



Kópavogur

Þjónustukönnun sveitafélaga

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 Kópavog sem stað til að búa á?
- 11 Sp. 2 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í Kópavogi?
- 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 Kópavogs við barnafjölskyldur?
- 17 Sp. 5 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Kópavogs?
- 19 Sp. 6 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Kópavogs?
- 21 Sp. 7 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í Kópavogi?
- 23 Sp. 8 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í Kópavogi?
- 25 Sp. 9 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við fatlað fólk í Kópavogi?
- 27 Sp. 10 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig Kópavogur sinnir menningarmálum?
- 29 Sp. 11 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Kópavogs á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og áliti?
- 31 Sp. 12 Hefur þú haft samskipti við bæjar- eða sveitarstjórnarskrifstofur Kópavogs 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	Kópavogsbæ
Markmið	Að kanna ánægju með þjónustu Kópavogsbæjar 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 4023603

Stærð úrtaks og svörun

	Öll sveitarfélög	Kópavogur
Úrtak	10198	
Svara ekki	4835	
Fjöldi svarenda	5363	519
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 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	48,9%
Konur	51,1%
Aldur:	
18-34 ára	22,0%
35-44 ára	21,4%
45-54 ára	19,5%
55 ára eða eldri	37,2%

Hlutfall svarenda eftir vigtun:

Kyn:	
Karlar	48,8%
Konur	51,2%
Aldur:	
18-34 ára	30,6%
35-44 ára	18,9%
45-54 ára	17,5%
55 ára eða eldri	33,1%

Reykjavík, 10. janúar 2014

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Jóna Karen Sverrisdóttir
Eva Dröfn Jónsdóttir

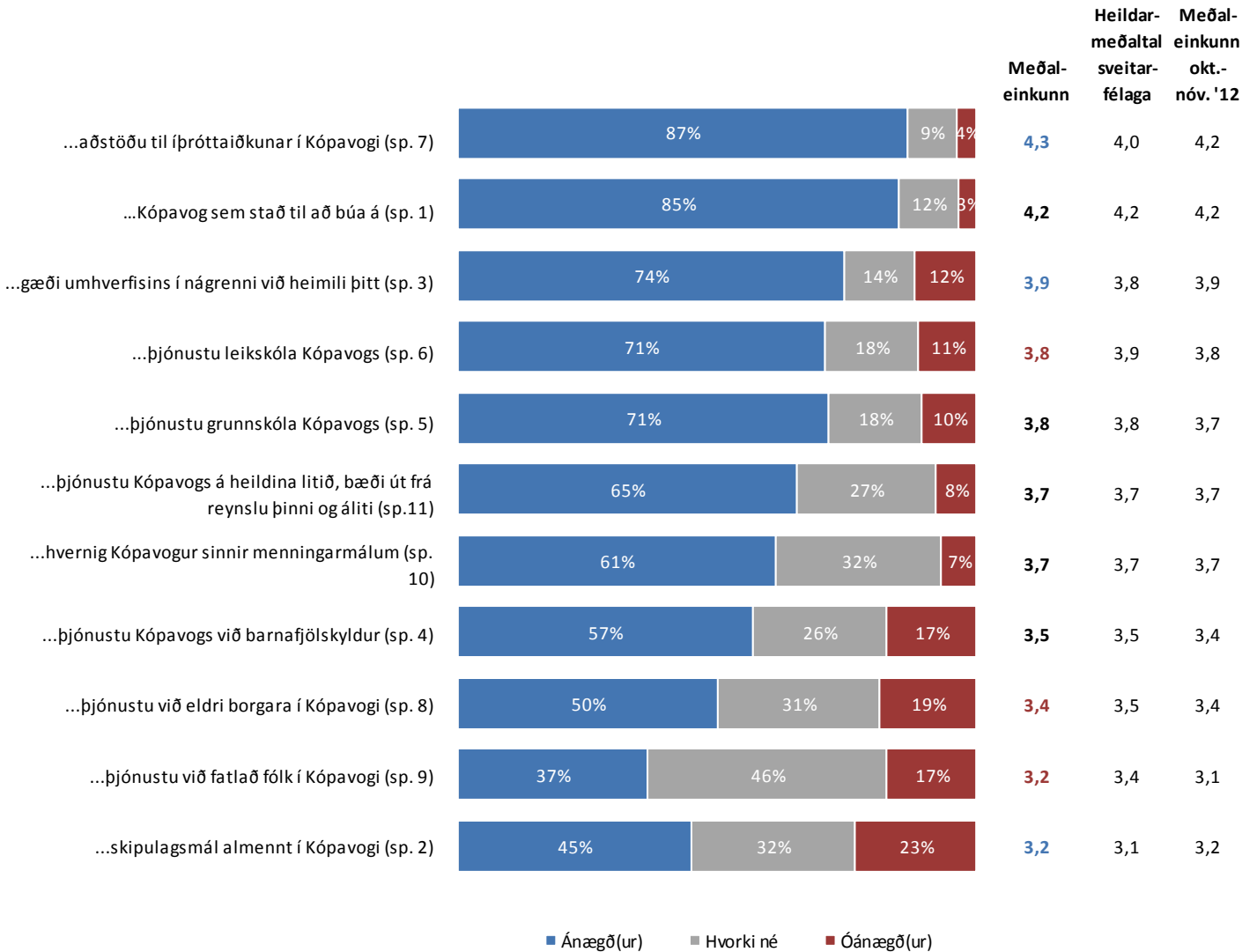
Allar ábendingar varðandi framsetningu skýrslunnar eru vel þegnar.
Vinsamlegast sendið tölvupóst á abending@capacent.is til að koma þeim á framfæri.



Helstu niðurstöður

Mat á Kópavogi

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

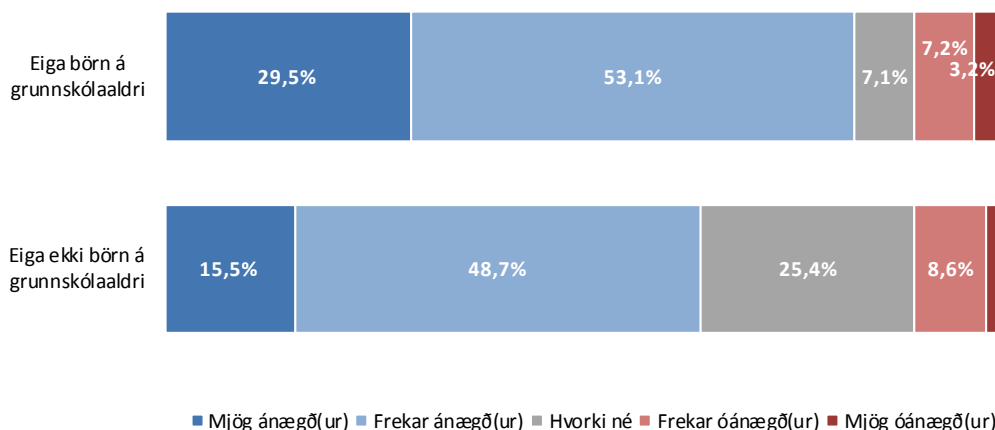


Rauð tala í meðaleinkunn þýðir að meðaleinkunn Kópavogs er undir heildarmeðaltali sveitarfélaga.

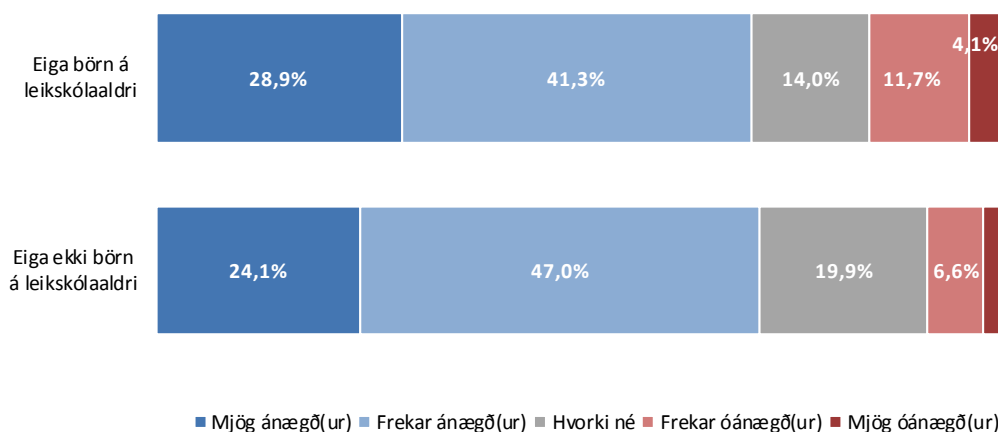
Svört tala í meðaleinkunn þýðir að meðaleinkunn Kópavogs er jöfn heildarmeðaltali sveitarfélaga.

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

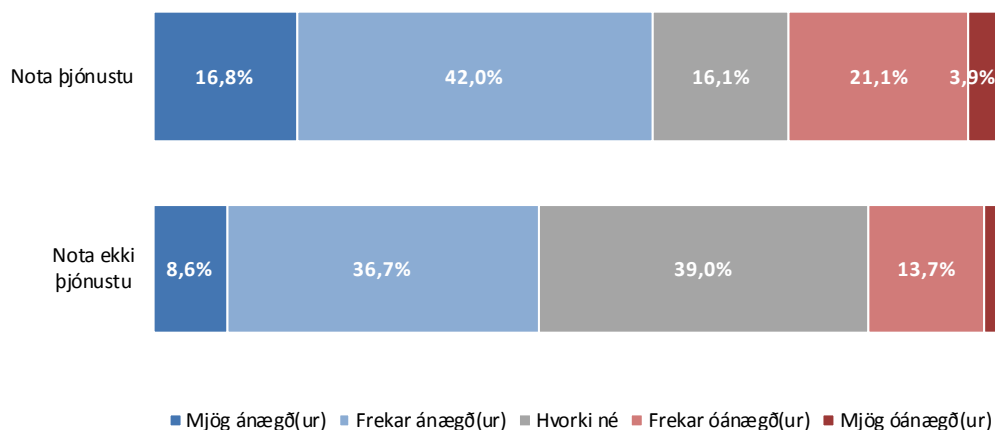
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Kópavogs?



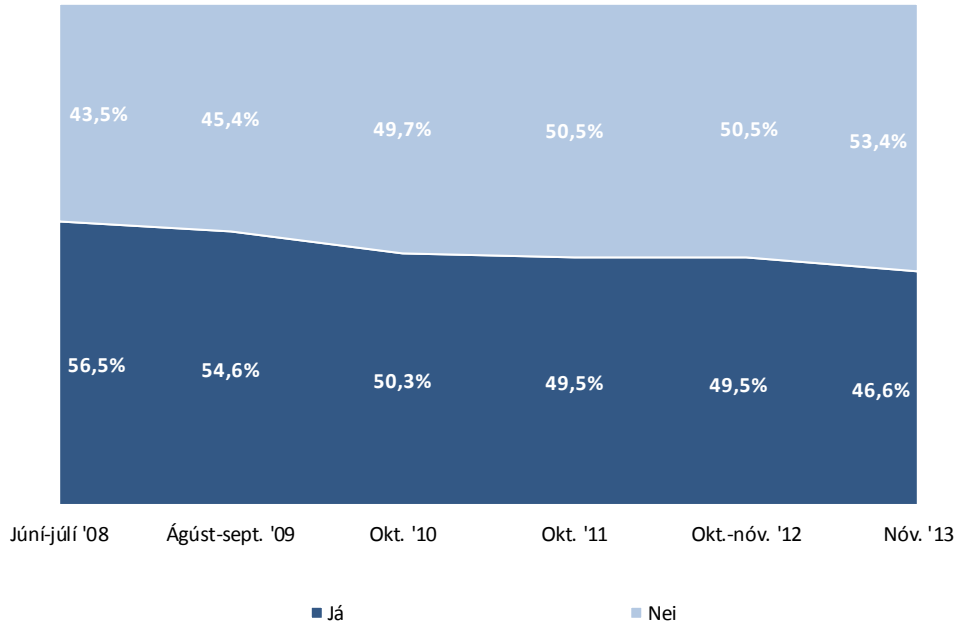
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Kópavogs?



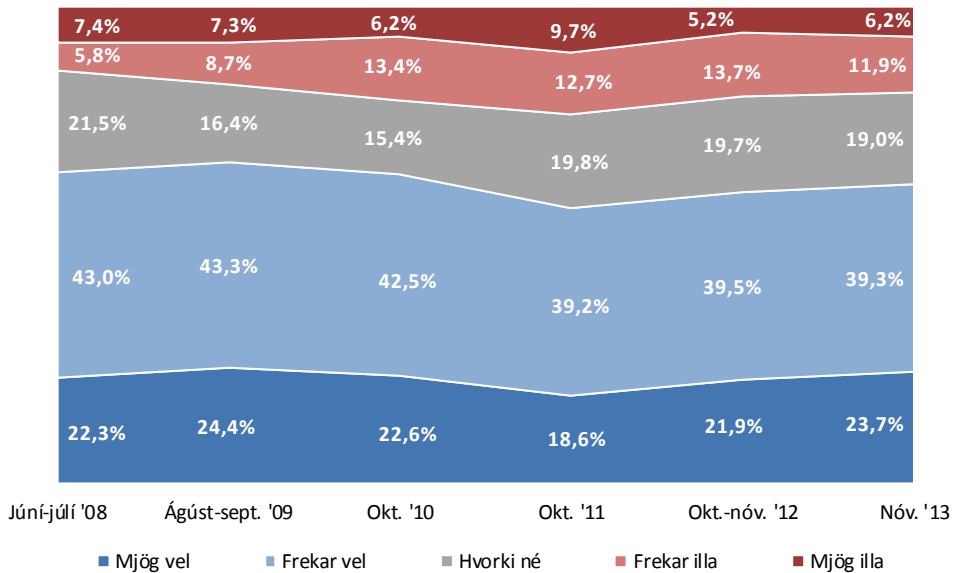
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í Kópavogi?



