



Orkubú Vestfjarða

Þjónustukönnun

Október - nóvember 2015

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.



Worldwide
Independent Network
Of Market Research

Efnisyfirlit

Bls.

- 3 **Framkvæmdalýsing**
- 4 **Helstu niðurstöður**
- Ítarlegar niðurstöður**
- 13 Sp. 1 Hvað kemur þér fyrst í hug þegar minnst er á Orkubú Vestfjarða?
- 16 Sp. 2 Ert þú jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart Orkubúi Vestfjarða?
- 18 Sp. 3 Telur þú að starfsemi Orkubús Vestfjarða sé mikilvæg eða lítilvæg fyrir samfélagið í heild?
- 20 Sp. 4 Telur þú að verðlagning þjónustu Orkubús Vestfjarða sé sanngjörn eða ósanngjörn?
- 22 Sp. 5 Hefur þú oft, stundum, sjaldan eða aldrei átt samskipti við starfsfólk Orkubús Vestfjarða á síðustu 12 mánuðum? Með samskiptum er átt við hvort þú hafir rætt við starfsmenn, sent inn bréf, umsókn eða tölvupóst.
- 24 Sp. 6 Hvert var erindi þitt við starfsfólk Orkubús Vestfjarða? Ef þú hefur átt erindi við Orkubú Vestfjarða oftar en einu sinni vinsamlegast svaraðu fyrir síðasta skipti.
- 27 Sp. 7 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með viðmót og framkomu starfsfólks Orkubús Vestfjarða?
- 29 Sp. 8 Þegar á heildina er litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Orkubús Vestfjarða?
- 32 Sp. 9 Hvað ertu helst ánægð(ur) með í þjónustu Orkubús Vestfjarða?
- 35 Sp. 10 Hvað ertu helst óánægð(ur) með í þjónustu Orkubús Vestfjarða?
- 37 Sp. 11 Hve oft, ef einhvern tímann telur þú þig hafa orðið fyrir rafmagnstruflunum á heimili þínu á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?
- 40 Sp. 12 Hversu oft, ef einhvern tímann hefur starfsemi á þínum vinnustað eða skóla stöðvast vegna rafmagnstruflana á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?
- 43 Sp. 13 Hversu oft, ef einhvern tímann hefur þú upplifað óstöðugleika eða flökt á spennu án þess að rafmagn rofni á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?
- 46 Sp. 14 Telur þú að rafmagnstruflunum á þínu svæði hafi fjölgað eða fækkað á síðustu 12 mánuðum samanborið við 12 mánuði þar á undan?
- 49 Sp. 15 Hefur þú komið þér upp einhverju af eftirtöldu til að bregðast við straumleysi eða rafmagnstruflunum?
- 52 Sp. 16 Telur þú að verð raforkunnar hjá Orkubúi Vestfjarða (að undanskildum flutningi og dreifingu) sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?
- 55 Sp. 17 Telur þú að verð á flutningi og dreifingu raforku hjá Orkubúi Vestfjarða sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?
- 58 **Viðauki**
- 63 **Leiðbeiningar um túlkun niðurstaðna**

Framkvæmdalýsing

Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Orkubú Vestfjarða
Markmið	Að mæla upplifun viðskiptavina af þjónustu fyrirtækisins og breytingar frá fyrri mælingu.
Framkvæmdatími	23. október - 9. nóvember 2015
Aðferð	Síma- og netkönnun
Úrtak	Kvótakönnun þar sem safnað var um 600 svörum. Handahófsvalið: Símahluti er 658 manns í póstnúmerum 380-524, 18 ára og eldri, úr þjóðskrá. Nethluti er 695 manns úr póstnúmerum 380-524, 18 ára og eldri, úr Viðhorfahópi Gallup.
Verknúmer	4025343

Stærð úrtaks og svörun	Símahluti	Nethluti	Heild
Úrtak	658	695	1353
Svara ekki	503	232	735
Fjöldi svarenda	155	463	618

Vigtun

Gögn rannsóknarinnar eru vigtuð til þess að úrtak endurspegli þýði með tilliti til kyns og aldurs. 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	51,8%
Konur	48,2%

Aldur:

18-24 ára	6,6%
25-34 ára	12,8%
35-44 ára	14,7%
45-54 ára	20,7%
55 ára eða eldri	45,1%

Hlutfall svarenda eftir vigtun:

Kyn:

Karlar	52,1%
Konur	47,9%

Aldur:

18-24 ára	14,3%
25-34 ára	15,8%
35-44 ára	15,4%
45-54 ára	19,7%
55 ára eða eldri	34,8%

Reykjavík, 19. nóvember 2015

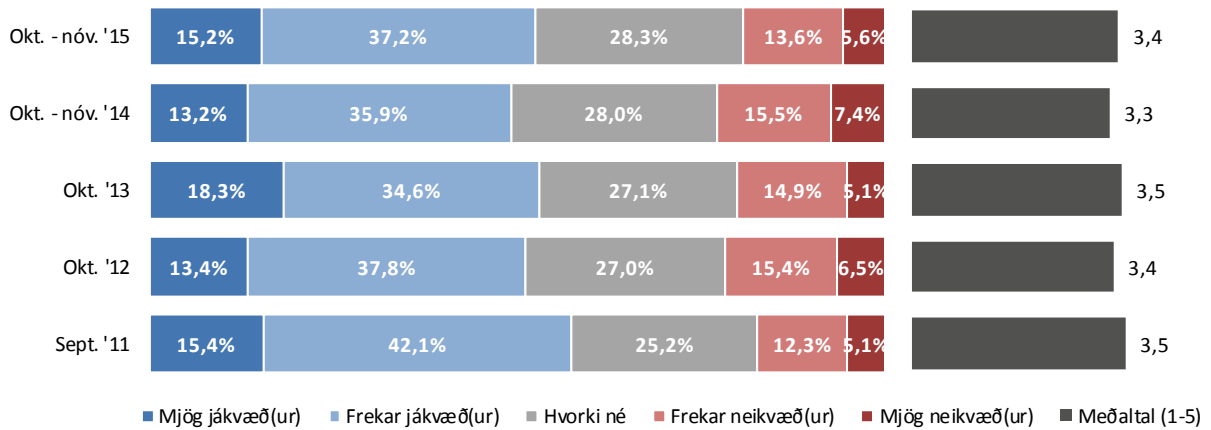
Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Gísli Steinar Ingólfsson
Sigríður Herdís Bjarkadóttir

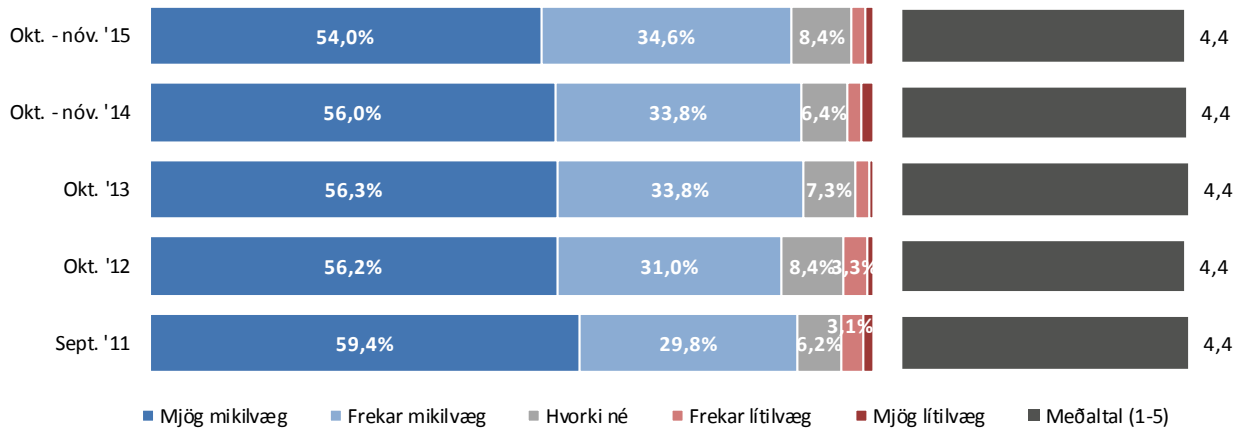


Helstu niðurstöður

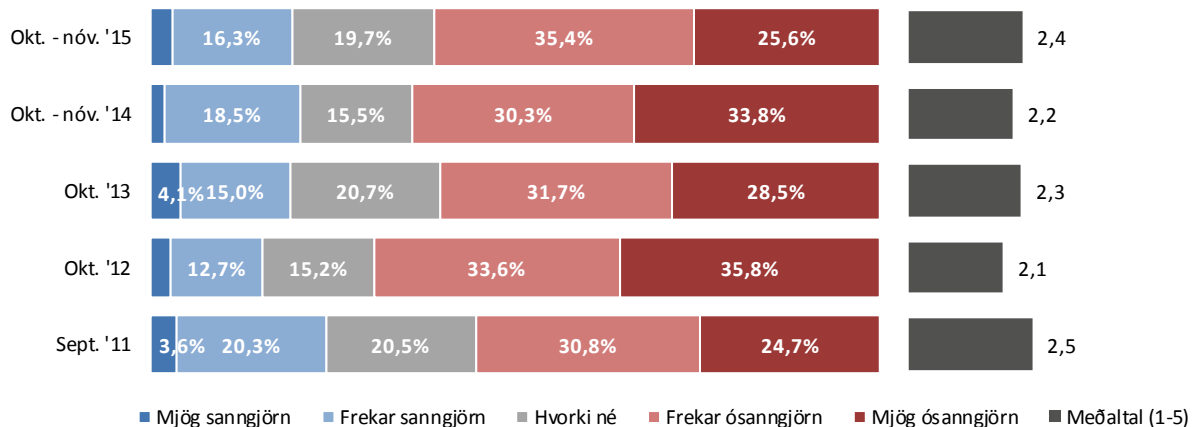
Ert þú jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart Orkubúi Vestfjarða?



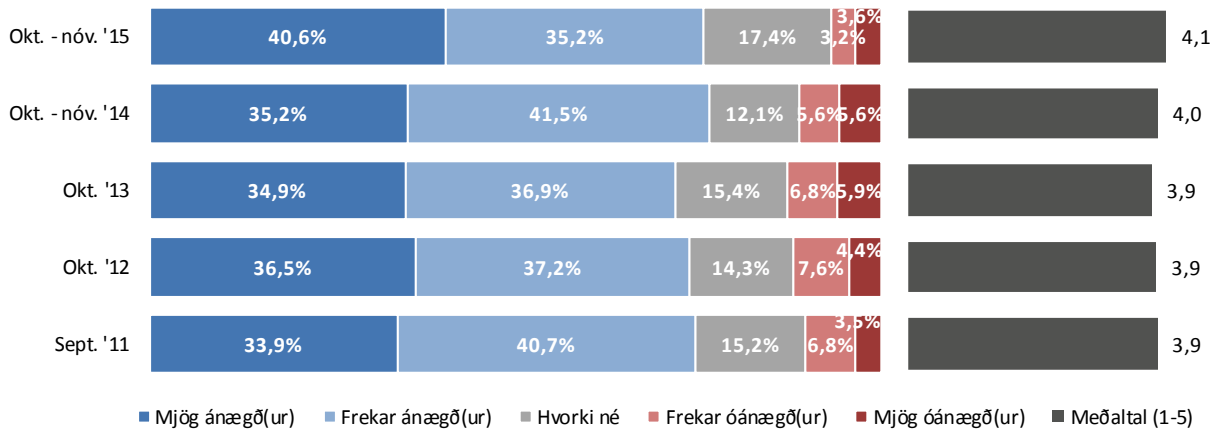
Telur þú að starfsemi Orkubús Vestfjarða sé mikilvæg eða lítilvæg fyrir samfélagið í heild?



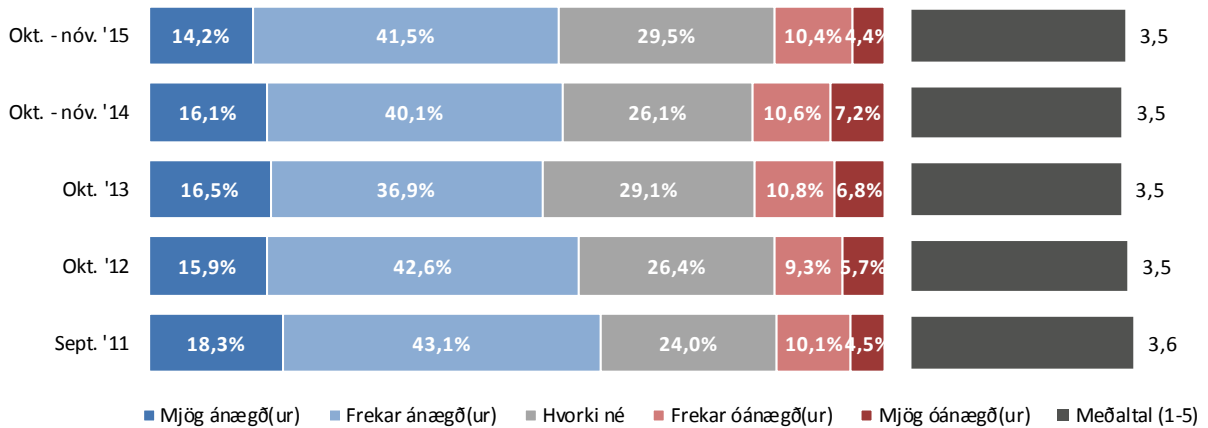
Telur þú að verðlagning þjónustu Orkubús Vestfjarða sé sanngjörn eða ósanngjörn?



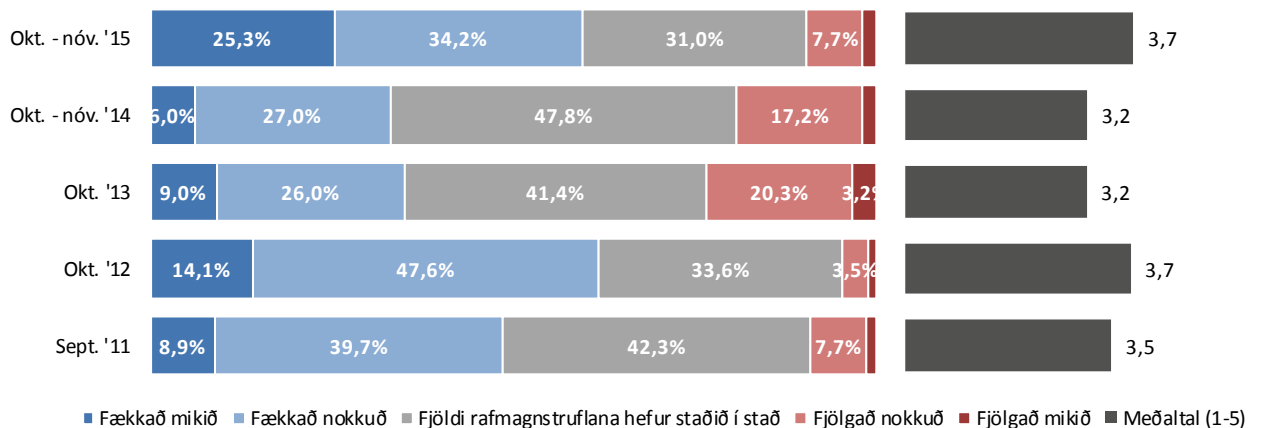
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með viðmót og framkomu starfsfólks Orkubús Vestfjarða?



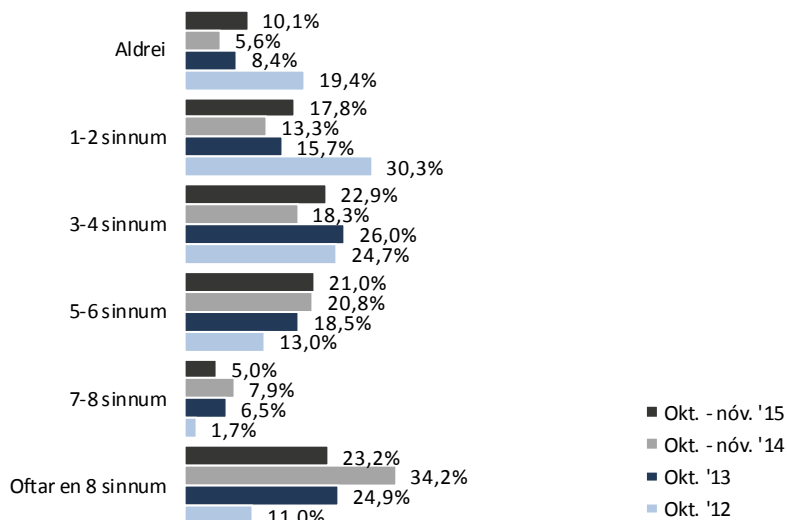
Þegar á heildina er litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Orkubús Vestfjarða?



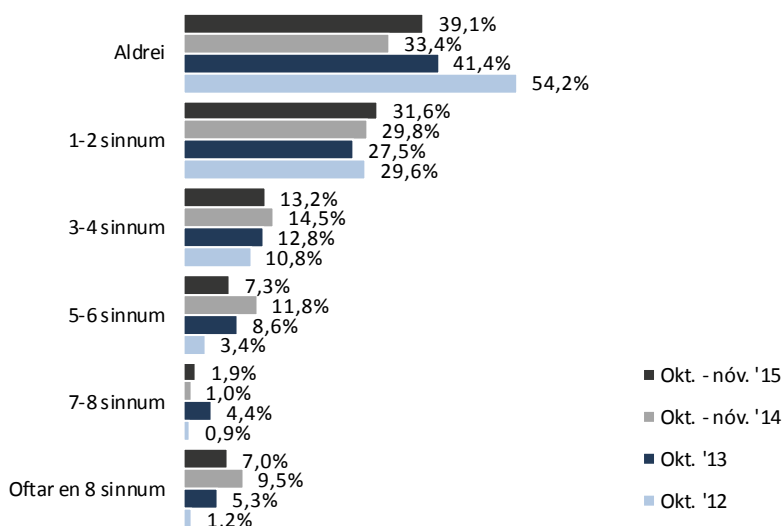
Telur þú að rafmagnstruflunum á þínu svæði hafi fjölgað eða fækkað á síðustu 12 mánuðum samanborið við 12 mánuði þar á undan?



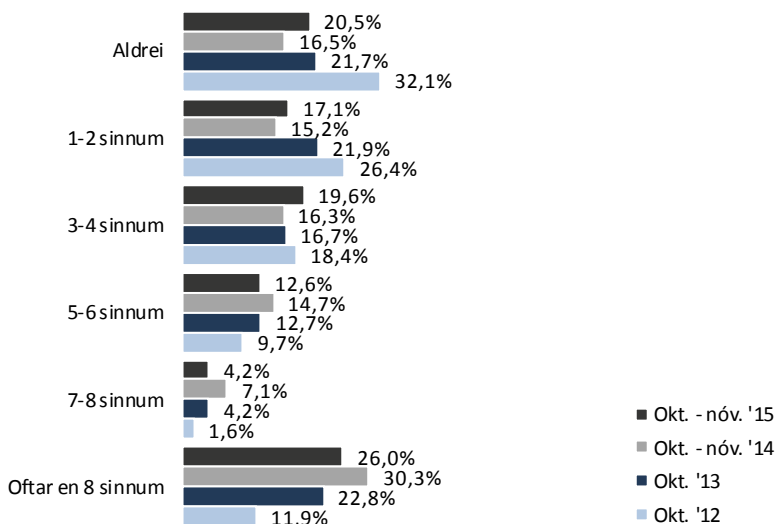
Hve oft, ef einhverntímann telur þú þig hafa orðið fyrir rafmagnstruflunum á heimili þínu á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til september 2015)?



