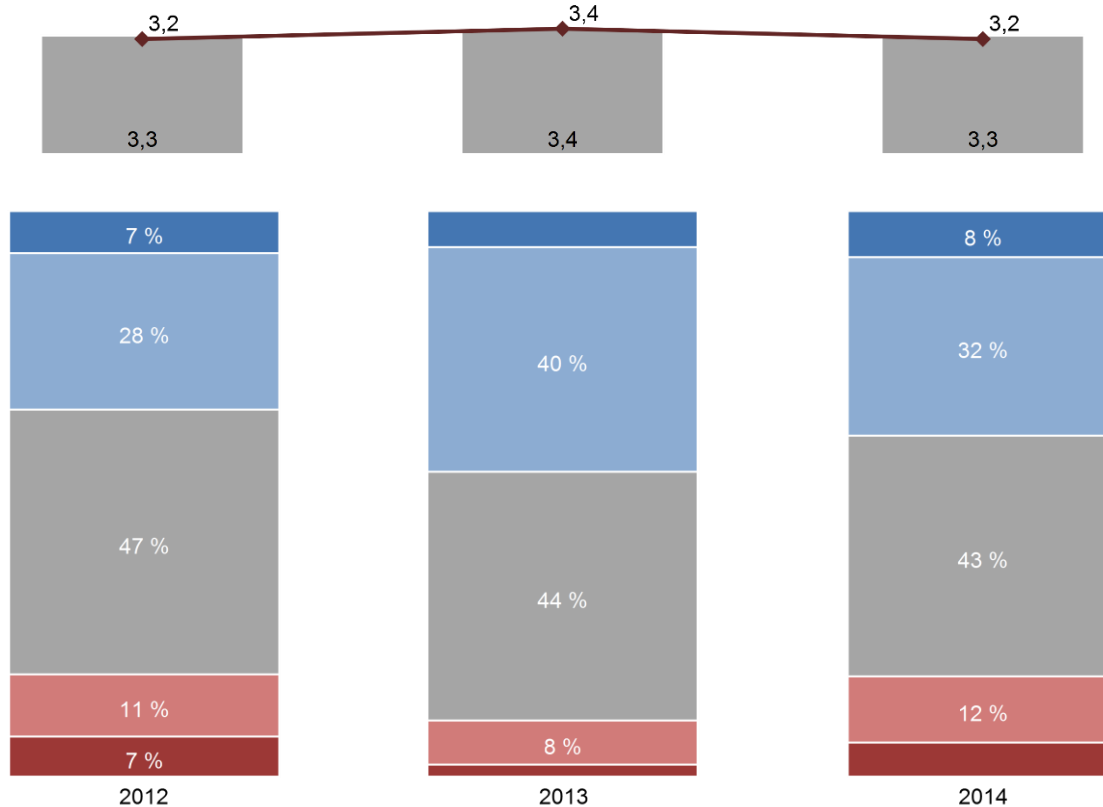
■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Meðaltal (1-5)

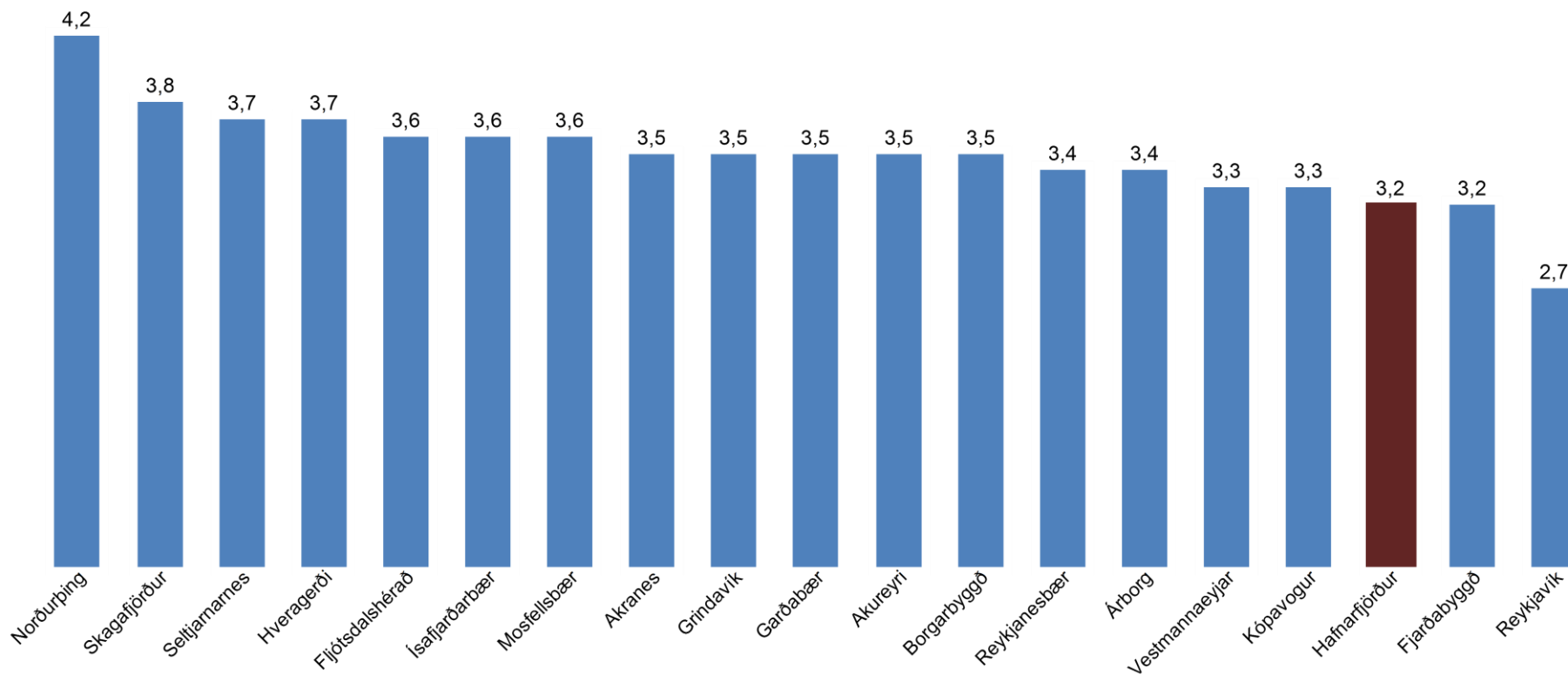
■ Sveitarfélög heild ◆ Hafnarfjörður



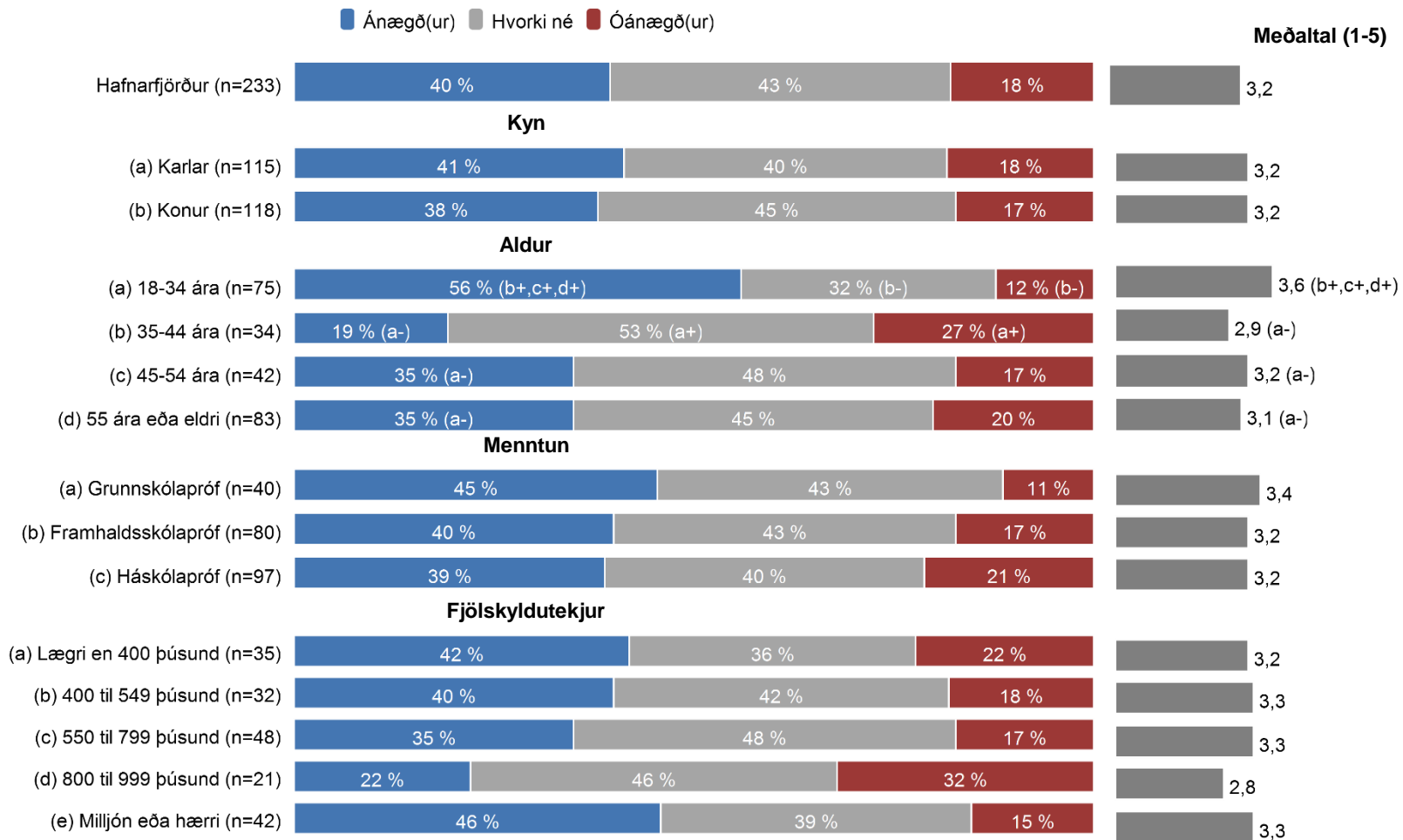
■ MJÖG ÁNÆGÐ(UR) ■ FREKAR ÁNÆGÐ(UR) ■ HVORKI NÉ ■ FREKAR ÓÁNÆGÐ(UR) ■ MJÖG ÓÁNÆGÐ(UR)

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

Samanburður við önnur sveitarfélög



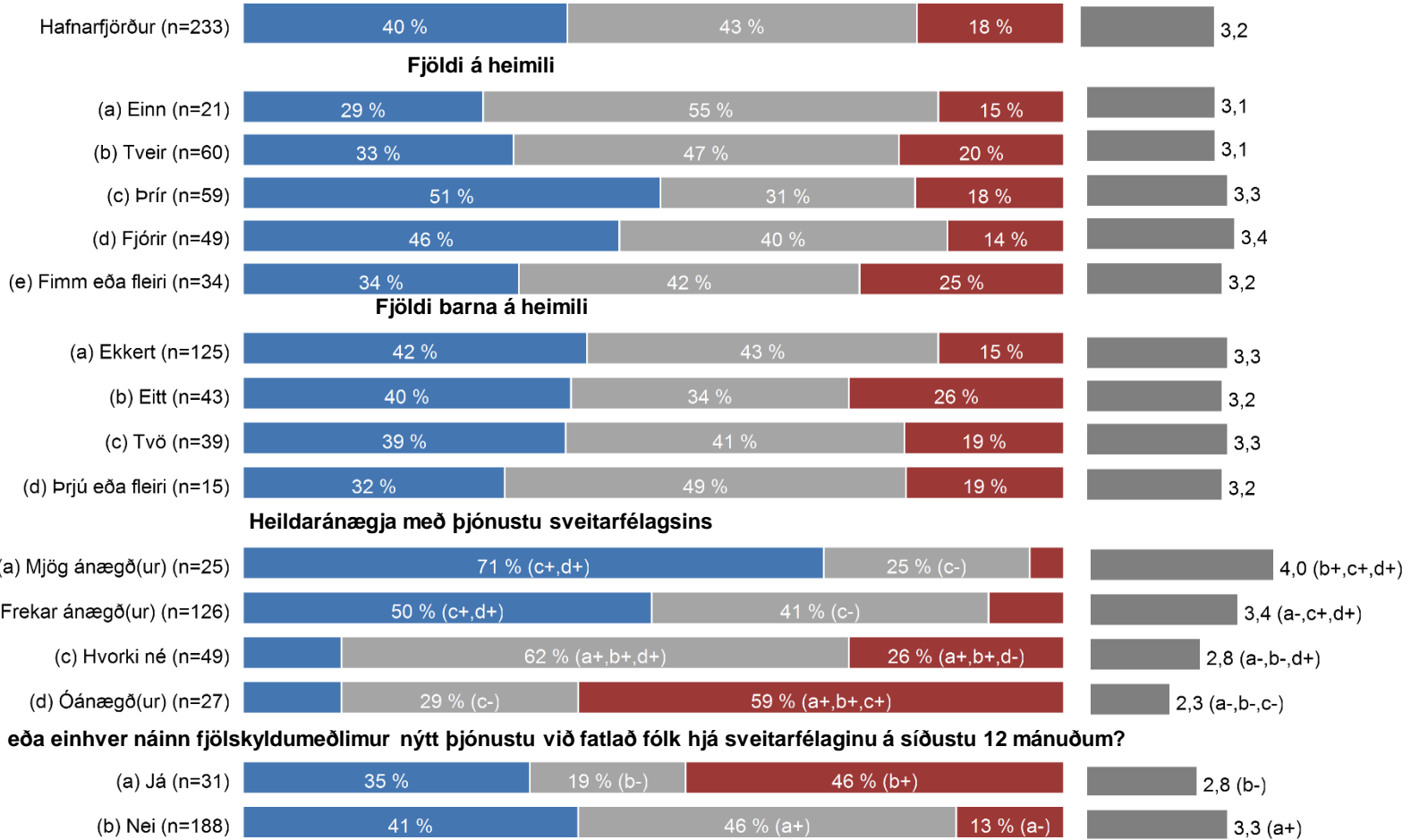
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við fatlað fólk í sveitarfélaginu?



