



Sýslumannsembættin

Ánægja með þjónustu sýslumanna

Nóvember 2016 – Janúar 2017

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 Gallup. Starfsemi Gallup er með ISO 9001 gæðavottun. Auk þess er Gallup aðili að ESOMAR og WIN.
Allur réttur áskilinn: © Gallup.



Efnisyfirlit

Bls.

3 Framkvæmdalýsing

4 Helstu niðurstöður

Ítarlegar niðurstöður

8 Sp. 1 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?

11 Sp. 1b Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?
- Þeir sem hafa nýtt sér þjónustu embættis sýslumanns á síðustu 12 mánuðum

15 Sp. 2 Hefur þú nýtt þér þjónustu embættis sýslumanns á síðastliðnum 12 mánuðum?

18 Sp. 3 Hvaða skrifstofu embættis sýslumanns fórstu á/varstu í samskiptum við síðast?

23 Sp. 4 Hvaða þjónustu embættis sýslumanns nýttir þú þér síðast?

27 Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna

28 Vigtun

Framkvæmdalýsing

Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir

Markmið

Framkvæmdatími

Aðferð

Úrtak

Verknúmer

Fjöldi svarenda

Embætti sýslumanna

Að kanna ánægju með þjónustu sýslumanna og breytingar frá fyrri mælingum

15. nóvember 2016 - 12. janúar 2017

Síma- og netkönnun

12511 í 19 stærstu sveitarfélögum landsins, 18 ára og eldri, lagskipt tilviljunarúrtak úr Viðhorfahópi Gallup og Þjóðskrá. Gagnaöflun stóð yfir þar til tilteknum fjölda svara var náð í hverju sveitarfélagi fyrir sig. Til viðbótar var tekið tilviljunarúrtak 2.182 einstaklinga 18 ára eða eldri úr minni sveitarfélögum.

4026636

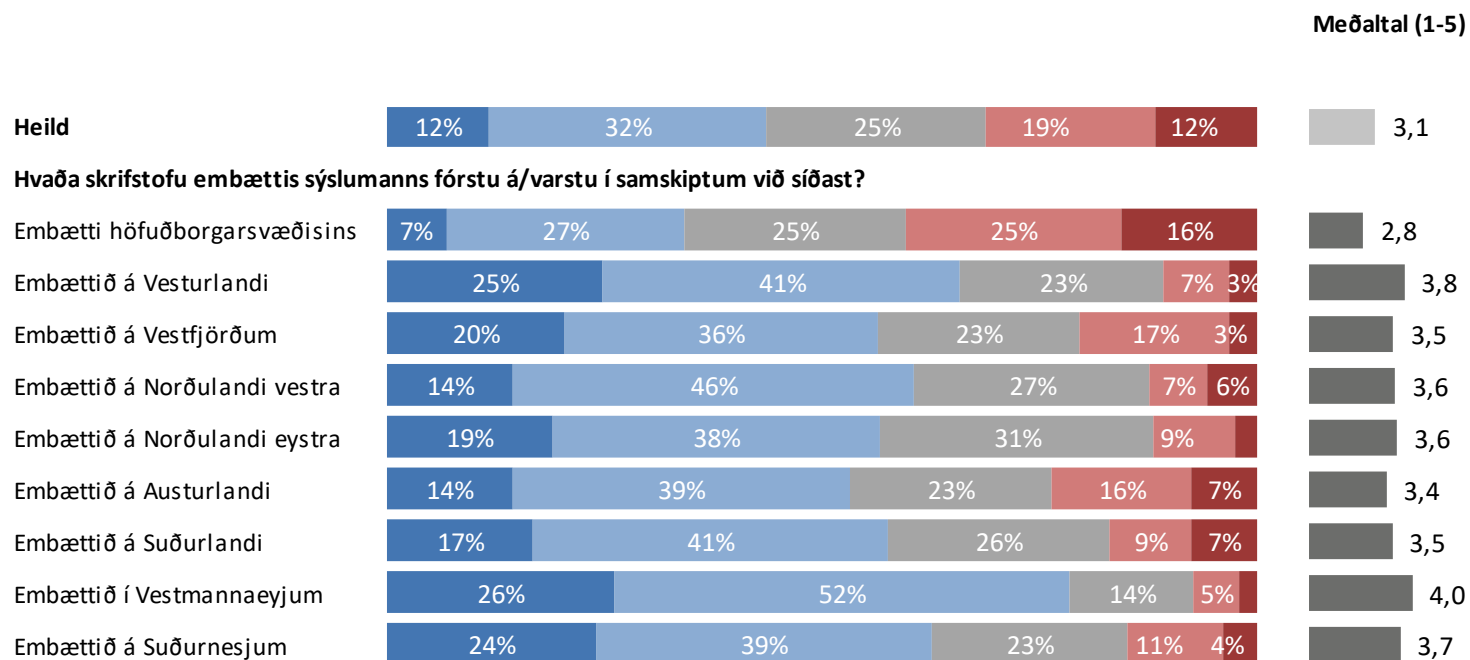
5878



Helstu niðurstöður

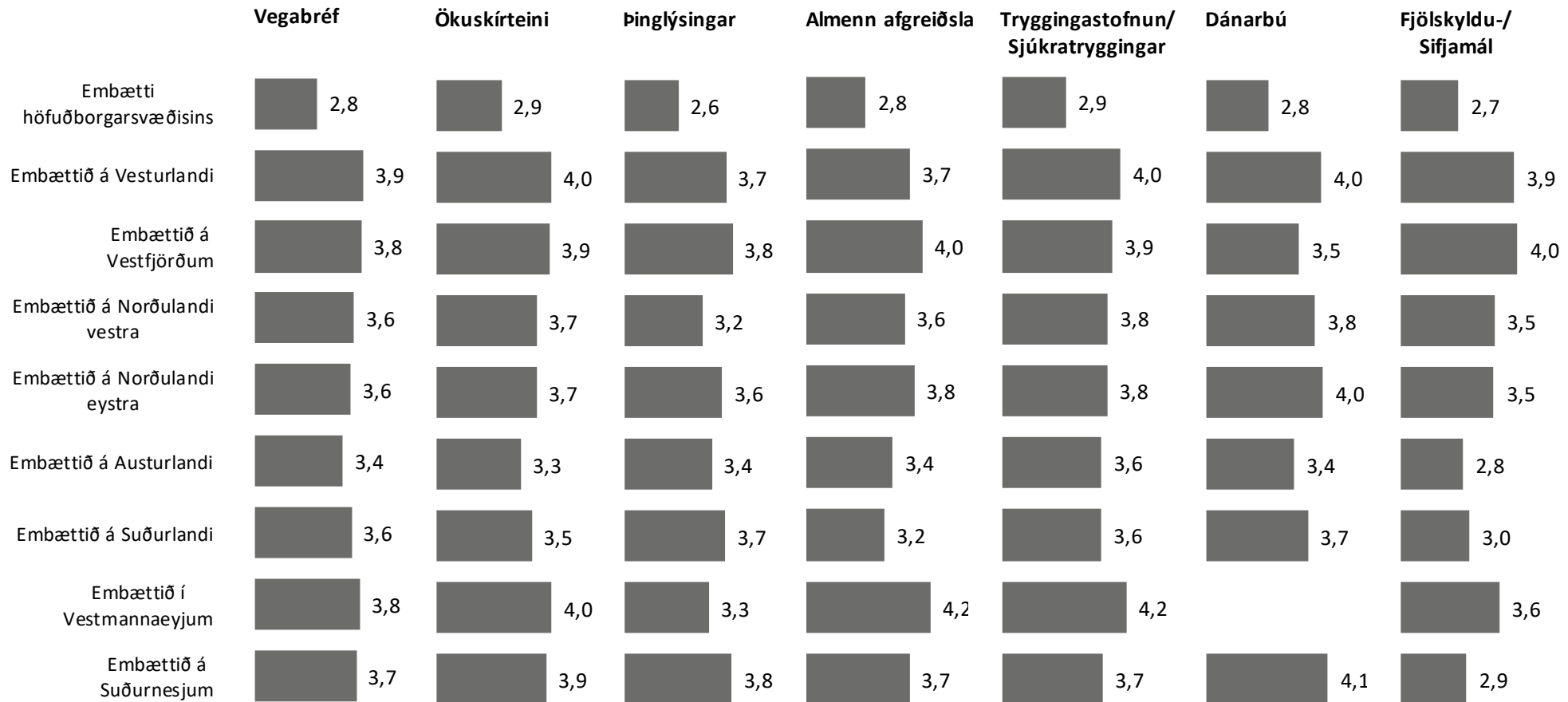
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?

- Greint eftir umdæmi þeirrar skrifstofu sem viðkomandi fór til eða var í samskiptum við síðast



Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?

- Greint eftir hvaða þjónustu var nýtt síðast og því embætti sem þjónustan var sótt til
- Meðaltal 1-5



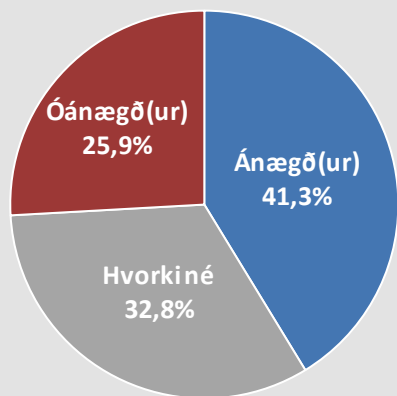
Ekki eru sýnd meðaltöl ef færri en 5 sva rendur eru á bak við einstakan þátt.