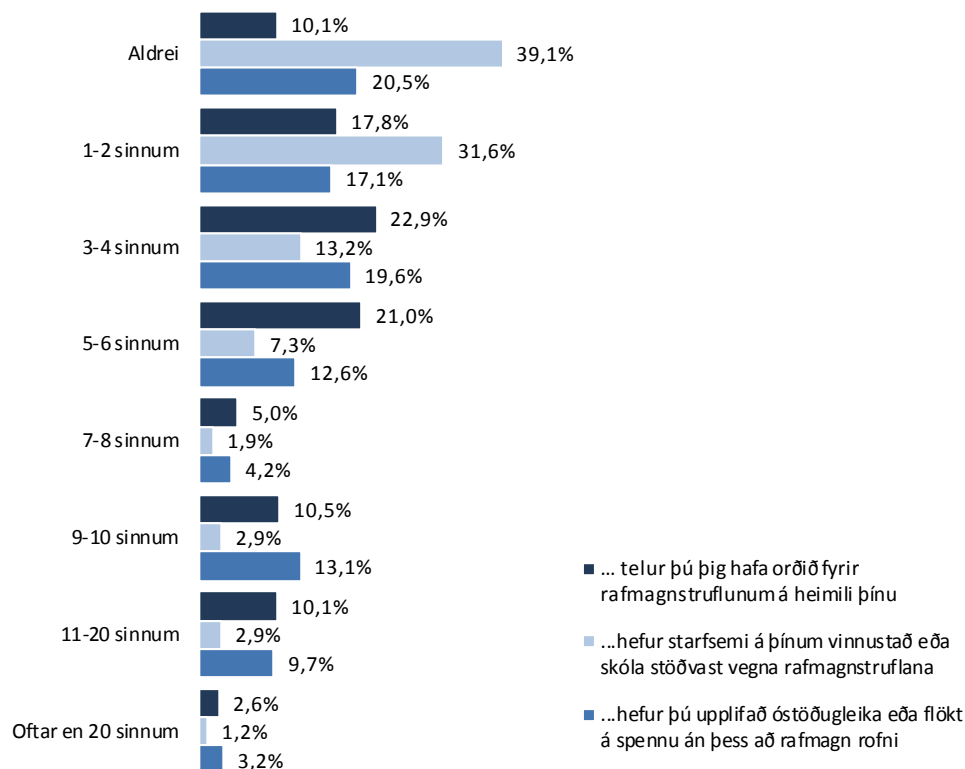
Hversu oft, ef einhverntímann hefur starfsemi á þínum vinnustað eða skóla stöðvast vegna rafmagnstruflana á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til september 2015)?



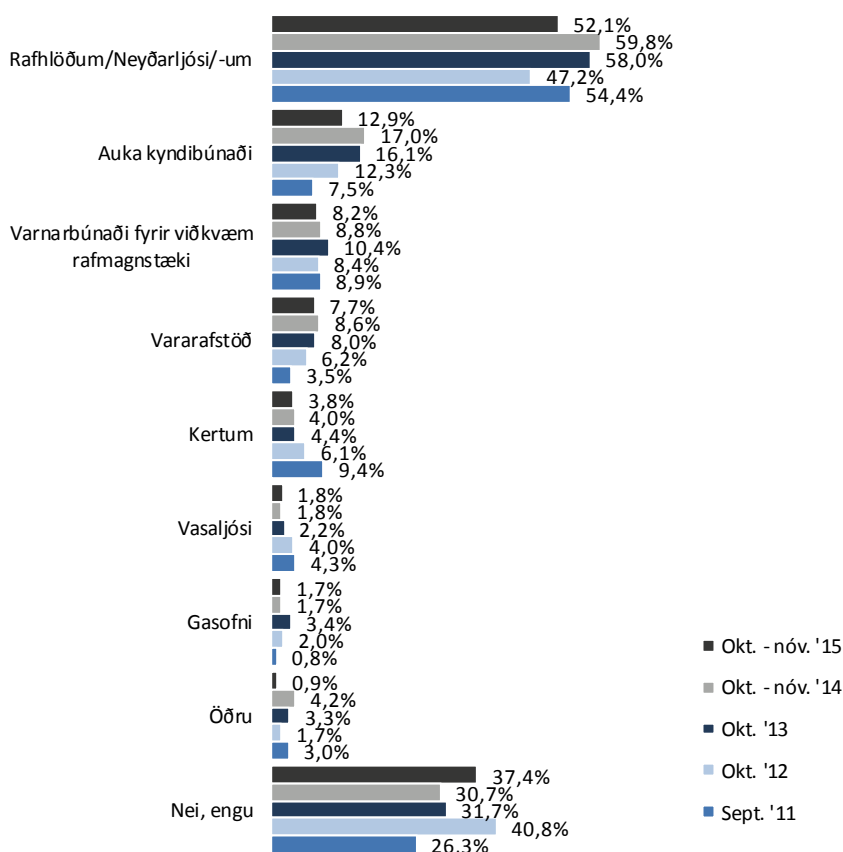
Hversu oft, ef einhverntímann hefur þú upplifað óstöðugleika eða flökt á spennu án þess að rafmagn rofni á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til september 2015)?



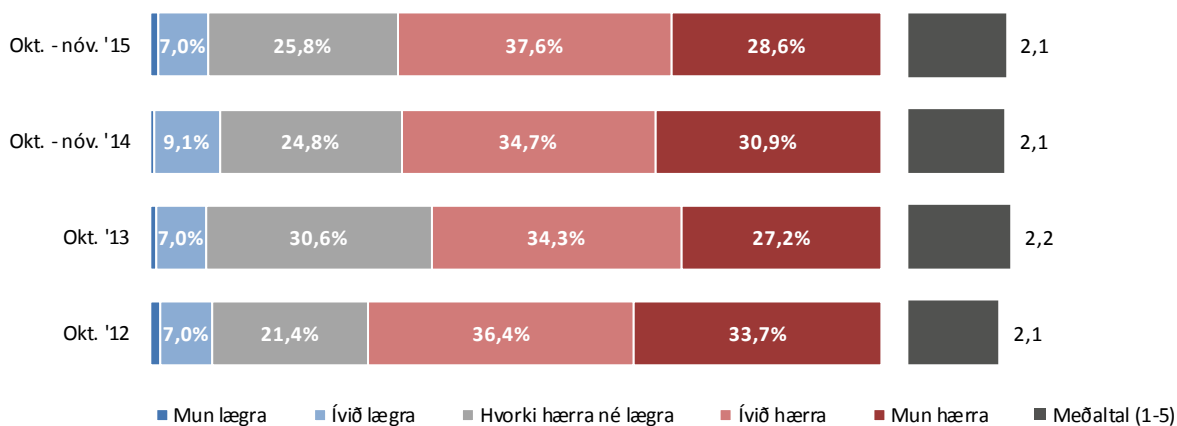
Hve oft, ef einhvern tímann ... á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til september 2015)?



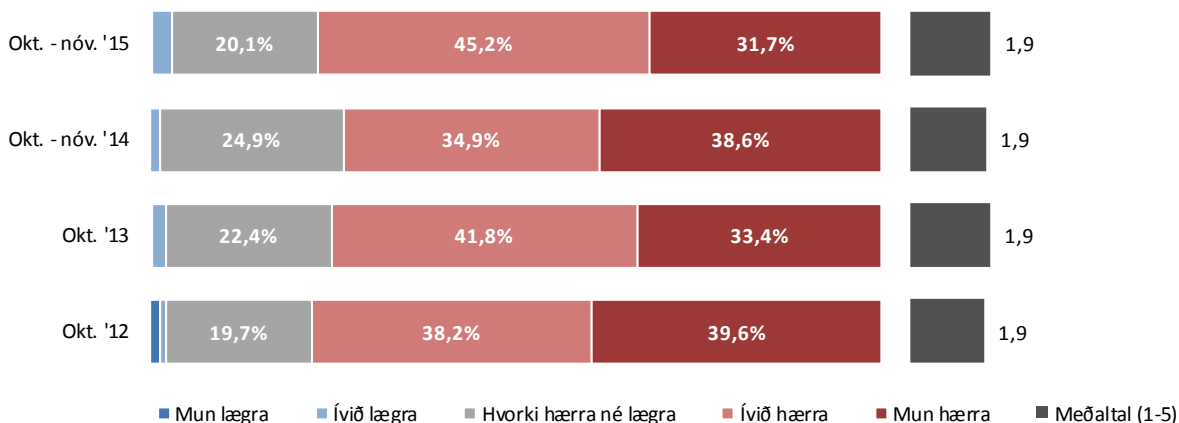
Hefur þú komið þér upp einhverju af eftirtöldu til að bregðast við straumleysi eða rafmagnstruflunum?



Telur þú að verð raforkunnar hjá Orkubúi Vestfjarða (að undanskildum flutningi og dreifingu) sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?

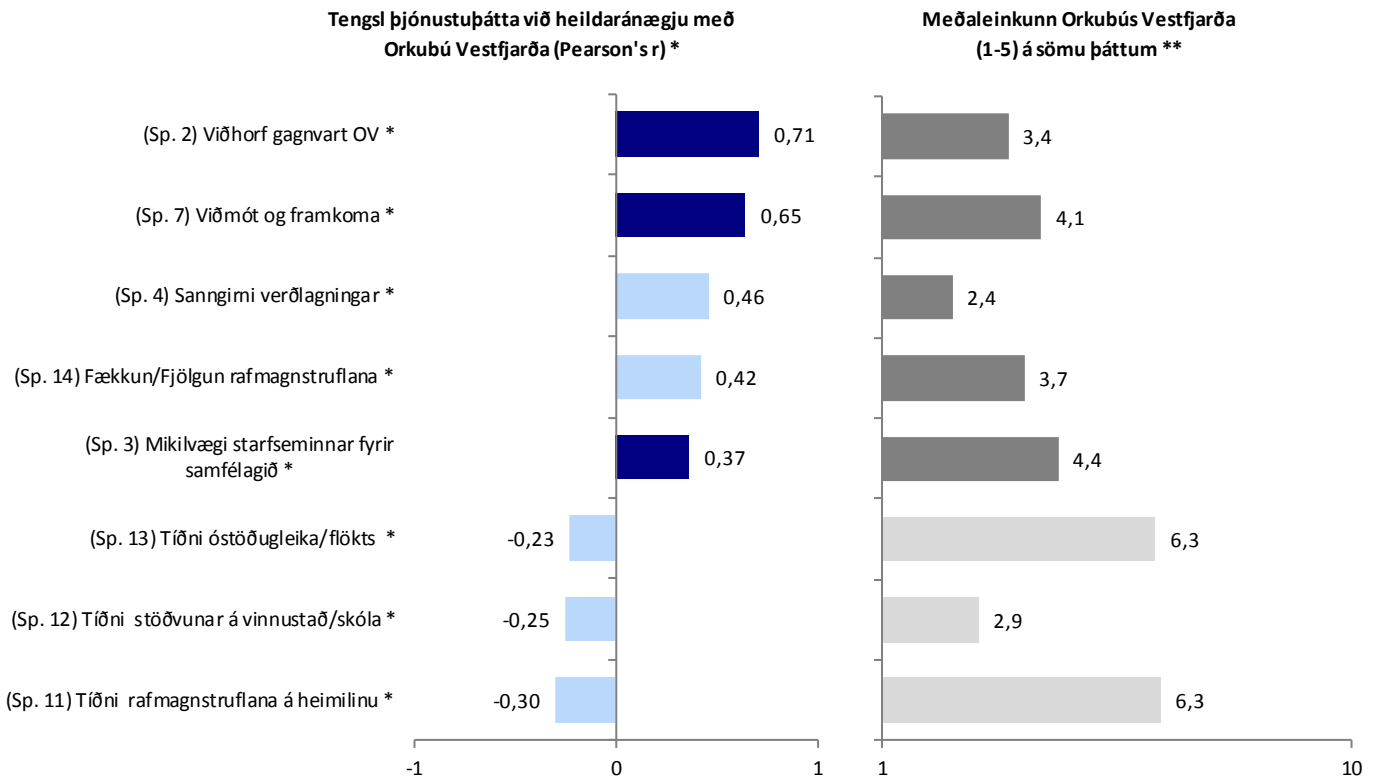


Telur þú að verð á flutningi og dreifingu raforku hjá Orkubúi Vestfjarða sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?



Fylgnigreining

Athuguð voru tengsl nokkurra þjónustubátta við heildaránægi með Orkubú Vestfjarða (sp. 8). Fjórir þættir: „Viðhorf gagnvart Orkubú Vestfjarða“ (sp. 2), „Viðmót og framkoma“ (sp. 7) og „Mikilvægi starfseminnar fyrir samfélagið“ (sp. 3) höfðu marktæk áhrif á heildaránægi með Orkubú Vestfjarða samkvæmt aðhvarfsgreiningu (dökkbláar súlur). Eftir því sem frammistaða er betri á þeim þáttum sem hafa marktæk áhrif á ánægi viðskipavina Orkubús Vestfjarða, þeim mun ánægðari eru viðskiptavinir almennt. Því er sérstaklega mikilvægt að skoða frammistöðu á þessum atriðum og þá sér í lagi þar sem svigrúm er til að bæta einkunn. Aðhvarfsgreiningin skýrði 67,9% af dreifingu svara við spurningunni um heildaránægi með Orkubú Vestfjarða. Fylgni þriggja þátta, tíðni rafmagnstruflana (sp. 11), tíðni stöðvunar á starfsemi í vinnu/skóla (sp. 12) og tíðni óstöðugleika/flökts (sp. 13), er neikvæð. Því lægri tíðni truflana því meiri er heildaránægjan með Orkubú Vestfjarða.

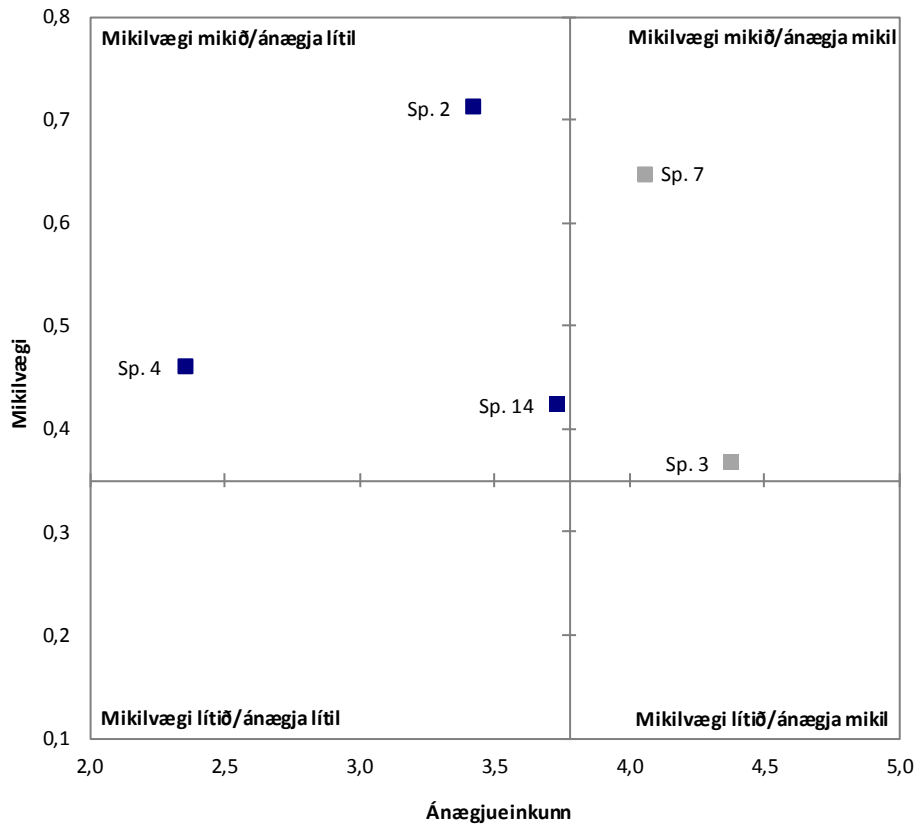


* Tölfræðilega marktæk tengsl (Pearson's r) við heildaránægi viðskiptavina (m. v. 95% vissu), tekur gildi á bilinu -1 til +1 (0 = engin tengsl og -1/+1 fullkomin tengsl).

** Ljósgráu súlurnar sýna meðalfjölda skipta, sem eru ekki á kvarðanum 1-5.

Spurningar 16 og 17 um verð voru einnig skoðaðar í aðhvarfsgreiningarmódelinu og reyndust þær ekki hafa marktæk áhrif á heildaránægi með Orkubú Vestfjarða. Spurningin „Telur þú að verð raforkunnar hjá Orkubú Vestfjarða (að undanskildum flutningi og dreifingu) sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?“ reyndist hafa fylgni upp á 0,22 við heildaránægi og „Telur þú að verð á flutningi og dreifingu raforku hjá Orkubú Vestfjarða sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?“ fylgni upp á 0,35. Þessar spurningar eiga ekki vel heima í líkaninu þar sem verið er að biðja um mat m.v. önnur fyrirtæki. Þetta flækir túlkun á niðurstöðum þar sem betra eða verra verð er ekki endilega hátt eða lágt verð í augum svarenda.

Tækifæri til að bæta frammistöðu



Sp. 2	Viðhorf gagnvart OV
Sp. 3	Mikilvægi starfseminnar fyrir samfélagið
Sp. 4	Sanngirni verðlagningar
Sp. 7	Viðmót og framkoma
Sp. 14	Fækkun/Fjölgun rafmagnstruflana

Aðaltækifæri til bætingar eru merkt hér að ofan

Tækifæri til að bæta frammistöðu eru fundin með því að skoða mikilvægi hvers spurningar í tengslum við heildaránægju og ánægjueinkunn spurningarinnar. Þessar upplýsingar eru settar upp í mynd þar sem mikilvægi er á öðrum ásnum og ánægjueinkunn á hinum. Skurðpunkturinn á ásnum er miðaður við 0,35 á mikilvægisásnum sem telst nokkuð há fylgni en á ásnum sem sýnir meðaltal er miðað við 3,8 en þetta er meðaltal úr þjónustukönnunum sem Gallup hefur gert frá og með 2012. Þau atriði sem eru í efri fjórðungi, vinstra megin á myndinni eru þau atriði sem eru mikilvæg en ekki er næg ánægja með. Tækifærin til að bæta frammistöðu liggja því helst í þessum atriðum.

Ánægjueinkunnin er á kvarðanum 1-5.

Mikilvægi er fylgni (Pearson's r) við heildaránægju.



Ítarlegar niðurstöður

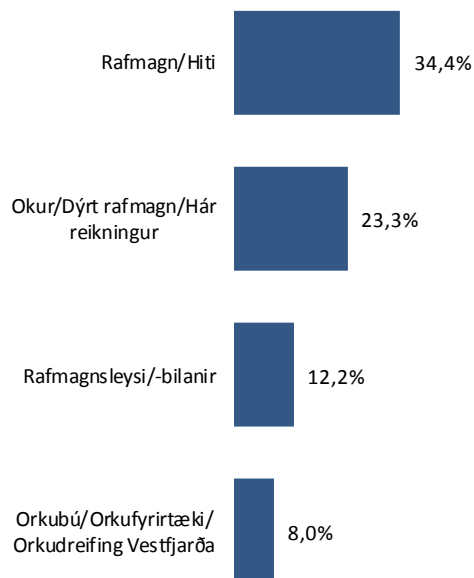
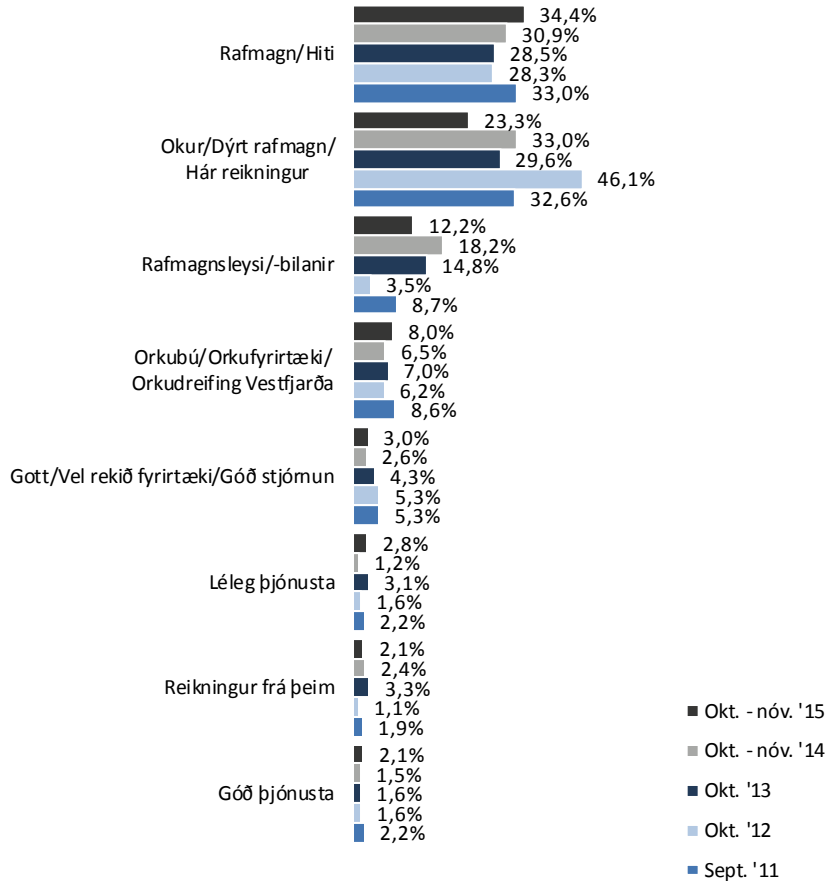
Sp. 1. Hvað kemur þér fyrst í hug þegar minnst er á Orkubú Vestfjarða?