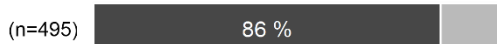
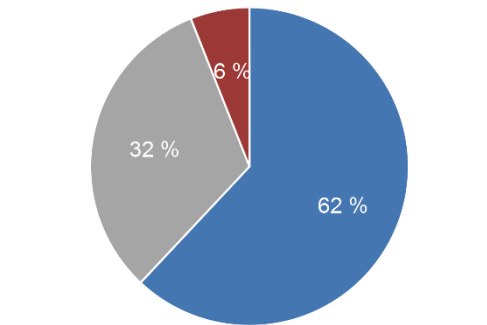
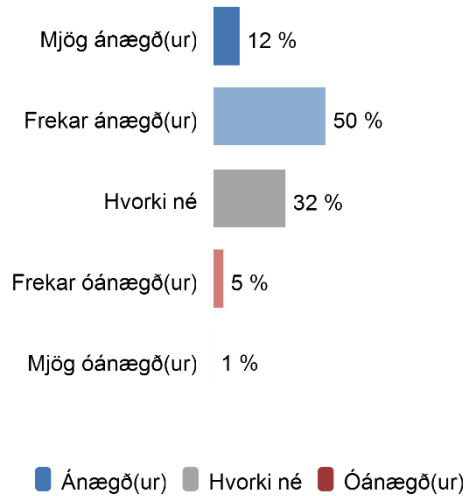
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við fatlað fólk í sveitarfélaginu?

■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

Meðaltal (1-5)

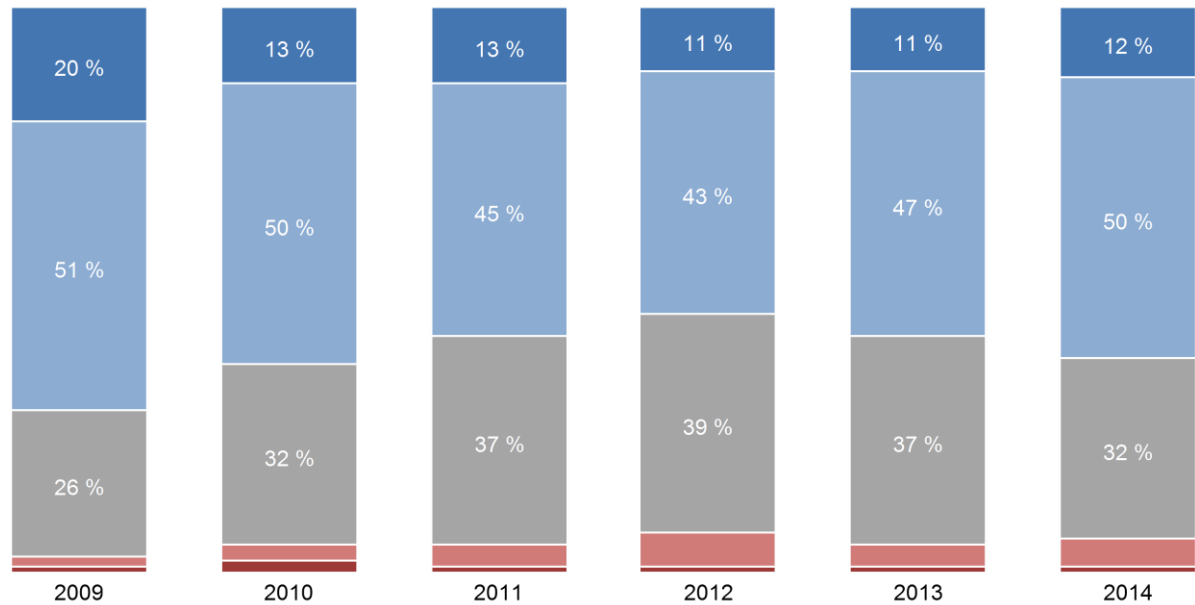
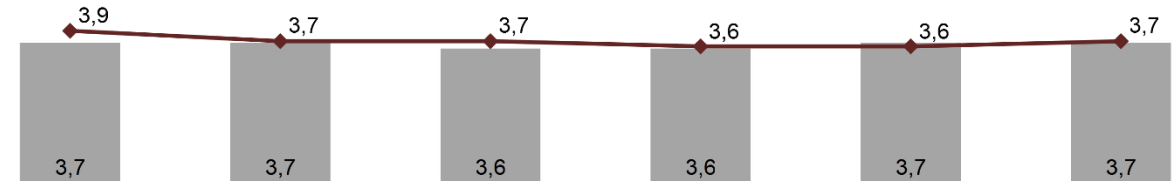


Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig sveitarfélagið sinnir menningarmálum?



Meðaltal (1-5)

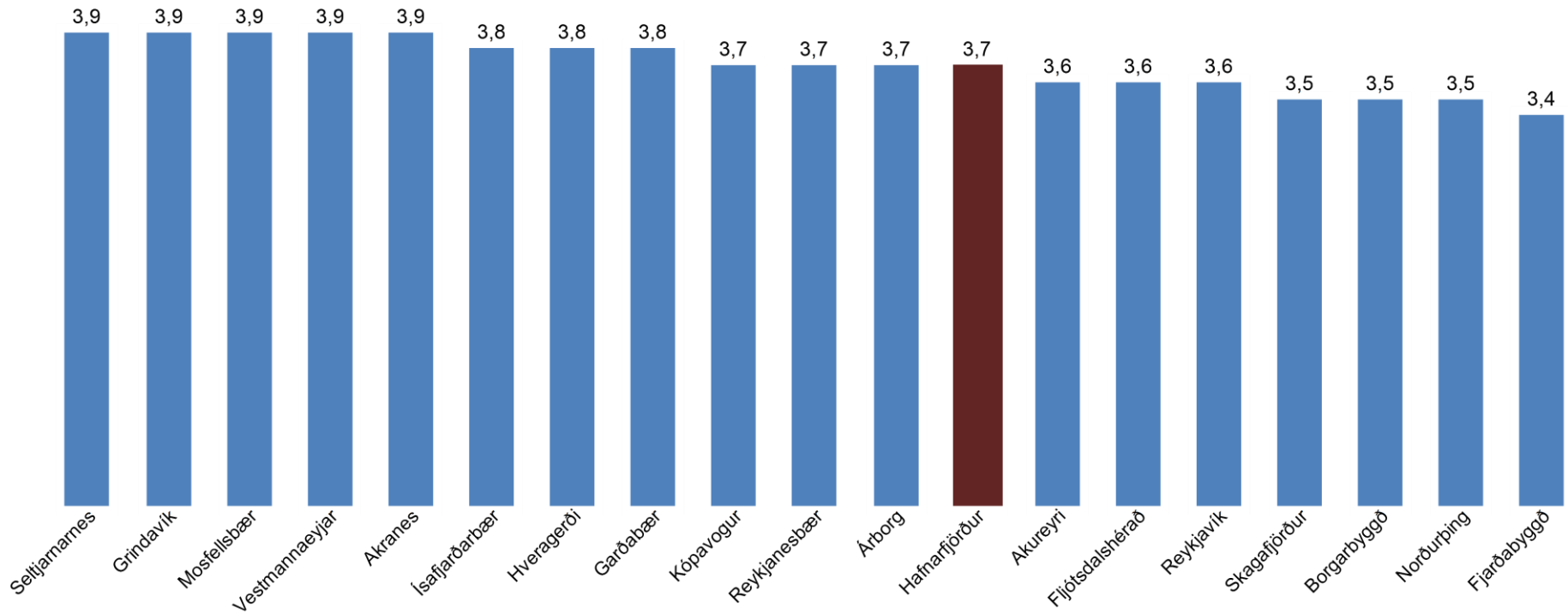
Sveitarfélög heild ♦ Hafnarfjörður



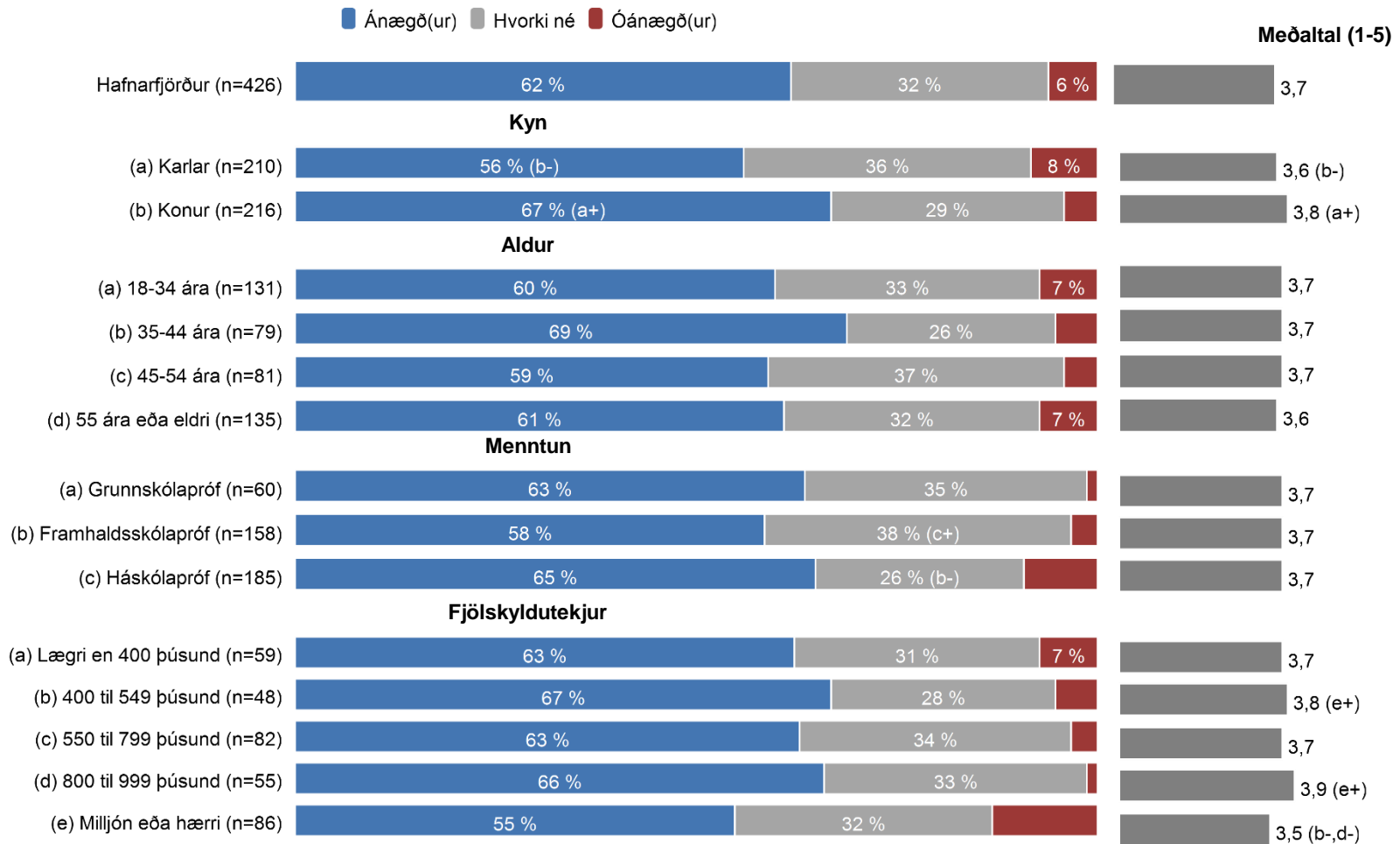
Mjög ánægð(ur) Frekar ánægð(ur) Hvorki né Frekar óánægð(ur) MJög óánægð(ur)