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



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

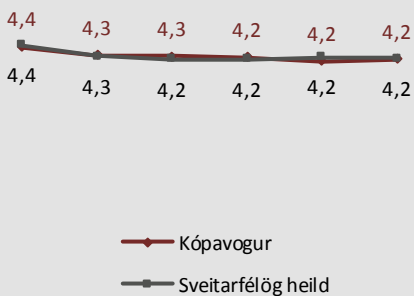
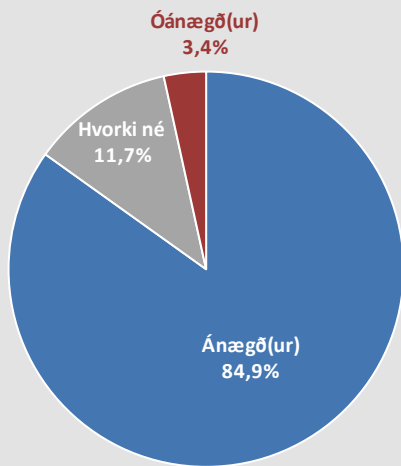




Ítarlegar niðurstöður

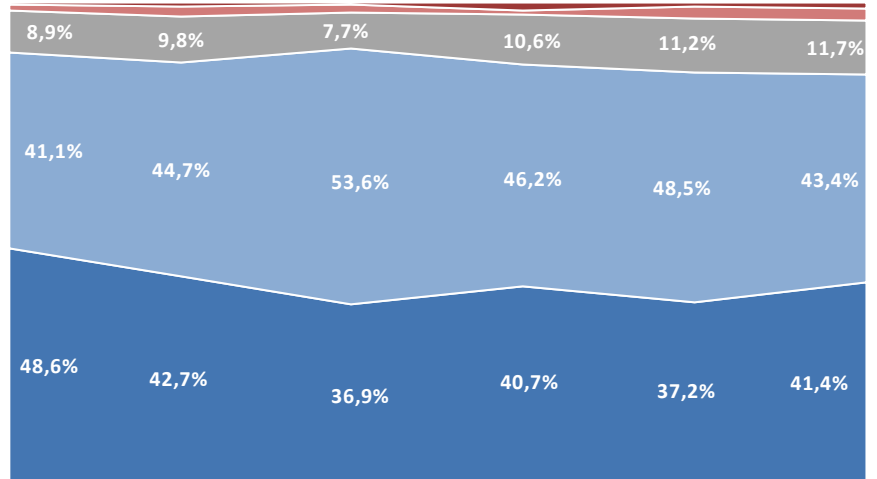
Sp. 1. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með Kópavog sem stað til að búa á?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	213	41,4	4,3
Frekar ánægð(ur) (4)	223	43,4	4,3
Hvorki né (3)	60	11,7	2,8
Frekar óánægð(ur) (2)	12	2,4	1,3
Mjög óánægð(ur) (1)	5	1,1	0,9
Ánægð(ur)	437	84,9	3,1
Hvorki né	60	11,7	2,8
Óánægð(ur)	18	3,4	1,6
Fjöldi svara	515	100,0	
Tóku afstöðu	515	99,2	
Tóku ekki afstöðu	4	0,8	
Fjöldi svarenda	519	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

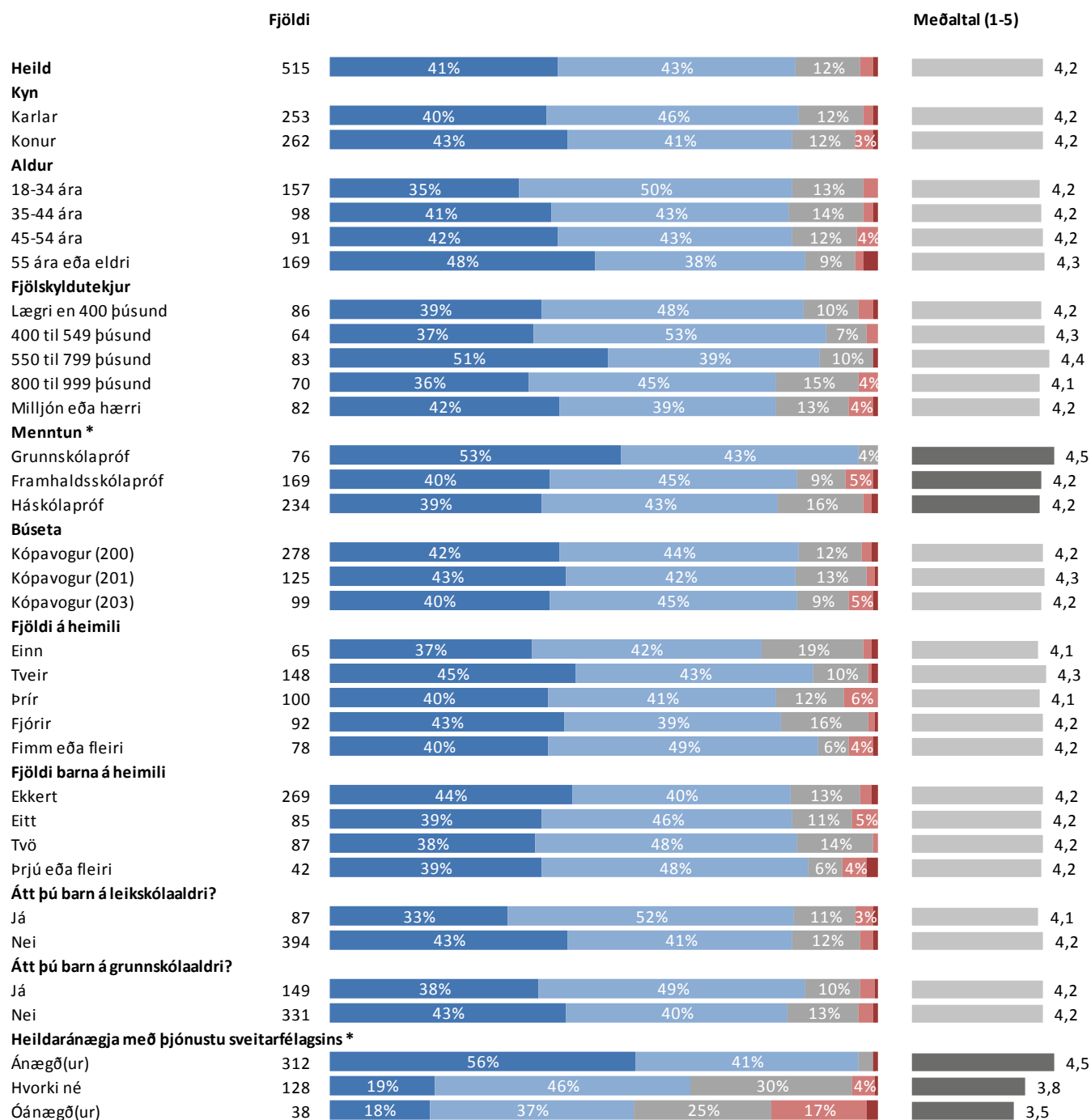


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ 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 Kópavog sem stað til að búa á?

Greiningar

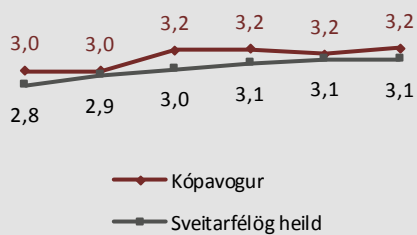
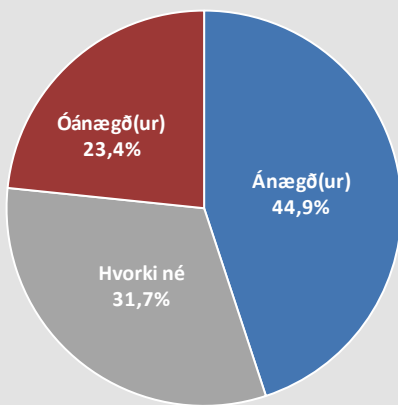


* Marktækur munur á meðaltölum

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

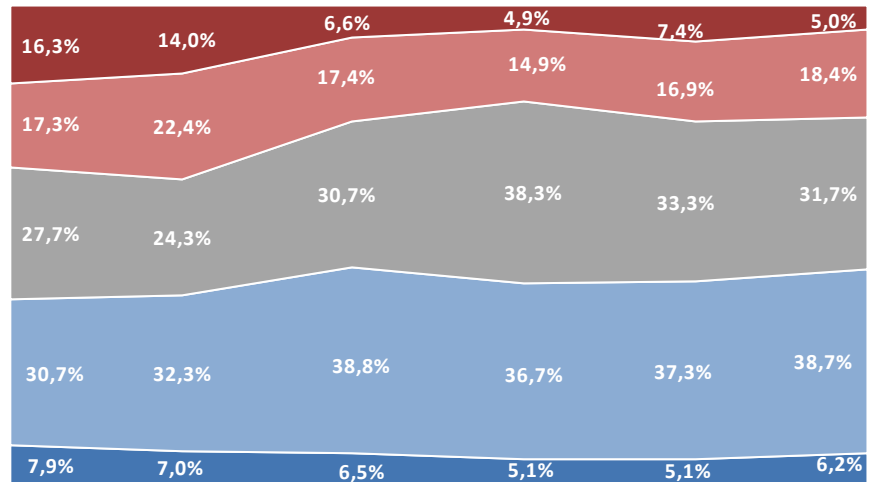
Sp. 2. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í Kópavogi?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	29	6,2	2,2
Frekar ánægð(ur) (4)	178	38,7	4,4
Hvorki né (3)	146	31,7	4,2
Frekar óánægð(ur) (2)	85	18,4	3,5
Mjög óánægð(ur) (1)	23	5,0	2,0
Ánægð(ur)	207	44,9	4,5
Hvorki né	146	31,7	4,2
Óánægð(ur)	108	23,4	3,9
Fjöldi svara	461	100,0	
Tóku afstöðu	461	88,8	
Tóku ekki afstöðu	58	11,2	
Fjöldi svarenda	519	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,2		
Vikmörk ±	0,1		



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

Þróun

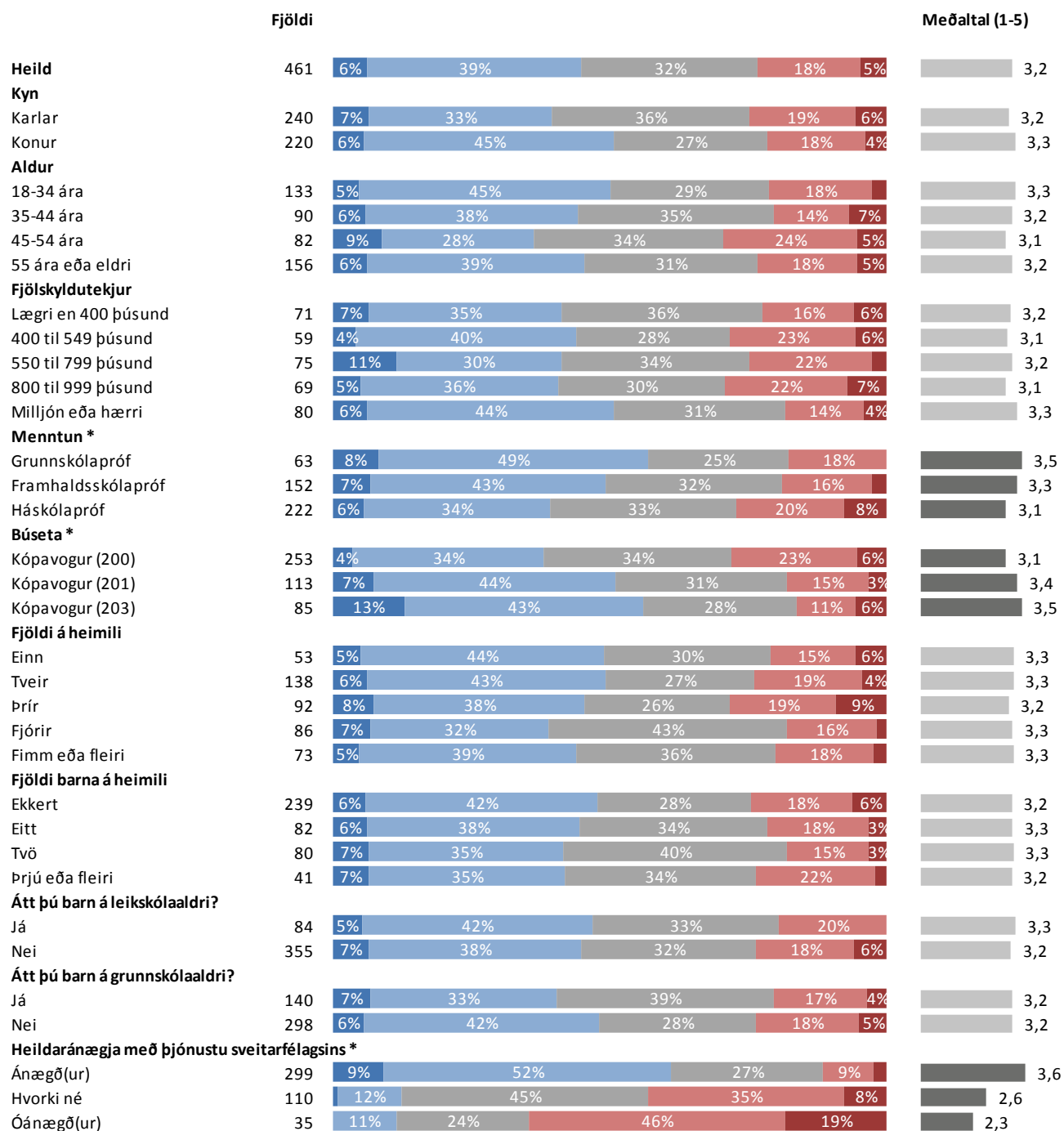


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ 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 Kópavogi?