	Fjöldi	%	+/-
Rafmagn/Hiti	190	34,4	4,0
Okur/Dýrt rafmagn/Hár reikningur	129	23,3	3,5
Rafmagnsleysi/-bilanir	67	12,2	2,7
Orkubú/Orkufyrirtæki/Orkudreifing Vestfjarða	44	8,0	2,3
Gott/Vel rekið fyrirtæki/Góð stjórnun	16	3,0	1,4
Léleg þjónusta	16	2,8	1,4
Reikningur frá þeim	12	2,1	1,2
Góð þjónusta	11	2,1	1,2
Lélegt fyrirtæki/Léleg stjórnun/Staðnað/Gamaldags	9	1,6	1,0
Almenn jákvæðni	8	1,4	1,0
Beislað nátturuafli	7	1,3	0,9
Vont veður/Vetur/Kuldi	6	1,1	0,9
Starfsmaður/Starfsmenn sem ég þekki	5	1,0	0,8
Mjólka/Mjólkárviðkjun	5	0,8	0,8
Annað	92	16,6	3,1
Fjöldi svara	617		
Tóku afstöðu	553	89,4	
Tóku ekki afstöðu	65	10,6	
Fjöldi svarenda	618	100,0	

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálsar hendur um eðli og fjölda svara. Hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Uppllistun á því sem nefnt var í „Annað“ er í viðauka aftast í skýrslunni.

Þróun



Sp. 1. Hvað kemur þér fyrst í hug þegar minnst er á Orkubú Vestfjarða?

Greiningar

	Fjöldi	Rafmagn/ Hiti	Okur/Dýrt rafmagn/ Hár reikningur	Rafmagns- leysi/-bilanir	Orkubú/Orku- fyrirtæki/ Orkudreifing Vestfjarða	Annað	Próun - Okur/Dýrt rafmagn/Hár reikningur
Heild	553	34%	23%	12%	8%	32%	-9,7 *
Kyn							
Karlar	291	32%	23%	15%	9%	34%	-7,3 *
Konur	262	38%	23%	9%	7%	31%	-12,2 *
Aldur							
18-24 ára	78	32%	8%	21%	6%	44%	-8,9
25-34 ára	82	22%	28%	17%	10%	32%	-16,5 *
35-44 ára	85	35%	30%	11%	6%	28%	-8,6
45-54 ára	107	43%	32%	10%	7%	24%	-2,2
55 ára eða eldri	201	36%	20%	8%	9%	34%	-11,0 *
Búseta							
Ísafjarðarsýslur	358	38%	20%	10%	8%	32%	-11,0 *
Barðastrandasýslur	114	21%	27%	24%	10%	32%	-18,8 *
Strandasýsla	81	37%	35%	4%	6%	32%	4,4
Fjölskyldutekjur							
Lægri en 400 þúsund	79	27%	17%	6%	10%	46%	-21,0 *
400 til 549 þúsund	76	42%	34%	12%	8%	17%	-5,1
550 til 799 þúsund	101	37%	29%	11%	10%	22%	-3,9
800 þúsund eða hærri	139	36%	21%	10%	9%	34%	-7,6
Einstaklingstekjur							
Lægri en 250 þúsund	119	35%	13%	11%	14%	36%	-14,0 *
250 til 399 þúsund	137	33%	26%	11%	6%	33%	-10,7
400 til 549 þúsund	89	44%	29%	9%	7%	18%	-7,6
550 þúsund eða hærri	96	29%	25%	15%	8%	38%	-5,9
Menntun							
Grunnskólapróf	224	33%	23%	11%	9%	34%	-12,4 *
Framhaldsskólapróf	164	31%	24%	14%	8%	31%	-8,9
Háskólapróf	121	43%	20%	8%	7%	34%	-7,8
Ert þú jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart Orkubú Vestfjarða?							
Jákvæð(ur)	287	49%	8%	8%	7%	35%	-9,7 *
Hvorki né	148	30%	32%	15%	7%	30%	-1,3
Neikvæð(ur)	110	4%	53%	18%	13%	29%	-9,2
Telur þú að starfsemi Orkubús Vestfjarða sé mikilvæg eða lítilvæg fyrir samfélagið í heild?							
Mikilvægt	477	38%	20%	11%	7%	34%	-8,1 *
Hvorki né/Lítillvægt	58	10%	48%	17%	17%	21%	-19,9 *
Telur þú að verðlagning þjónustu Orkubús Vestfjarða sé sanngjörn eða ósanngjörn?							
Sanngjörn	90	48%	6%	9%	7%	36%	0,4
Hvorki né	91	47%	8%	10%	8%	35%	-0,1
Ósanngjörn	292	25%	38%	14%	7%	29%	-11,1 *
Hefur þú oft, stundum, sjaldan eða aldrei átt samskipti við starfsfólk Orkubús Vestfjarða á síðustu 12 mánuðum?							
Oft	60	30%	19%	15%	6%	39%	6,6
Stundum	101	31%	24%	14%	9%	34%	-16,6 *
Sjaldan	144	32%	30%	7%	6%	38%	-1,2
Aldrei	245	39%	20%	14%	9%	26%	-15,9 *

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

Sp. 1. Hvað kemur þér fyrst í hug þegar minnst er á Orkubú Vestfjarða?

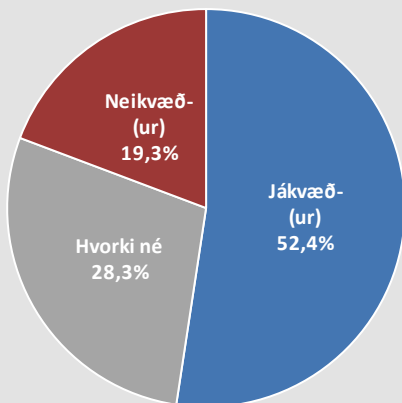
Greiningar

	Fjöldi	Rafmagn/ Hiti	Okur/Dýrt rafmagn/ Hár reikningur	Rafmagns- leysi/ -bilanir	Orkubú/Orku- fyrirtæki/ Orkudreifing Vestfjarða	Annað	Próun - Okur/Dýrt rafmagn/Hár reikningur
Heild	553	34%	23%	12%	8%	32%	-9,7 *
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með viðmót og framkomu starfsfólks Orkubús Vestfjarða?							
Ánægð(ur)	227	35%	23%	8%	7%	37%	-3,8
Hvorki né/Óánægð(ur)	71	21%	37%	18%	7%	38%	-8,9
Þegar á heildina er litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Orkubús Vestfjarða?							
Ánægð(ur)	294	43%	12%	8%	8%	34%	-10,6 *
Hvorki né	150	33%	34%	10%	7%	28%	-2,9
Óánægð(ur)	82	8%	42%	25%	9%	38%	-9,6
Telur þú að rafmagnstruflunum á þínu svæði hafi fjölgað eða fækkað á síðustu 12 mánuðum?							
Fækkað	283	42%	21%	8%	8%	29%	-6,7
Staðið í stað	154	25%	27%	15%	7%	36%	-9,6 *
Fjölgað	44	24%	21%	21%	12%	41%	-14,5
Hve oft telur þú þig hafa orðið fyrir rafmagnstruflunum á heimili þínu á síðustu 12 mánuðum?							
Aldrei	46	36%	8%	11%	16%	30%	-21,0
1-2 sinnum	77	38%	22%	6%	6%	36%	7,5
3-4 sinnum	95	34%	21%	7%	9%	42%	-7,0
5-6 sinnum	90	41%	25%	14%	6%	23%	-3,6
Oftar en 6 sinnum	127	27%	28%	18%	9%	30%	-11,7 *
Hversu oft hefur starfsemi á þínum vinnustað eða skóla stöðvast vegna rafmagnstruflana á síðustu 12 mánuðum?							
Aldrei	161	37%	22%	6%	9%	32%	-7,3
1-2 sinnum	130	42%	22%	6%	8%	35%	-10,8
3-4 sinnum	49	22%	19%	24%	7%	35%	-5,8
Oftar en 4 sinnum	70	21%	30%	26%	11%	22%	-7,7
Hversu oft hefur þú upplifað óstöðugleika eða flökt á spennu án þess að rafmagn rofni á síðustu 12 mánuðum?							
Aldrei	85	35%	13%	7%	10%	42%	-6,3
1-2 sinnum	67	37%	22%	7%	15%	32%	3,2
3-4 sinnum	80	45%	17%	3%	12%	36%	-10,9
5-8 sinnum	68	31%	27%	12%	6%	33%	-16,7 *
Oftar en 8 sinnum	109	25%	34%	22%	5%	24%	-6,3
Hvert var erindi þitt við starfsfólk Orkubús Vestfjarða?							
Vegna reiknings	49	32%	36%	9%	5%	28%	-19,1
Bilanatilkynning	33	24%	25%	33%	3%	38%	4,3
Annað	165	31%	24%	7%	8%		1,1

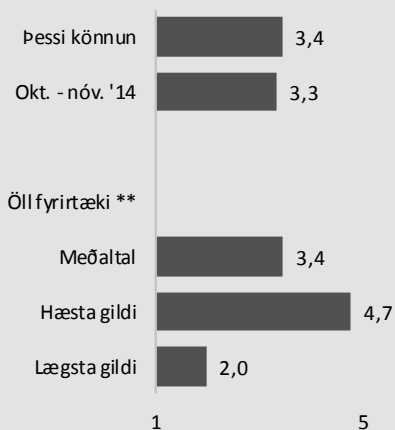
Þar sem prósentur eru feitletraðar og litaðar með bláu er marktækur munur á milli hóp

Sp. 2. Ert þú jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart Orkubúi Vestfjarða?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög jákvæð(ur) (5)	93	15,2	2,9
Frekar jákvæð(ur) (4)	227	37,2	3,8
Hvorki né (3)	173	28,3	3,6
Frekar neikvæð(ur) (2)	83	13,6	2,7
Mjög neikvæð(ur) (1)	34	5,6	1,8
Jákvæð(ur)	319	52,4	4,0
Hvorki né	173	28,3	3,6
Neikvæð(ur)	117	19,3	3,1
Fjöldi svara	609	100,0	
Tóku afstöðu	609	98,6	
Tóku ekki afstöðu	9	1,4	
Fjöldi svarenda	618	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,4		
Vikmörk ±	0,1		

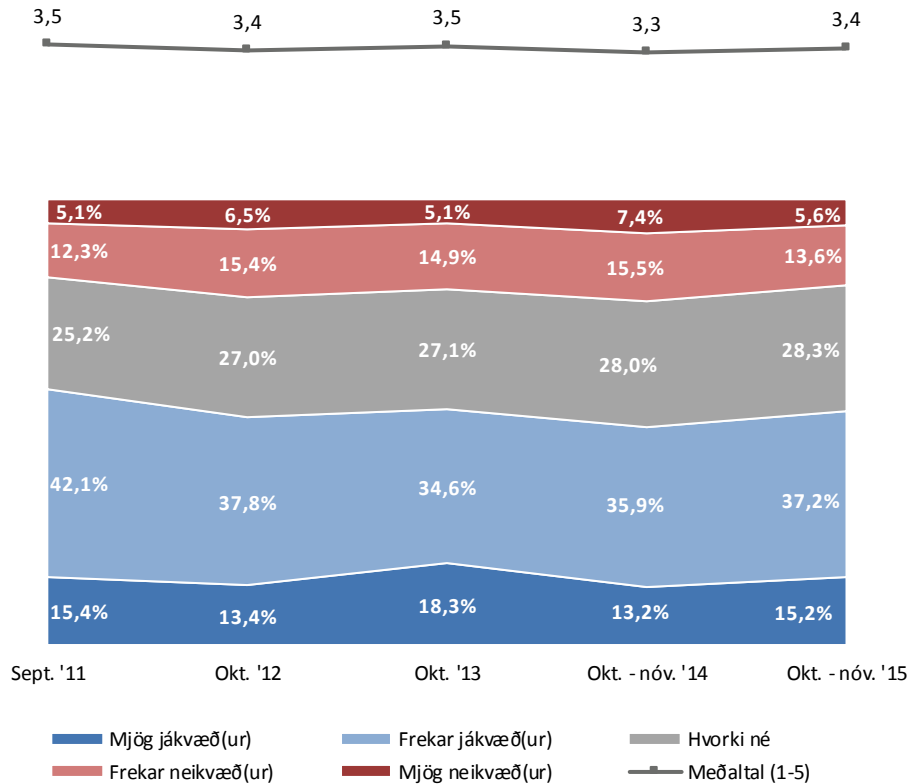


Samanburður - Meðaltal (1-5)



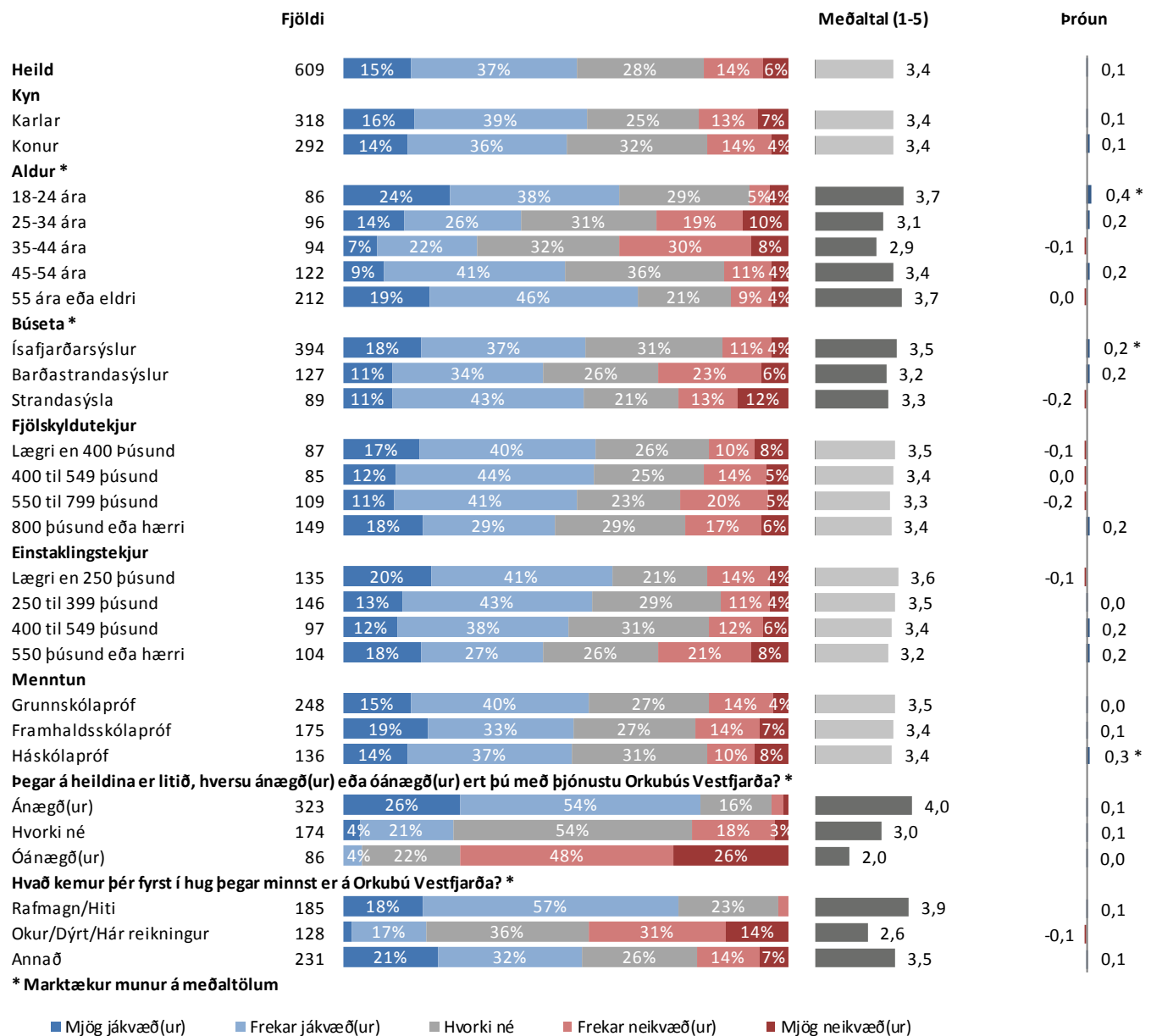
** Samanburður við ímyndarkannanir sem Gallup hefur gert síðan árið 2012.

Þróun



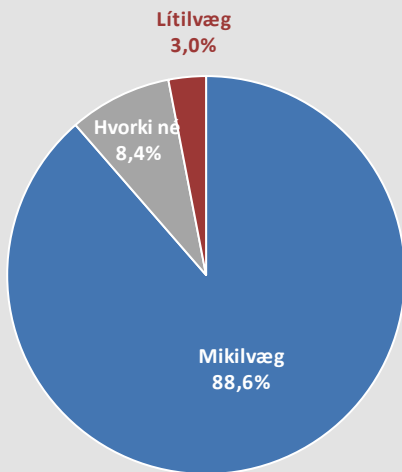
Sp. 2. Ert þú jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart Orkubúi Vestfjarða?