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

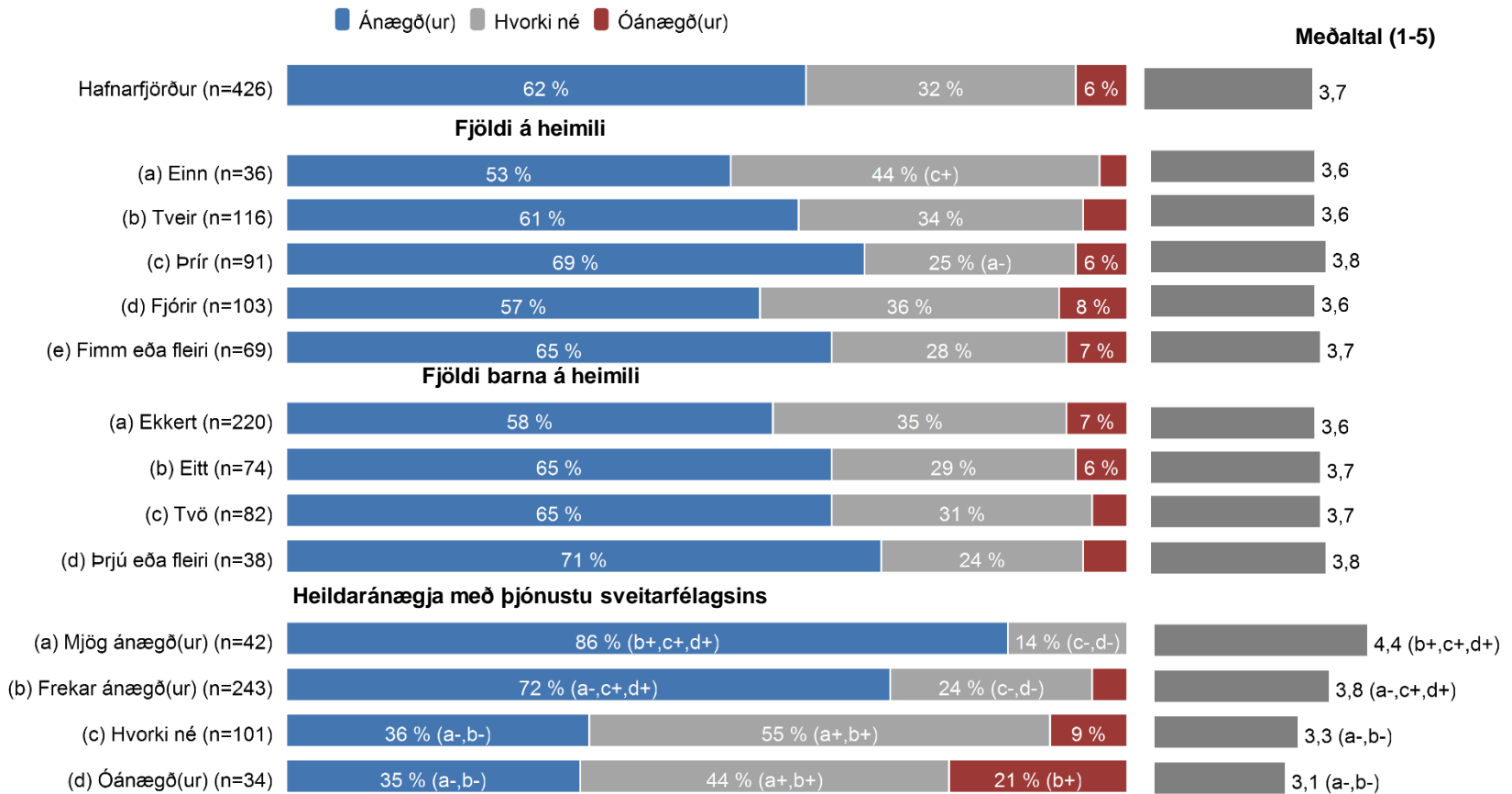
Samanburður við önnur sveitarfélög



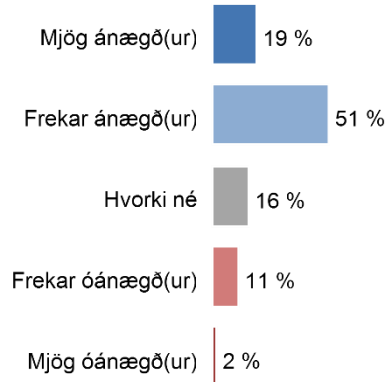
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig sveitarfélagið sinnir menningarmálum?



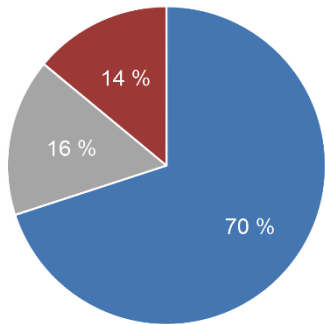
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig sveitarfélagið sinnir menningarmálum?



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



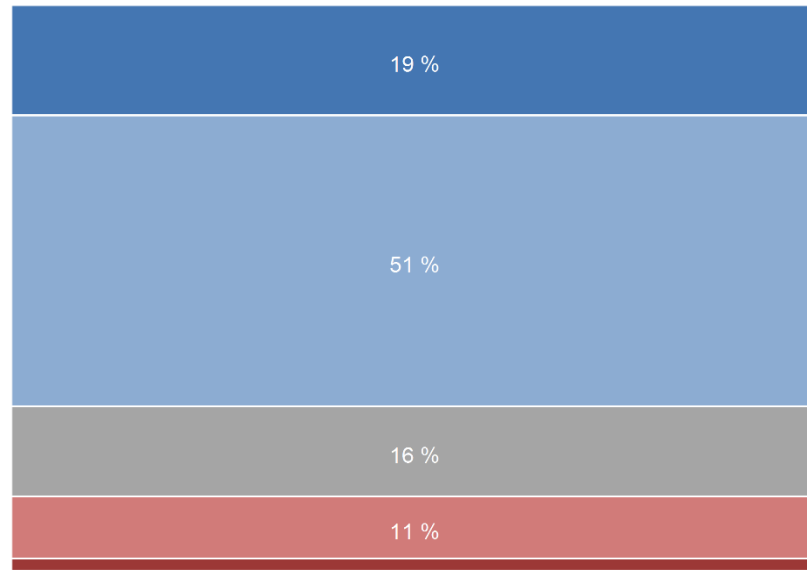
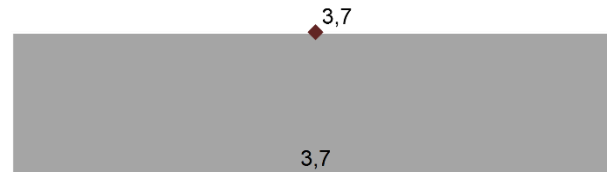
■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



(n=495) 94 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Meðaltal (1-5)
■ Sveitarfélög heild ◆ Hafnarfjörður

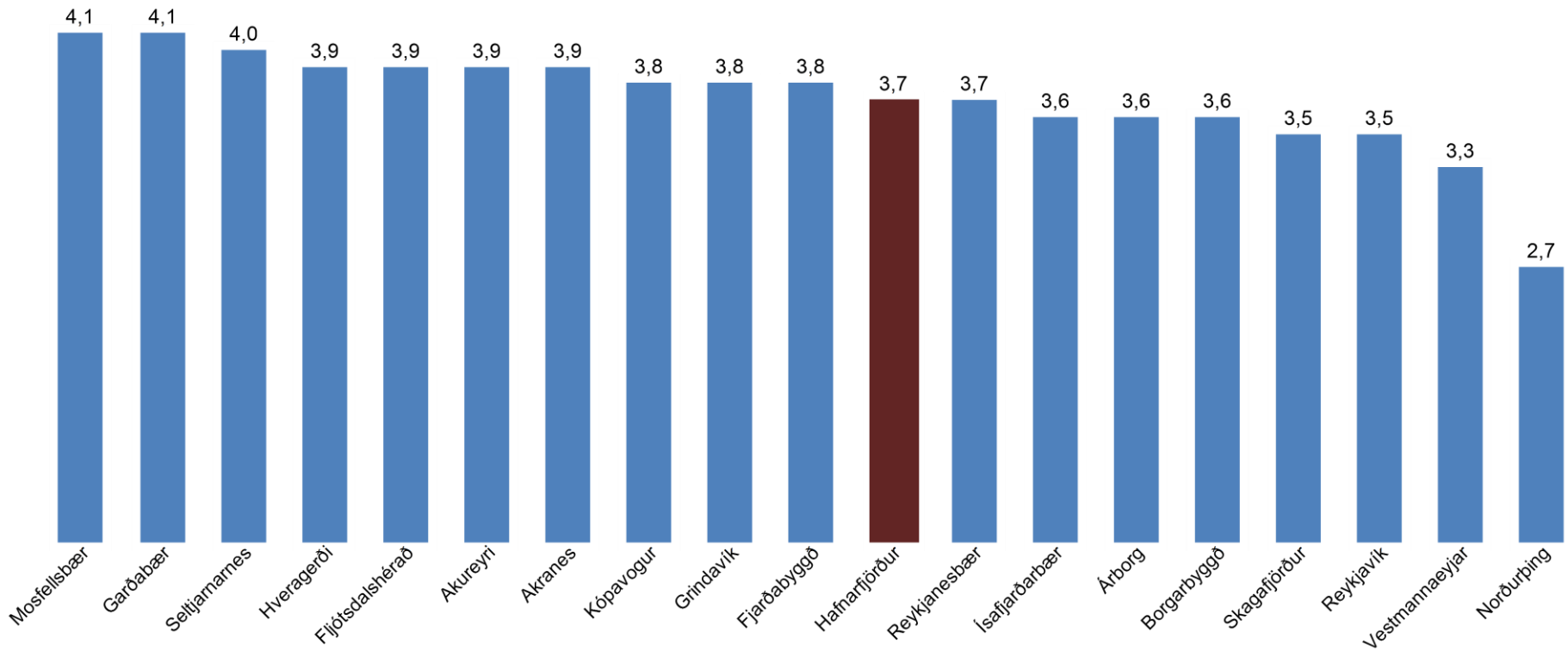


2014

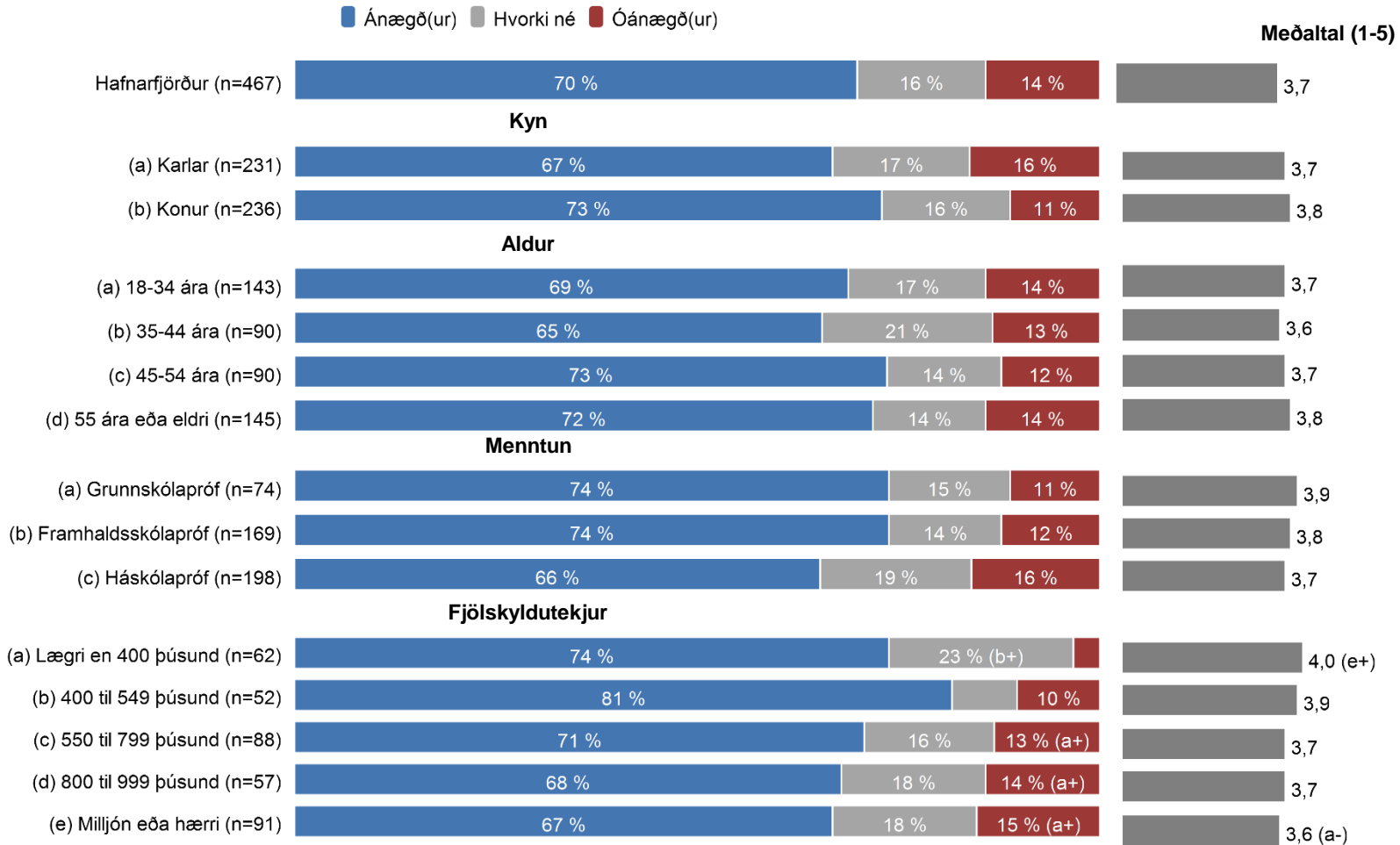
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