Greiningar

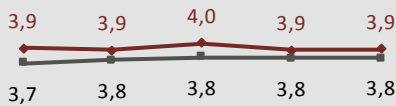
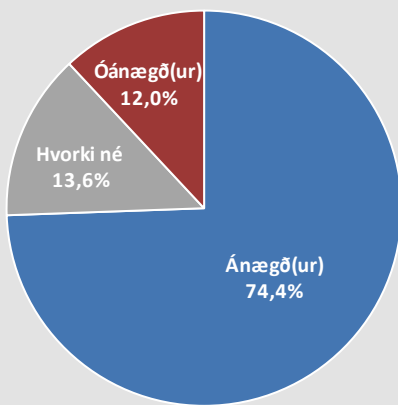


* Marktækur munur á meðaltölum

■ 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?

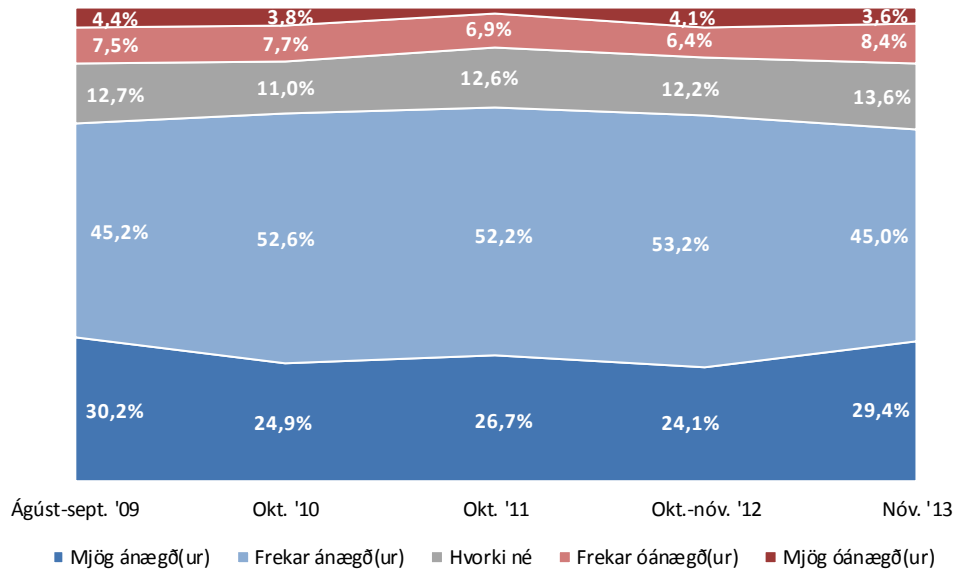
	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	147	29,4	4,0
Frekar ánægð(ur) (4)	224	45,0	4,4
Hvorki né (3)	68	13,6	3,0
Frekar óánægð(ur) (2)	42	8,4	2,4
Mjög óánægð(ur) (1)	18	3,6	1,6
Ánægð(ur)	371	74,4	3,8
Hvorki né	68	13,6	3,0
Óánægð(ur)	60	12,0	2,9
Fjöldi svara	498	100,0	
Tóku afstöðu	498	96,0	
Tóku ekki afstöðu	21	4,0	
Fjöldi svarenda	519	100,0	
Meðaltal (1-5)		3,9	
Vikmörk ±		0,1	



— Kópavogur
— Sveitarfélög heild

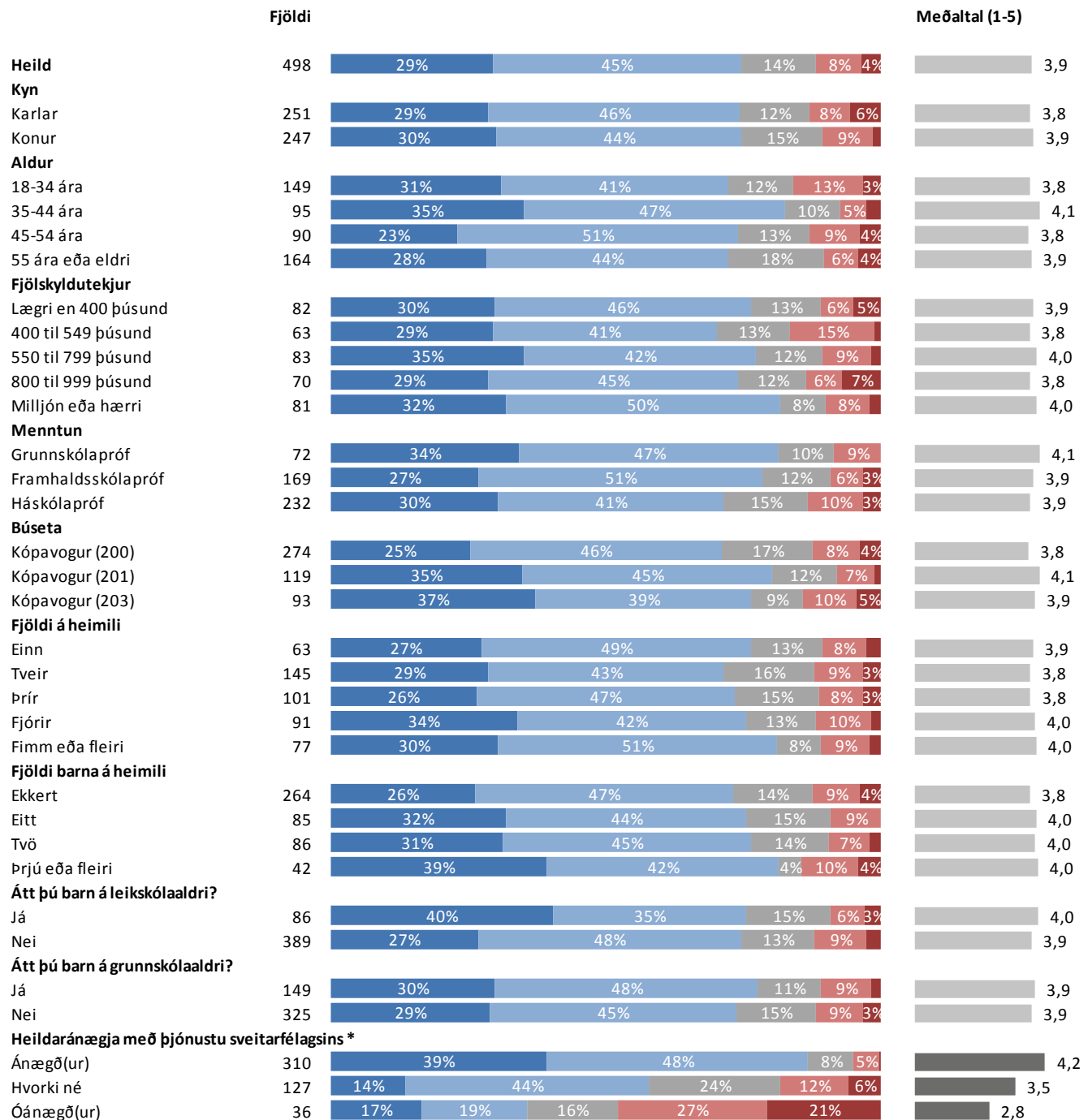
Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

Þróun



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

Greiningar

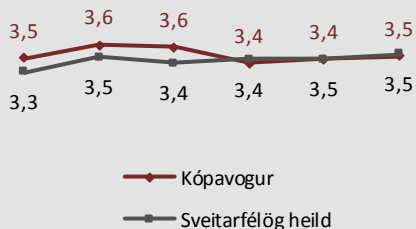
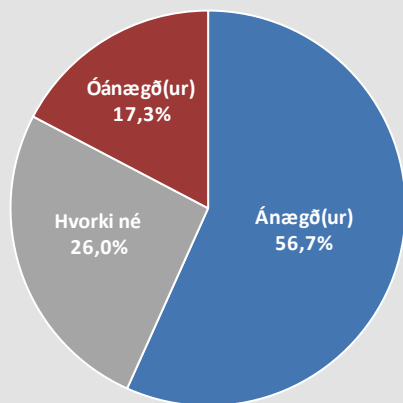


* Marktækur munur á meðaltölum

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

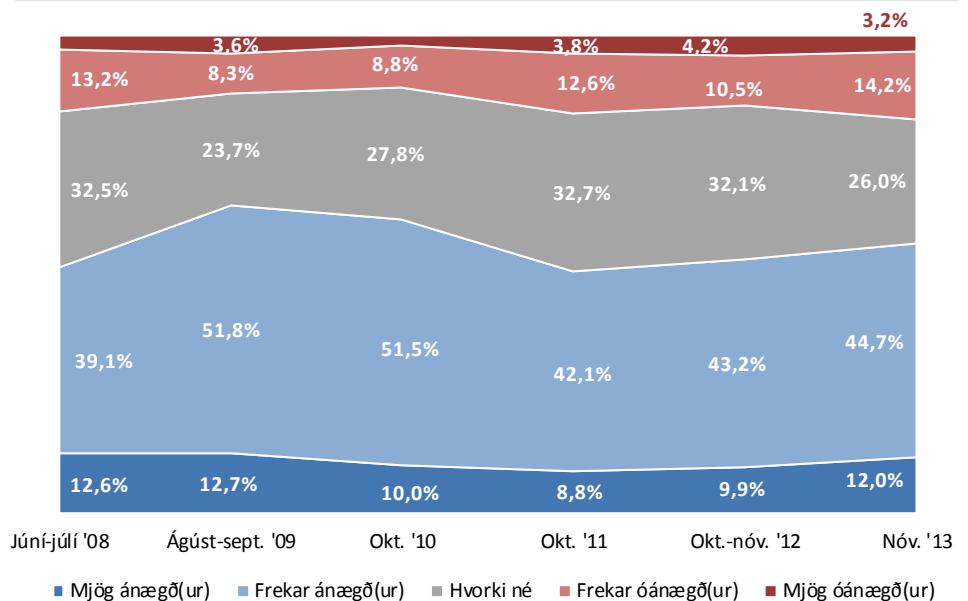
Sp. 4. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Kópavogs við barnafjölskyldur?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	43	12,0	3,4
Frekar ánægð(ur) (4)	158	44,7	5,2
Hvorki né (3)	92	26,0	4,6
Frekar óánægð(ur) (2)	50	14,2	3,6
Mjög óánægð(ur) (1)	11	3,2	1,8
Ánægð(ur)	201	56,7	5,2
Hvorki né	92	26,0	4,6
Óánægð(ur)	61	17,3	3,9
Fjöldi svara	354	100,0	
Tóku afstöðu	354	68,2	
Tóku ekki afstöðu	165	31,8	
Fjöldi svarenda	519	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