Greiningar

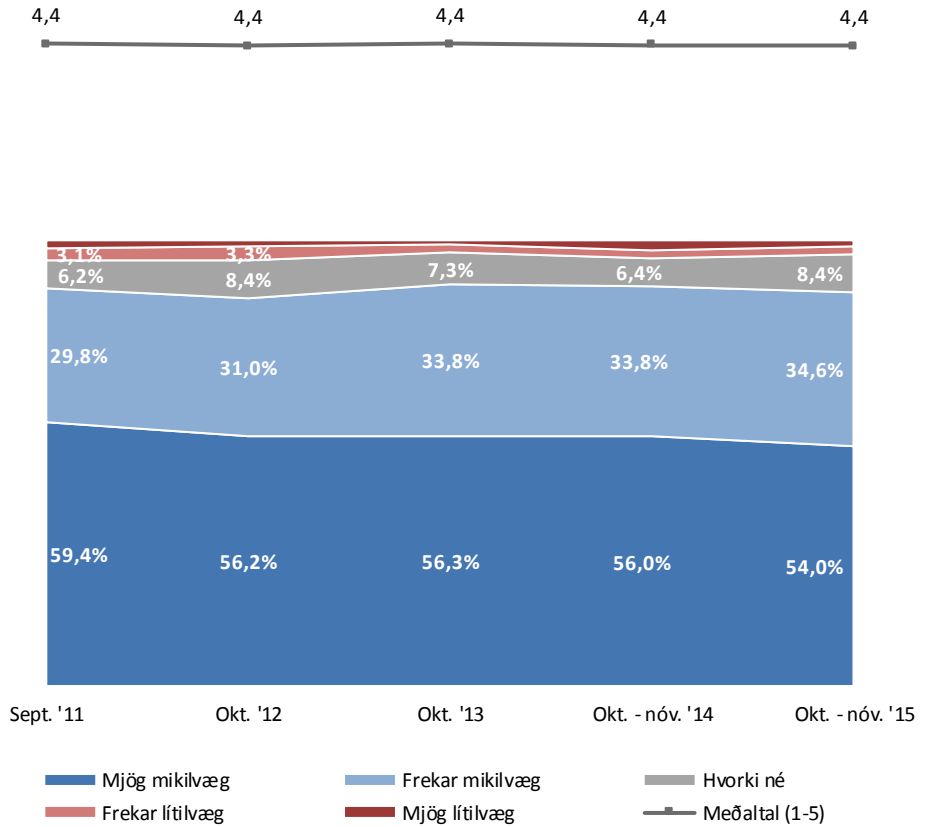


Sp. 3. Telur þú að starfsemi Orkubús Vestfjarða sé mikilvæg eða lítilvæg fyrir samfélagið í heild?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög mikilvæg (5)	323	54,0	4,0
Frekar mikilvæg (4)	207	34,6	3,8
Hvorki né (3)	50	8,4	2,2
Frekar lítilvæg (2)	11	1,9	1,1
Mjög lítilvæg (1)	7	1,1	0,8
Mikilvæg	530	88,6	2,5
Hvorki né	50	8,4	2,2
Lítilvæg	18	3,0	1,4
Fjöldi svara	598	100,0	
Tóku afstöðu	598	96,7	
Tóku ekki afstöðu	20	3,3	
Fjöldi svarenda	618	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,4		
Vikmörk ±	0,1		

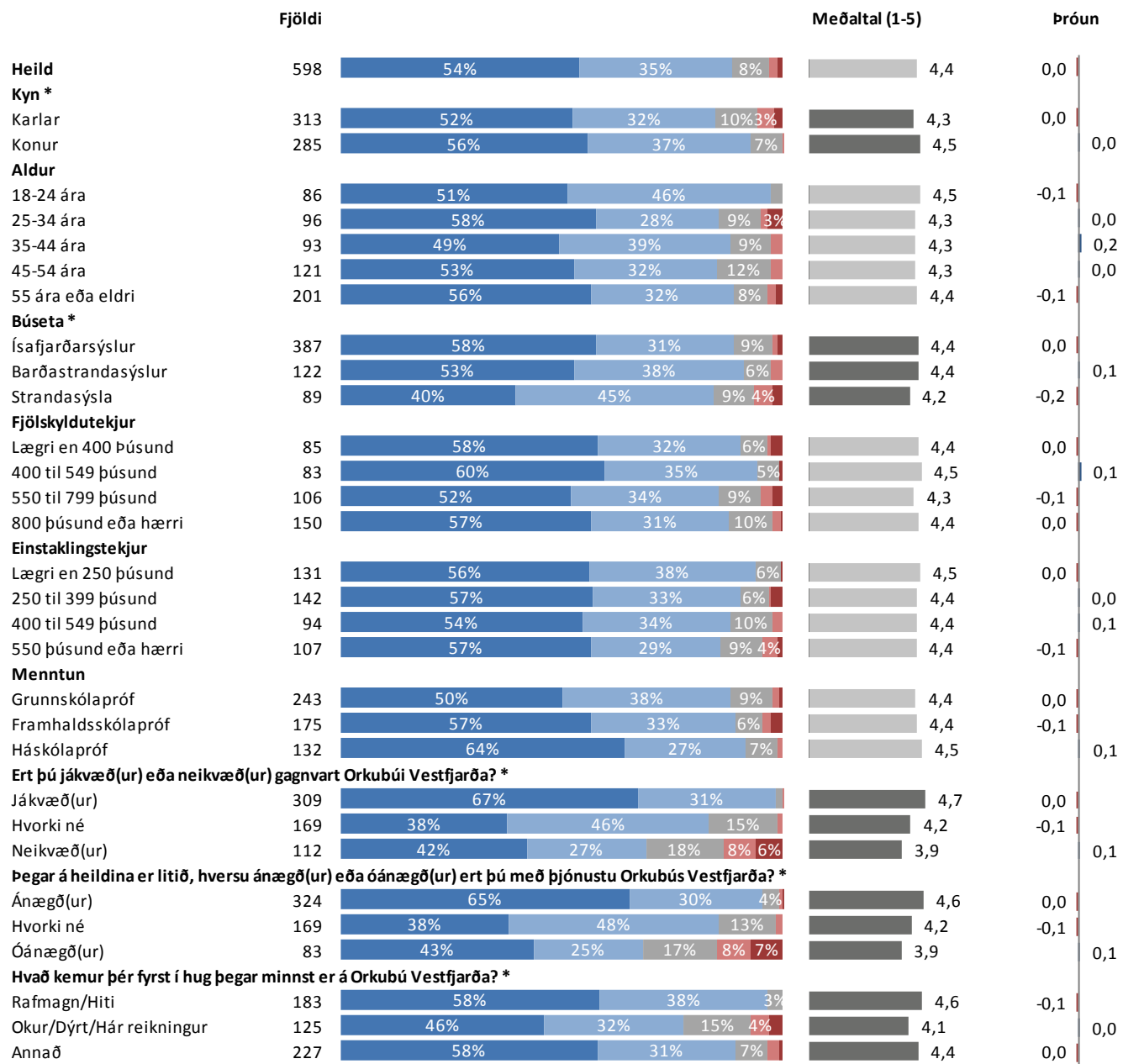


Þróun



Sp. 3. Telur þú að starfsemi Orkubús Vestfjarða sé mikilvæg eða lítilvæg fyrir samfélagið í heild?

Greiningar

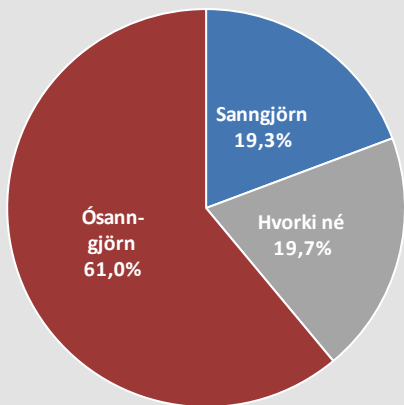


* Marktækur munur á meðaltölum

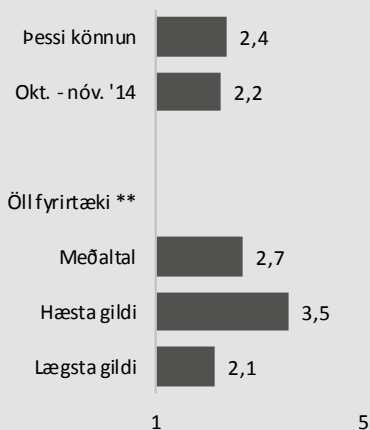
■ Mjög mikilvæg ■ Frekar mikilvæg ■ Hvorki né ■ Frekar lítilvæg ■ Mjög lítilvæg

Sp. 4. Telur þú að verðlagning þjónustu Orkubús Vestfjarða sé sanngjörn eða ósanngjörn?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög sanngjörn (5)	16	3,0	1,4
Frekar sanngjörn (4)	87	16,3	3,1
Hvorki né (3)	105	19,7	3,4
Frekar ósanngjörn (2)	189	35,4	4,1
Mjög ósanngjörn (1)	137	25,6	3,7
Sanngjörn	103	19,3	3,3
Hvorki né	105	19,7	3,4
Ósanngjörn	326	61,0	4,1
Fjöldi svara	534	100,0	
Tóku afstöðu	534	86,4	
Tóku ekki afstöðu	84	13,6	
Fjöldi svarenda	618	100,0	
Meðaltal (1-5)	2,4		
Vikmörk ±	0,1		

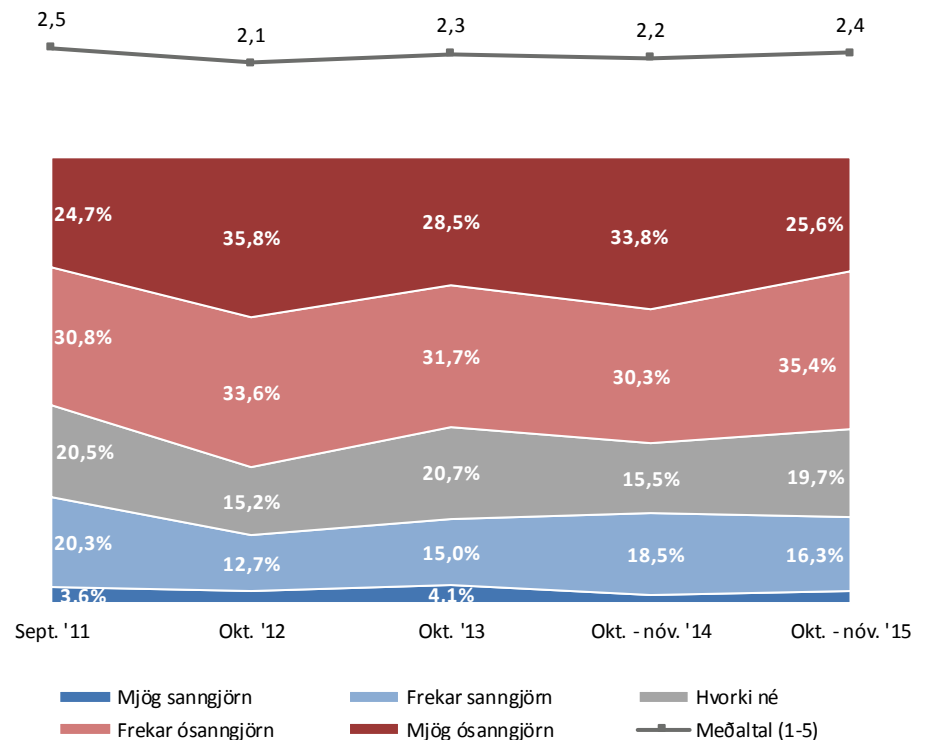


Samanburður - Meðaltal (1-5)



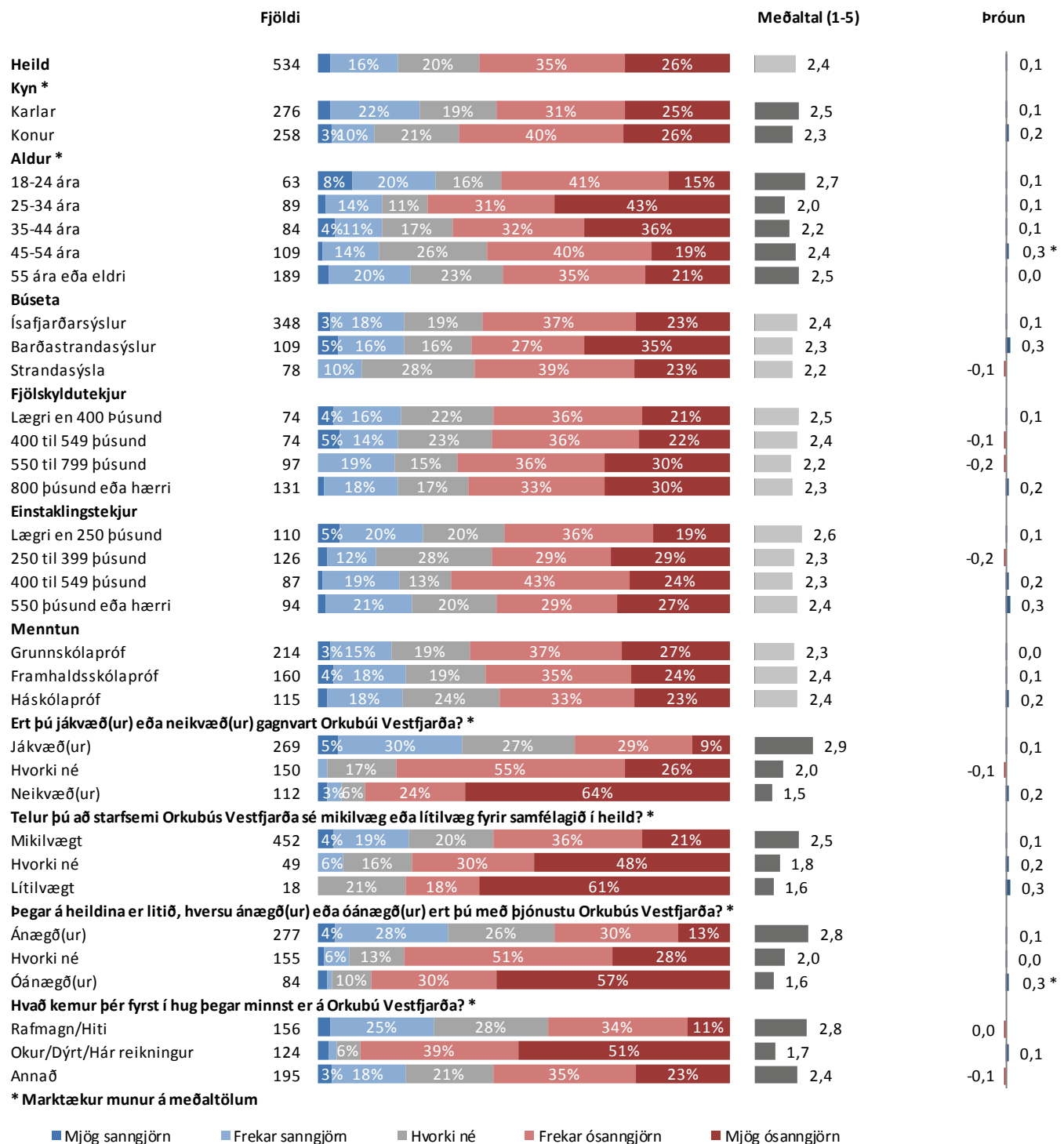
** Samanburður við þjónustukannanir sem Gallup hefur gert síðan árið 2005.

Þróun



Sp. 4. Telur þú að verðlagning þjónustu Orkubús Vestfjarða sé sanngjörn eða ósanngjörn?

Greiningar

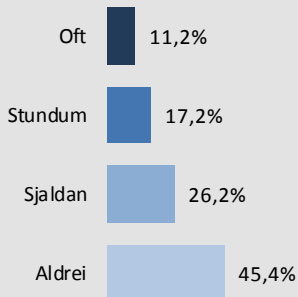


* Marktækur munur á meðaltölum

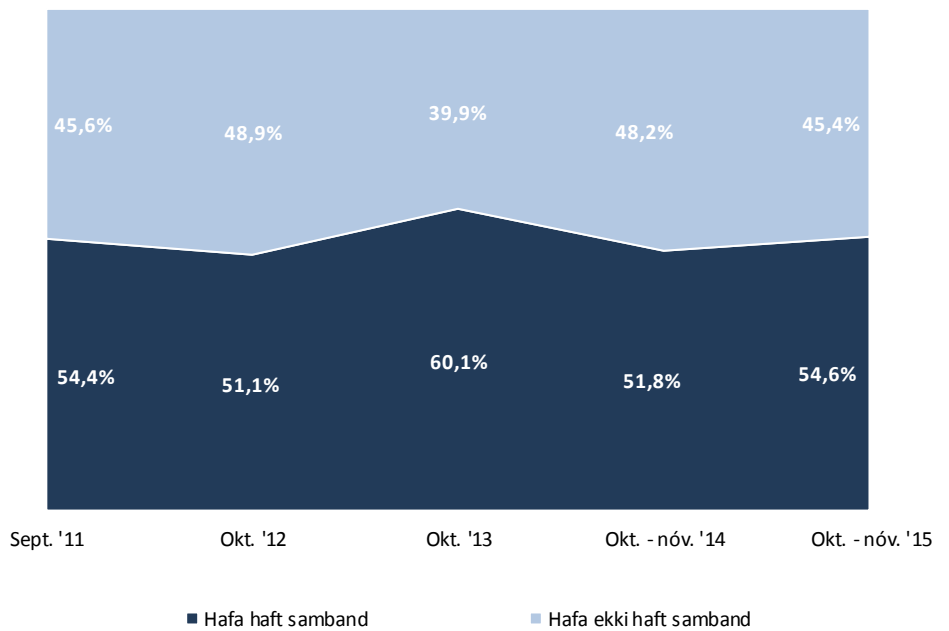
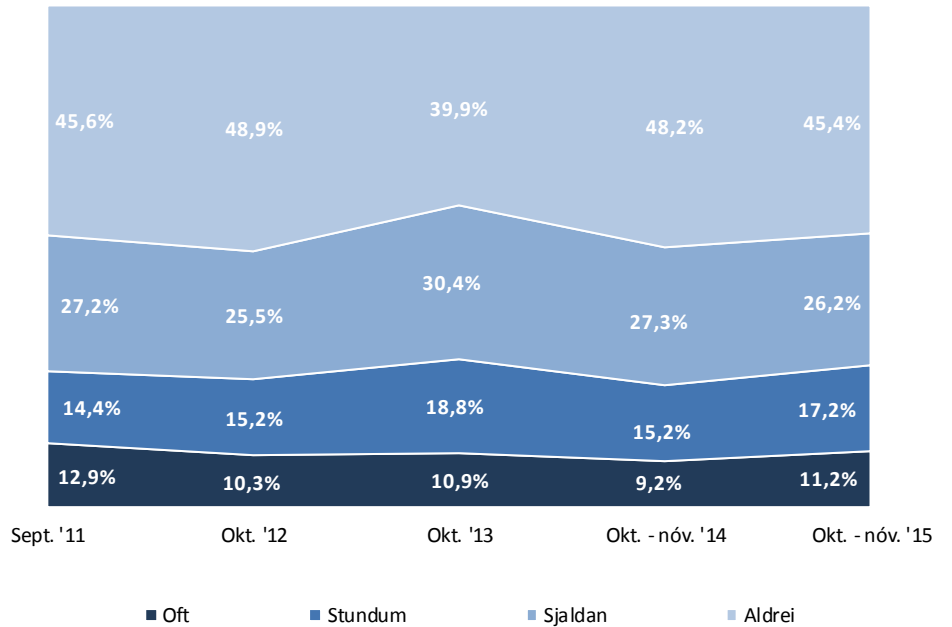
■ Mjög sanngjörn ■ Frekar sanngjörn ■ Hvorki né ■ Frekar ósanngjörn ■ Mjög ósanngjörn

Sp. 5. Hefur þú oft, stundum, sjaldan eða aldrei átt samskipti við starfsfólk Orkubús Vestfjarða á síðustu 12 mánuðum? Með samskiptum er átt við hvort þú hafir rætt við starfsmenn, sent inn bréf, umsókn eða tölvupóst.

	Fjöldi	%	+/-
Oft	69	11,2	2,5
Stundum	106	17,2	3,0
Sjaldan	161	26,2	3,5
Aldrei	279	45,4	3,9
Fjöldi svara	614	100,0	
Tóku afstöðu	614	99,4	
Tóku ekki afstöðu	4	0,6	
Fjöldi svarenda	618	100,0	

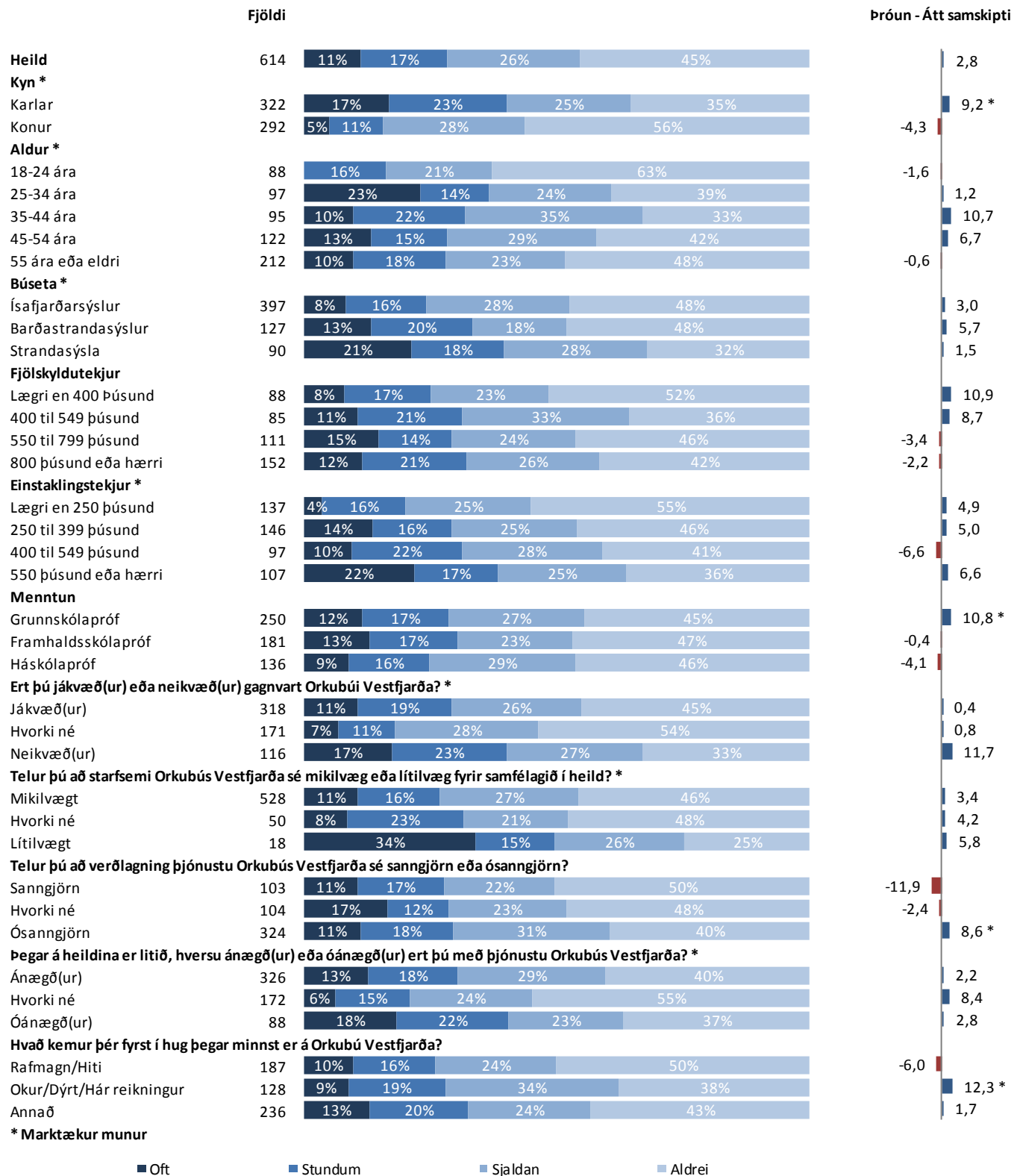


Þróun



Sp. 5. Hefur þú oft, stundum, sjaldan eða aldrei átt samskipti við starfsfólk Orkubús Vestfjarða á síðustu 12 mánuðum? Með samskiptum er átt við hvort þú hafir rætt við starfsmenn, sent inn bréf, umsókn eða tölvupóst.