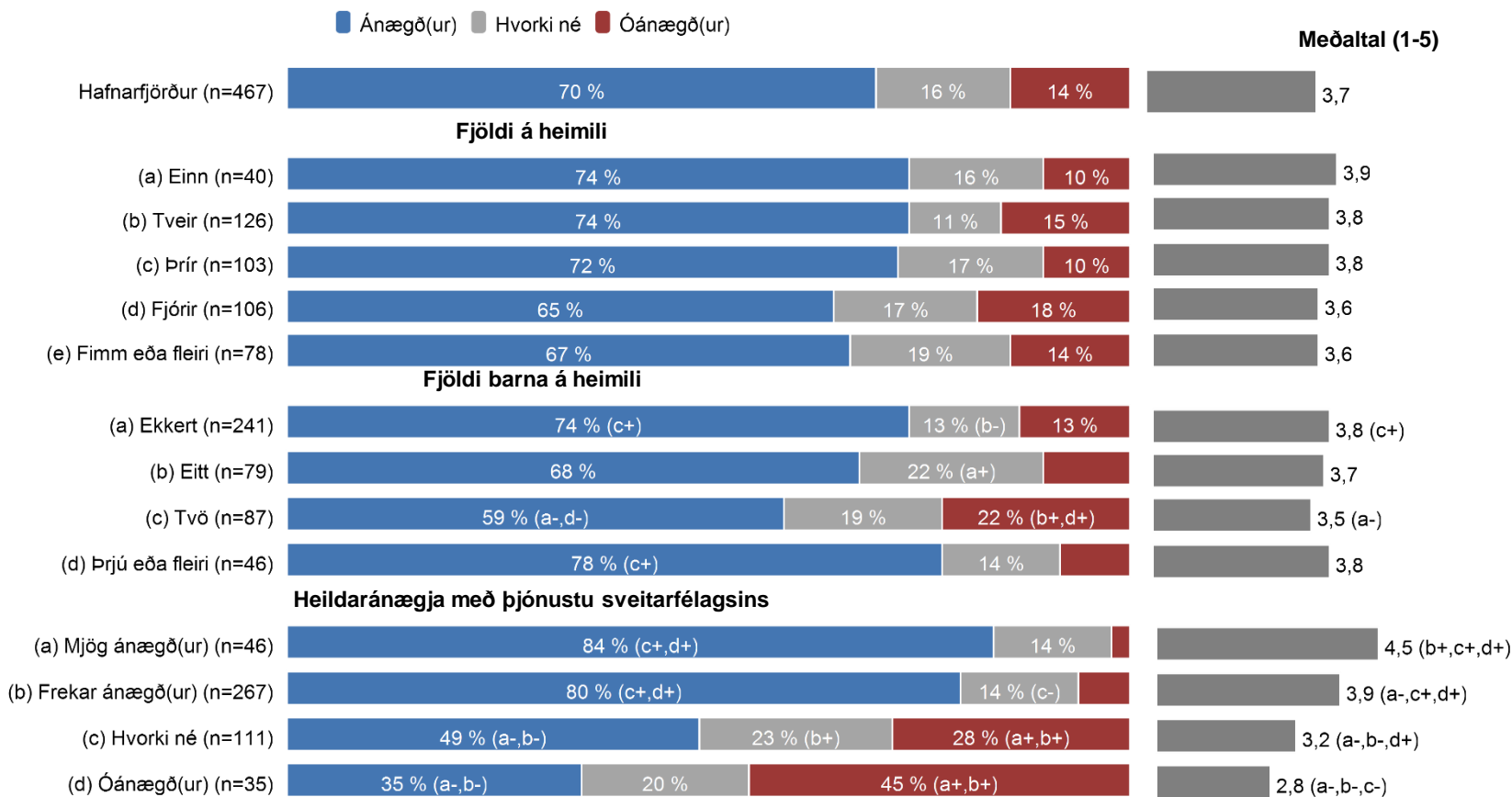
Samanburður við önnur sveitarfélög



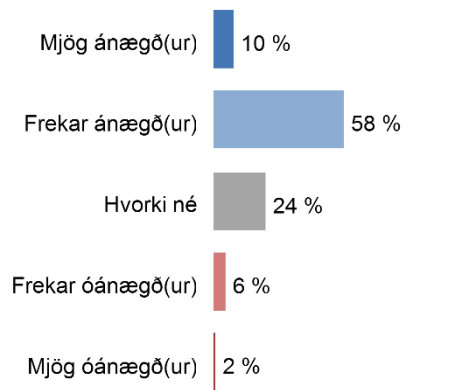
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu í tengslum við sorphirðu í sveitarfélaginu?



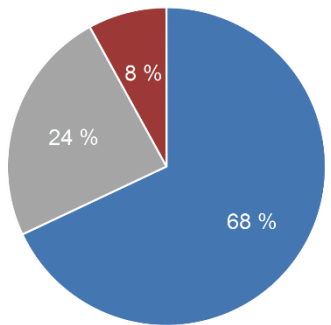
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu í tengslum við sorphirðu í sveitarfélaginu?



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



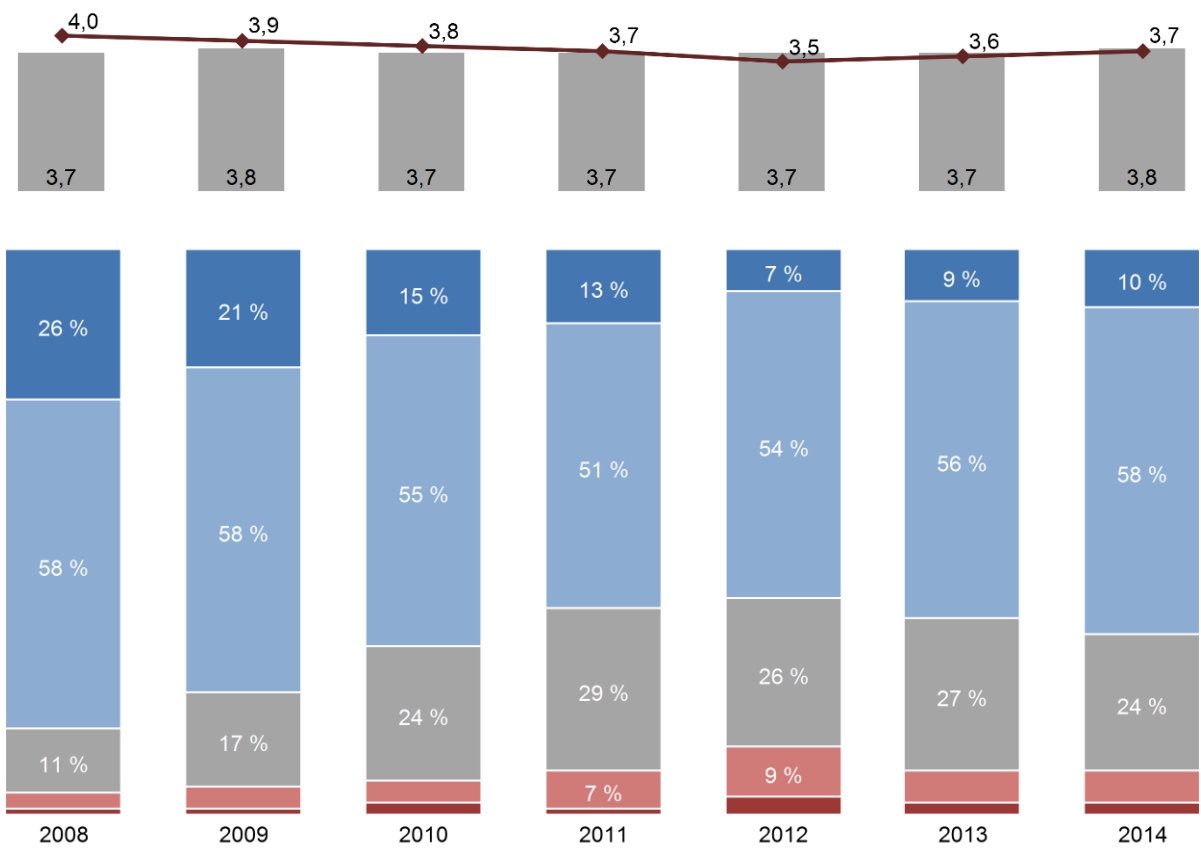
■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



(n=495) ■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

Meðaltal (1-5)

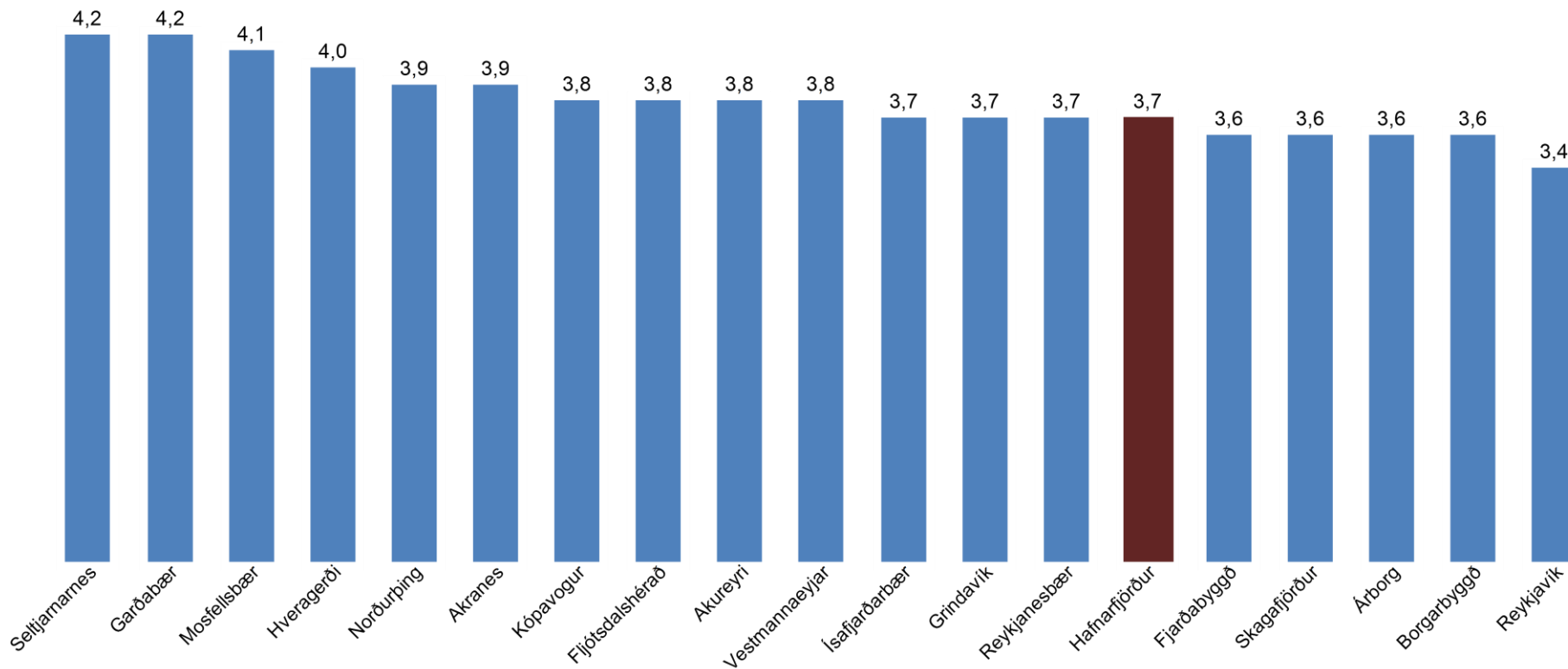
■ Sveitarfélög heild ◆ Hafnarfjörður



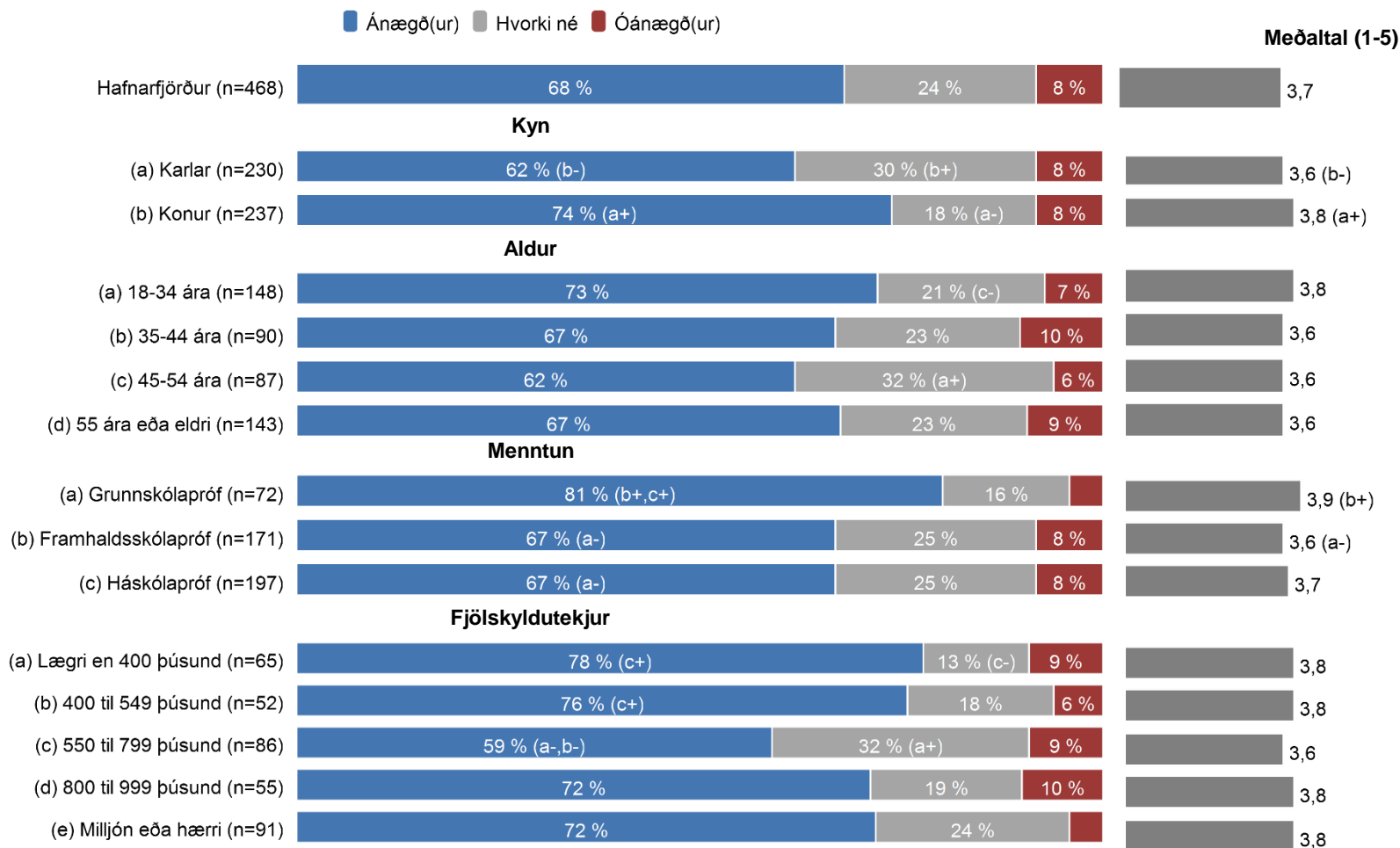
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