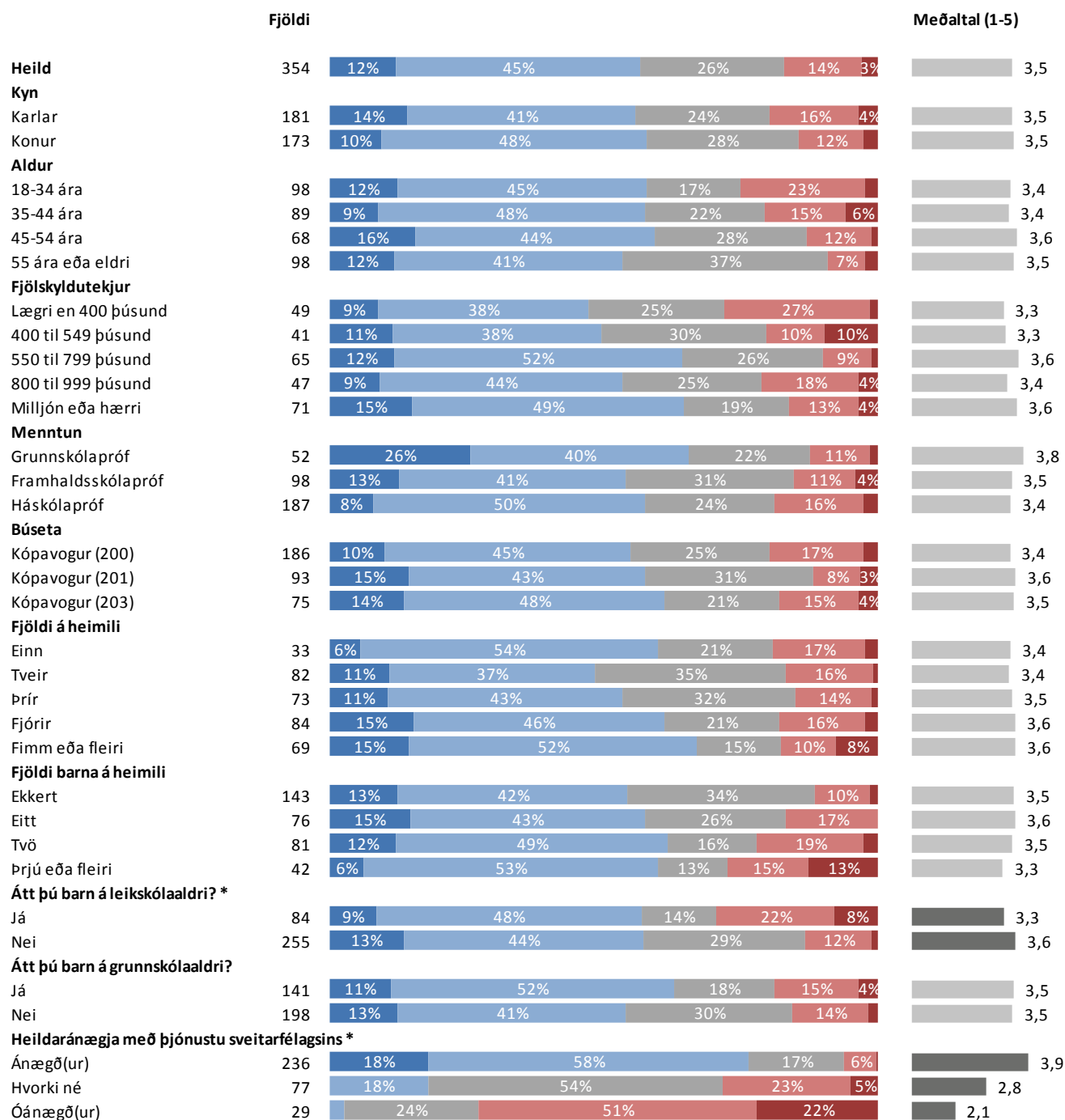
Þróun



■ 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 Kópavogs við barnafjölskyldur?

Greiningar

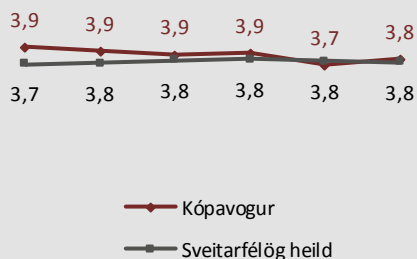
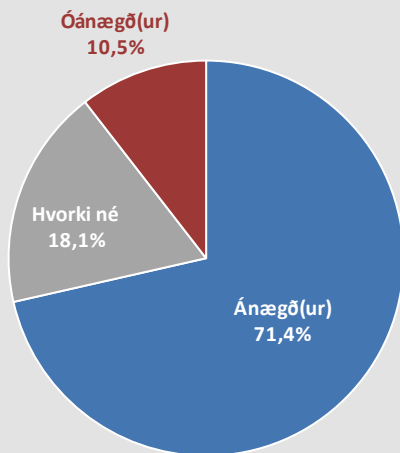


* Marktækur munur á meðaltölum

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

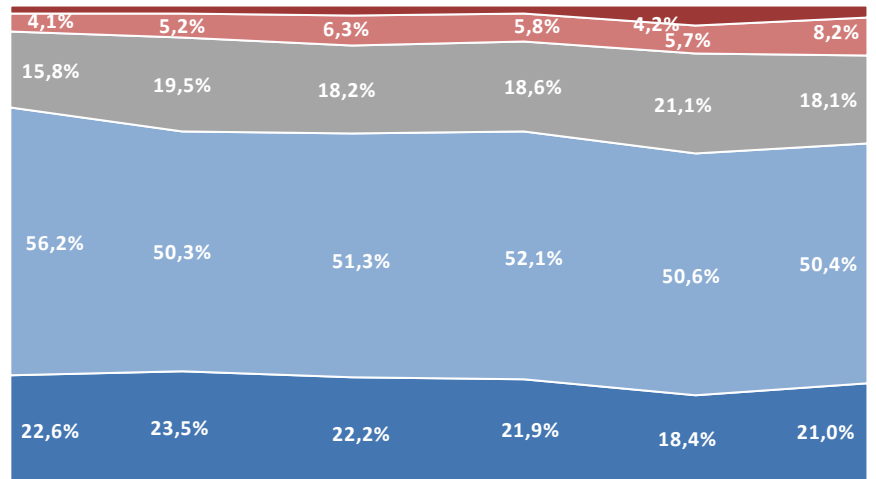
Sp. 5. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Kópavogs?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	75	21,0	4,2
Frekar ánægð(ur) (4)	181	50,4	5,2
Hvorki né (3)	65	18,1	4,0
Frekar óánægð(ur) (2)	29	8,2	2,8
Mjög óánægð(ur) (1)	8	2,3	1,5
Ánægð(ur)	256	71,4	4,7
Hvorki né	65	18,1	4,0
Óánægð(ur)	38	10,5	3,2
Fjöldi svara	358	100,0	
Tóku afstöðu	358	69,0	
Tóku ekki afstöðu	161	31,0	
Fjöldi svarenda	519	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

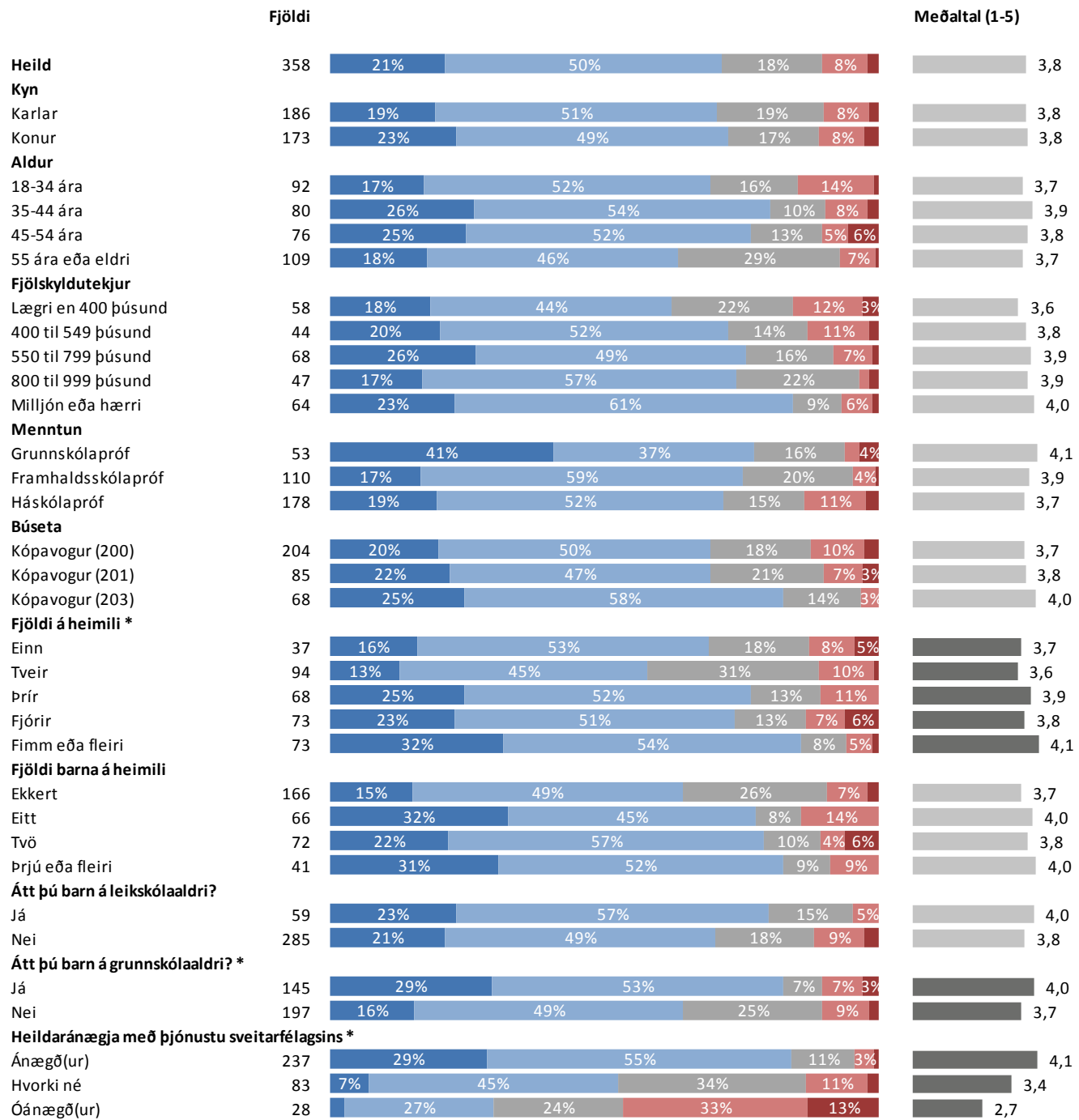


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ 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 Kópavogs?

Greiningar

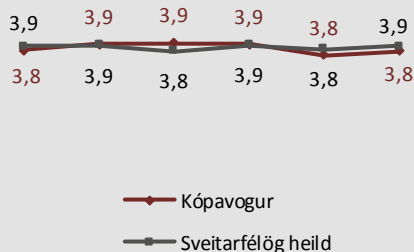
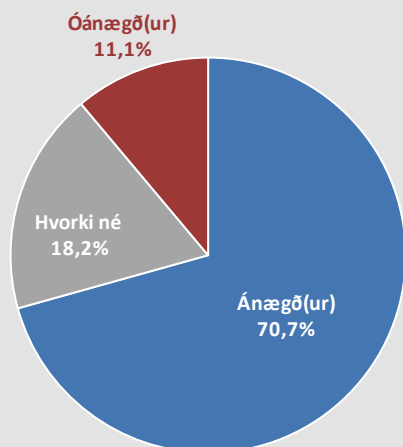


* Marktækur munur á meðaltölum

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

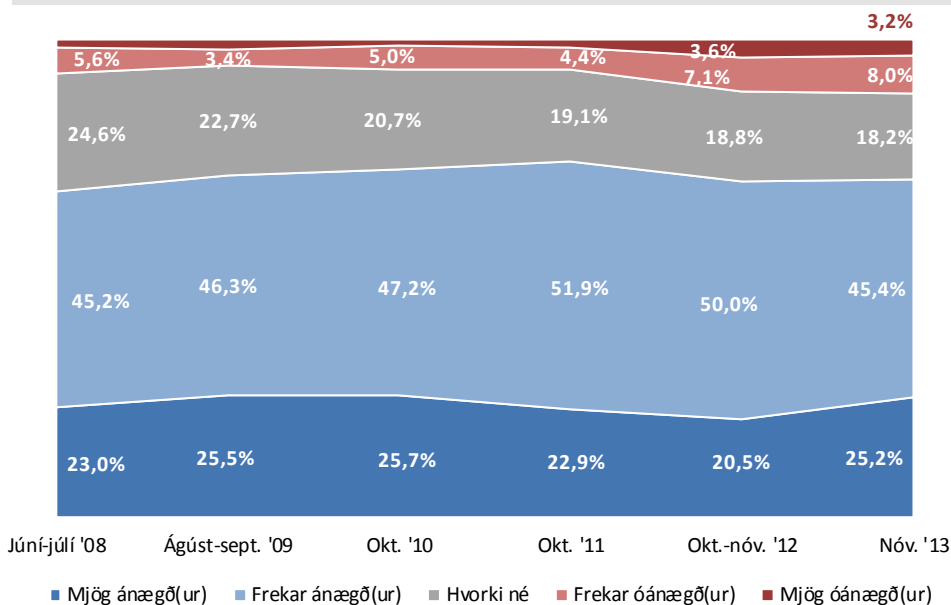
Sp. 6. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Kópavogs?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	84	25,2	4,7
Frekar ánægð(ur) (4)	151	45,4	5,4
Hvorki né (3)	61	18,2	4,1
Frekar óánægð(ur) (2)	26	8,0	2,9
Mjög óánægð(ur) (1)	10	3,2	1,9
Ánægð(ur)	235	70,7	4,9
Hvorki né	61	18,2	4,1
Óánægð(ur)	37	11,1	3,4
Fjöldi svara	333	100,0	
Tóku afstöðu	333	64,1	
Tóku ekki afstöðu	186	35,9	
Fjöldi svarenda	519	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