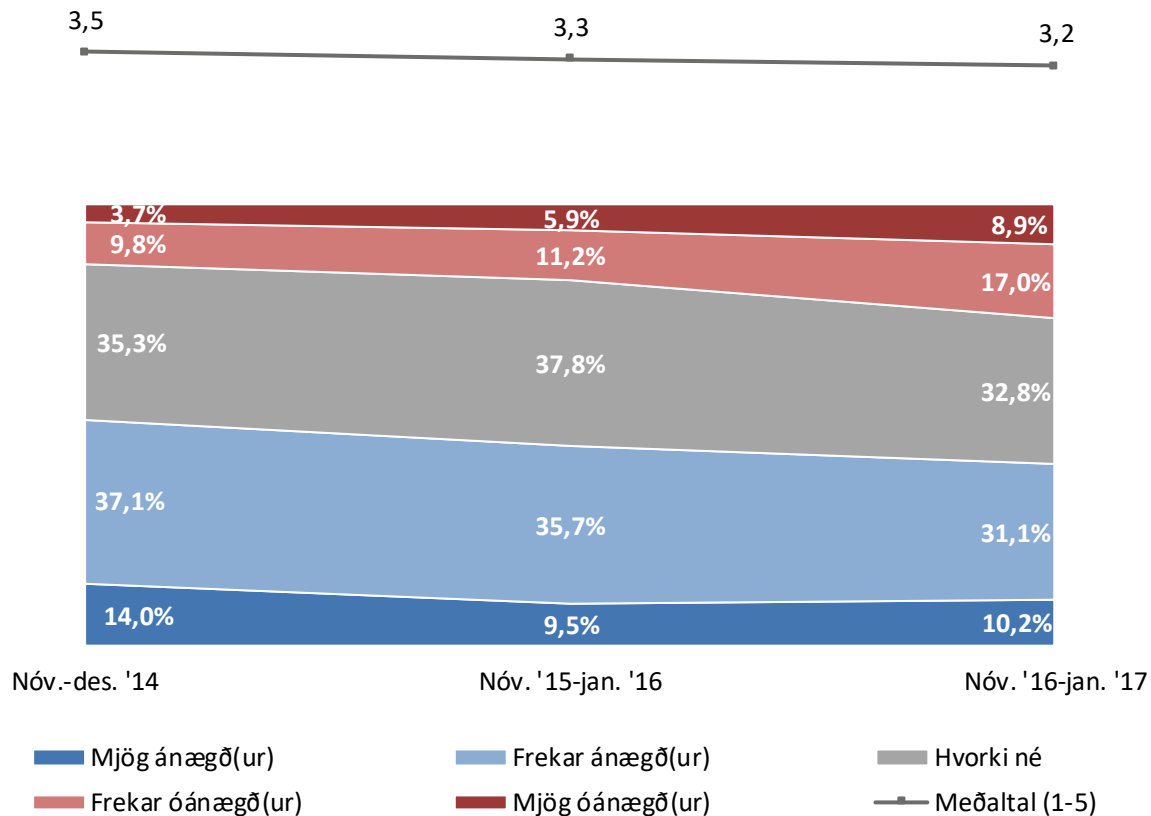
Ítarlegar niðurstöður

Sp. 1. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?*

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	529	10,2	0,8
Frekar ánægð(ur) (4)	1.609	31,1	1,3
Hvorki né (3)	1.701	32,8	1,3
Frekar óánægð(ur) (2)	882	17,0	1,0
Mjög óánægð(ur) (1)	459	8,9	0,8
Ánægð(ur)	2.138	41,3	1,3
Hvorki né	1.701	32,8	1,3
Óánægð(ur)	1.341	25,9	1,2
Fjöldi svara	5.179	100,0	
Tóku afstöðu	5.179	88,1	
Tóku ekki afstöðu	699	11,9	
Fjöldi svarenda	5.878	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,2		
Vikmörk ±	0,0		



Þróun

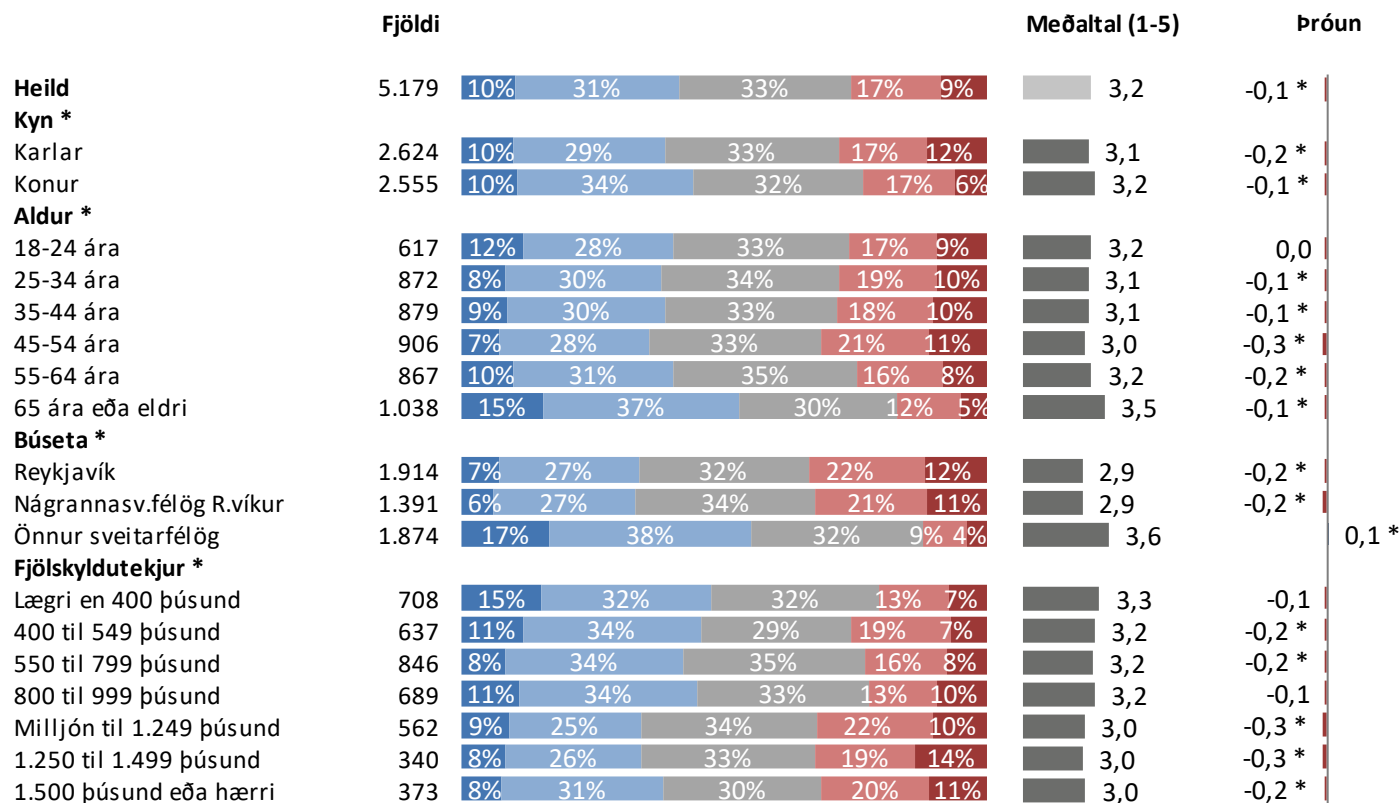


*Í fullri lengd var spurningin eftirfarandi:

„Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns? (Embætti sýslumanns sér til dæmis um þinglýsingar, sáttameðferðir, afgreiðslu vegabréfa o.fl.). Ef þú hefur nýtt þér þjónustuna svaraðu þá út frá REYNSLU þinni af þjónustunni. Ef þú hefur ekki nýtt þér þjónustuna vinsamlegast svaraðu þá út frá því ÁLITI sem þú hefur á þjónustunni".