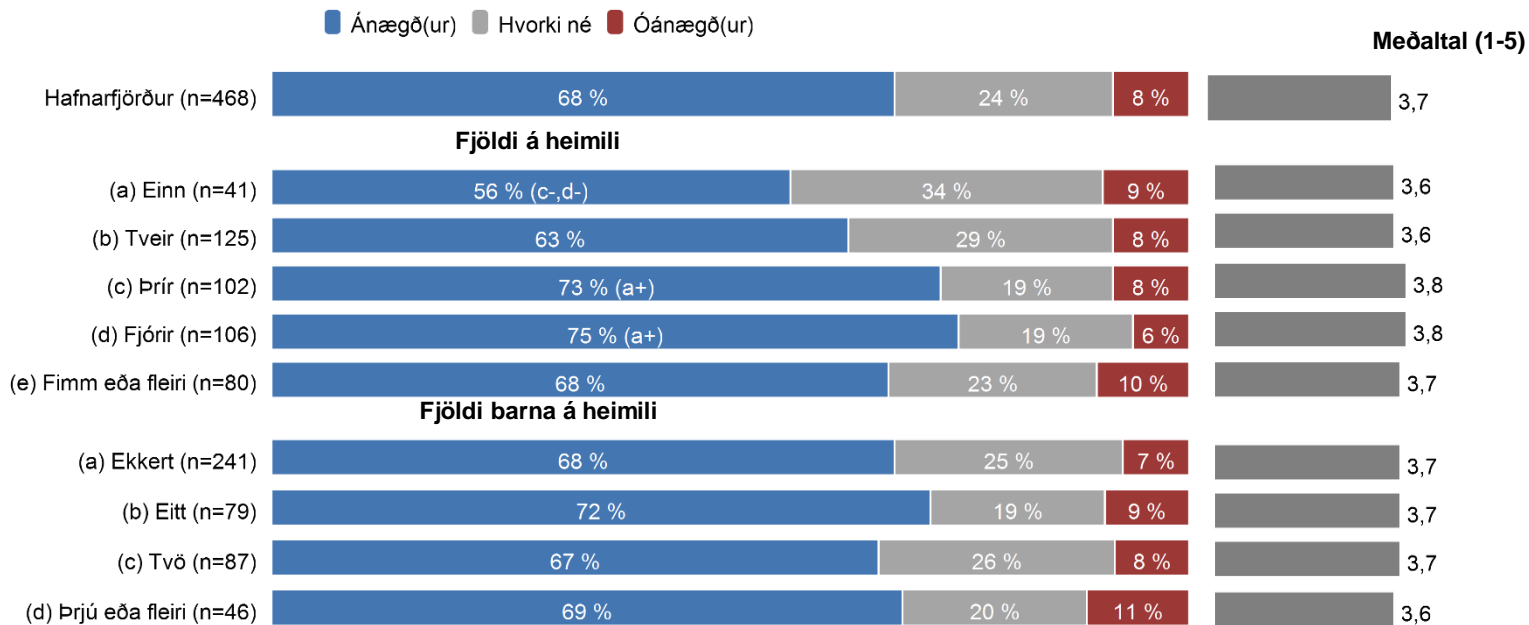
Samanburður við önnur sveitarfélög



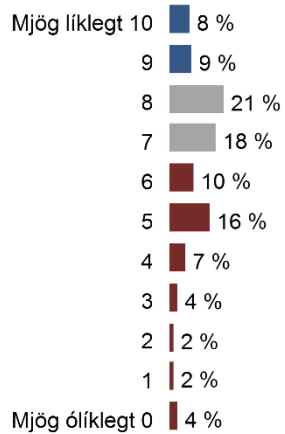
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu sveitarfélagsins á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og áliti?



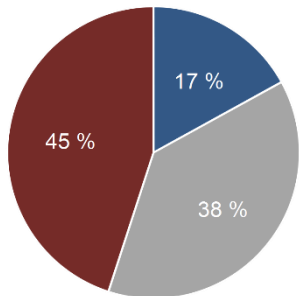
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu sveitarfélagsins á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og áliti?



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



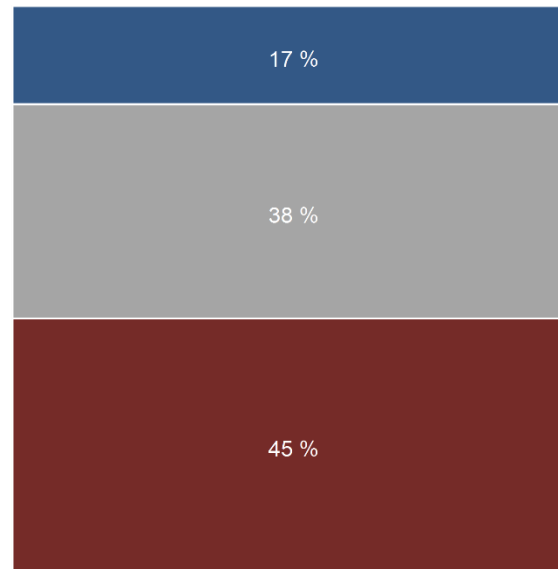
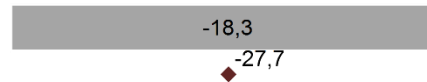
■ Hvetjendur (9-10) ■ Hlutlausir (7-8)
 ■ Letjendur (0-6)



(n=476) 89 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

NPS (-100 til 100)
 ■ Sveitarfélög heild ◆ Hafnarfjörður



2014

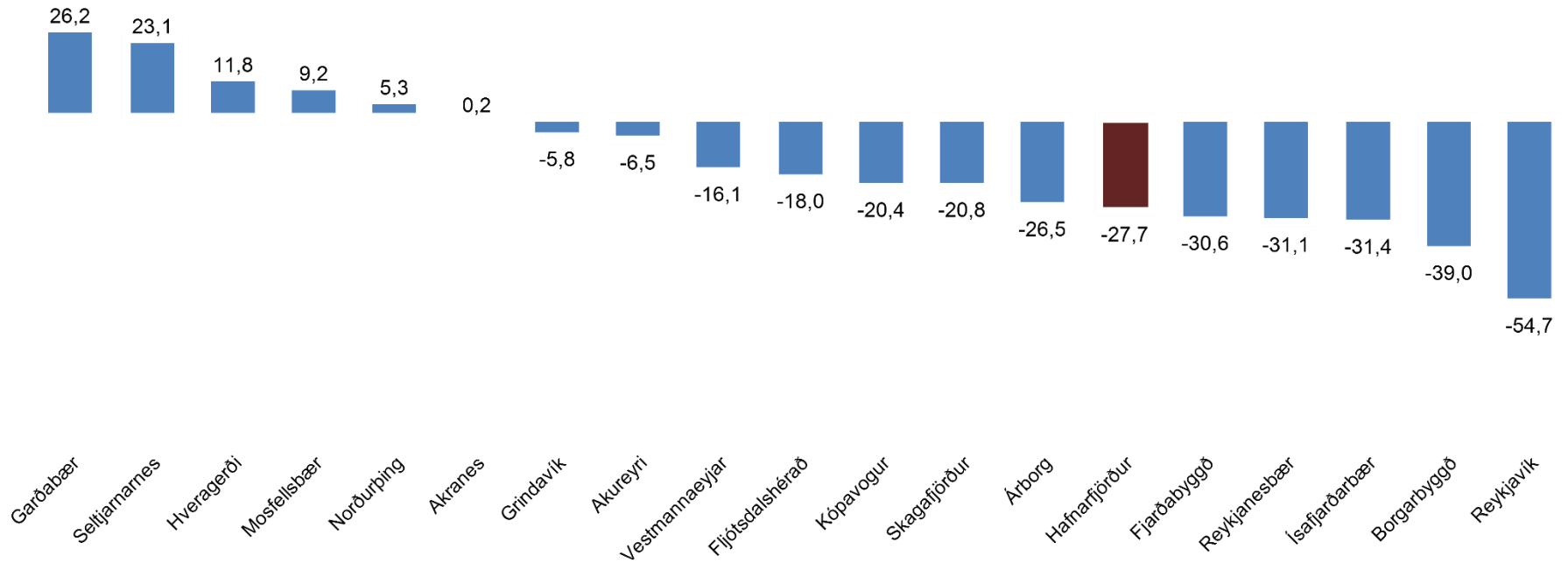
■ Hvetjendur (9-10) ■ Hlutlausir (7-8) ■ Letjendur (0-6)

NPS eða Net Promoter Score er reiknað þannig:

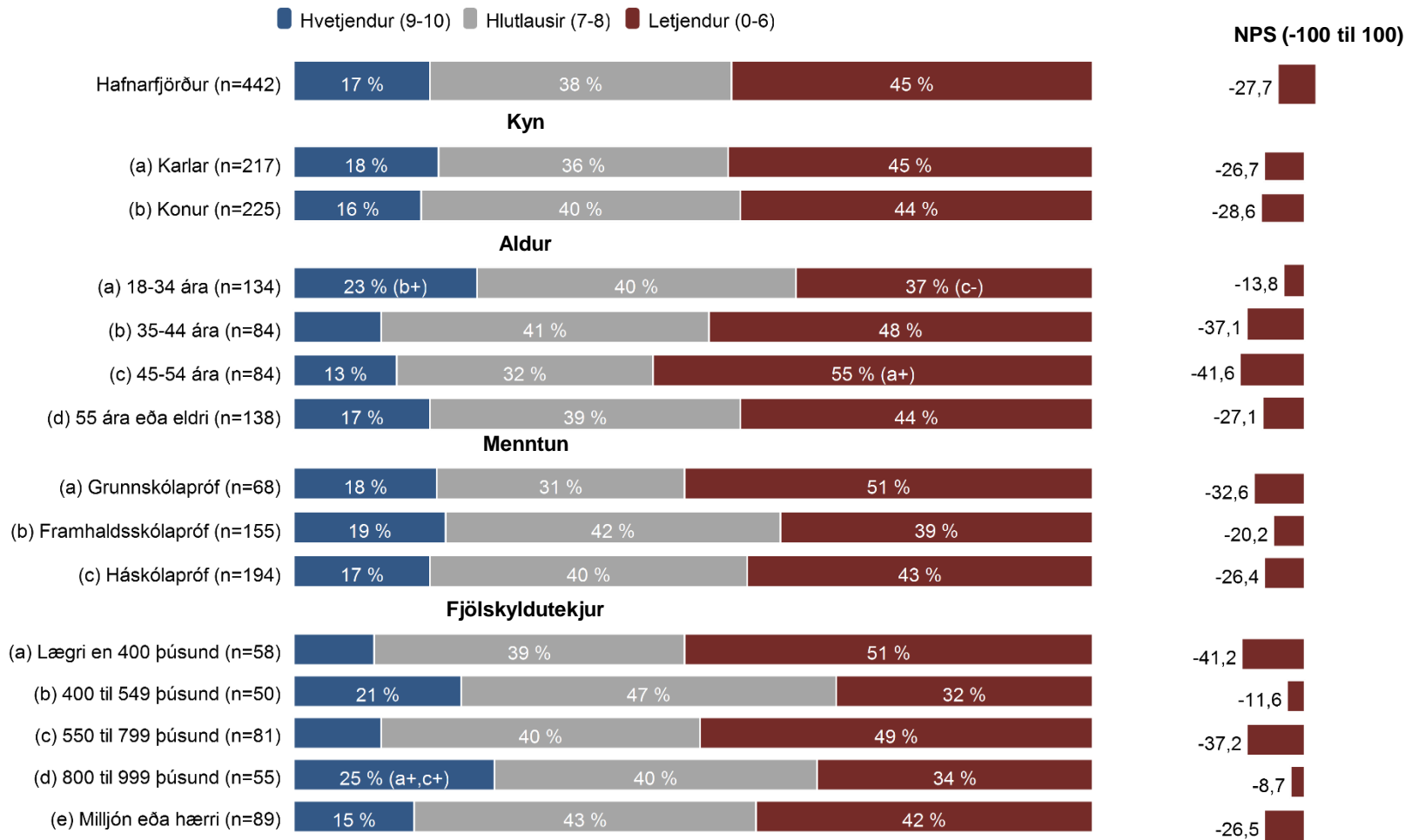
Þeir svarendur sem gáfu einkunn á bilinu 9-10 falla í flokkinn *Hvetjendur*, þeir sem gáfu einkunn á bilinu 7-8 eru í flokknum *Hlutlausir* og þeir sem gáfu einkunn á bilinu 0-6 eru í flokknum *Letjendur*. NPS er reiknað þannig að prósentuhlutfall *Letjenda* er dregið frá prósentuhlutfalli *Hvetjenda*. 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.