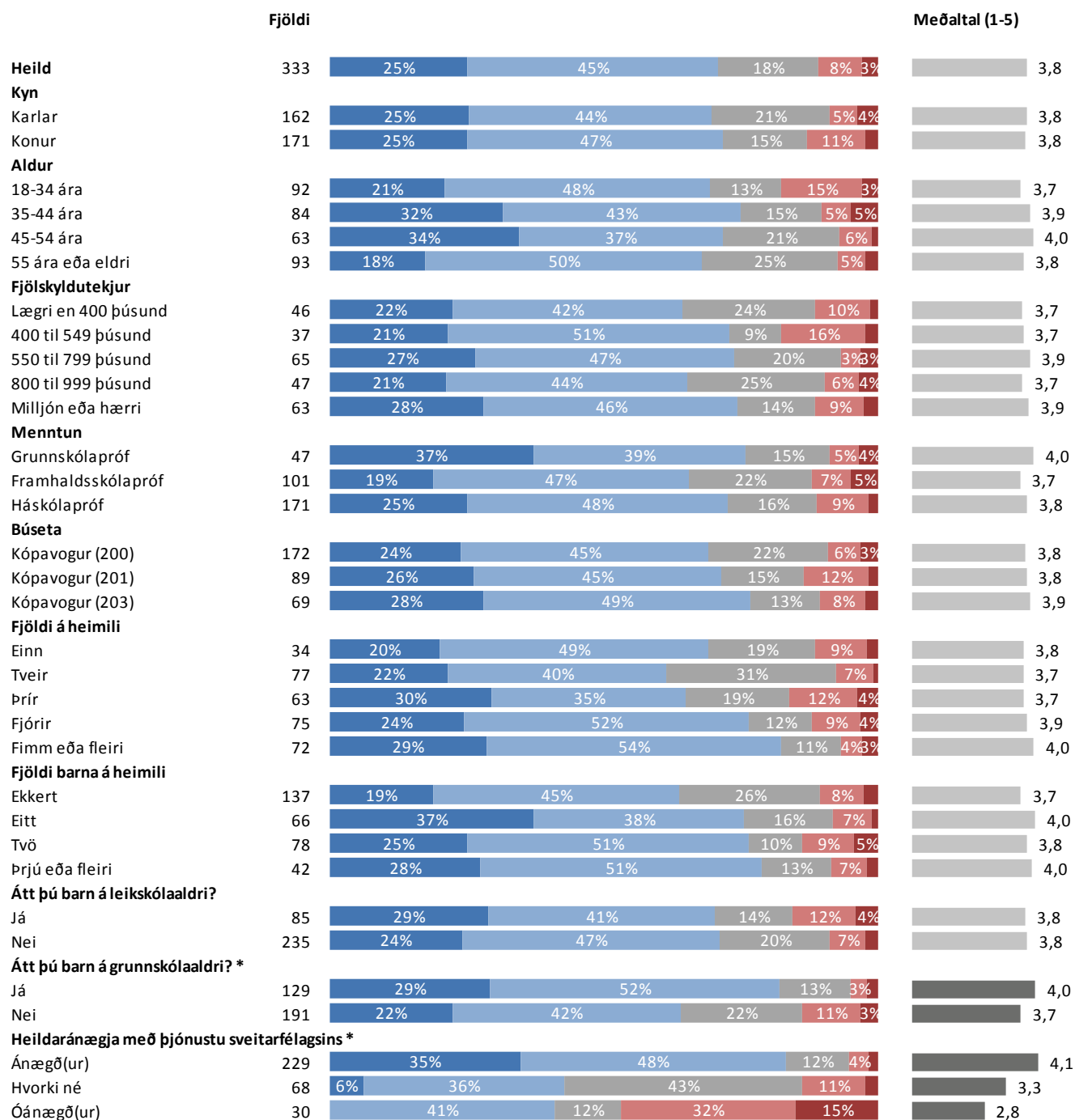
Þróun



■ 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 Kópavogs?

Greiningar

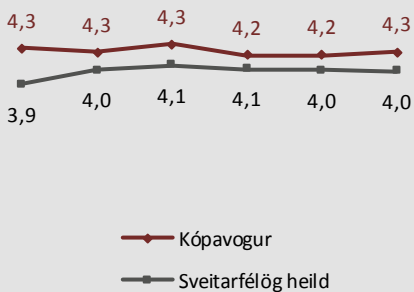
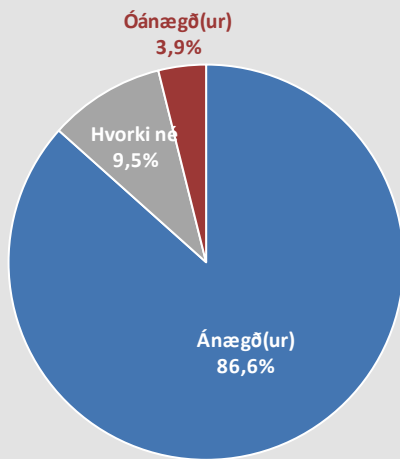


* Marktækur munur á meðaltölum

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

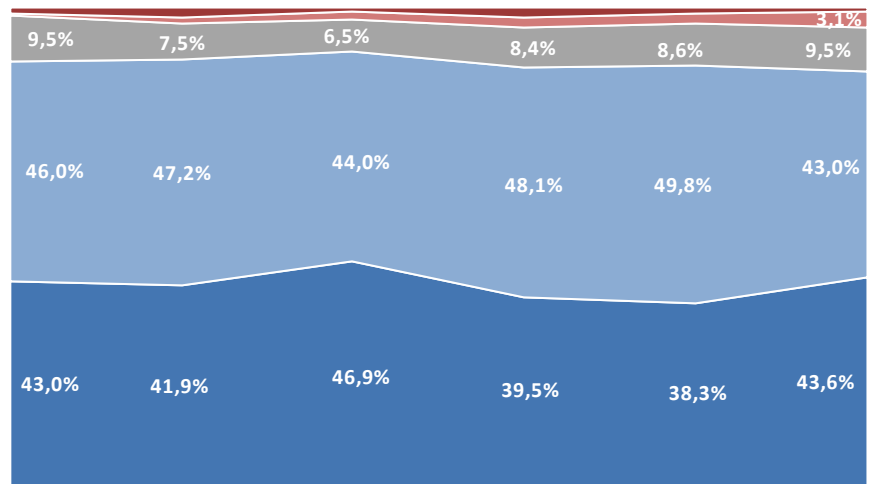
Sp. 7. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í Kópavogi?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	197	43,6	4,6
Frekar ánægð(ur) (4)	194	43,0	4,6
Hvorki né (3)	43	9,5	2,7
Frekar óánægð(ur) (2)	14	3,1	1,6
Mjög óánægð(ur) (1)	3	0,7	0,8
Ánægð(ur)	390	86,6	3,1
Hvorki né	43	9,5	2,7
Óánægð(ur)	18	3,9	1,8
Fjöldi svara	451	100,0	
Tóku afstöðu	451	86,8	
Tóku ekki afstöðu	68	13,2	
Fjöldi svarenda	519	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

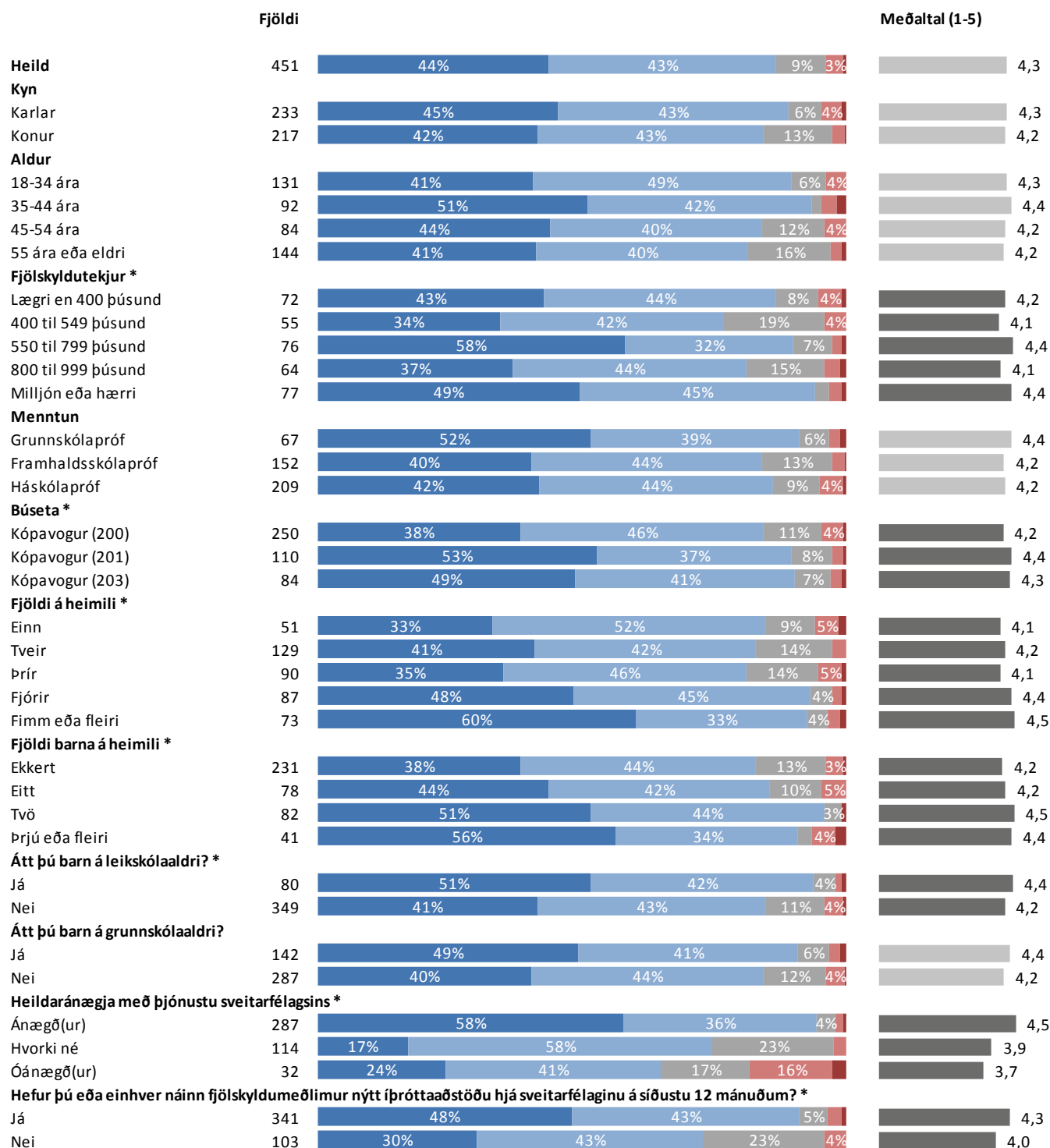


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-Nóv. '12 Nóv. '13

■ 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 Kópavogi?

Greiningar

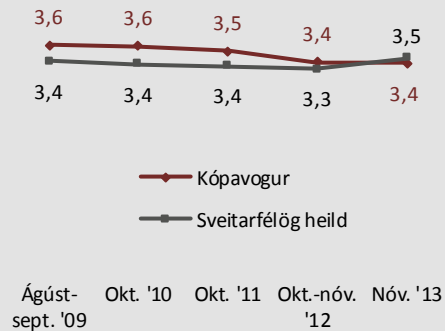
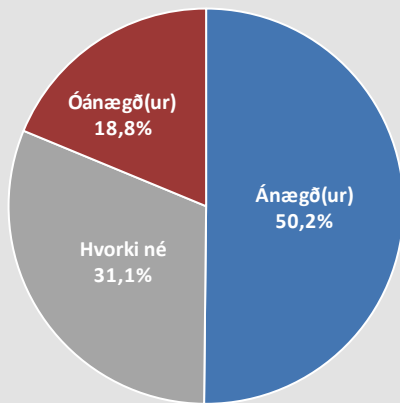


* Marktækur munur á meðaltölum

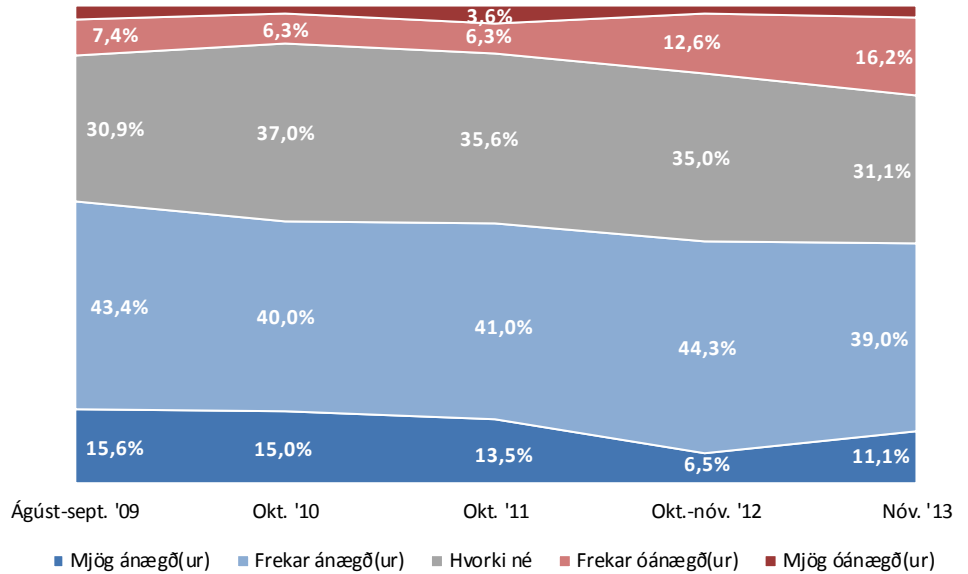
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	29	11,1	3,8
Frekar ánægð(ur) (4)	102	39,0	5,9
Hvorki né (3)	81	31,1	5,6
Frekar óánægð(ur) (2)	42	16,2	4,5
Mjög óánægð(ur) (1)	7	2,6	1,9
Ánægð(ur)	131	50,2	6,1
Hvorki né	81	31,1	5,6
Óánægð(ur)	49	18,8	4,7
Fjöldi svara	262	100,0	
Tóku afstöðu	262	50,5	
Tóku ekki afstöðu	257	49,5	
Fjöldi svarenda	519	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,4		
Vikmörk ±	0,1		