Sp. 1. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?*

Greiningar

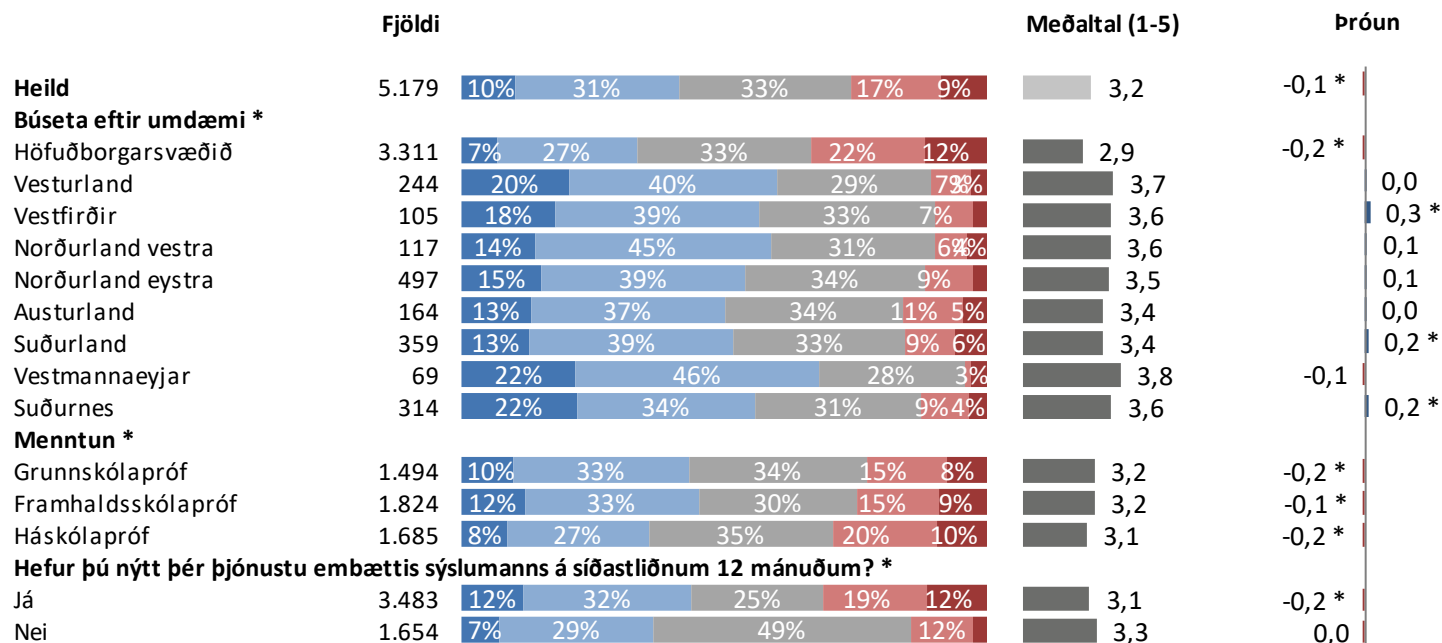


* Marktækur munur á meðaltölum

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

Sp. 1. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?*

Greiningar



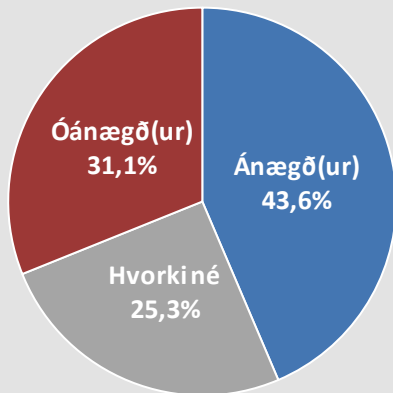
* Marktækur munur á meðaltölum

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

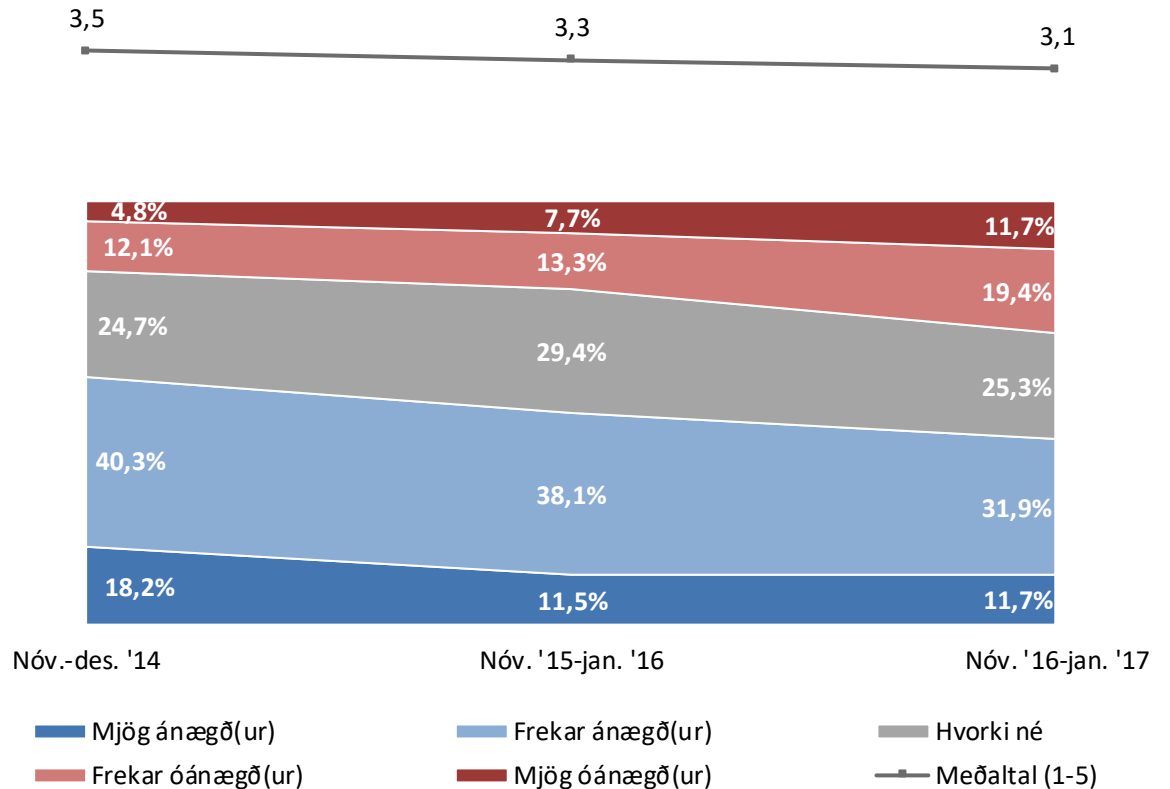
Sp. 1b. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?*

- Þeir sem hafa nýtt sér þjónustu embættis sýslumanns á síðustu 12 mánuðum

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	408	11,7	1,1
Frekar ánægð(ur) (4)	1.110	31,9	1,5
Hvorki né (3)	882	25,3	1,4
Frekar óánægð(ur) (2)	676	19,4	1,3
Mjög óánægð(ur) (1)	407	11,7	1,1
Ánægð(ur)	1.518	43,6	1,6
Hvorki né	882	25,3	1,4
Óánægð(ur)	1.083	31,1	1,5
Fjöldi svara	3.483	100,0	
Tóku afstöðu	3.483	97,2	
Tóku ekki afstöðu	101	2,8	
Fjöldi svarenda	3.584	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,1		
Vikmörk ±	0,0		



Próun



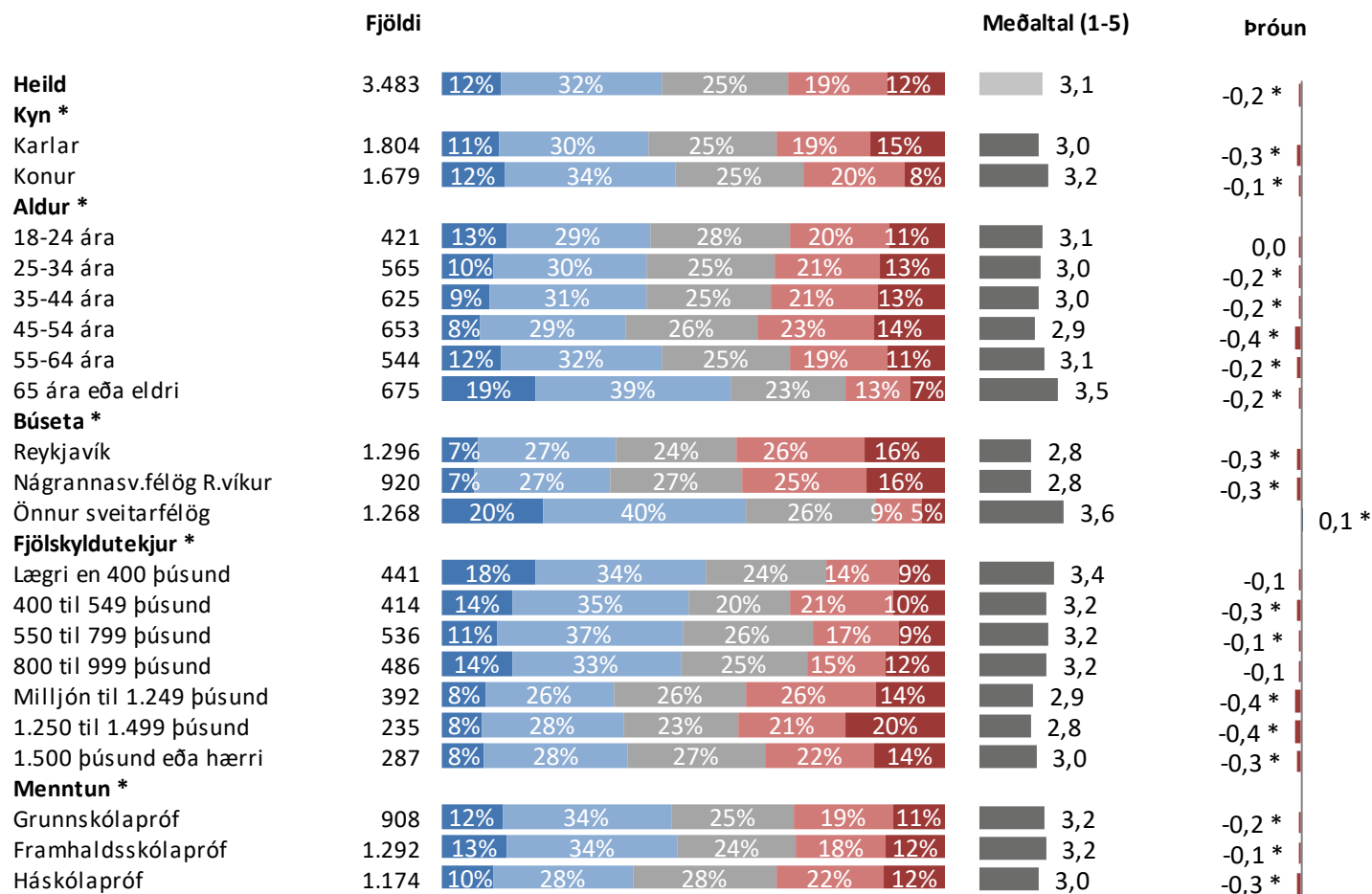
*Í fullri lengd var spurningin eftirfarandi:

„Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?(Embætti sýslumanns sér til dæmis um þinglýsingar, sátta meðferðir, afgreiðslu vegabréfa o.fl.). Ef þú hefur nýtt þér þjónustuna svaraðu þá út frá REYNSLU þinni af þjónustunni. Ef þú hefur ekki nýtt þér þjónustuna vinsamlegast svaraðu þá út frá því ÁLITI sem þú hefur á þjónustunni“.