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

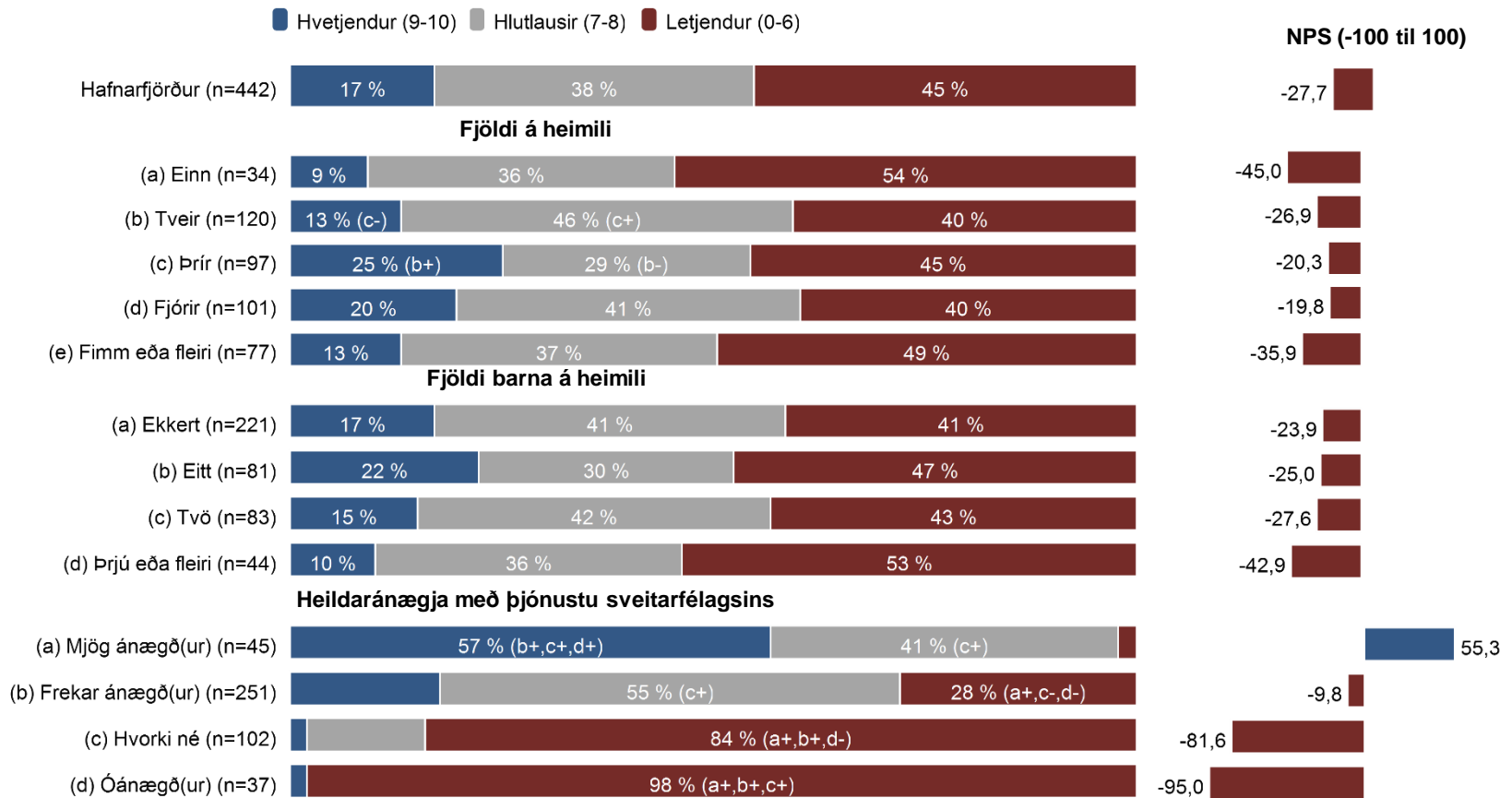
Samanburður við önnur sveitarfélög



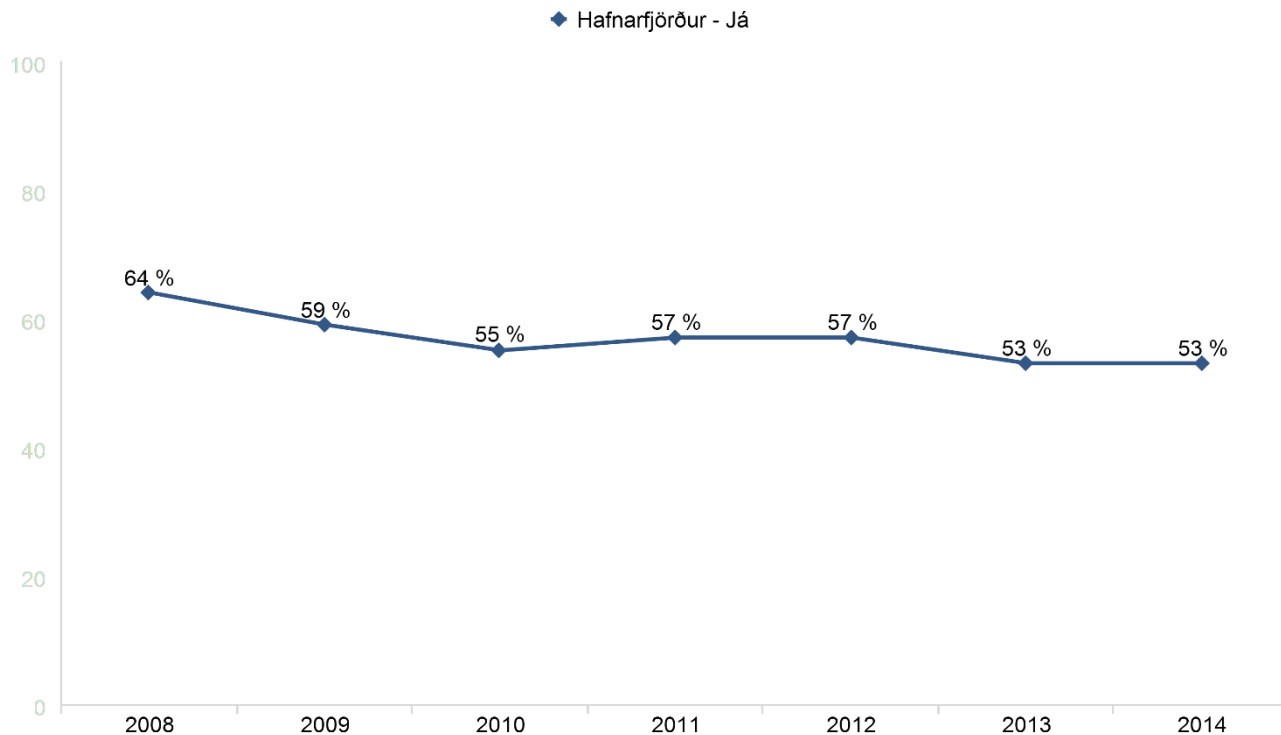
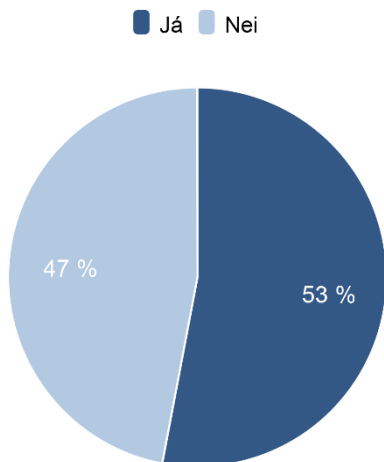
Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir mæla með þjónustu sveitarfélagsins við vini eða ættingja?



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



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

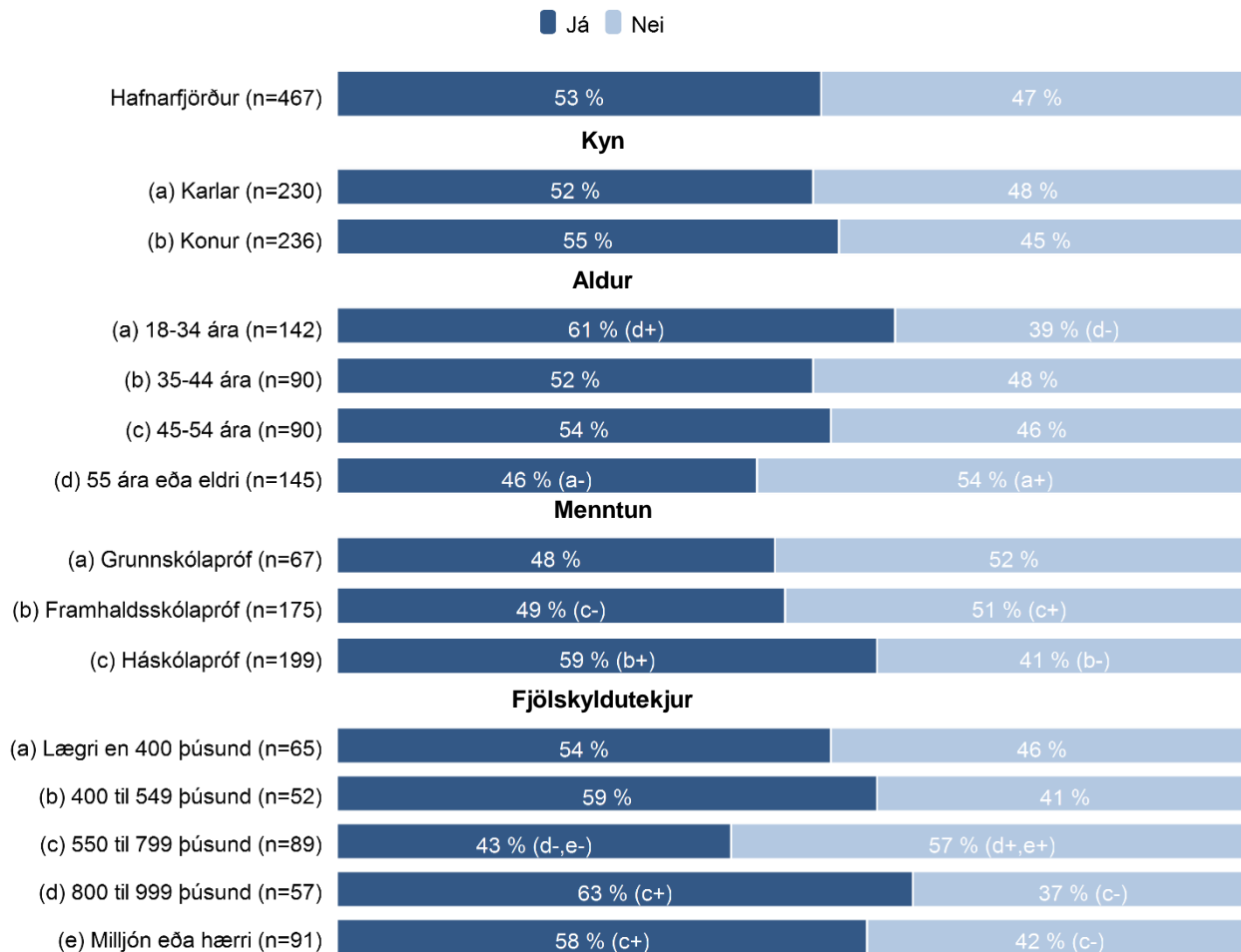


(n=495)