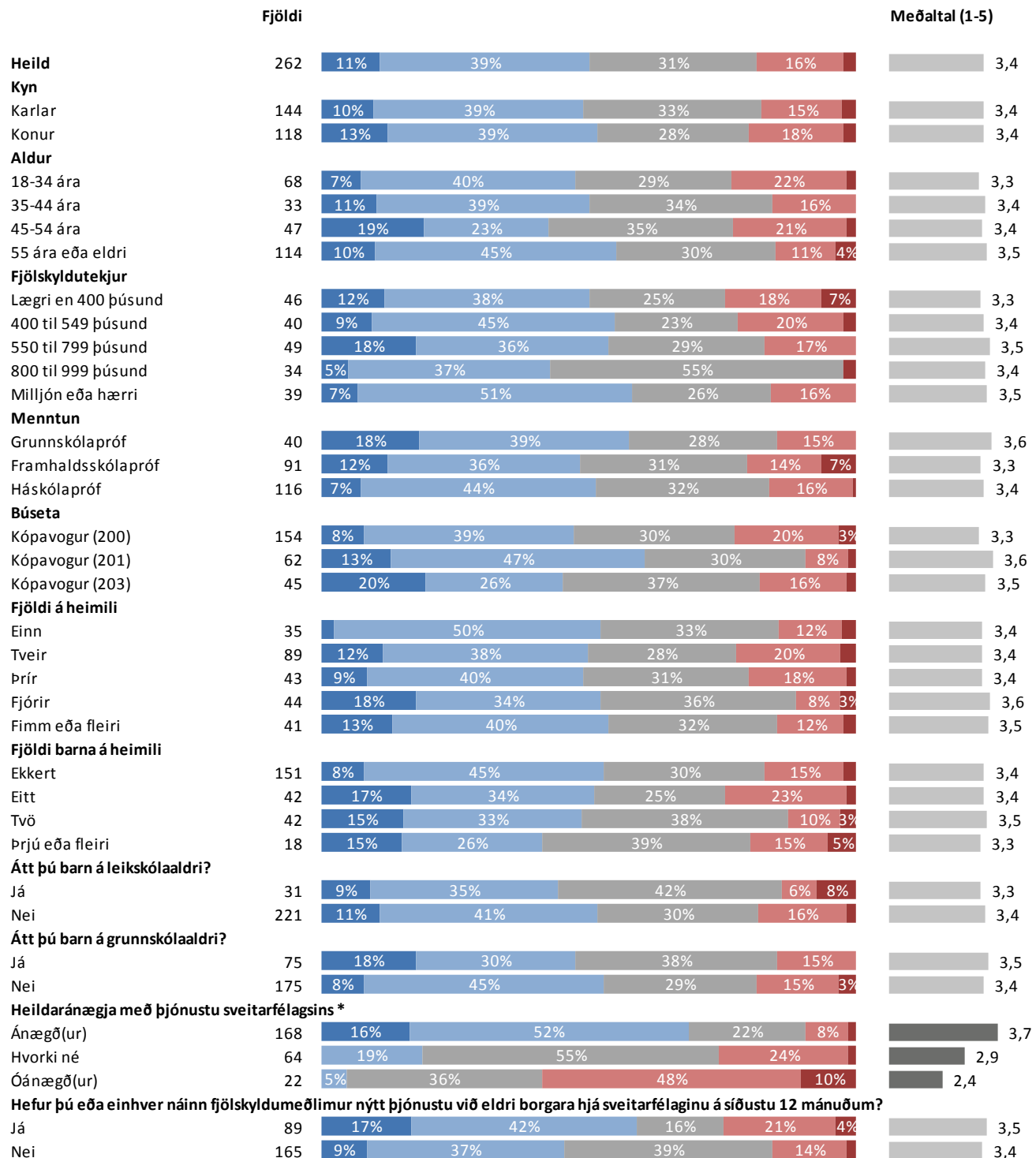


Þróun



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

Greiningar

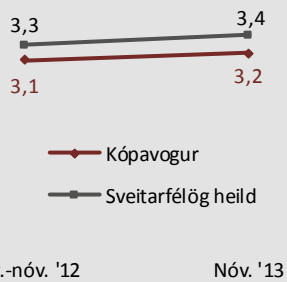
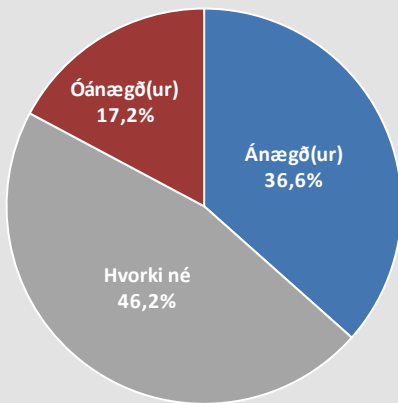


* Marktækur munur á meðaltölum

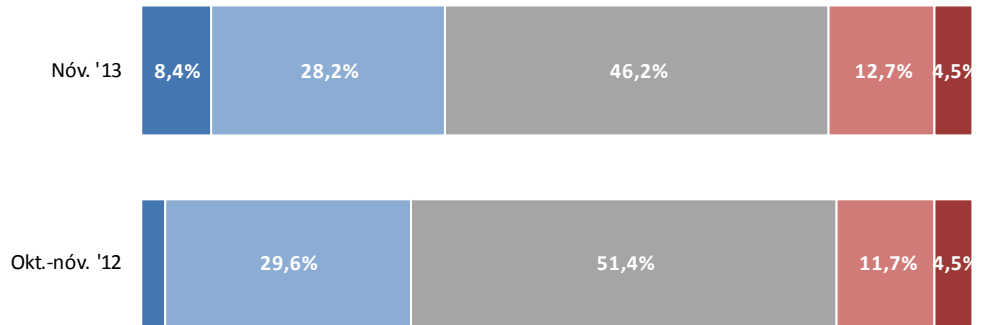
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	18	8,4	3,7
Frekar ánægð(ur) (4)	62	28,2	6,0
Hvorki né (3)	101	46,2	6,6
Frekar óánægð(ur) (2)	28	12,7	4,4
Mjög óánægð(ur) (1)	10	4,5	2,8
Ánægð(ur)	80	36,6	6,4
Hvorki né	101	46,2	6,6
Óánægð(ur)	38	17,2	5,0
Fjöldi svara	219	100,0	
Tóku afstöðu	219	42,1	
Tóku ekki afstöðu	300	57,9	
Fjöldi svarenda	519	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,2		
Vikmörk ±	0,1		



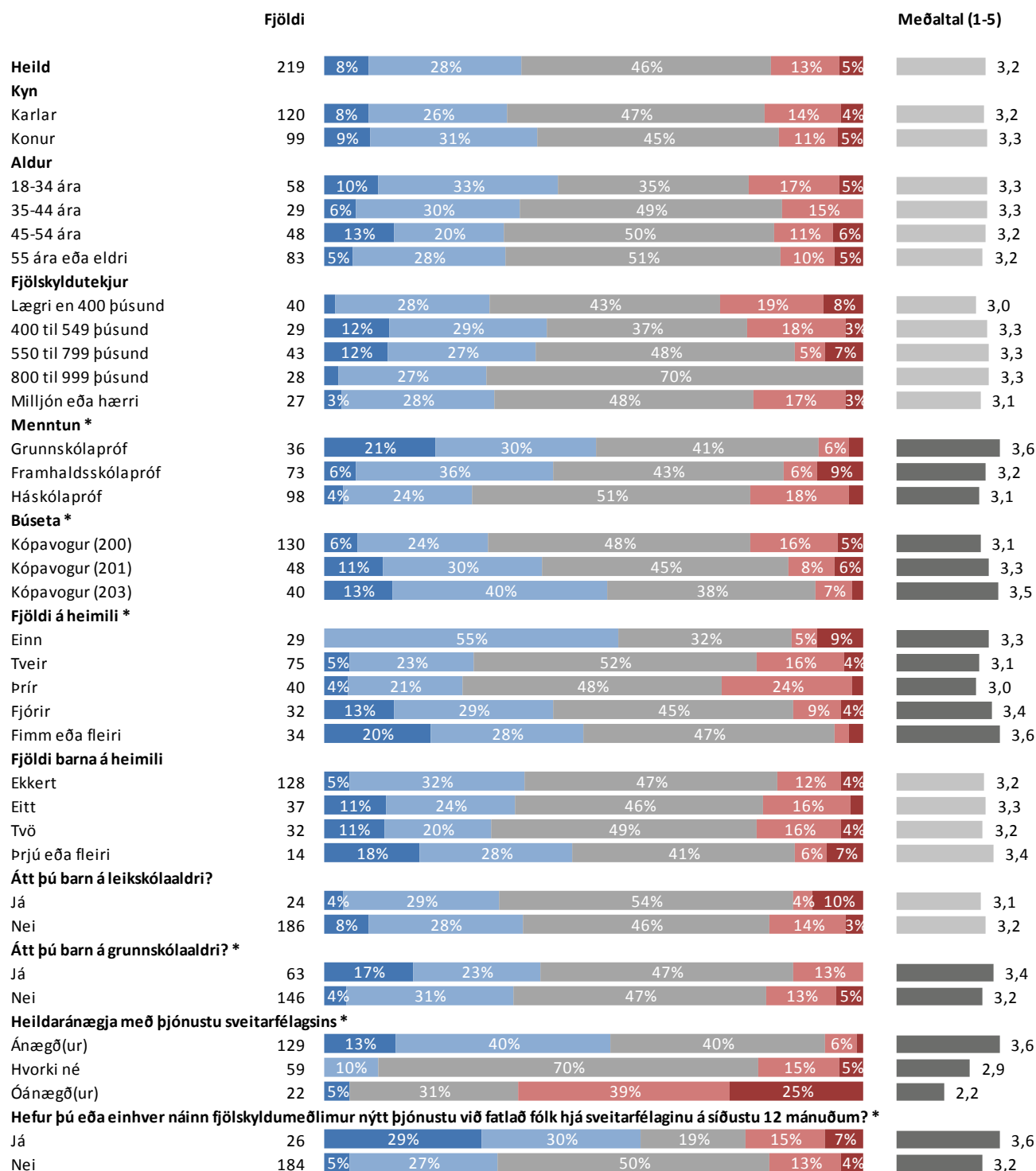
Próun



■ 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 Kópavogi?

Greiningar

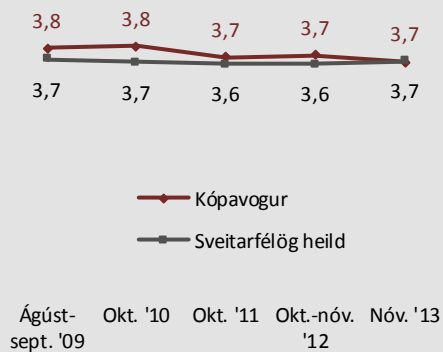
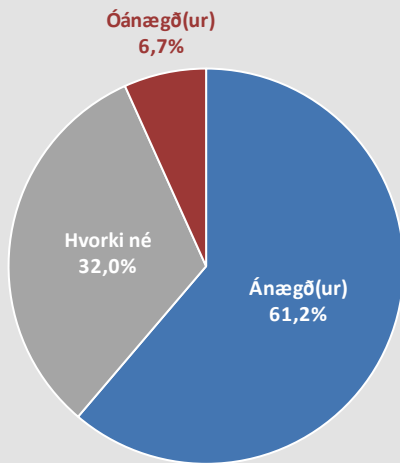


* Marktækur munur á meðaltölum

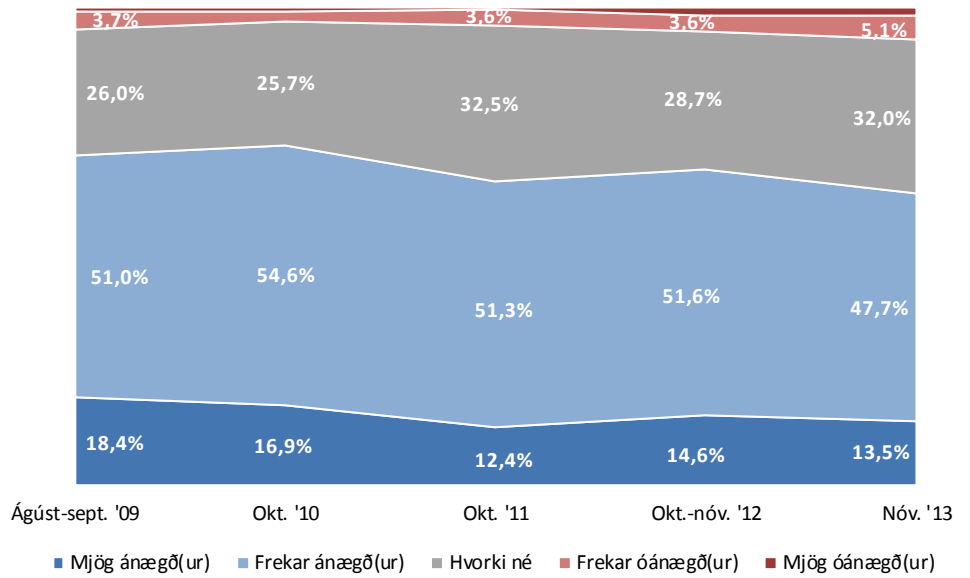
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	59	13,5	3,2
Frekar ánægð(ur) (4)	209	47,7	4,7
Hvorki né (3)	140	32,0	4,4
Frekar óánægð(ur) (2)	22	5,1	2,1
Mjög óánægð(ur) (1)	7	1,6	1,2
Ánægð(ur)	267	61,2	4,6
Hvorki né	140	32,0	4,4
Óánægð(ur)	29	6,7	2,4
Fjöldi svara	437	100,0	
Tóku afstöðu	437	84,2	
Tóku ekki afstöðu	82	15,8	
Fjöldi svarenda	519	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,7		
Vikmörk ±	0,1		