Sp. 1b. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?*

- Þeir sem hafa nýtt sér þjónustu embættis sýslumanns á síðustu 12 mánuðum

Greiningar



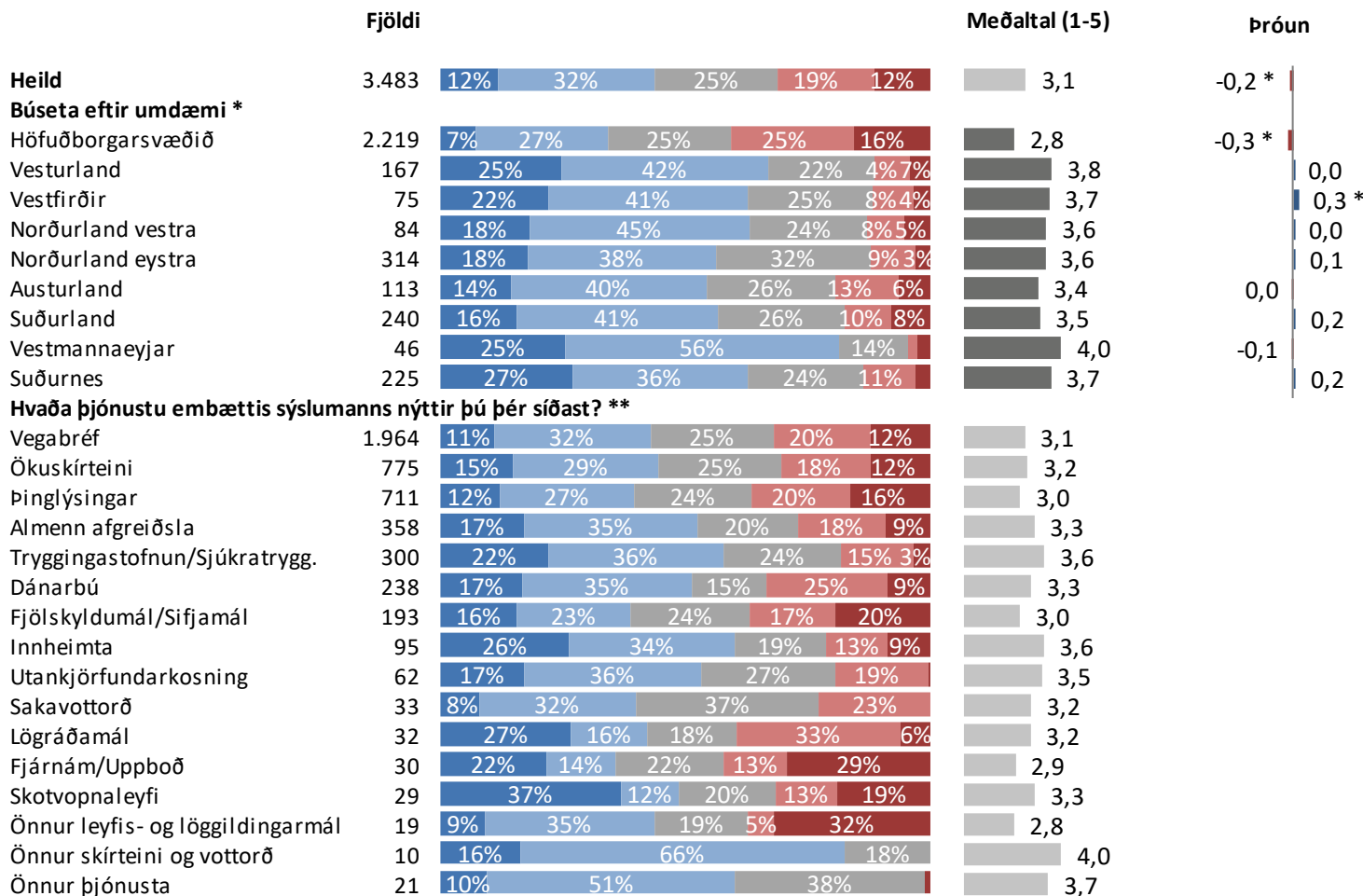
* Marktækur munur á meðaltölum

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

Sp. 1b. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?*

- Þeir sem hafa nýtt sér þjónustu embættis sýslumanns á síðustu 12 mánuðum

Greiningar



* Marktækur munur á meðaltölum

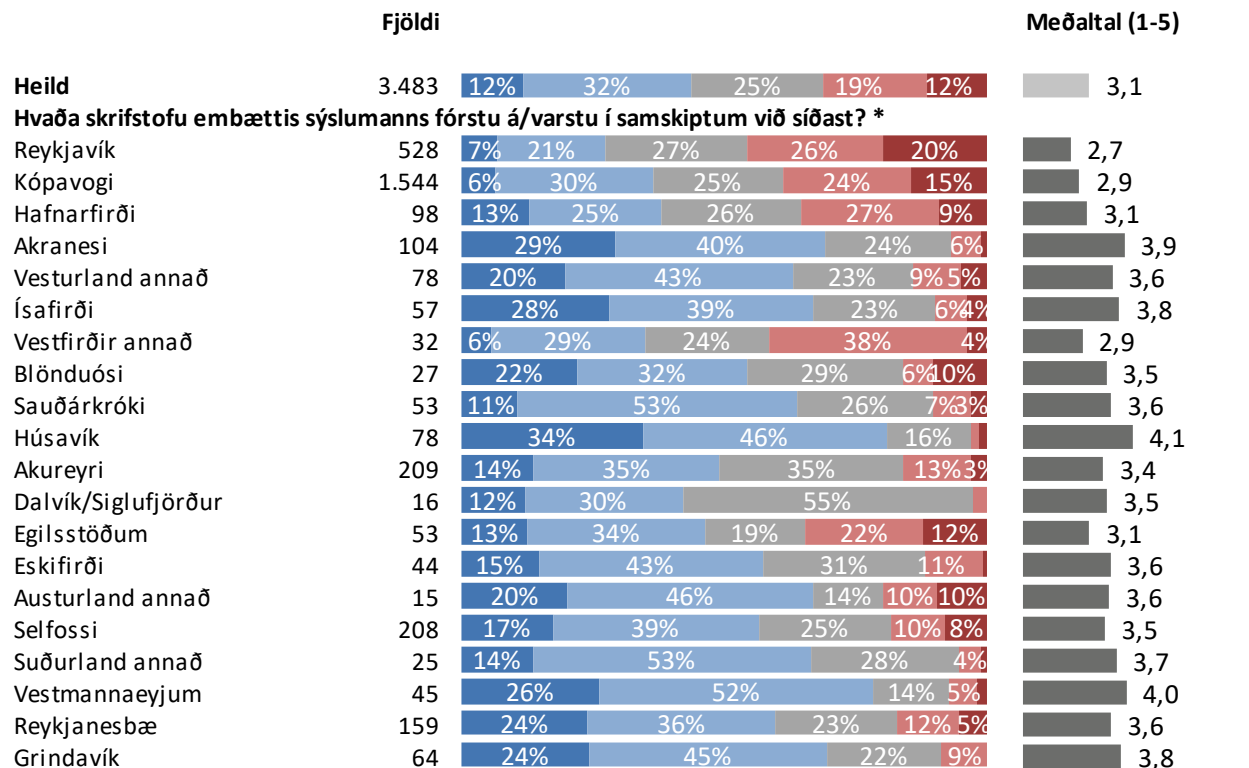
** Þar sem nefna mátti fleiri en eina þjónustu er marktækt ekki reiknuð

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

Sp. 1b. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu embættis sýslumanns?*

- Þeir sem hafa nýtt sér þjónustu embættis sýslumanns á síðustu 12 mánuðum

Greiningar

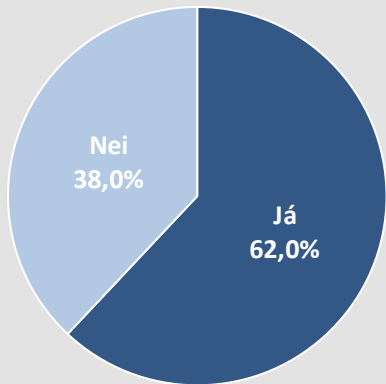


* Marktækur munur á meðaltölum

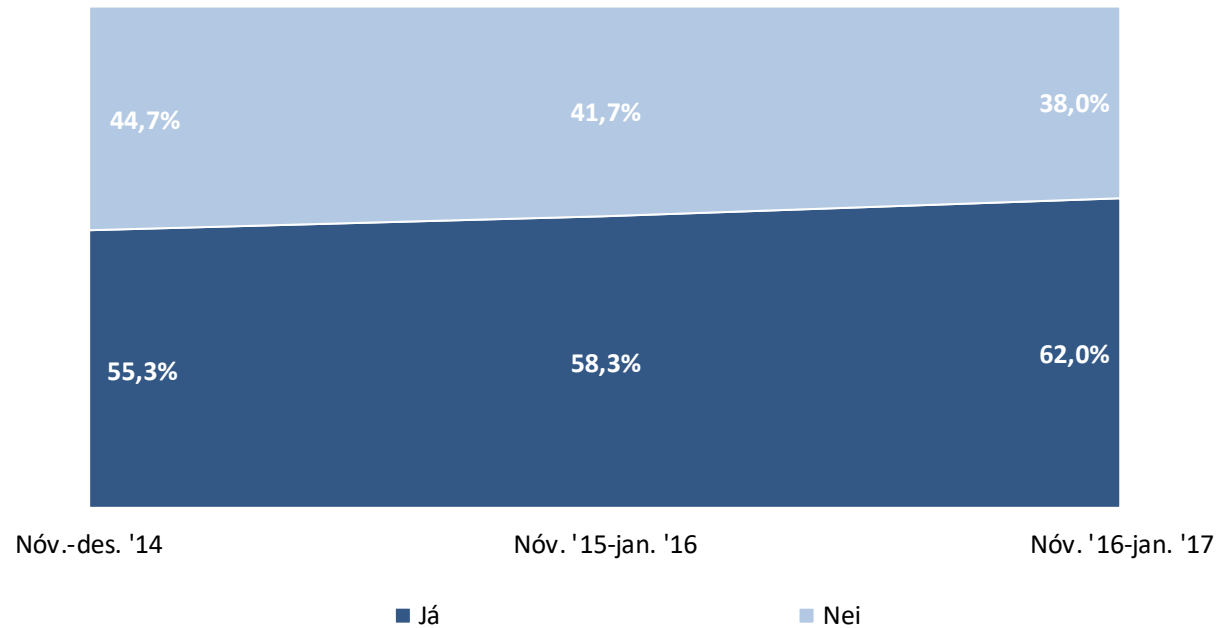
■ Mjög ánægð(ur) ■ Frekar ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar óánægð(ur) ■ Mjög óánægð(ur)

Sp. 2. Hefur þú nýtt þér þjónustu embættis sýslumanns á síðastliðnum 12 mánuðum?