Greiningar



* Marktækur munur

■ Oft ■ Stundum ■ Sjaldan ■ Aldrei

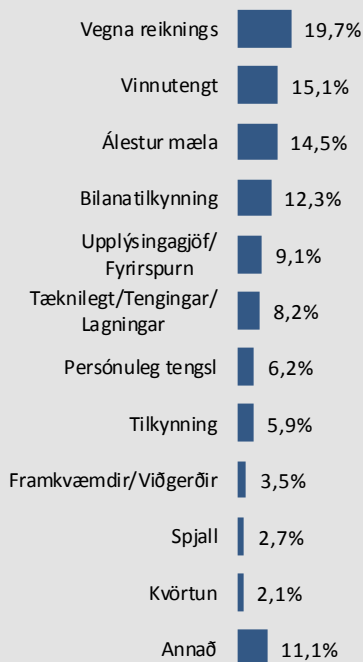
Sp. 6. Hvert var erindi þitt við starfsfólk Orkubús Vestfjarða? Ef þú hefur átt erindi við Orkubú Vestfjarða oftast en einu sinni vinsamlegast svaraðu fyrir síðasta skipti.

	Fjöldi	%	+/-
Vegna reiknings	52	19,7	4,8
Vinnutengt	40	15,1	4,3
Álestur mæla	39	14,5	4,2
Bilana tilkynning	33	12,3	3,9
Upplýsingagjöf/ Fyrirspurn	24	9,1	3,5
Tæknilegt/Tengingar/ Lagningar	22	8,2	3,3
Persónuleg tengsl	17	6,2	2,9
Tilkynning	16	5,9	2,8
Framkvæmdir/Viðgerðir	9	3,5	2,2
Spjall	7	2,7	2,0
Kvörtun	6	2,1	1,7
Annað	30	11,1	3,8
Fjöldi svara	294		
Tóku afstöðu	266	79,4	
Tóku ekki afstöðu	69	20,6	
Fjöldi aðspurðra	335	100,0	
Spurðir	335	54,2	
Ekki spurðir	283	45,8	
Fjöldi svarenda	618	100,0	

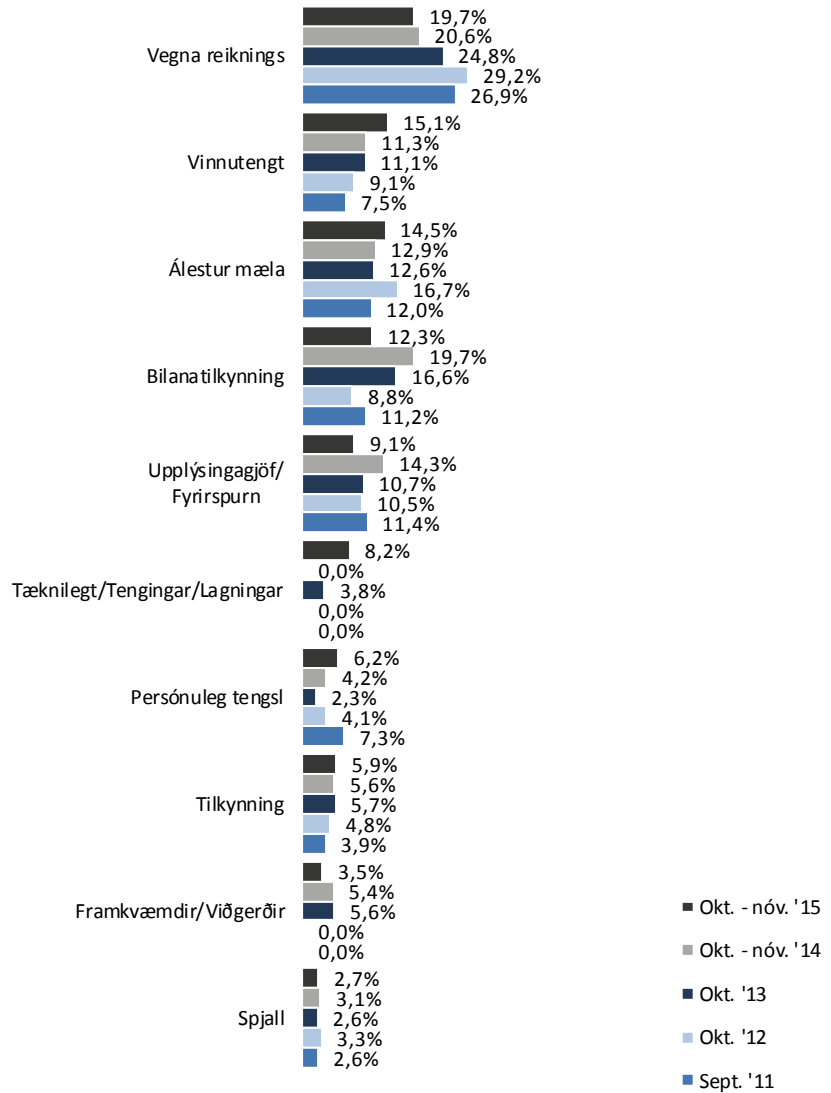
Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálshendur um eðli og fjölda svara. Hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Þeir sem hafa átt í samskiptum við Orkubú Vestfjarða (sp. 5) voru spurðir þessarar spurningar.

Upplýstun á því sem nefnt var í „Annað“ er í viðauka aftast í skýrslunni.



Þróun



Sp. 6. Hvert var erindi þitt við starfsfólk Orkubús Vestfjarða? Ef þú hefur átt erindi við Orkubú Vestfjarða oftast en einu sinni vinsamlegast svaraðu fyrir síðasta skipti.

Greiningar

	Fjöldi	Vegna reiknings	Vinnutengt	Álestur mæla	Bilana-tilkynning	Annað	Próun - Vegna reiknings
Heild	266	20%	15%	15%	12%	47%	-0,9
Kyn							
Karlar	168	18%	18%	12%	15%	44%	-2,6
Konur	98	23%	10%	18%	7%	51%	2,1
Aldur							
18-24 ára	29	8%	32%	12%		62%	-7,6
25-34 ára	49	26%	12%	16%	17%	38%	11,7
35-44 ára	47	30%	4%	22%	4%	47%	8,8
45-54 ára	54	10%	25%	19%	19%	35%	-20,0 *
55 ára eða eldri	86	21%	11%	7%	14%	53%	1,1
Búseta							
Ísafjarðarsýslur	162	22%	15%	19%	10%	43%	-0,9
Barðastrandasýslur	52	16%	13%	2%	24%	52%	-7,9
Strandasýsla	53	15%	18%	14%	9%	53%	5,9
Fjölskyldutekjur							
Lægri en 400 þúsund	33	16%	2%	7%	4%	73%	-6,1
400 til 549 þúsund	45	24%	19%	6%	13%	49%	-12,5
550 til 799 þúsund	51	29%	12%	19%	9%	35%	15,9
800 þúsund eða hærri	70	17%	20%	20%	13%	44%	3,6
Einstaklingstekjur							
Lægri en 250 þúsund	46	22%	5%	7%	5%	67%	-2,4
250 til 399 þúsund	70	22%	22%	10%	10%	48%	4,1
400 til 549 þúsund	40	20%	15%	7%	15%	47%	1,0
550 þúsund eða hærri	62	15%	12%	29%	14%	41%	-6,1
Menntun							
Grunnskólapróf	111	14%	18%	9%	10%	55%	-12,4 *
Framhaldsskólapróf	76	26%	17%	16%	8%	43%	10,3
Háskólapróf	61	22%	4%	23%	18%	43%	1,7
Ert þú jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart Orkubúi Vestfjarða?							
Jákvæð(ur)	140	16%	18%	14%	8%	49%	0,4
Hvorki né	64	20%	16%	13%	14%	46%	4,1
Neikvæð(ur)	58	30%	6%	17%	22%	40%	-7,0
Telur þú að starfsemi Orkubús Vestfjarða sé mikilvæg eða lítilvæg fyrir samfélagið í heild?							
Mikilvægt	235	19%	16%	14%	11%	48%	2,0
Hvorki né/Lítillvægt	23	26%	15%	21%	17%	35%	-25,6
Telur þú að verðlagning þjónustu Orkubús Vestfjarða sé sanngjörn eða ósanngjörn?							
Sanngjörn	42	15%	9%	12%	6%	65%	-6,6
Hvorki né	46	15%	15%	19%	16%	43%	8,0
Ósanngjörn	148	23%	17%	15%	16%	39%	-2,1
Hefur þú oft, stundum, sjaldan eða aldrei átt samskipti við starfsfólk Orkubús Vestfjarða á síðustu 12 mánuðum?							
Oft	60	8%	34%	8%	16%	40%	-0,5
Stundum	84	29%	16%	6%	15%	45%	8,7
Sjaldan	122	19%	5%	23%	8%	52%	-6,6

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

Sp. 6. Hvert var erindi þitt við starfsfólk Orkubús Vestfjarða? Ef þú hefur átt erindi við Orkubú Vestfjarða oftast en einu sinni vinsamlegast svaraðu fyrir síðasta skipti.

Greiningar

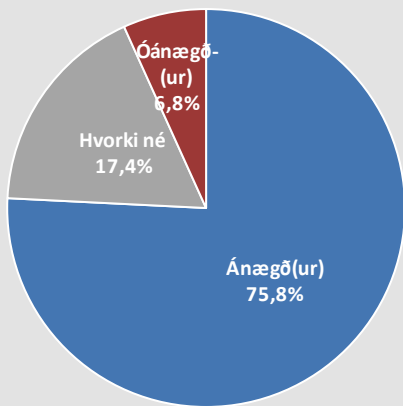
	Fjöldi	Vegna reiknings	Vinnutengt	Álestur mæla	Bilana-tilkynning	Annað	Próun - Vegna reiknings
Heild	266	20%	15%	15%	12%	47%	-0,9
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með viðmót og framkomu starfsfólks Orkubús Vestfjarða?							
Ánægð(ur)	205	16%	16%	13%	10%	50%	-0,4
Hvorki né	39	25%	14%	21%	20%	43%	1,9
Óánægð(ur)	17	50%	10%	9%	26%	13%	-3,6
Þegar á heildina er litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Orkubús Vestfjarða?							
Ánægð(ur)	160	17%	14%	16%	8%	50%	1,5
Hvorki né	58	19%	25%	14%	11%	39%	-1,8
Óánægð(ur)	42	29%	4%	13%	31%	39%	-5,6
Telur þú að rafmagnstruflunum á þínu svæði hafi fjölgað eða fækkað á síðustu 12 mánuðum?							
Fækkað	137	21%	15%	19%	7%	44%	-2,2
Staðið í stað	71	25%	14%	10%	19%	40%	4,0
Fjölgað	23	12%	18%		34%	35%	-8,4
Hve oft telur þú þig hafa orðið fyrir rafmagnstruflunum á heimili þínu á síðustu 12 mánuðum?							
Aldrei	15	25%	9%	11%		70%	17,3
1-2 sinnum	40	7%	9%	22%	8%	61%	-21,5 *
3-4 sinnum	58	20%	11%	28%	6%	42%	5,3
5-6 sinnum	47	20%	32%	6%	15%	42%	-2,0
Oftast en 6 sinnum	56	23%	17%	8%	25%	34%	-0,5
Hversu oft hefur starfsemi á þínum vinnustað eða skóla stöðvast vegna rafmagnstruflana á síðustu 12 mánuðum?							
Aldrei	81	21%	12%	13%	7%	52%	6,1
1-2 sinnum	74	12%	20%	23%	10%	45%	-11,3
3-4 sinnum	23	21%	22%	13%	9%	51%	-8,7
Oftast en 4 sinnum	37	25%	19%	7%	31%	27%	6,8
Hversu oft hefur þú upplifað óstöðugleika eða flókt á spennu án þess að rafmagn rofni á síðustu 12 mánuðum?							
Aldrei	42	16%	16%	8%	6%	59%	9,1
1-2 sinnum	28	15%	21%	24%		48%	-1,1
3-4 sinnum	39	9%	21%	16%	10%	52%	-14,2
5-8 sinnum	37	21%	8%	12%	22%	49%	-3,6
Oftast en 8 sinnum	59	31%	12%	13%	18%	37%	2,9

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

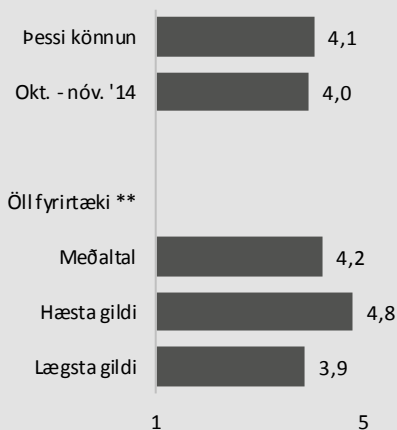
Sp. 7. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með viðmót og framkomu starfsfólks Orkubús Vestfjarða?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	133	40,6	5,3
Frekar ánægð(ur) (4)	115	35,2	5,2
Hvorki né (3)	57	17,4	4,1
Frekar óánægð(ur) (2)	10	3,2	1,9
Mjög óánægð(ur) (1)	12	3,6	2,0
Ánægð(ur)	248	75,8	4,6
Hvorki né	57	17,4	4,1
Óánægð(ur)	22	6,8	2,7
Fjöldi svara	327	100,0	
Tóku afstöðu	327	97,6	
Tóku ekki afstöðu	8	2,4	
Fjöldi aðspurðra	335	100,0	
Spurðir	335	54,2	
Ekki spurðir	283	45,8	
Fjöldi svarenda	618	100,0	
Meðaltal (1-5)	4,1		
Vikmörk ±	0,1		

Þeir sem hafa átt í samskiptum við Orkubú Vestfjarða (sp. 5) voru spurðir þessarar spurningar.

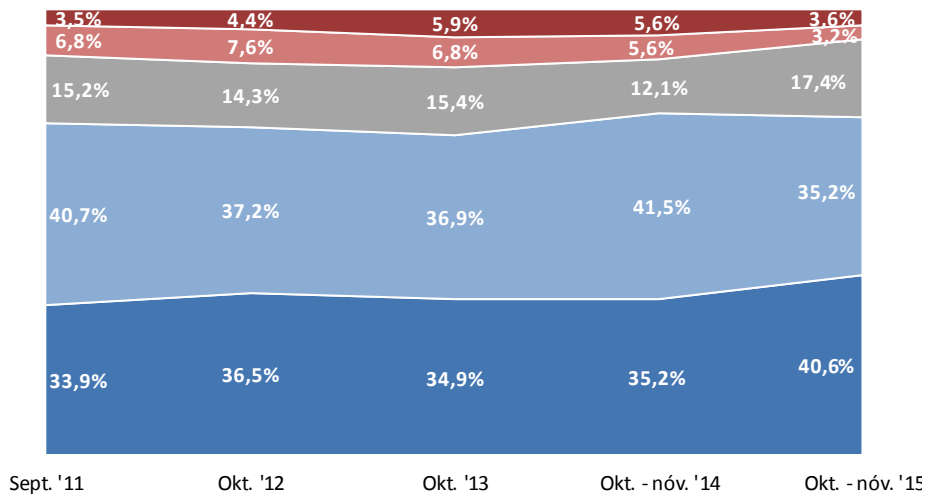
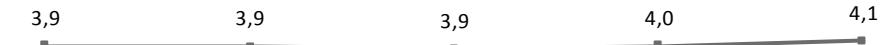


Samanburður - Meðaltal (1-5)



** Samanburður við þjónustukannanir sem Gallup hefur gert síðan árið 2012.

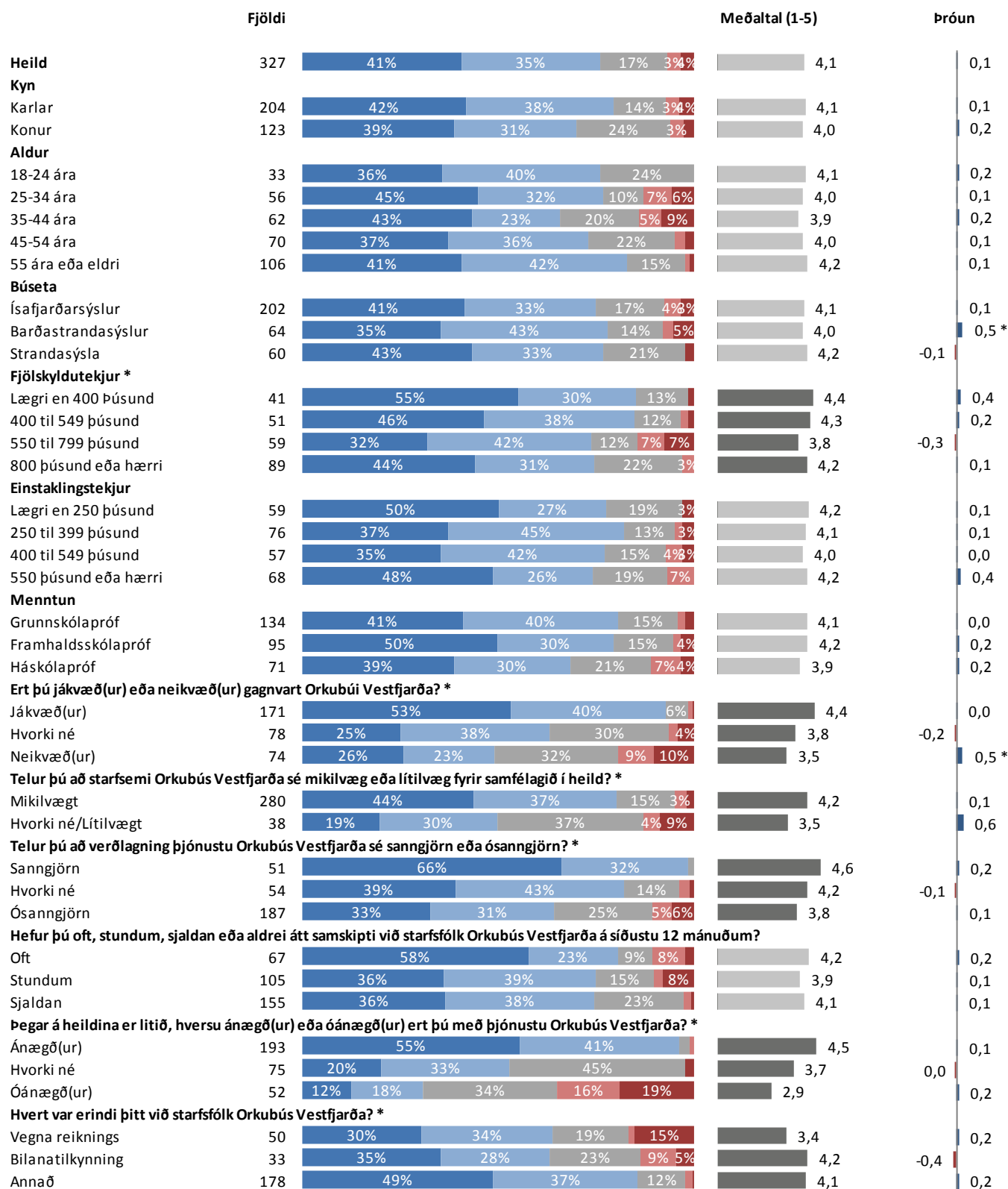
Þróun



■ Mjög ánægð(ur)
 ■ Frekar ánægð(ur)
 ■ Hvorki né
■ Frekar óánægð(ur)
 ■ Mjög óánægð(ur)
 ■ Meðaltal (1-5)

Sp. 7. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með viðmót og framkomu starfsfólks Orkubús Vestfjarða?