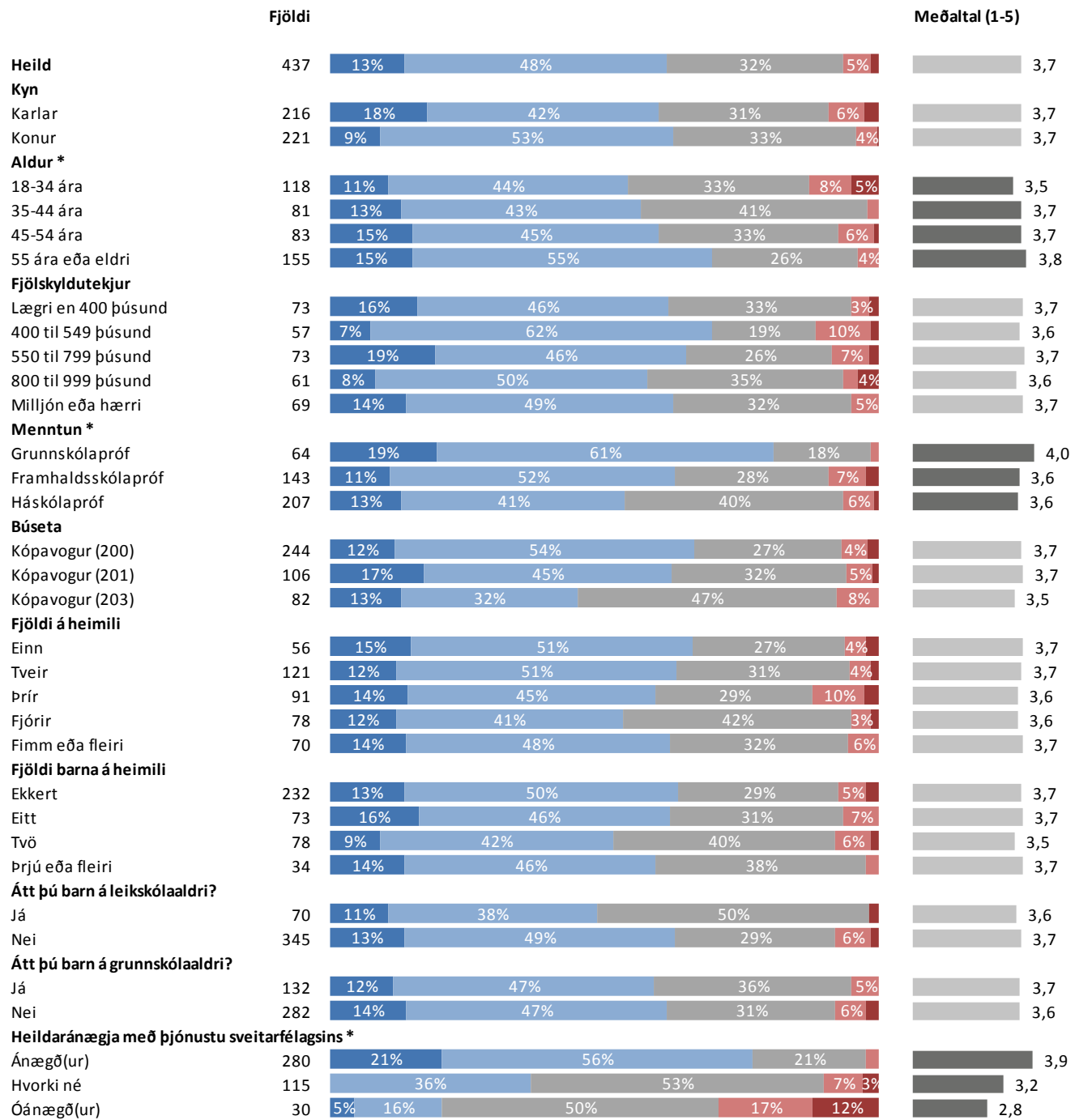


Þróun



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

Greiningar

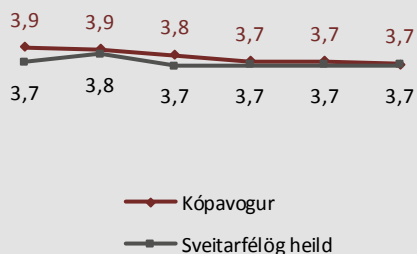
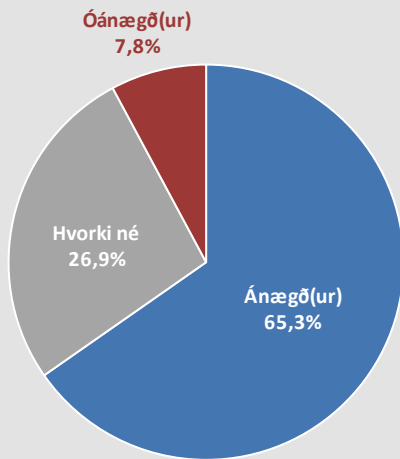


* Marktækur munur á meðaltölum

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

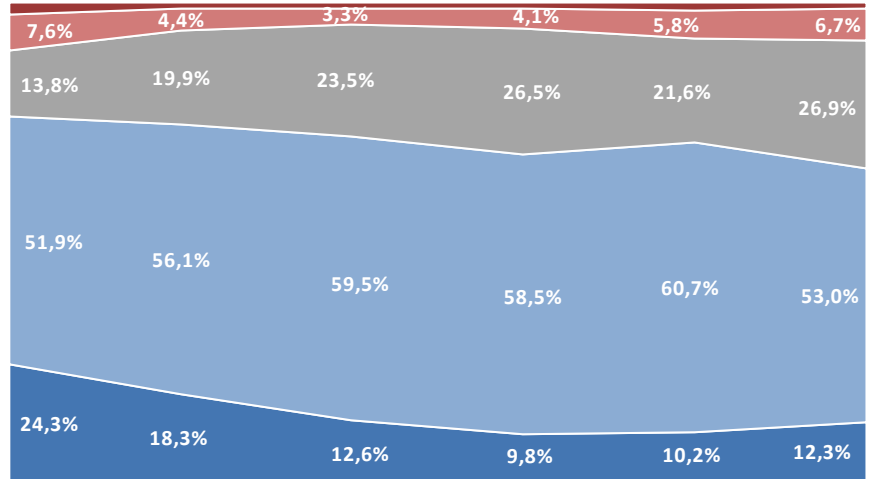
Sp. 11. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Kópavogs á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og álitu?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	59	12,3	2,9
Frekar ánægð(ur) (4)	254	53,0	4,5
Hvorki né (3)	129	26,9	4,0
Frekar óánægð(ur) (2)	32	6,7	2,2
Mjög óánægð(ur) (1)	5	1,1	0,9
Ánægð(ur)	313	65,3	4,3
Hvorki né	129	26,9	4,0
Óánægð(ur)	38	7,8	2,4
Fjöldi svara	480	100,0	
Tóku afstöðu	480	92,5	
Tóku ekki afstöðu	39	7,5	
Fjöldi svarenda	519	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

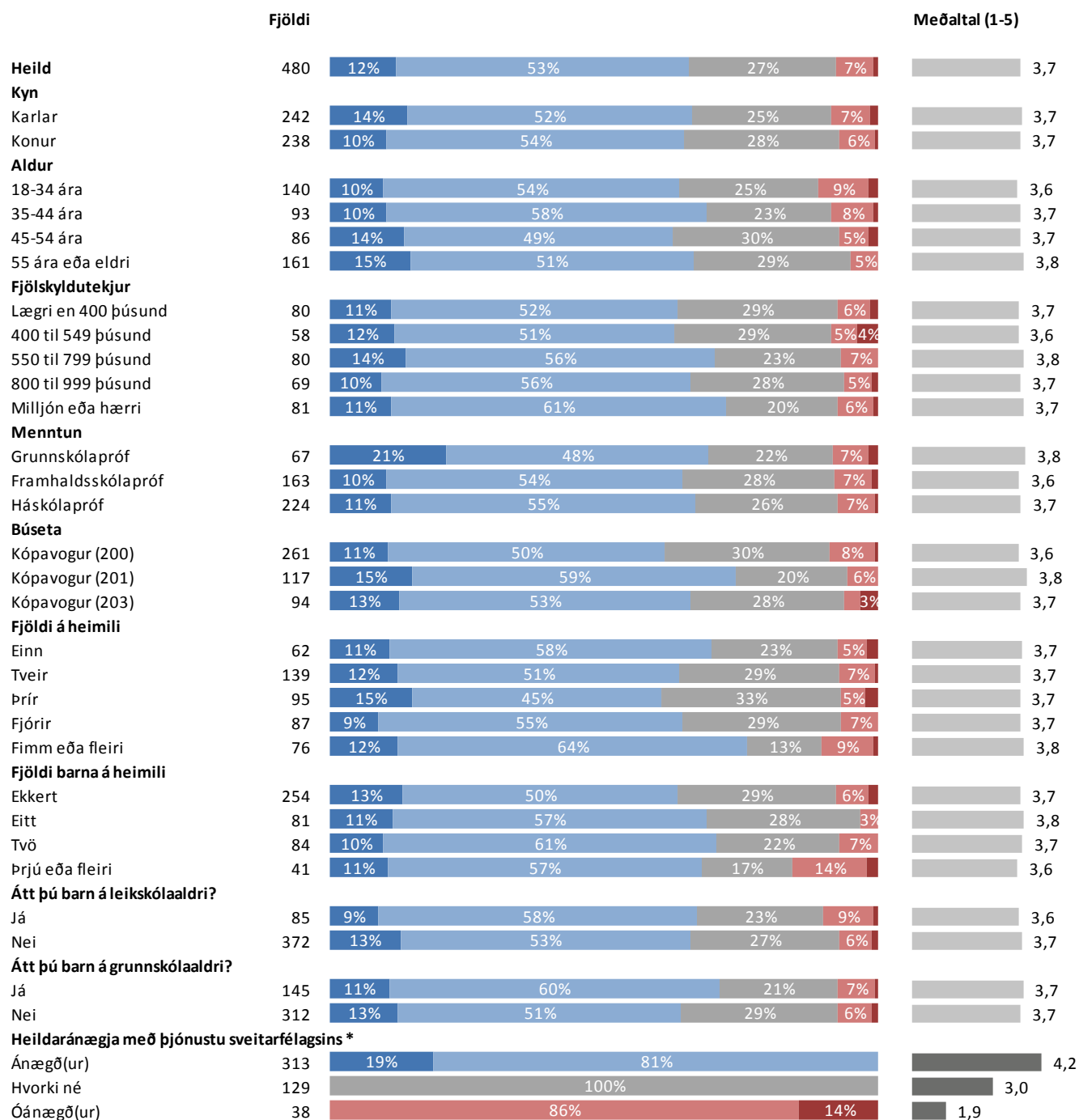


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

■ 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 Kópavogs á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og álitu?