	Fjöldi	%	+/-
Já	3.584	62,0	1,3
Nei	2.196	38,0	1,3
Fjöldi svara	5.780	100,0	
Tóku afstöðu	5.780	98,3	
Tóku ekki afstöðu	98	1,7	
Fjöldi svarenda	5.878	100,0	

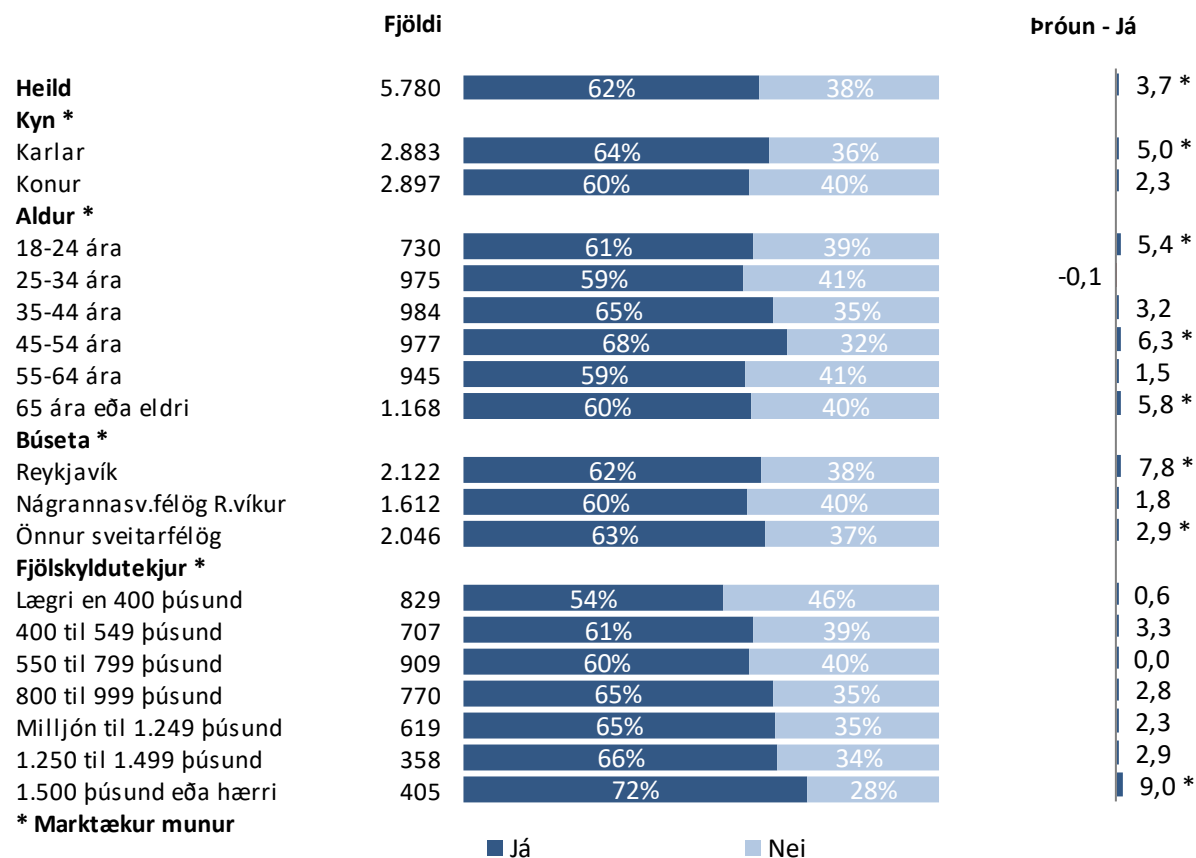


Þróun



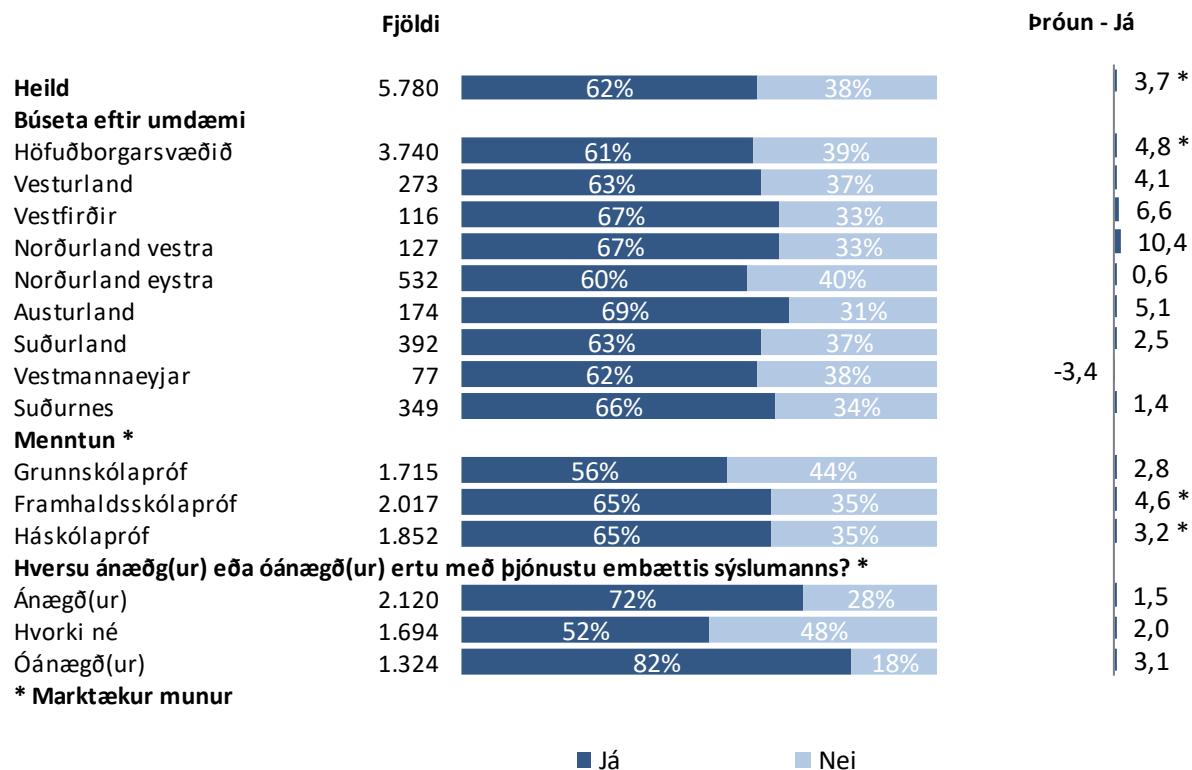
Sp. 2. Hefur þú nýtt þér þjónustu embættis sýslumanns á síðastliðnum 12 mánuðum?

Greiningar



Sp. 2. Hefur þú nýtt þér þjónustu embættis sýslumanns á síðastliðnum 12 mánuðum?