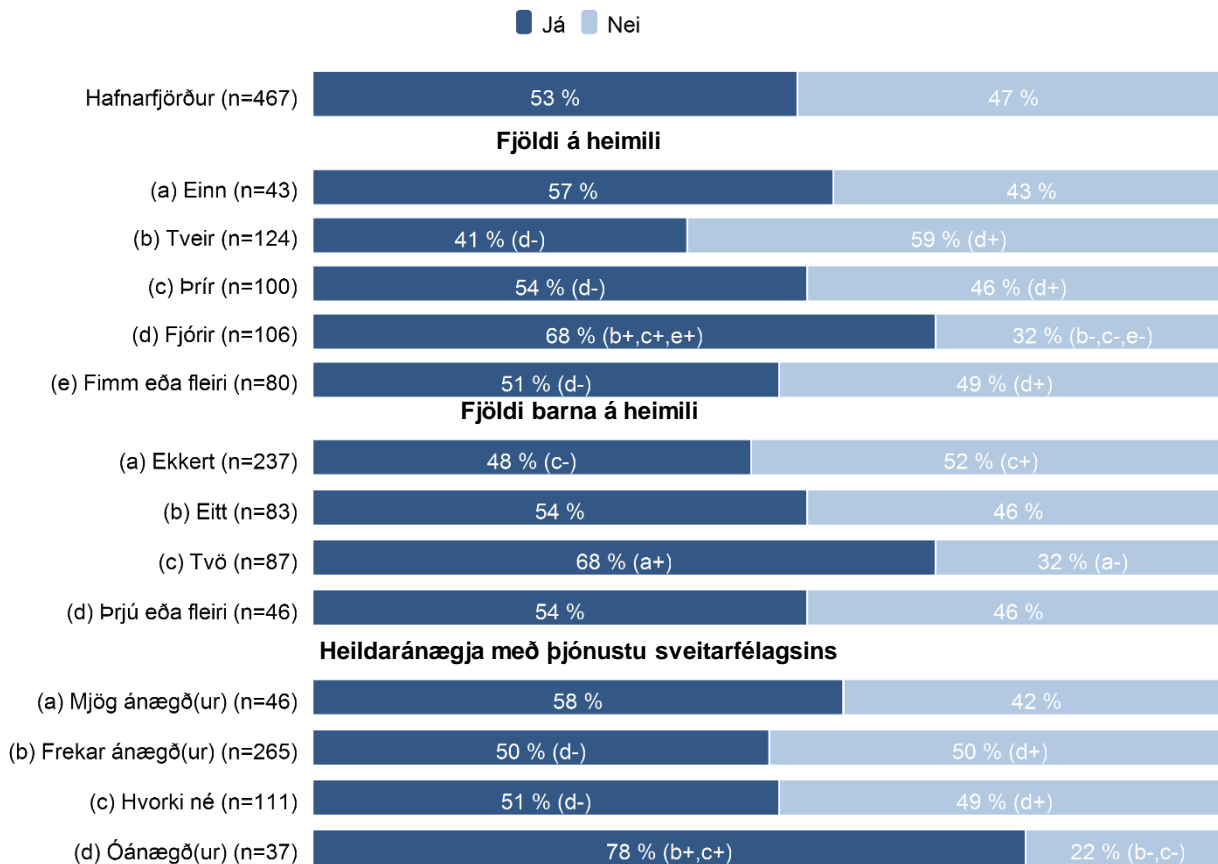
94 %

Tóku afstöðu Tóku ekki afstöðu

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

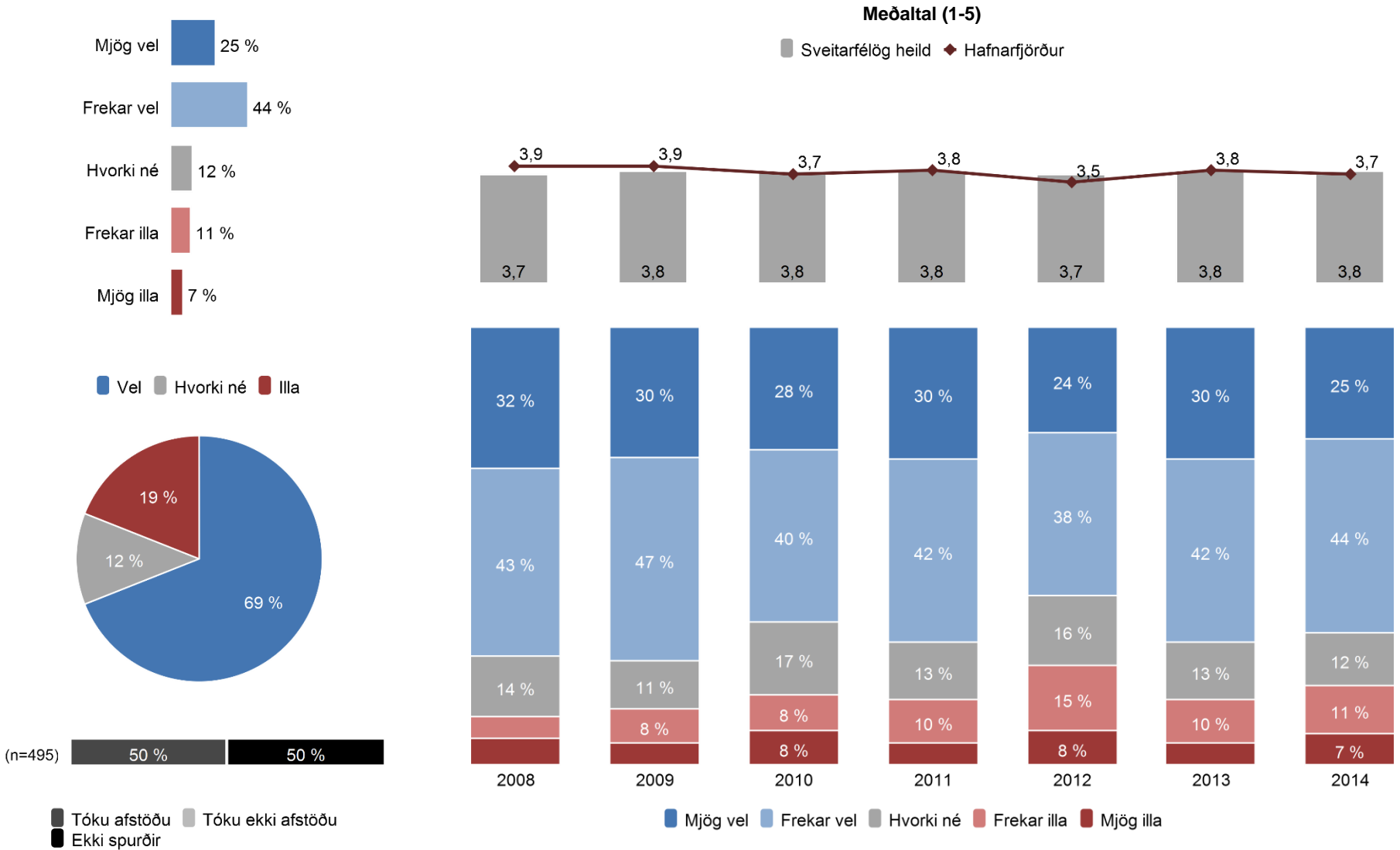


Hefur þú haft samskipti við bæjar- eða sveitarstjórnarskrifstofur sveitarfélagsins á sl. tveimur árum?



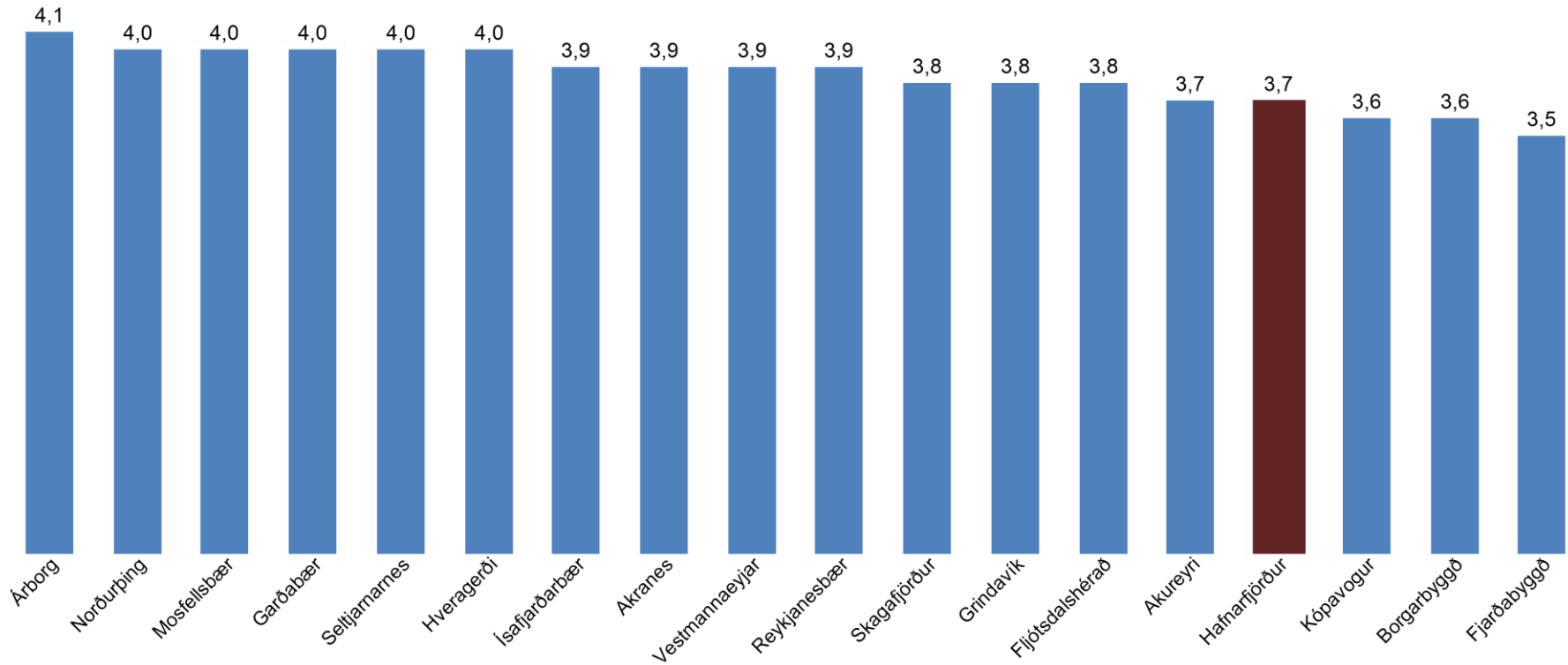
Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk bæjarins/sveitarfélagsins hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?

Þeir sem hafa haft samskipti við bæjar-/ sveitarstjórnarskrifstofur á sl. 2 árum voru spurðir þessarar spurningar.

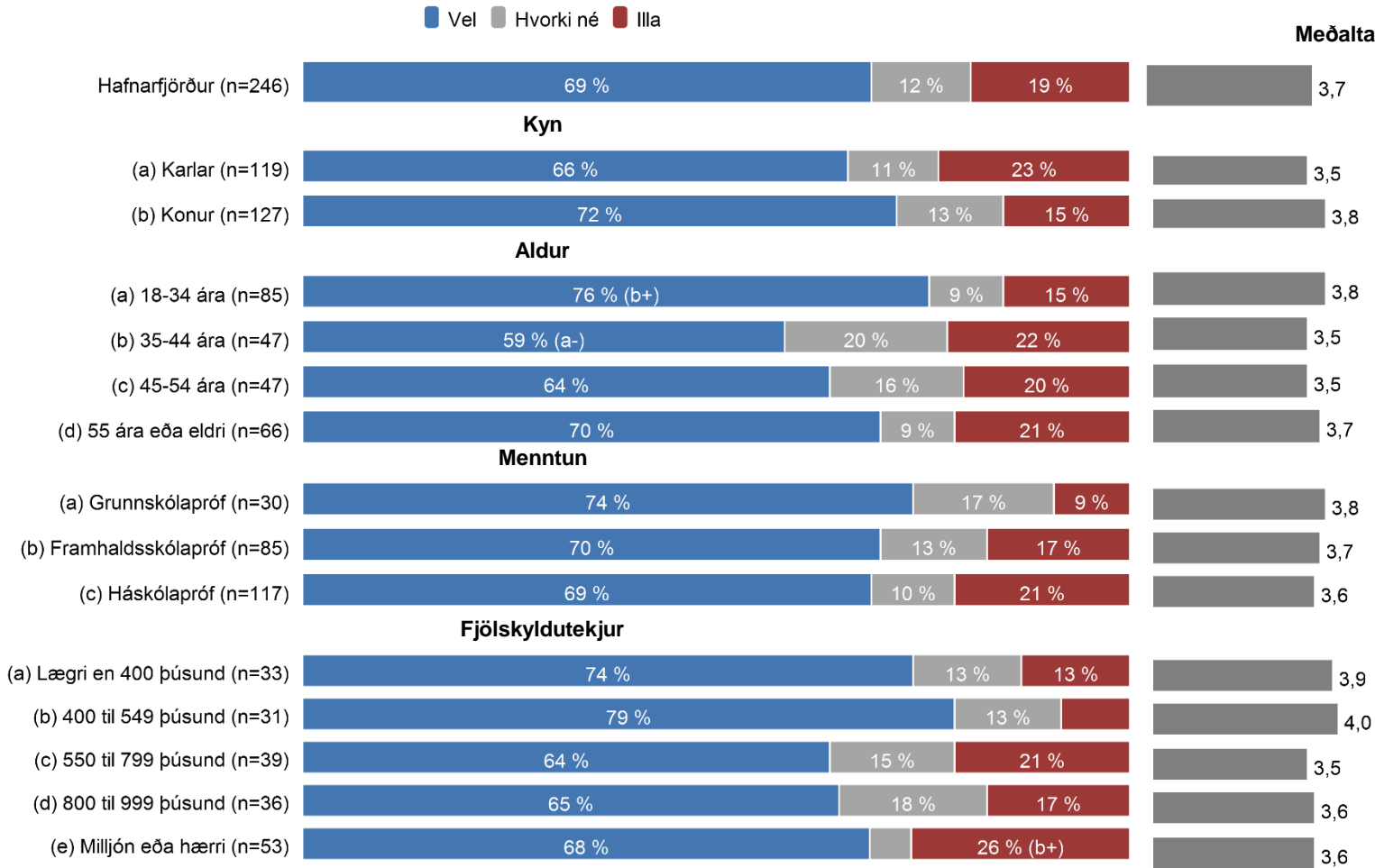


Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk bæjarins/sveitarfélagsins hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?