Greiningar

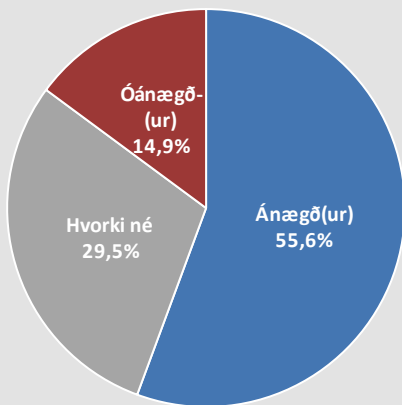


* Marktækur munur á meðaltölum

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

Sp. 8. Þegar á heildina er litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Orkubús Vestfjarða?

	Fjöldi	%	+/-
Mjög ánægð(ur) (5)	83	14,2	2,8
Frekar ánægð(ur) (4)	244	41,5	4,0
Hvorki né (3)	174	29,5	3,7
Frekar óánægð(ur) (2)	62	10,4	2,5
Mjög óánægð(ur) (1)	26	4,4	1,7
Ánægð(ur)	328	55,6	4,0
Hvorki né	174	29,5	3,7
Óánægð(ur)	88	14,9	2,9
Fjöldi svara	589	100,0	
Tóku afstöðu	589	95,3	
Tóku ekki afstöðu	29	4,7	
Fjöldi svarenda	618	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,5		
Vikmörk ±	0,1		

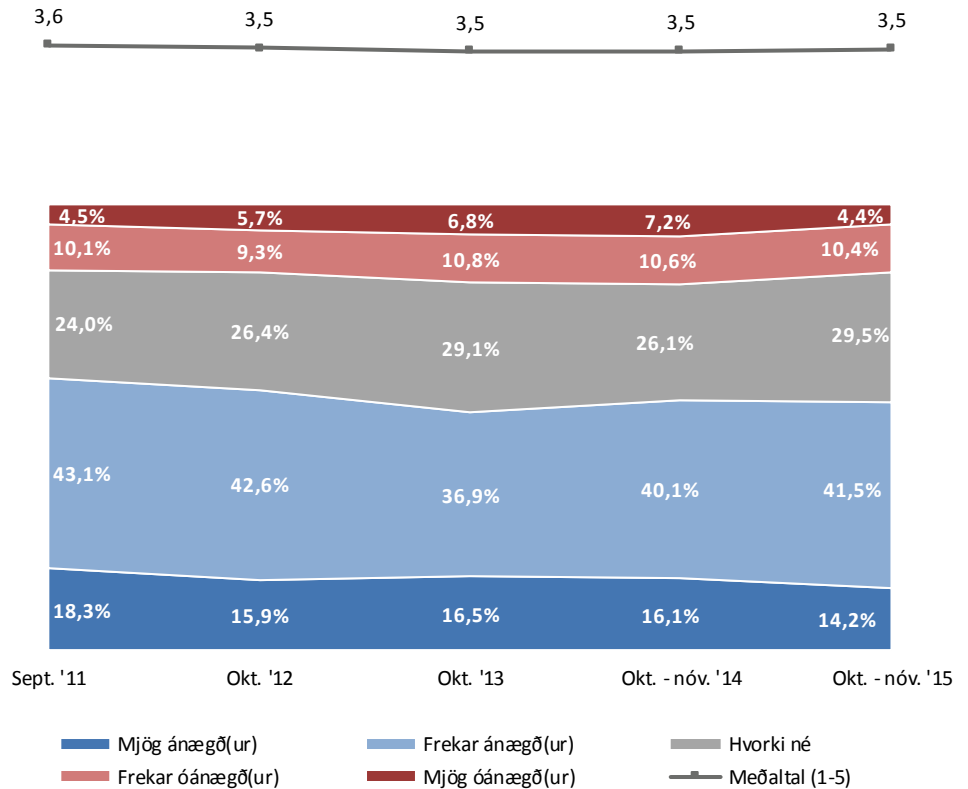


Samanburður - Meðaltal (1-5)



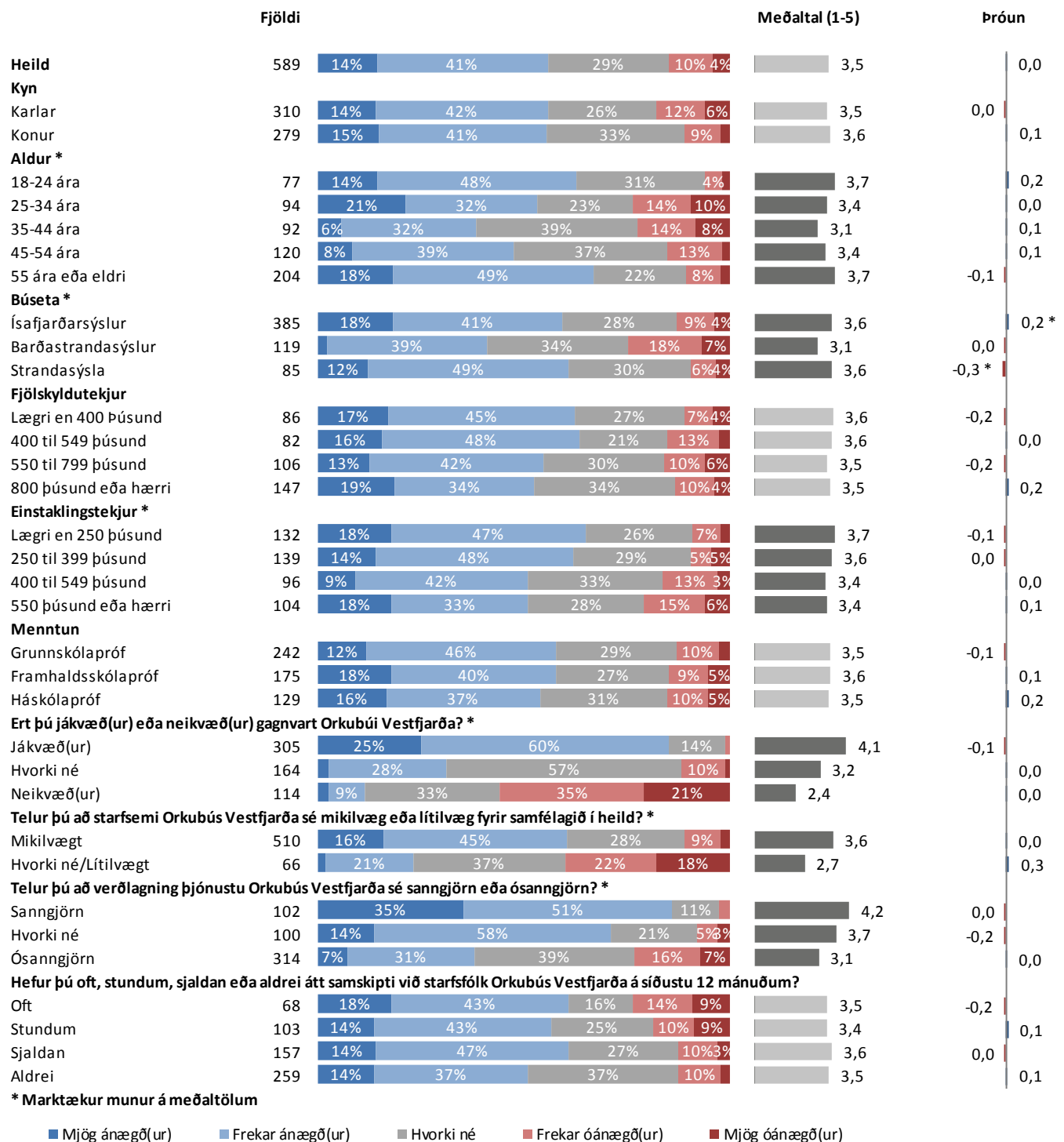
** Samanburður við þjónustukannanir sem Gallup hefur gert síðan árið 2012.

Þróun



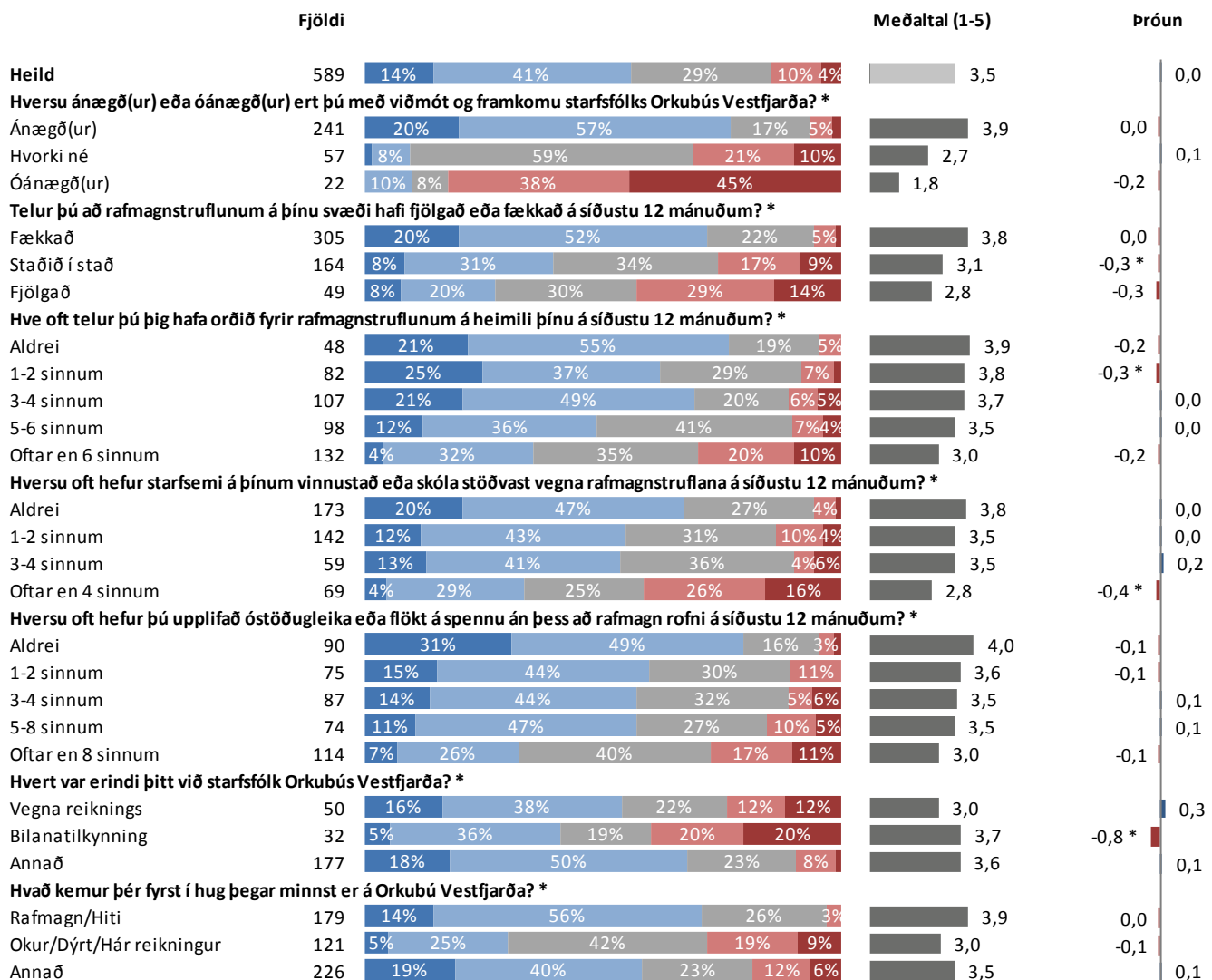
Sp. 8. Þegar á heildina er litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Orkubús Vestfjarða?

Greiningar



Sp. 8. Þegar á heildina er litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Orkubús Vestfjarða?

Greiningar



* Marktækur munur á meðaltölum

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

Sp. 9. Hvað ertu helst ánægð(ur) með í þjónustu Orkubús Vestfjarða?

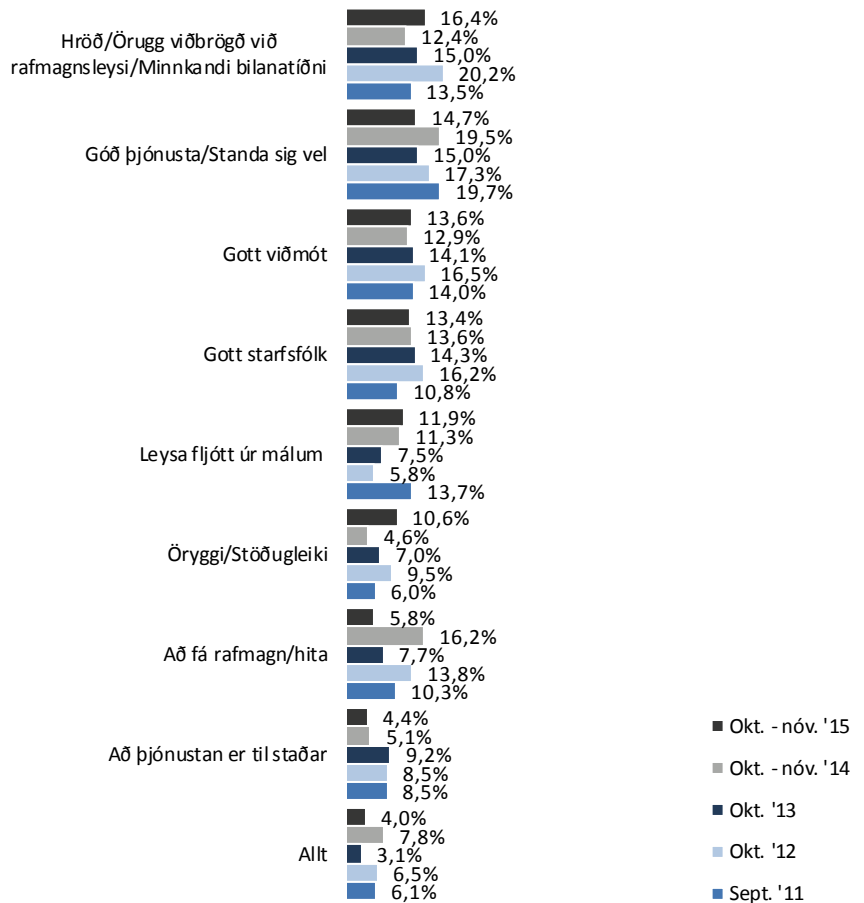
	Fjöldi	%	+/-
Hröð/Örugg viðbrögð við rafmagnsleysi/Minnkandi bilanatíðni	36	16,4	4,9
Góð þjónusta/Standa sig vel	32	14,7	4,7
Gott viðmót	30	13,6	4,5
Gott starfsfólk	29	13,4	4,5
Leysa fljótt úr málum	26	11,9	4,3
Öryggi/Stöðugleiki	23	10,6	4,1
Að fá rafmagn/hita	13	5,8	3,1
Að þjónustan er til staðar	10	4,4	2,7
Allt	9	4,0	2,6
Nýja vararafstöðin	8	3,8	2,5
Aðgengi að starfsmönnum/Fljótlegt að ná á starfsmönnum	4	1,9	1,8
Annað	33	15,2	4,7
Fjöldi svara	255		
Tóku afstöðu	220	67,3	
Tóku ekki afstöðu	107	32,7	
Fjöldi aðspurðra	328	100,0	
Spurðir	328	53,0	
Ekki spurðir	290	47,0	
Fjöldi svarenda	618	100,0	

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálslar hendur um eðli og fjölda svara. Hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Þeir sem voru ánægðir með þjónustu Orkubús Vestfjarða (sp. 8) voru spurðir þessarar spurningar.

Upplistun á því sem nefnt var í „Annað“ er í viðauka aftast í skýrslunni.

Þróun



Sp. 9. Hvað ertu helst ánægð(ur) með í þjónustu Orkubús Vestfjarða?

Greiningar

	Fjöldi	Hröð/Örugg viðbrögð við rafmagnsleysi/ Minnkandi bilanatíðni	Góð þjónusta/ Standa sig vel	Gott viðmót	Gott starfsfólk	Annað	Hröð/Örugg viðbrögð við rafmagnsleysi/ Minnkandi bilanatíðni
Heild	220	16%	15%	14%	13%	53%	16%
Kyn							
Karlar	128	17%	17%	16%	17%	48%	17%
Konur	93	16%	11%	11%	9%	60%	16%
Aldur							
18-24 ára	33	29%	7%	4%	7%	69%	29%
25-34 ára	37	9%	18%	15%	17%	50%	9%
35-44 ára	20	26%	8%	13%	13%	39%	26%
45-54 ára	38	10%	9%	19%	19%	48%	10%
55 ára eða eldri	92	16%	20%	14%	12%	54%	16%
Búseta							
Ísafjarðarsýslur	145	18%	15%	13%	14%	52%	18%
Barðastrandasýslur	35	17%	10%	14%	2%	68%	17%
Strandasýsla	40	12%	17%	15%	20%	47%	12%
Fjölskyldutekjur							
Lægrí en 400 þúsund	40	16%	16%	12%	10%	55%	16%
400 til 549 þúsund	36	20%	15%	16%	25%	31%	20%
550 til 799 þúsund	32	9%	18%	13%	10%	62%	9%
800 þúsund eða hærrí	61	12%	14%	18%	14%	55%	12%
Einstaklingstekjur							
Lægrí en 250 þúsund	56	21%	18%	8%	9%	55%	21%
250 til 399 þúsund	61	21%	16%	15%	13%	47%	21%
400 til 549 þúsund	33	12%	14%	20%	15%	50%	12%
550 þúsund eða hærrí	39	7%	12%	21%	17%	60%	7%
Menntun							
Grunnskólapróf	92	21%	13%	9%	10%	54%	21%
Framhaldsskólapróf	72	12%	23%	20%	14%	48%	12%
Háskólapróf	49	13%	7%	14%	16%	62%	13%
Ert þú jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart Orkubúi Vestfjarða?							
Jákvæð(ur)	172	14%	16%	13%	12%	60%	14%
Hvorki né	35	26%	6%	12%	16%	40%	26%
Neikvæð(ur)	11	14%	18%	21%	35%	12%	14%
Telur þú að starfsemi Orkubús Vestfjarða sé mikilvæg eða lítilvæg fyrir samfélagið í heild?							
Mikilvægt	209	16%	15%	13%	13%	55%	16%
Hvorki né/Lítillvægt	10	Offáir	7%	23%	29%	17%	25%
Telur þú að verðlagning þjónustu Orkubús Vestfjarða sé sanngjörn eða ósanngjörn?							
Sanngjörn	64	16%	20%	12%	11%	59%	16%
Hvorki né	49	17%	13%	17%	13%	56%	17%
Ósanngjörn	79	16%	12%	15%	18%	45%	16%
Hefur þú oft, stundum, sjaldan eða aldrei átt samskipti við starfsfólk Orkubús Vestfjarða á síðustu 12 mánuðum?							
Oft	30	6%	14%	30%	13%	47%	6%
Stundum	41	9%	10%	23%	27%	41%	9%
Sjaldan	62	11%	20%	15%	18%	49%	11%
Aldrei	87	28%	13%	2%	4%	64%	28%

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

Sp. 9. Hvað ertu helst ánægð(ur) með í þjónustu Orkubús Vestfjarða?