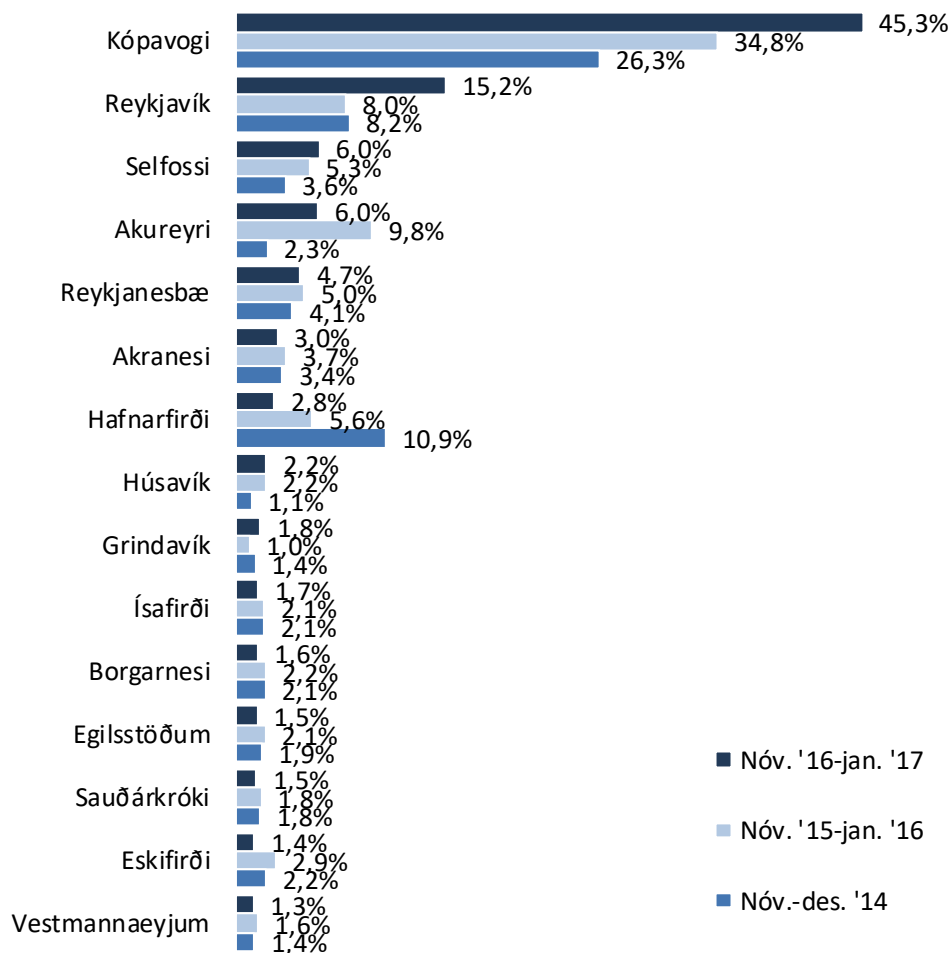
Greiningar



Sp. 3. Hvaða skrifstofu embættis sýslumanns fórstu á/varstu í samskiptum við síðast?

	Fjöldi	%	+/-
Kópavogi	1.600	45,3	1,6
Reykjavík	538	15,2	1,2
Selfossi	214	6,0	0,8
Akureyri	210	6,0	0,8
Reykjanesbæ	166	4,7	0,7
Akranesi	107	3,0	0,6
Hafnarfirði	99	2,8	0,5
Húsavík	79	2,2	0,5
Grindavík	64	1,8	0,4
Ísafirði	59	1,7	0,4
Borgarnesi	57	1,6	0,4
Egilsstöðum	55	1,5	0,4
Sauðárkróki	54	1,5	0,4
Eskifirði	49	1,4	0,4
Vestmannaeyjum	46	1,3	0,4
Blönduósi	27	0,8	0,3
Stykkishólmi	18	0,5	0,2
Patreksfirði	16	0,5	0,2
Hvolsvelli	14	0,4	0,2
Siglufirði	13	0,4	0,2
Seyðisfirði	12	0,4	0,2
Höfn	11	0,3	0,2
Annað	25	0,7	0,3
Fjöldi svara	3.534	100,0	
Tóku afstöðu	3.534	98,6	
Tóku ekki afstöðu	50	1,4	
Fjöldi aðspurðra	3.584	100,0	
Spurðir	3.584	61,0	
Ekki spurðir	2.294	39,0	
Fjöldi svarenda	5.878	100,0	

Þróun



Þeir sem sögðust hafa nýtt sér þjónustu embættis sýslumanns á síðastliðnum 12 mánuðum (sp. 2) voru spurðir þessarar spurningar.

Athugið að í fyrri mælingum var spurningin opin en nú voru allar skrifstofur listaðar upp sem svarkostir.

Sp. 3. Hvaða skrifstofu embættis sýslumanns fórstu á/varstu í samskiptum við síðast? - Höfuðborgarsvæðið, Vesturland, -firðir og Norðurland vestra

Greiningar

	Fjöldi	Reykjavík	Kópavogi	Hafnarfirði	Akranesi	Vesturland		Vestfirðir		
						annað	Ísafirði	annað	Blönduósi	Sauðárkróki
Heild	3.534	15%	45%	3%	3%	2%	2%	1%	1%	2%
Kyn										
Karlar	1.835	17%	43%	3%	3%	3%	2%	1%	1%	2%
Konur	1.699	13%	48%	3%	3%	2%	2%	1%	1%	2%
Aldur *										
18-24 ára	437	10%	59%	4%	2%	2%	2%		1%	1%
25-34 ára	560	19%	45%	3%	3%	2%	1%	1%	1%	1%
35-44 ára	634	15%	46%	3%	4%	2%	1%	2%	1%	1%
45-54 ára	659	15%	45%	2%	2%	2%	2%	1%	1%	2%
55-64 ára	552	18%	38%	3%	3%	2%	2%	1%	0%	2%
65 ára eða eldri	693	14%	43%	2%	4%	3%	2%	0%	1%	2%
Búseta *										
Reykjavík	1.308	30%	66%	1%	0%	0%		1%		
Nágrannasv.félög R.víkur	938	13%	75%	9%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Önnur sveitarfélög	1.288	2%	3%	0%	7%	6%	5%	2%	2%	4%
Fjölskyldutekjur *										
Læгри en 400 þúsund	446	13%	40%	2%	4%	5%	2%	2%	1%	2%
400 til 549 þúsund	417	15%	37%	1%	2%	3%	3%	1%	2%	3%
550 til 799 þúsund	544	12%	41%	4%	4%	2%	2%	1%	1%	2%
800 til 999 þúsund	492	14%	46%	3%	4%	1%	1%	1%	1%	2%
Milljón til 1.249 þúsund	402	12%	52%	3%	3%	2%	1%	1%	0%	1%
1.250 til 1.499 þúsund	234	15%	54%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	0%
1.500 þúsund eða hærri	289	23%	53%	2%	2%	2%	1%	0%	0%	1%

* Marktækur munur

Grænar tölur eru hærri en efri vikmörk fyrir heildina en rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

Sp. 3. Hvaða skrifstofu embættis sýslumanns fórstu á/varstu í samskiptum við síðast? - Höfuðborgarsvæðið, Vesturland, -firðir og Norðurland vestra

Greiningar

	Fjöldi	Reykjavík	Kópavogi	Hafnarfirði	Akranesi	Vesturland		Vestfirðir		Blönduósi	Sauðárkróki
						annað	Ísafirði	annað			
Heild	3.534	15%	45%	3%	3%	2%	2%	1%	1%	2%	
Búseta eftir umdæmi *											
Höfuðborgarsvæðið	2.250	23%	70%	4%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	
Vesturland	171	2%	3%		55%	39%		1%	0%		
Vestfirðir	77	1%	0%				74%	24%			
Norðurland vestra	84		5%						30%	63%	
Norðurland eystra	315	3%	3%	0%		0%		0%			
Austurland	118	0%	1%					0%			
Suðurland	245	2%	3%			0%		0%			
Vestmannaeyjar	47	2%	3%								
Suðurnes	226	2%	2%			1%	0%				
Menntun *											
Grunnskólapróf	945	9%	42%	3%	3%	3%	2%	2%	1%	2%	
Framhaldsskólapróf	1.291	14%	39%	2%	4%	3%	1%	1%	1%	2%	
Háskólapróf	1.190	21%	55%	3%	2%	1%	1%	0%	0%	1%	
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu embættis sýslumanns? *											
Ánægð(ur)	1.501	10%	37%	2%	5%	3%	3%	1%	1%	2%	
Hvorki né	874	16%	44%	3%	3%	2%	2%	1%	1%	2%	
Óánægð(ur)	1.062	23%	57%	3%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	

* Marktækur munur

Grænar tölur eru hærrí en efri vikmörk fyrir heildina en rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

Sp. 3. Hvaða skrifstofu embættis sýslumanns forstu á/varstu í samskiptum við síðast? - Norðurland eystra, Austur-, Suðurland, Vestmannaeyjar og Suðurnes

Greiningar

	Fjöldi	Dalvík/					Austurland		Suðurland	Vestmanna-		Reykjanesbæ	Grindavík
		Húsavík	Akureyri	Siglufjörður	Egilsstöðum	Eskifirði	annað	Selfossi	annað	eyjum			
Heild	3.534	2%	6%	0%	2%	1%	0%	6%	1%	1%	5%	2%	
Kyn													
Karlar	1.835	3%	5%	0%	2%	2%	0%	6%	1%	1%	4%	2%	
Konur	1.699	2%	6%	1%	1%	1%	0%	6%	1%	1%	5%	2%	
Aldur *													
18-24 ára	437	3%	3%		1%	1%		5%	1%	1%	4%	1%	
25-34 ára	560	2%	6%	0%	2%	1%	0%	5%	0%	1%	4%	3%	
35-44 ára	634	2%	6%	0%	1%	2%	1%	6%	1%	1%	5%	1%	
45-54 ára	659	2%	8%	0%	2%	1%	0%	6%	1%	1%	5%	1%	
55-64 ára	552	3%	6%	1%	2%	2%	1%	7%	1%	2%	4%	3%	
65 ára eða eldri	693	3%	5%	1%	2%	1%	1%	7%	1%	1%	5%	2%	
Búseta *													
Reykjavík	1.308		1%		0%			0%		0%	1%		
Nágrannasv.félög R.víkur	938	0%	1%					0%	0%	0%	0%	0%	
Önnur sveitarfélög	1.288	6%	15%	1%	4%	4%	1%	16%	2%	3%	12%	5%	
Fjölskyldutekjur *													
Lægri en 400 þúsund	446	3%	8%	1%	2%	1%	1%	5%	1%	2%	5%	1%	
400 til 549 þúsund	417	4%	8%	0%	1%	2%	1%	7%	1%	1%	8%	2%	
550 til 799 þúsund	544	3%	7%	1%	2%	1%	1%	10%	0%	1%	4%	2%	
800 til 999 þúsund	492	2%	5%	0%	1%	1%	0%	6%	1%	1%	5%	3%	
Miljón til 1.249 þúsund	402	2%	4%	0%	1%	2%	0%	6%	0%	2%	6%	2%	
1.250 til 1.499 þúsund	234	2%	3%	0%	2%	1%	0%	5%	0%	2%	3%	1%	
1.500 þúsund eða hærri	289	0%	4%		1%	2%	0%	2%	2%	2%	3%	1%	