Greiningar

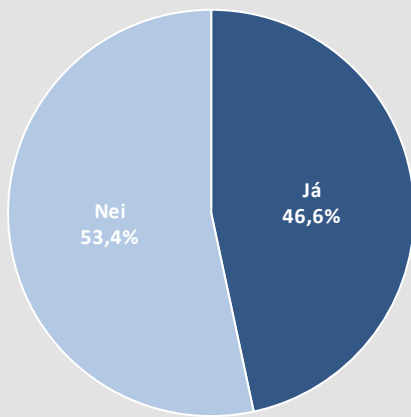


* Marktækur munur á meðaltölum

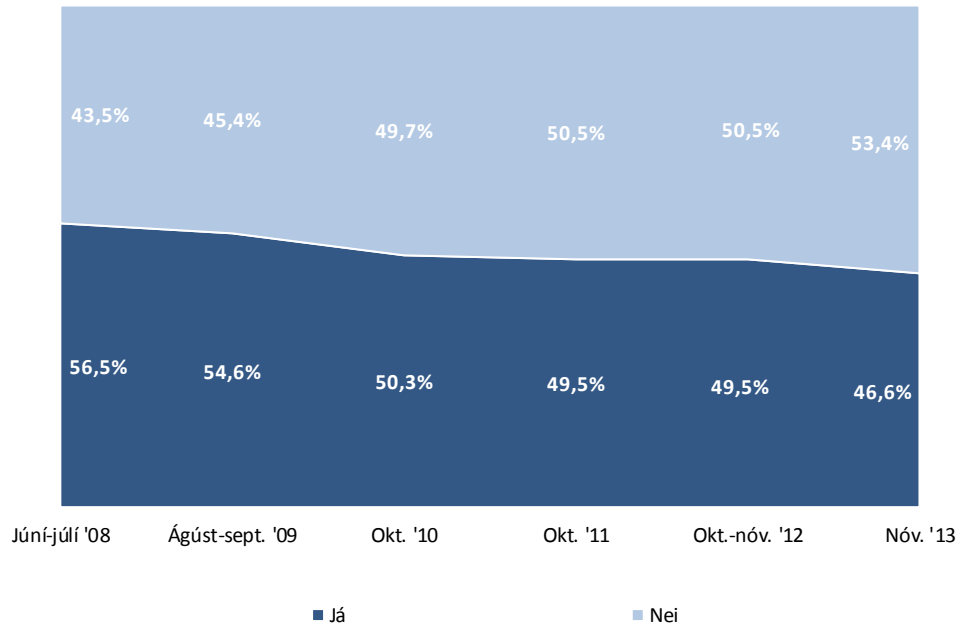
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

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

	Fjöldi	%	+/-
Já	234	46,6	4,4
Nei	267	53,4	4,4
Fjöldi svara	501	100,0	
Tóku afstöðu	501	96,5	
Tóku ekki afstöðu	18	3,5	
Fjöldi svarenda	519	100,0	

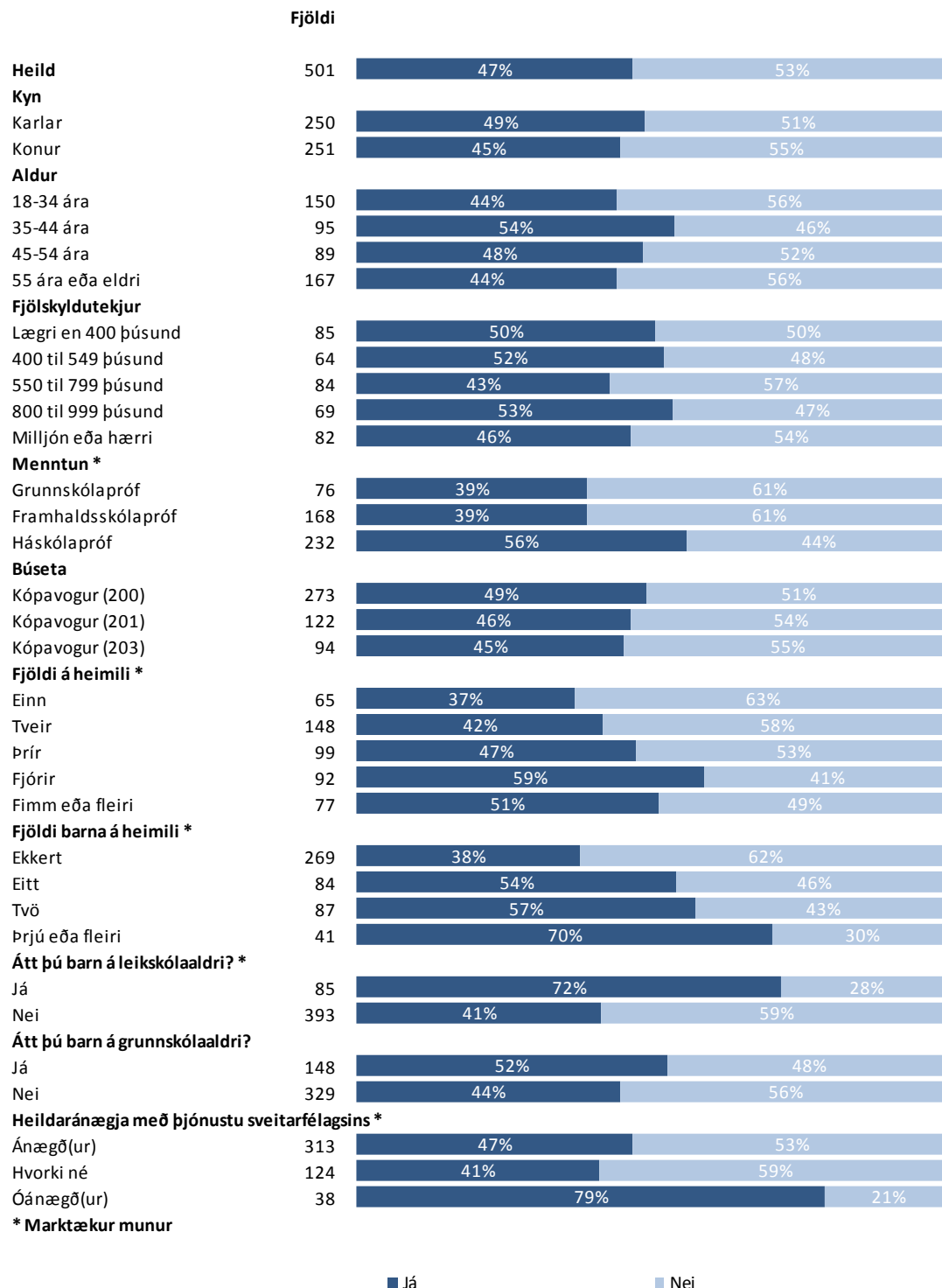


Þróun



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

Greiningar

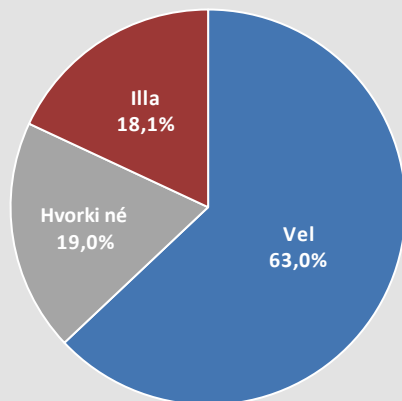


* Marktækur munur

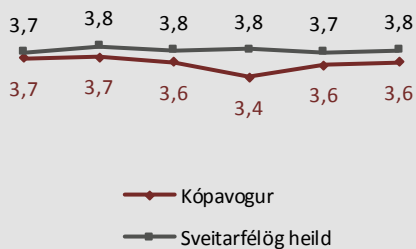
■ Já ■ Nei

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

	Fjöldi	%	+/-
Mjög vel (5)	55	23,7	5,5
Frekar vel (4)	91	39,3	6,3
Hvorki né (3)	44	19,0	5,0
Frekar illa (2)	28	11,9	4,2
Mjög illa (1)	14	6,2	3,1
Vel	147	63,0	6,2
Hvorki né	44	19,0	5,0
Illla	42	18,1	4,9
Fjöldi svara	233	100,0	
Tóku afstöðu	233	99,6	
Tóku ekki afstöðu	1	0,4	
Fjöldi aðspurðra	234	100,0	
Spurðir	234	45,0	
Ekki spurðir	285	55,0	
Fjöldi svarenda	519	100,0	
Meðaltal (1-5)		3,6	
Vikmörk ±		0,1	

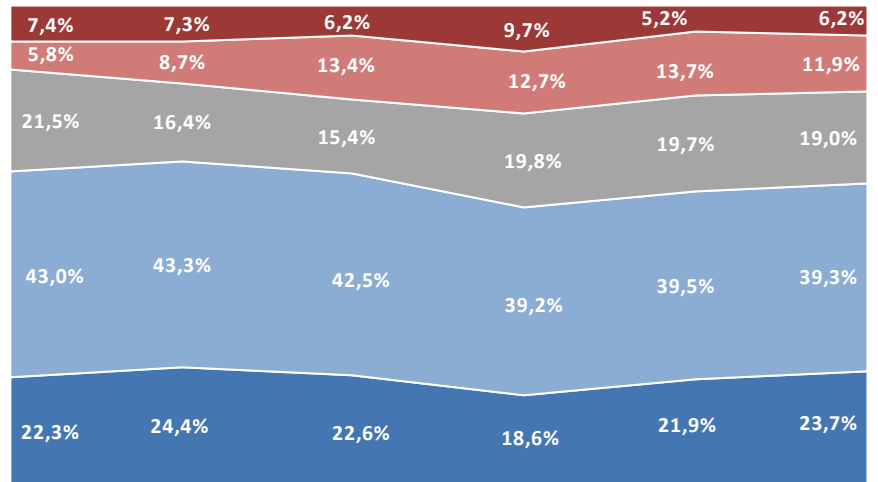


Þeir sem hafa haft samband við bæjarskrifstofuna (sp. 12) voru spurðir þessarar spurningar.



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

Þróun

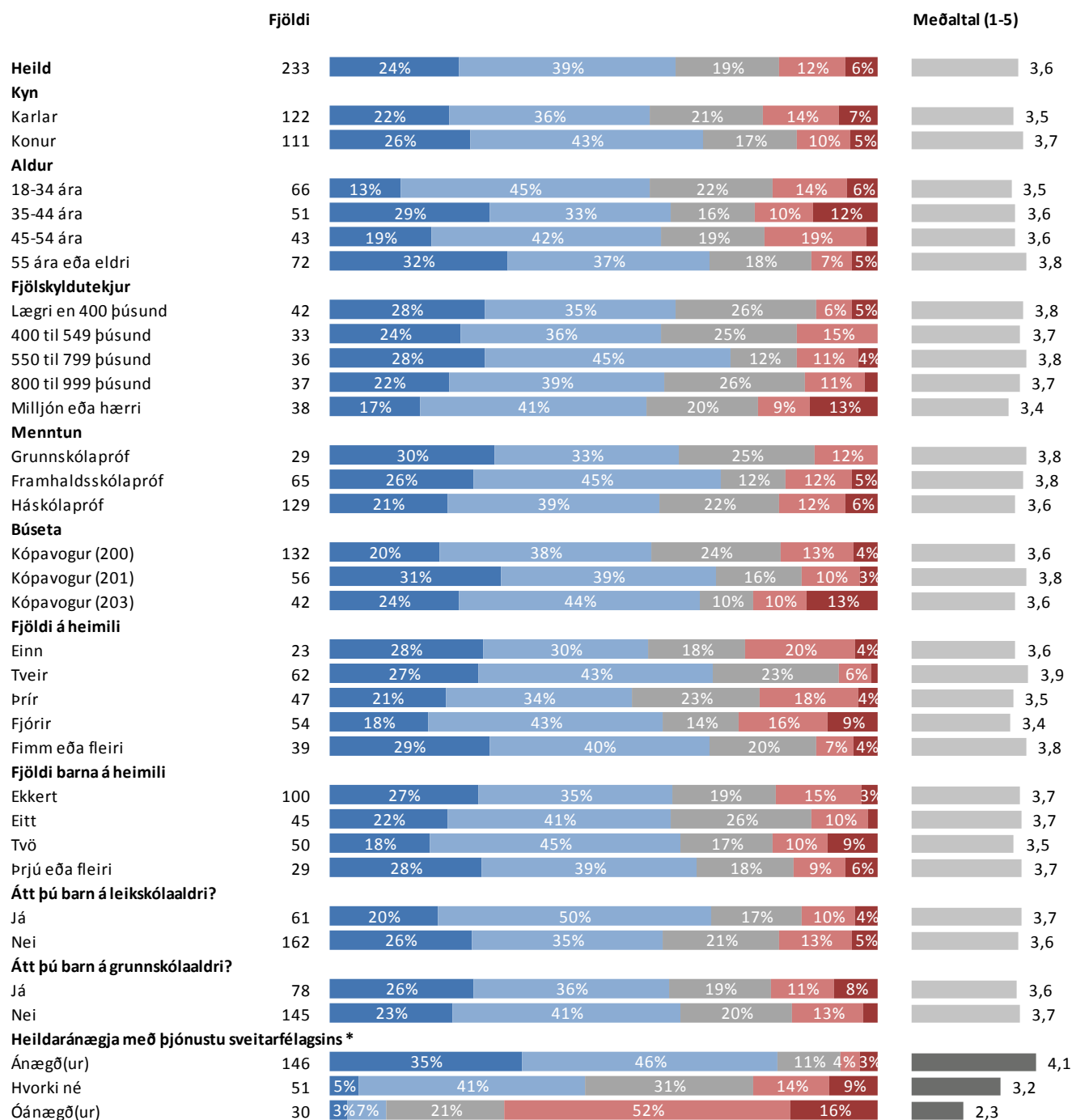


Júní-júlí '08 Ágúst-sept. '09 Okt. '10 Okt. '11 Okt.-nóv. '12 Nóv. '13

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

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

Greiningar



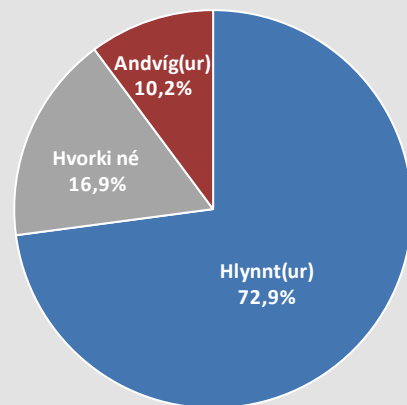
* Marktækur munur á meðaltölum

■ 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.