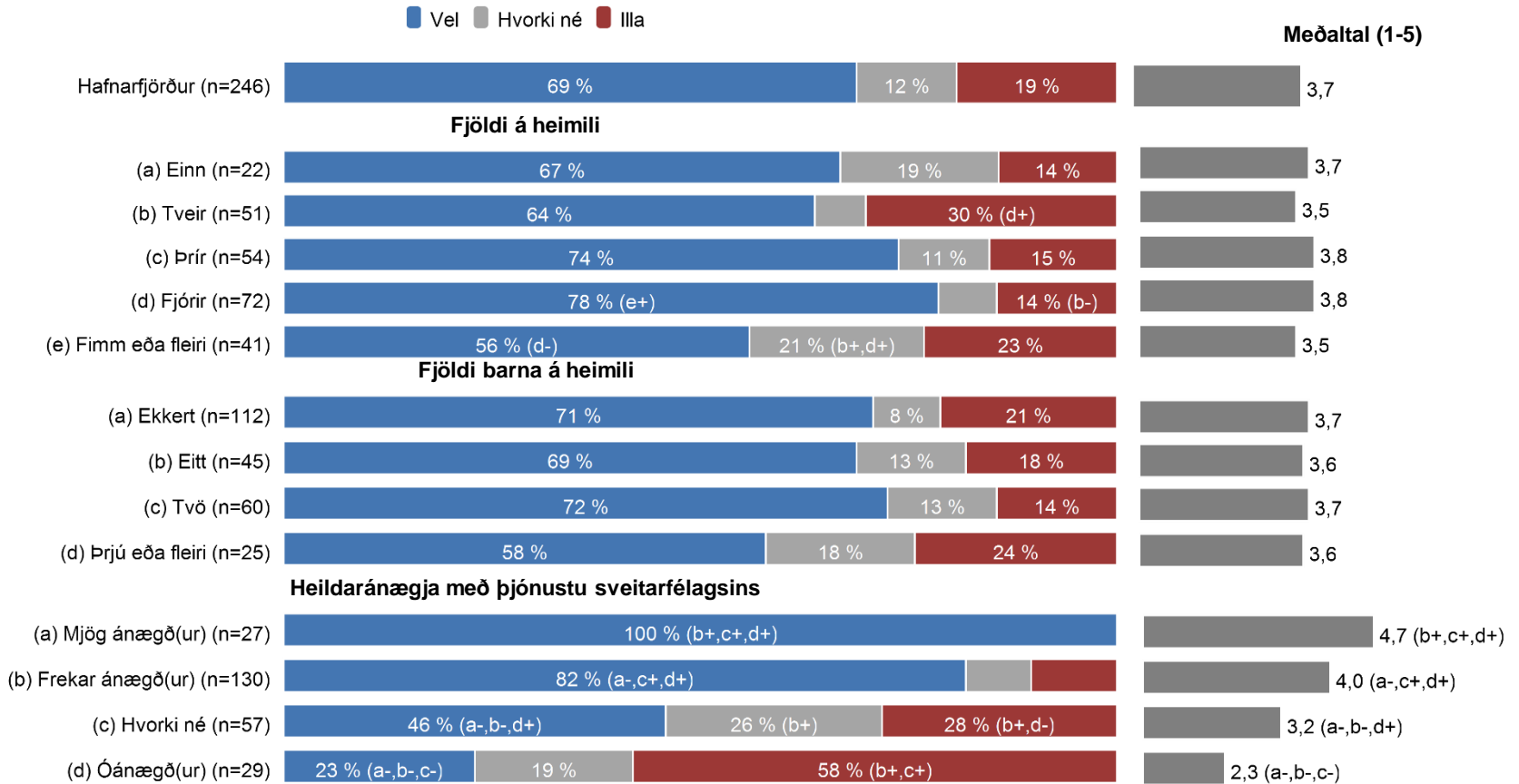
Samanburður við önnur sveitarfélög



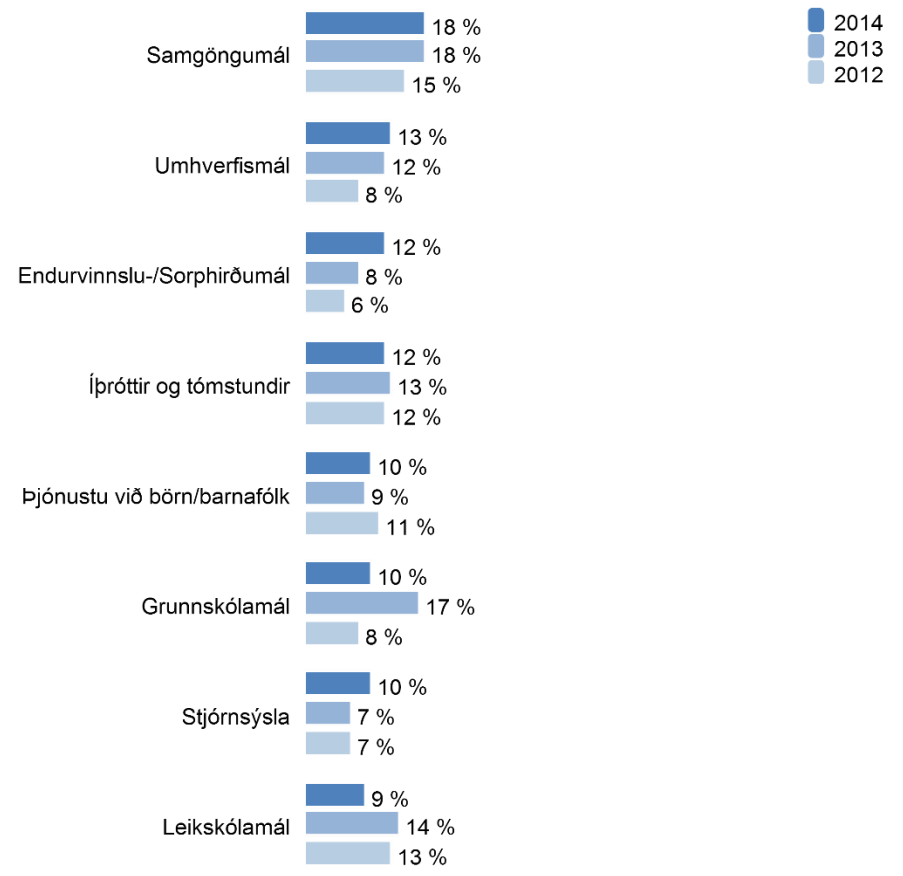
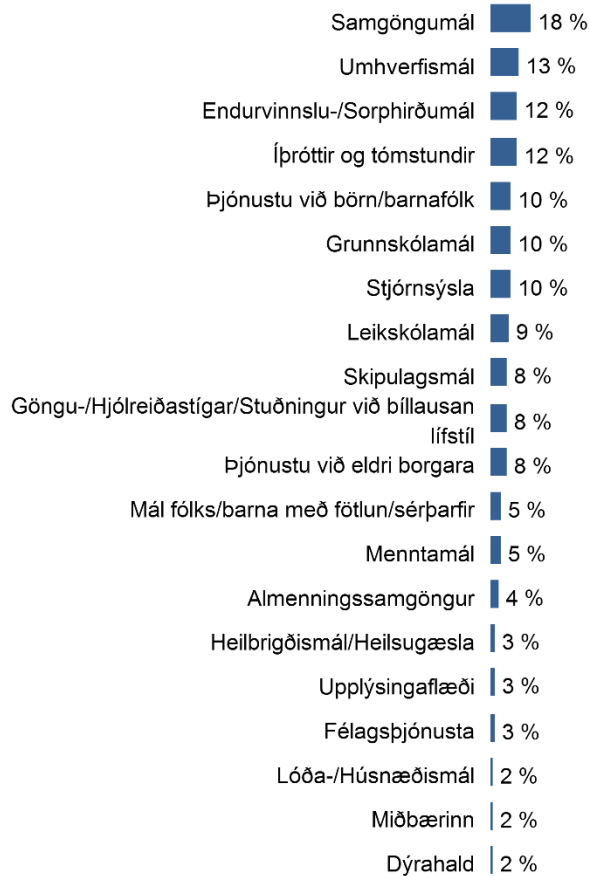
Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk bæjarins/sveitarfélagsins hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?



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



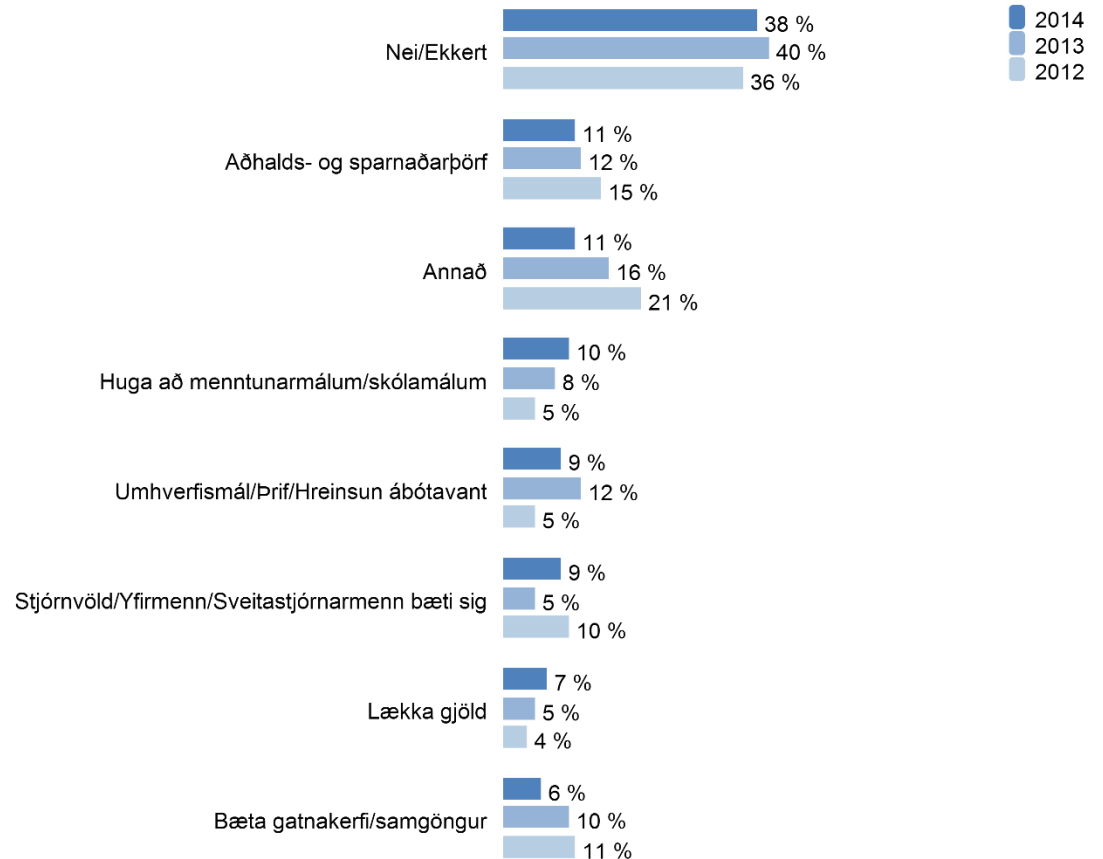
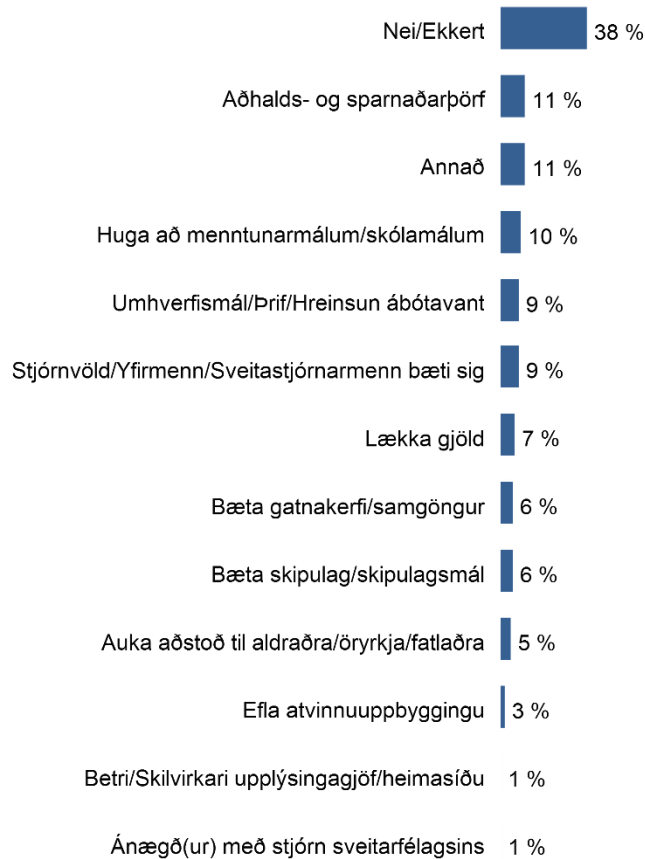
Hvaða þjónustu telur þú að sveitarfélagið þurfi helst að bæta?



(n=495) 51 % 49 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

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



Tóku afstöðu
 Tóku ekki afstöðu