* Marktækur munur

Grænar tölur eru hærri en efri vikmörk fyrir heildina en rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

Sp. 3. Hvaða skrifstofu embættis sýslumanns fórstu á/varstu í samskiptum við síðast? - Norðurland eystra, Austur-, Suðurland, Vestmannaeyjar og Suðurnes

Greiningar

	Fjöldi	Dalvík/					Austurland		Suðurland	Vestmanna-	Reykjanesbæ	Grindavík
		Húsavík	Akureyri	Siglufjörður	Egilsstöðum	Eskifirði	annað	Selfossi	annað	eyjum		
Heild	3.534	2%	6%	0%	2%	1%	0%	6%	1%	1%	5%	2%
Búseta eftir umdæmi *												
Höfuðborgarsvæðið	2.250	0%	1%		0%			0%	0%	0%	1%	0%
Vesturland	171											
Vestfirðir	77		1%									
Norðurland vestra	84								2%		1%	
Norðurland eystra	315	25%	62%	5%			1%	0%	0%			
Austurland	118		2%		43%	41%	11%		0%		2%	
Suðurland	245				0%			86%	9%			
Vestmannaeyjar	47		1%						2%	92%		
Suðurnes	226										66%	28%
Menntun *												
Grunnskólapróf	945	3%	7%	1%	2%	2%	1%	7%	1%	2%	6%	2%
Framhaldsskólapróf	1.291	2%	6%	1%	2%	2%	0%	8%	1%	2%	5%	2%
Háskólapróf	1.190	1%	5%	0%	1%	0%	0%	3%	0%	1%	2%	1%
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu embættis sýslumanns? *												
Ánægð(ur)	1.501	4%	7%	0%	2%	2%	1%	8%	1%	2%	6%	3%
Hvorki né	874	1%	8%	1%	1%	2%	0%	6%	1%	1%	4%	2%
Óánægð(ur)	1.062	0%	3%	0%	2%	0%	0%	4%	0%	0%	3%	1%

* Marktækur munur

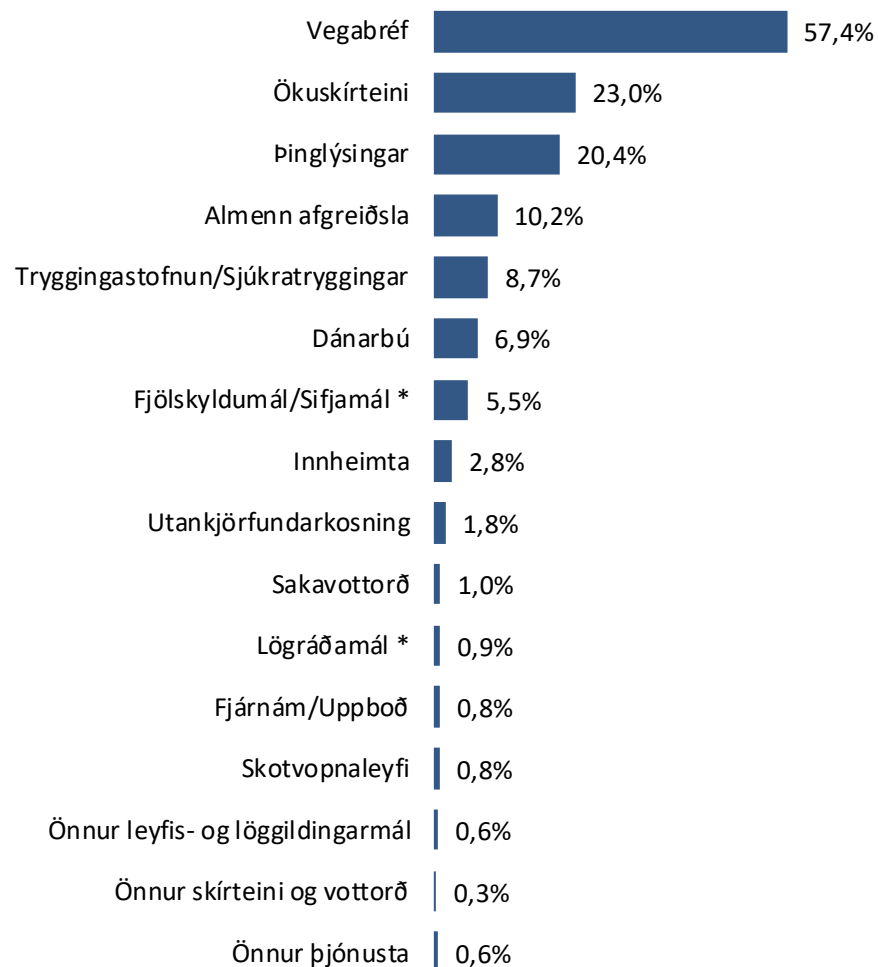
Grænar tölur eru hærrí en efri vikmörk fyrir heildina en rauðar tölur eru lægri en neðri vikmörk fyrir heildina

Sp. 4. Hvaða þjónustu embættis sýslumanns nýttir þú þér síðast?

	Fjöldi	%	+/-
Vegabréf	2.026	57,4	1,6
Ökuskríteini	812	23,0	1,4
Þinglýsingar	722	20,4	1,3
Almenn afgreiðsla	362	10,2	1,0
Tryggingastofnun/ Sjúkratryggingar	307	8,7	0,9
Dánarbú	245	6,9	0,8
Fjölskyldumál/Sifjamál *	196	5,5	0,8
Innheimta	98	2,8	0,5
Utankjörfundarkosning	62	1,8	0,4
Sakavottorð	35	1,0	0,3
Lögráðamál *	32	0,9	0,3
Fjárnám/Uppboð	30	0,8	0,3
Skotvopnaleyfi	29	0,8	0,3
Önnur leyfis- og löggildingarmál	21	0,6	0,3
Önnur skírteini og vottorð	10	0,3	0,2
Önnur þjónusta	21	0,6	0,3
Fjöldi svara	5.006		
Tóku afstöðu	3.532	98,6	
Tóku ekki afstöðu	52	1,4	
Fjöldi aðspurðra	3.584	100,0	
Spurðir	3.584	61,0	
Ekki spurðir	2.294	39,0	
Fjöldi svarenda	5.878	100,0	

Í þessari spurningu mátti nefna fleiri en einn svarmöguleika. Hlutfallstölur eru því reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Þeir sem sögðust hafa nýtt sér þjónustu embættis sýslumanns á síðastliðnum 12 mánuðum (sp. 2) voru spurðir þessarar spurningar.



* Svarmöguleikinn „Fjölskyldumál“ var í heild: Fjölskyldumál/Sifjamál (Hjónavígsla-Hjónaskilnaður-Sambúðarslit-Faðerri barns-Forsjá barns-Umgengni-Sáttameðferð/sérfræði þjónusta-Meðlagsmál-Sérstök fra mlög) og svarmöguleikinn „Lögráðamál“ var í heild: Lögráðamál (lögræði, fjárráð o.fl.)

Sp. 4. Hvaða þjónustu embættis sýslumanns nýttir þú þér síðast?

Greiningar

	Fjöldi	Vegabréf	Ökuskírteini	Þinglýsingar	Almenn afgreiðsla	Trygginga- stofnun/ Sjúkratrygg.	Dánarbú	Fjölskyldu-/ Sifjamál	Innheimta	Önnur þjónusta	Vegabréf
Heild	3.532	57%	23%	20%	10%	9%	7%	6%	3%	7%	57%
Kyn											
Karlar	1.826	56%	24%	22%	13%	8%	7%	6%	3%	8%	56%
Konur	1.706	59%	22%	19%	8%	10%	7%	5%	2%	6%	59%
Aldur											
18-24 ára	430	60%	40%	10%	14%	4%	4%	5%	2%	9%	60%
25-34 ára	567	52%	8%	27%	10%	7%	2%	11%	2%	10%	52%
35-44 ára	638	65%	17%	21%	8%	8%	3%	9%	3%	6%	65%
45-54 ára	655	62%	21%	21%	8%	8%	9%	6%	4%	6%	62%
55-64 ára	544	56%	13%	28%	13%	9%	10%	3%	3%	5%	56%
65 ára eða eldri	699	50%	40%	14%	10%	14%	12%	1%	3%	5%	50%
Búseta											
Reykjavík	1.310	62%	22%	21%	6%	3%	8%	6%	1%	6%	62%
Nágrannasv.félög R.víkur	944	64%	25%	20%	6%	4%	4%	6%	1%	5%	64%
Önnur sveitarfélög	1.278	48%	22%	20%	18%	19%	8%	5%	6%	9%	48%
Fjölskyldutekjur											
Læгри en 400 þúsund	451	47%	31%	22%	14%	17%	6%	8%	4%	8%	47%
400 til 549 þúsund	423	51%	26%	21%	10%	10%	7%	8%	4%	7%	51%
550 til 799 þúsund	543	55%	21%	19%	10%	10%	9%	6%	4%	6%	55%
800 til 999 þúsund	492	64%	17%	19%	12%	7%	6%	6%	2%	8%	64%
Milljón til 1.249 þúsund	403	65%	22%	22%	9%	7%	5%	4%	2%	5%	65%
1.250 til 1.499 þúsund	236	62%	21%	27%	7%	2%	6%	6%	1%	6%	62%
1.500 þúsund eða hærri	290	63%	21%	24%	9%	2%	9%	3%	2%	9%	63%

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

Sp. 4. Hvaða þjónustu embættis sýslumanns nýttir þú þér síðast?