Greiningar

	Fjöldi	Hröð/Örugg viðbrögð við rafmagnsleysi/ þjónusta/		Gott viðmót	Gott starfsfólk	Annað	Hröð/Örugg viðbrögð við rafmagnsleysi/ Minnkandi bilanatíðni
		Minnkandi bilanatíðni	Standa sig vel				
Heild	220	16%	15%	14%	13%	53%	16%
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með viðmót og framkomu starfsfólks Orkubús Vestfjarða?							
Ánægð(ur)	128	10%	16%	21%	20%	45%	10%
Hvorki né/Óánægð(ur)	6			11%	18%	71%	
Telur þú að rafmagnstruflunum á þínu svæði hafi fjölgað eða fækkað á síðustu 12 mánuðum?							
Fækkað	146	16%	18%	15%	15%	49%	16%
Staðið í stað	42	21%	7%	12%	9%	60%	21%
Fjölgað	8	19%	26%	8%	20%	47%	19%
Hve oft telur þú þig hafa orðið fyrir rafmagnstruflunum á heimili þínu á síðustu 12 mánuðum?							
Aldrei	30	9%	19%	16%	10%	60%	9%
1-2 sinnum	35	18%	17%	10%	15%	55%	18%
3-4 sinnum	54	19%	14%	15%	13%	51%	19%
5-6 sinnum	26	14%	6%	26%	17%	42%	14%
Oftar en 6 sinnum	29	15%	24%	11%	10%	48%	15%
Hversu oft hefur starfsemi á þínum vinnustað eða skóla stöðvast vegna rafmagnstruflana á síðustu 12 mánuðum?							
Aldrei	87	16%	17%	10%	14%	58%	16%
1-2 sinnum	51	17%	14%	14%	10%	56%	17%
3-4 sinnum	22	21%	18%	29%	9%	34%	21%
Oftar en 4 sinnum	13	6%	10%	16%	6%	61%	6%
Hversu oft hefur þú upplifað óstöðugleika eða flökt á spennu án þess að rafmagn rofni á síðustu 12 mánuðum?							
Aldrei	58	13%	23%	11%	15%	59%	13%
1-2 sinnum	33	33%	12%	14%	5%	43%	33%
3-4 sinnum	30	10%	20%	17%	19%	46%	10%
5-8 sinnum	32	14%	11%	9%	16%	52%	14%
Oftar en 8 sinnum	25	3%	11%	34%	6%	52%	3%

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

Sp. 10. Hvað ertu helst óánægð(ur) með í þjónustu Orkubús Vestfjarða?

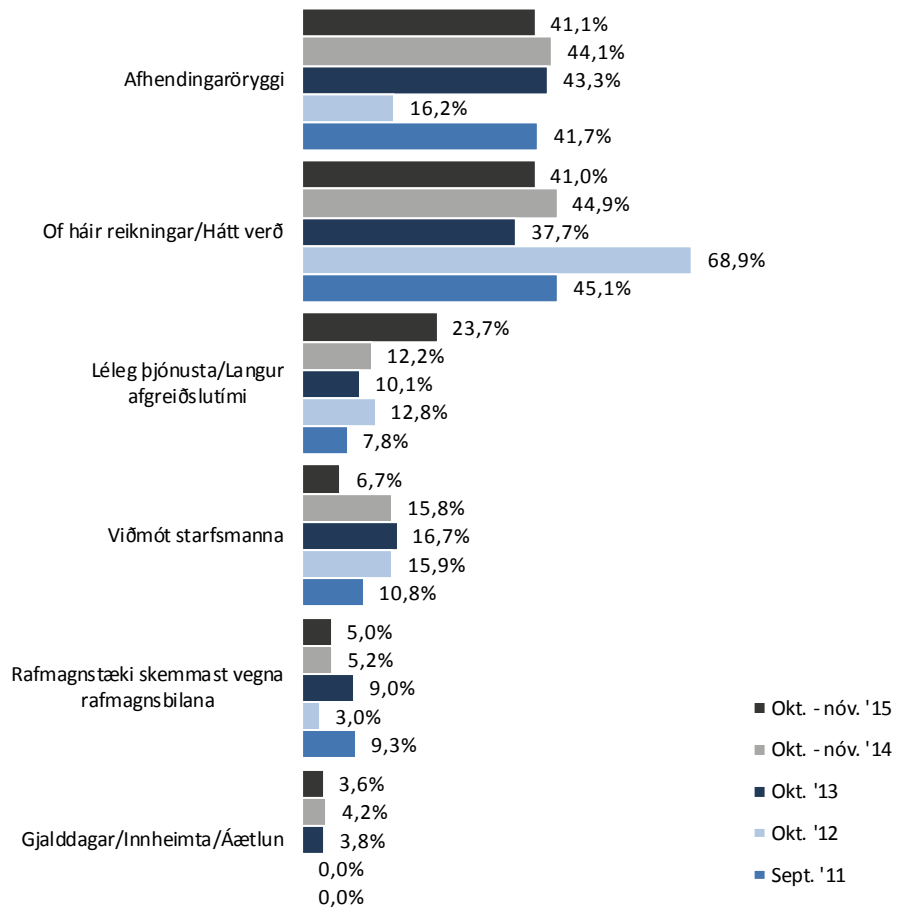
	Fjöldi	%	+/-
Afhendingaröryggi	31	41,1	11,0
Of háir reikningar/Hátt verð	31	41,0	11,0
Léleg þjónusta/Langur afgreiðslutími	18	23,7	
Viðmót starfsmanna	5	6,7	5,6
Rafmagnstæki skemmast vegna rafmagnsbilana	4	5,0	4,9
Gjalddagar/Innheimta/Áætlun	3	3,6	4,2
Annað	14	18,8	8,8
Fjöldi svara	89		
Tóku afstöðu	77	87,5	
Tóku ekki afstöðu	11	12,5	
Fjöldi aðspurðra	88	100,0	
Spurðir	88	14,2	
Ekki spurðir	530	85,8	
Fjöldi svarenda	618	100,0	

Þessi spurning var opin, þ.e. engir svarmöguleikar voru gefnir fyrirfram. Svarendur höfðu því frjálshendur um eðli og fjölda svara. Hlutfallstölur eru reiknaðar eftir fjölda þeirra sem tóku afstöðu en ekki fjölda svara.

Þeir sem voru óánægðir með þjónustu Orkubús Vestfjarða (sp. 8) voru spurðir þessarar spurningar.

Í þessari spurningu eru svarendur fáir og ber því að túlka hlutfallstölur og greiningar með varúð.

Þróun



Sp. 10. Hvað ertu helst óánægð(ur) með í þjónustu Orkubús Vestfjarða?

Greiningar

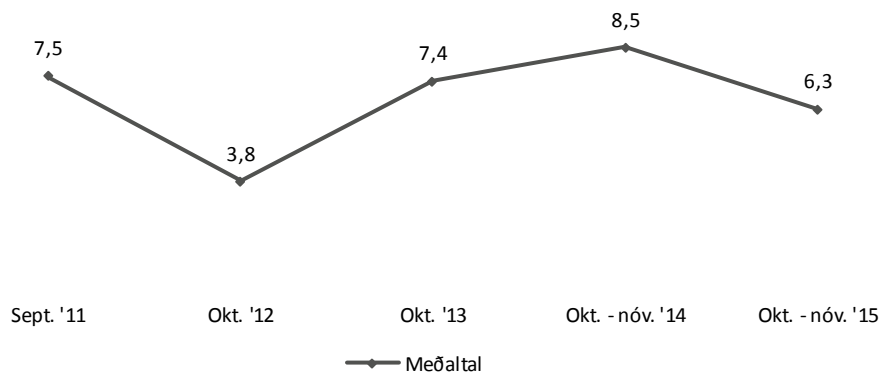
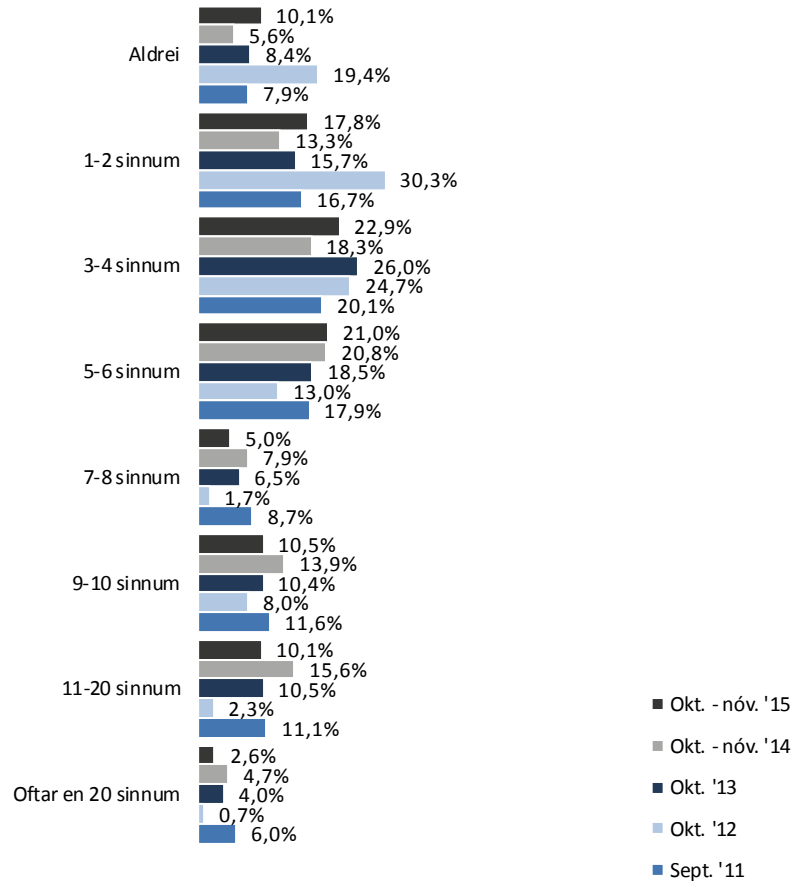
	Fjöldi	Afhendingar- öryggi	Of háir reikningar/ Hátt verð	Annað	Of háir reikningar/ Hátt verð
Heild	77	41%	41%	52%	41%
Kyn					
Karlar	49	39%	33%	57%	39%
Konur	27	44%	55%	43%	44%
Aldur					
18-24 ára	3		66%	34%	
25-34 ára	21	35%	30%	73%	35%
35-44 ára	20	39%	49%	43%	39%
45-54 ára	14	41%	40%	53%	41%
55 ára eða eldri	18	58%	41%	42%	58%
Búseta					
Ísafjarðarsýslur	42	46%	45%	48%	46%
Barðastrandasýslur	28	38%	34%	53%	38%
Strandasýsla	7	22%	44%	78%	22%
Fjölskyldutekjur					
Lægri en 400 þúsund	8	31%	78%	35%	31%
400 til 549 þúsund	11	44%	33%	68%	44%
550 til 799 þúsund	17	25%	49%	62%	25%
800 þúsund eða hærri	16	51%	43%	60%	51%
Einstaklingstekjur					
Lægri en 250 þúsund	11	59%	42%	32%	59%
250 til 399 þúsund	12	19%	66%	53%	19%
400 til 549 þúsund	13	30%	33%	78%	30%
550 þúsund eða hærri	19	46%	42%	62%	46%
Menntun					
Grunnskólapróf	29	40%	54%	52%	40%
Framhaldsskólapróf	23	37%	33%	51%	37%
Háskólapróf	17	45%	39%	58%	45%
Ert þú jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart Orkubúi Vestfjarða?					
Jákvæð(ur)	4	100%		28%	100%
Hvorki né	16	37%	57%	35%	37%
Neikvæð(ur)	56	37%	40%	60%	37%
Telur þú að starfsemi Orkubús Vestfjarða sé mikilvæg eða lítilvæg fyrir samfélagið í heild?					
Mikilvægt	51	46%	44%	50%	46%
Hvorki né/Lítilvægt	22	27%	31%	57%	27%
Telur þú að rafmagnstruflunum á þínu svæði hafi fjölgað eða fækkað á síðustu 12 mánuðum?					
Fækkað	16	46%	49%	44%	46%
Staðið í stað	35	38%	38%	62%	38%
Fjölgað	21	36%	39%	45%	36%

Bar sem prósentur eru feitletraðar og lítaðar með bláu er marktækur munur á milli hópa

Sp. 11. Hve oft, ef einhvern tímann telur þú þig hafa orðið fyrir rafmagnstruflunum á heimili þínu á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?

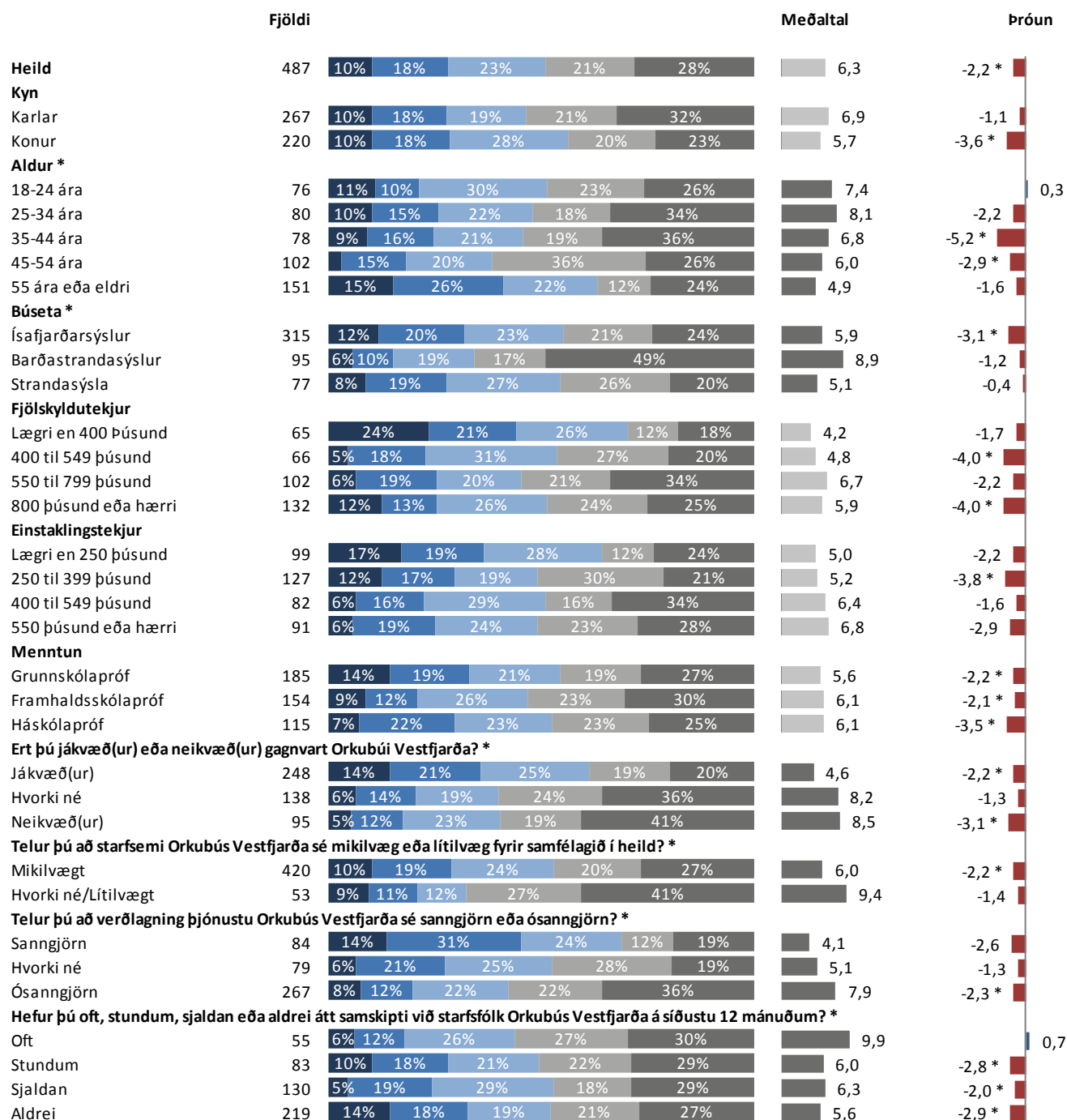
	Fjöldi	%	+/-
Aldrei	49	10,1	2,7
1-2 sinnum	87	17,8	3,4
3-4 sinnum	111	22,9	3,7
5-6 sinnum	102	21,0	3,6
7-8 sinnum	25	5,0	1,9
9-10 sinnum	51	10,5	2,7
11-20 sinnum	49	10,1	2,7
Oftar en 20 sinnum	13	2,6	1,4
Fjöldi svara	487	100,0	
Tóku afstöðu	487	78,8	
Tóku ekki afstöðu	131	21,2	
Fjöldi svarenda	618	100,0	
Meðaltal - Skipti	6,3		
Vikmörk ±	0,7		
Staðalfrávik	8,2		

Þróun



Sp. 11. Hve oft, ef einhvern tímann telur þú þig hafa orðið fyrir rafmagnstruflunum á heimili þínu á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?

Greiningar

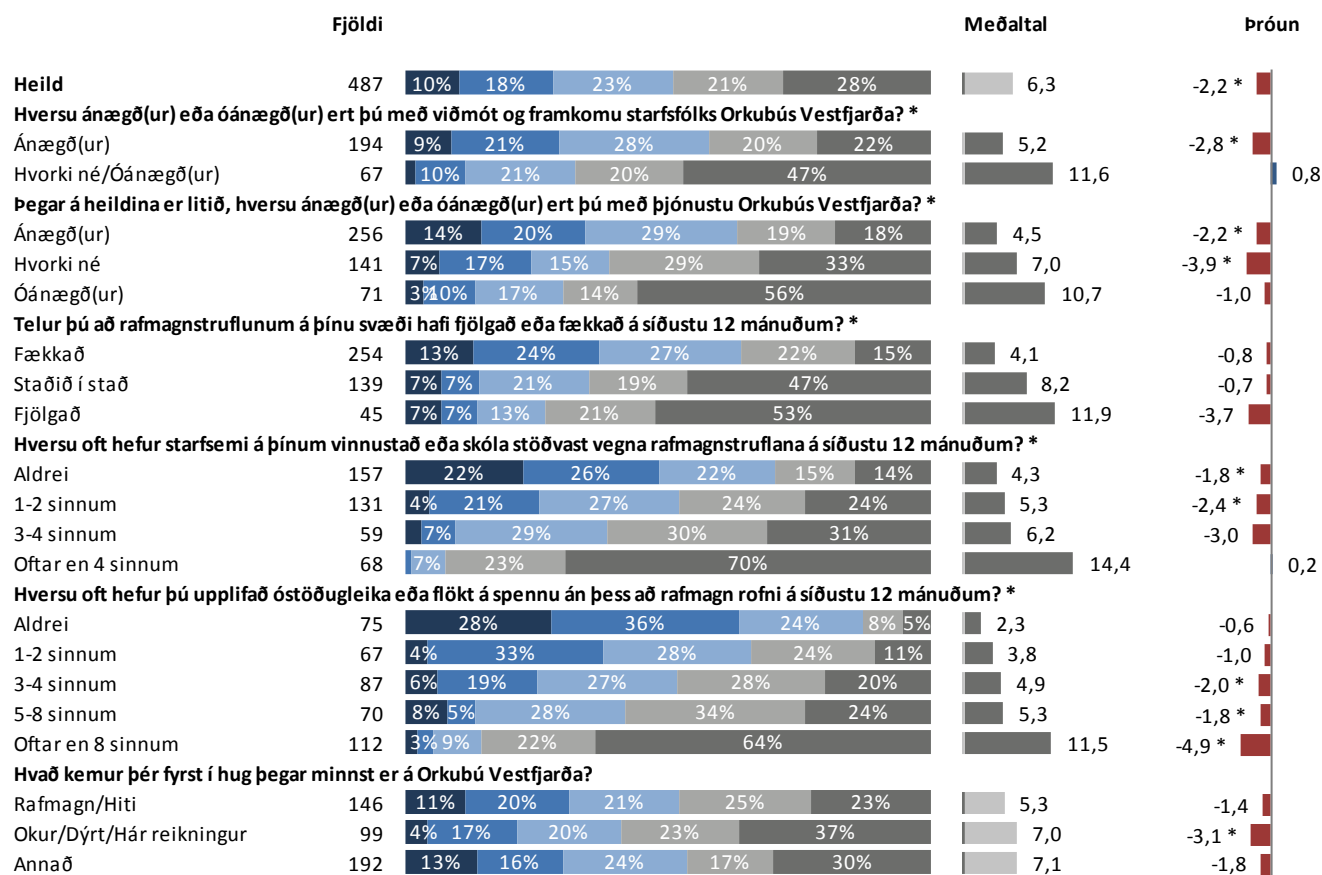


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Aldrei ■ 1-2 sinnum ■ 3-4 sinnum ■ 5-6 sinnum ■ Oftar en 6 sinnum

Sp. 11. Hve oft, ef einhvern tímann telur þú þig hafa orðið fyrir rafmagnstruflunum á heimili þínu á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?