Greiningar

	Fjöldi	Vegabréf	Ökuskírteini	Þinglýsingar	Almenn afgreiðsla	Trygginga- stofnun/ Sjúkratrygg.	Dánarbú	Fjölskyldu-/ Sifjamál	Innheimta	Önnur þjónusta	Vegabréf
Heild	3.532	57%	23%	20%	10%	9%	7%	6%	3%	7%	57%
Búseta eftir umdæmi											
Höfuðborgarsvæðið	2.258	63%	23%	21%	6%	3%	7%	6%	1%	6%	63%
Vesturland	170	51%	18%	17%	20%	17%	7%	5%	4%	7%	51%
Vestfirðir	75	43%	28%	16%	19%	27%	17%	5%	10%	13%	43%
Norðurland vestra	84	54%	22%	17%	22%	24%	7%	6%	6%	6%	54%
Norðurland eystra	311	43%	19%	23%	18%	17%	8%	5%	7%	8%	43%
Austurland	118	46%	28%	18%	16%	21%	6%	5%	2%	6%	46%
Suðurland	243	51%	26%	20%	15%	18%	6%	3%	7%	10%	51%
Vestmannaeyjar	47	50%	30%	11%	23%	26%	7%	9%	8%	8%	50%
Suðurnes	227	49%	20%	21%	16%	14%	9%	4%	6%	9%	49%
Menntun											
Grunnskólapróf	943	57%	30%	17%	11%	12%	7%	5%	2%	6%	57%
Framhaldsskólapróf	1.303	54%	23%	21%	13%	10%	8%	5%	4%	8%	54%
Háskólapróf	1.191	63%	17%	24%	6%	5%	6%	6%	1%	5%	63%
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu embættis sýslumanns?											
Ánægð(ur)	1.501	56%	23%	19%	12%	12%	8%	5%	4%	7%	56%
Hvorki né	865	57%	23%	20%	8%	8%	4%	5%	2%	7%	57%
Óánægð(ur)	1.066	59%	22%	24%	9%	5%	8%	7%	2%	6%	59%

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

Sp. 4. Hvaða þjónustu embættis sýslumanns nýttir þú þér síðast?

Greiningar

	Fjöldi	Vegabréf	Ökuskírteini	Þinglýsingar	Almenn afgreiðsla	Trygginga- stofnun/ Sjúkratrygg.	Dánarbú	Fjölskyldu-/ Sifjamál	Innheimta	Önnur þjónusta	Vegabréf
Heild	3.532	57%	23%	20%	10%	9%	7%	6%	3%	7%	57%
Hvaða skrifstofu embættis sýslumanns forstu á/varstu í samskiptum við síðast?											
Reykjavík	526	23%	12%	55%	5%	2%	19%	11%	1%	5%	23%
Kópavogi	1.587	79%	28%	9%	6%	3%	2%	2%	1%	5%	79%
Hafnarfirði	99	21%	12%	30%	10%	13%	7%	22%	1%	6%	21%
Akranesi	106	58%	15%	14%	19%	14%	6%	4%	3%	10%	58%
Vesturland annað	78	39%	17%	24%	23%	17%	8%	6%	5%	4%	39%
Ísafirði	57	46%	30%	15%	20%	30%	18%	9%	13%	14%	46%
Vestfirðir annað	31	21%	18%	10%	14%	15%	17%	5%	4%	22%	21%
Blönduósi	27	50%	31%	27%	24%	21%	10%	10%	5%		50%
Sauðárkróki	54	54%	16%	11%	20%	27%	7%	4%	7%	12%	54%
Húsavík	76	39%	18%	25%	29%	29%	7%	4%	8%	13%	39%
Akureyri	207	48%	17%	20%	15%	17%	8%	9%	7%	8%	48%
Dalvík/Siglufjörður	16	30%	26%	18%	16%	8%	20%	2%	8%		30%
Egilsstöðum	54	44%	25%	23%	15%	18%	3%	6%	2%	7%	44%
Eskifirði	48	52%	27%	21%	13%	21%	7%	5%	2%	4%	52%
Austurland annað	15	19%	30%	25%	25%	22%	7%	2%	3%	13%	19%
Selfossi	212	54%	27%	18%	15%	18%	8%	3%	7%	9%	54%
Suðurland annað	25	40%	15%	35%	25%	17%		2%	7%	20%	40%
Vestmannaeyjum	46	52%	31%	12%	20%	27%	11%	13%	7%	10%	52%
Reykjanesbæ	163	60%	21%	17%	10%	14%	9%	6%	6%	6%	60%
Grindavík	64	26%	22%	26%	31%	15%	4%	1%	5%	18%	26%

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

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 riflega 45% frekar hlynnt. Ef teknir eru saman þeir sem segjast frekar og mjög hlynntir má sjá að í heildina eru tæplega 73% hlynnt málefningu. 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)

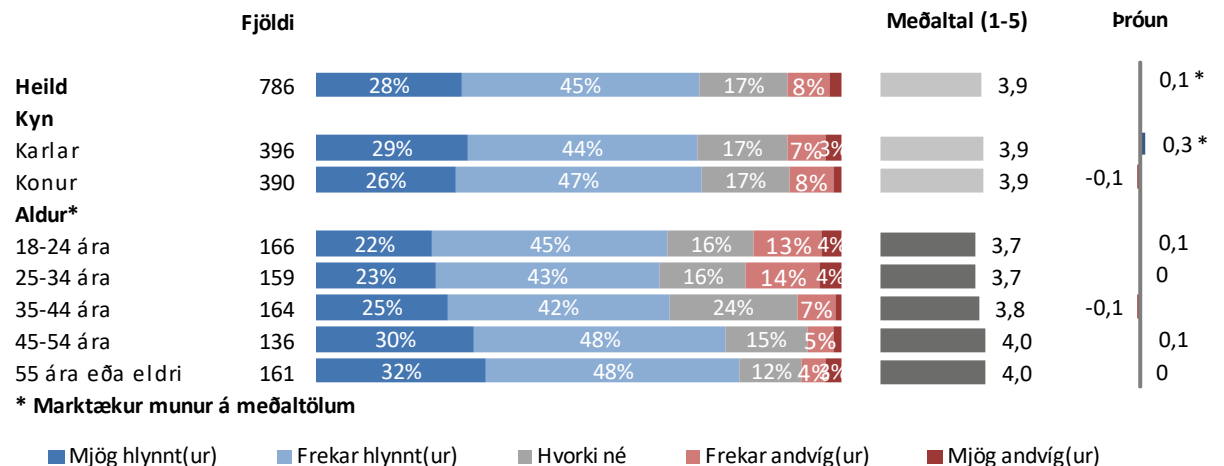
Til að geta áttað sig betur á niðurstöðum rannsókna er nauðsynlegt að skilja hvað vikmörk eru. Vikmörk eru reiknuð fyrir hverja hlutfallstölu og meðaltöl og ná jafn langt upp fyrir og niður fyrir töluna nema ef vikmörkin fara niður að 0% eða upp að 100%. Oftast er miðað við 95% vissu. Segja má með 95% vissu að niðurstaða sem fengin er úr rannsókn liggir innan þessara vikmarka ef allir í þýðinu eru spurðir. Í dæminu hér til hliðar má segja með 95% vissu að hefðu allir í þýðinu spurðir, hefðu á bilinu 24,5% til 30,7% (27,6% +/- 3,1%) verið mjög hlynnt málefningu. 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 fjöldanum. T.d. væri hægt að segja með 95% vissu að marktækt fleiri einstaklingar séu frekar hlynntir málefningu en mjög hlynntir því.

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 málefningu 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 tölfræðilega marktækur. Þegar munurinn er marktækur er titillinn stjómumerktur, eins og í tilfalli aldurs spurningarinnar í greiningunni hér fyrir neðan. Að auki eru súlur sem sýna meðaltöl litaðar dökkgrár til áherslu.

Algengur misskilningur er að ef tölfræðiprófið er ekki marktækt þá sé ekkert að marka þá niðurstöðu. Það er hins vegar rangt, því merking tölfræðilegra marktækta 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 málefningu 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 neðan 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 tölfræðilega marktækur. Því má segja að karlmenn séu nú að jafnaði hlynntari málefningu en þeir voru í síðustu mælingu.



Vigtun

Gögn rannsóknarinnar eru vigtuð til þess að úrtak endurspegli þýði með tilliti til kyns, aldurs og sýslumannsumdæmis. Fjöldatölur í skýrslunni eru því námundaðar 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	50,8%
Konur	49,2%

Aldur:

18-24 ára	6,6%
25-34 ára	11,8%
35-44 ára	16,6%
45-54 ára	19,8%
55-64 ára	20,5%
65 ára eða eldri	24,8%

Umdæmi sýslumanns:

Höfuðborgarsvæðið	42,8%
Vesturland	9,7%
Vestfirðir	3,5%
Norðurland vestra	3,2%
Norðurland eystra	13,9%
Austurland	6,2%
Suðurland	10,6%
Vestmannaeyjar	3,0%
Suðurnes	7,1%

Hlutfall svarenda eftir vigtun:

Kyn:

Karlar	49,8%
Konur	50,2%

Aldur:

18-24 ára	13,0%
25-34 ára	17,0%
35-44 ára	16,8%
45-54 ára	16,8%
55-64 ára	16,3%
65 ára eða eldri	20,1%

Umdæmi sýslumanns:

Höfuðborgarsvæðið	64,8%
Vesturland	4,7%
Vestfirðir	2,0%
Norðurland vestra	2,2%
Norðurland eystra	9,1%
Austurland	3,0%
Suðurland	6,8%
Vestmannaeyjar	1,3%
Suðurnes	6,1%

Að lokum

Reykjavík, 31. janúar 2017

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Jóna Karen Sverrisdóttir

Jón Karl Árnason