Greiningar



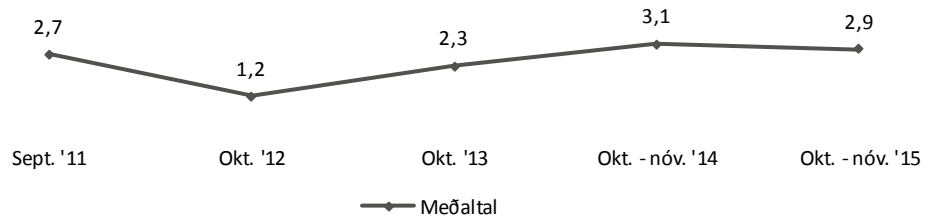
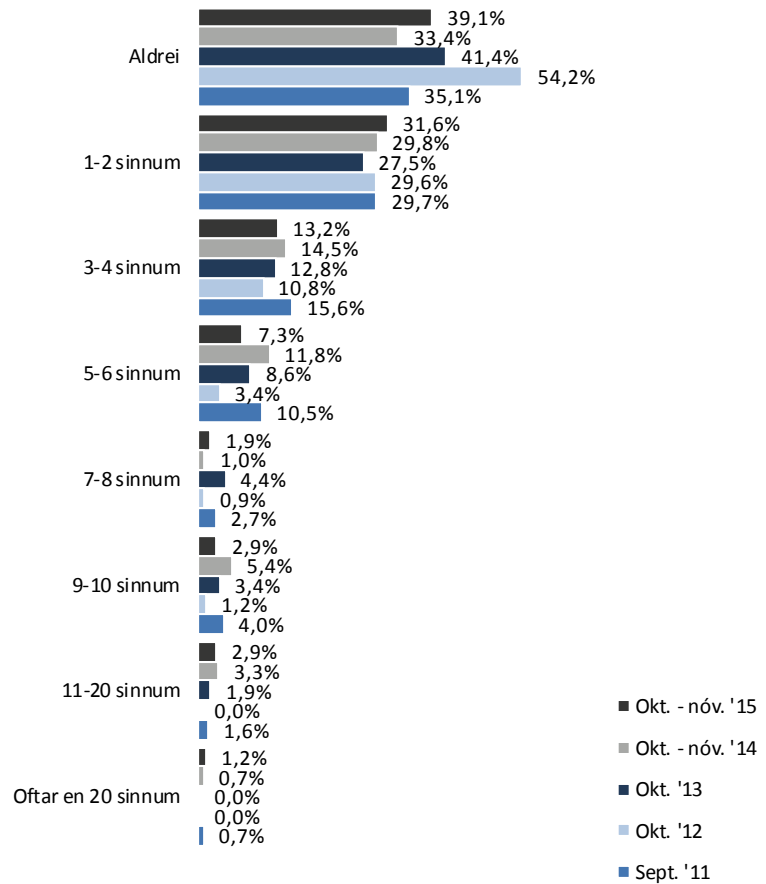
* Marktækur munur á meðaltölum

■ Aldrei ■ 1-2 sinnum ■ 3-4 sinnum ■ 5-6 sinnum ■ Oftar en 6 sinnum

Sp. 12. Hversu oft, ef einhvern tímanna hefur starfsemi á þínum vinnustað eða skóla stöðvast vegna rafmagnstruflana á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?

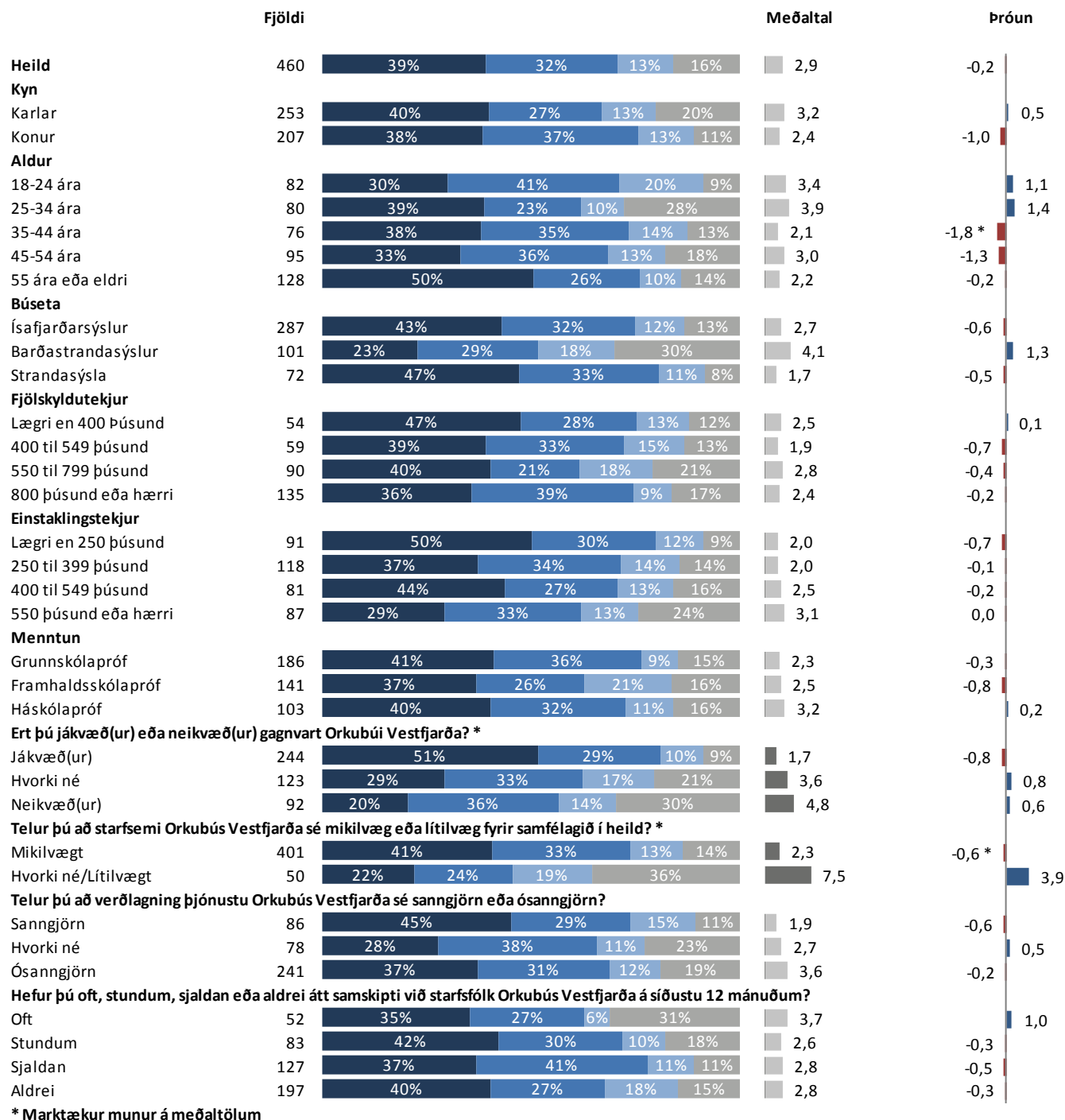
	Fjöldi	%	+/-
Aldrei	180	39,1	4,5
1-2 sinnum	145	31,6	4,2
3-4 sinnum	61	13,2	3,1
5-6 sinnum	34	7,3	2,4
7-8 sinnum	9	1,9	1,2
9-10 sinnum	13	2,9	1,5
11-20 sinnum	13	2,9	1,5
Oftar en 20 sinnum	5	1,2	1,0
Fjöldi svara	460	100,0	
Tóku afstöðu	460	74,4	
Tóku ekki afstöðu	158	25,6	
Fjöldi svarenda	618	100,0	
Meðaltal - Skipti	2,9		
Vikmörk ±	0,6		
Staðalfrávik	7,0		

Þróun



Sp. 12. Hversu oft, ef einhvern tímann hefur starfsemi á þínum vinnustað eða skóla stöðvast vegna rafmagnstruflana á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?

Greiningar

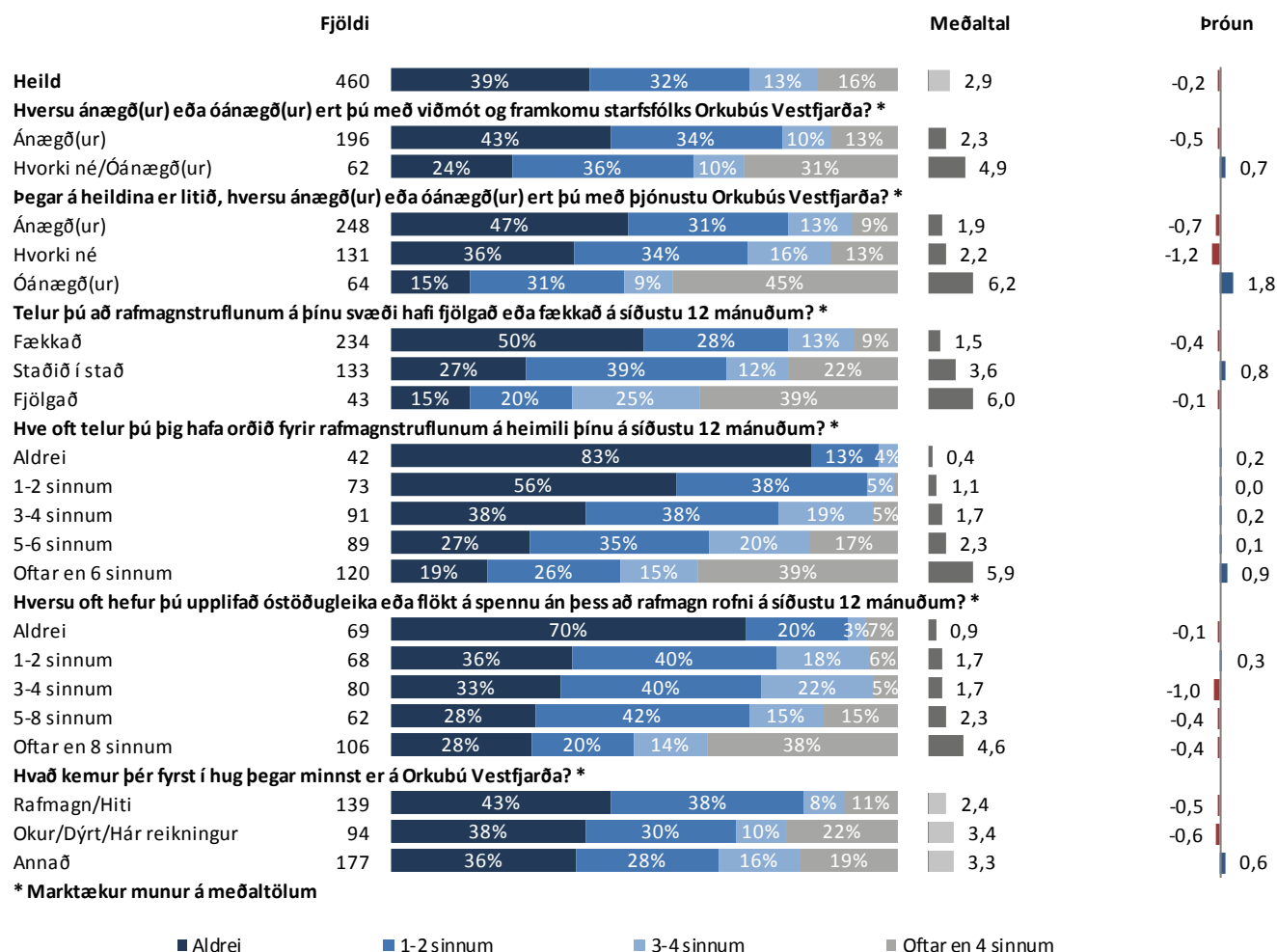


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Aldrei ■ 1-2 sinnum ■ 3-4 sinnum ■ Oftar en 4 sinnum

Sp. 12. Hversu oft, ef einhvern tímann hefur starfsemi á þínum vinnustað eða skóla stöðvast vegna rafmagnstruflana á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?

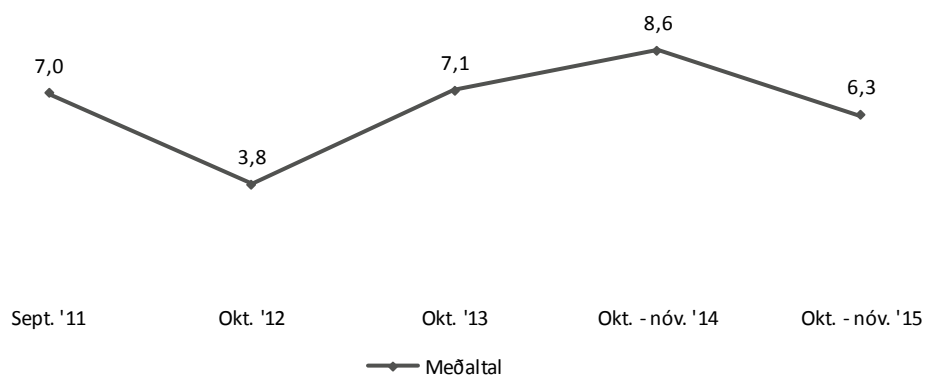
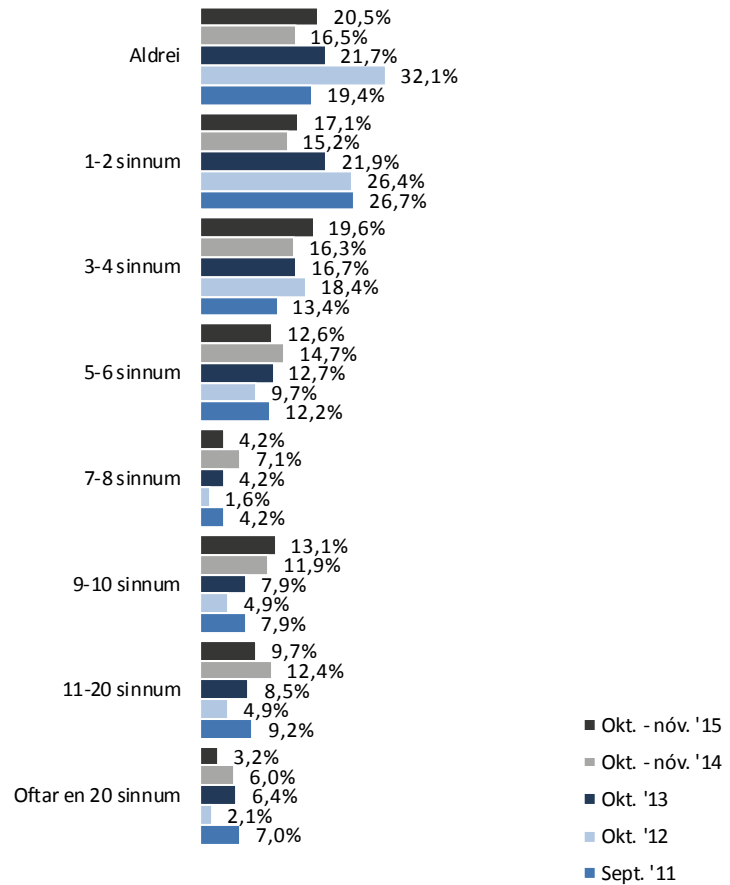
Greiningar



Sp. 13. Hversu oft, ef einhvern tímann hefur þú upplifað óstöðugleika eða flökt á spennu án þess að rafmagn rofni á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?

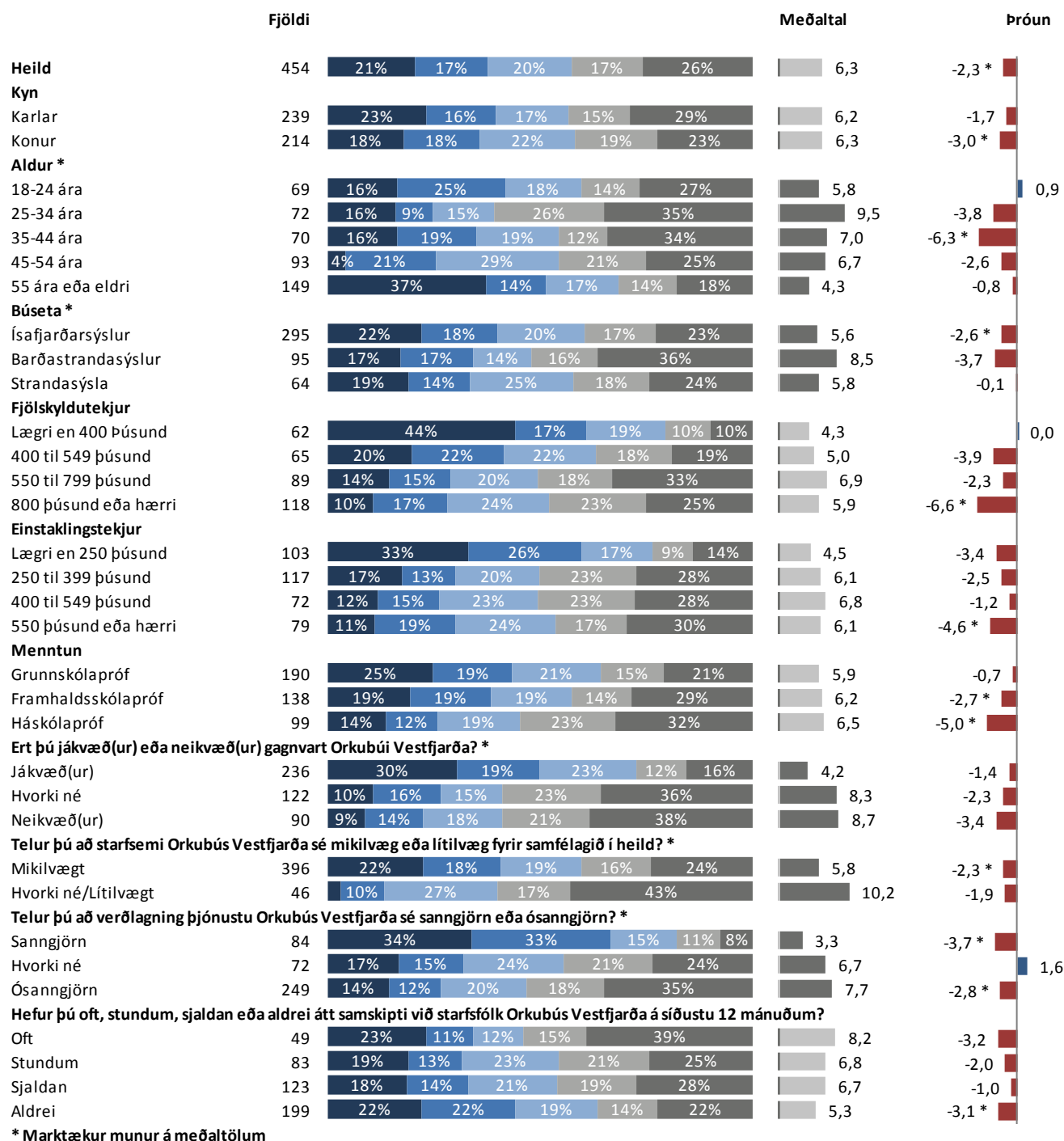
	Fjöldi	%	+/-
Aldrei	93	20,5	3,7
1-2 sinnum	78	17,1	3,5
3-4 sinnum	89	19,6	3,7
5-6 sinnum	57	12,6	3,1
7-8 sinnum	19	4,2	1,8
9-10 sinnum	59	13,1	3,1
11-20 sinnum	44	9,7	2,7
Oftar en 20 sinnum	14	3,2	1,6
Fjöldi svara	454	100,0	
Tóku afstöðu	454	73,4	
Tóku ekki afstöðu	164	26,6	
Fjöldi svarenda	618	100,0	
Meðaltal - Skipti	6,3		
Vikmörk ±	0,9		
Staðalfrávik	9,3		

Þróun



Sp. 13. Hversu oft, ef einhvern tímann hefur þú upplifað óstöðugleika eða flökt á spennu án þess að rafmagn rofni á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?

Greiningar

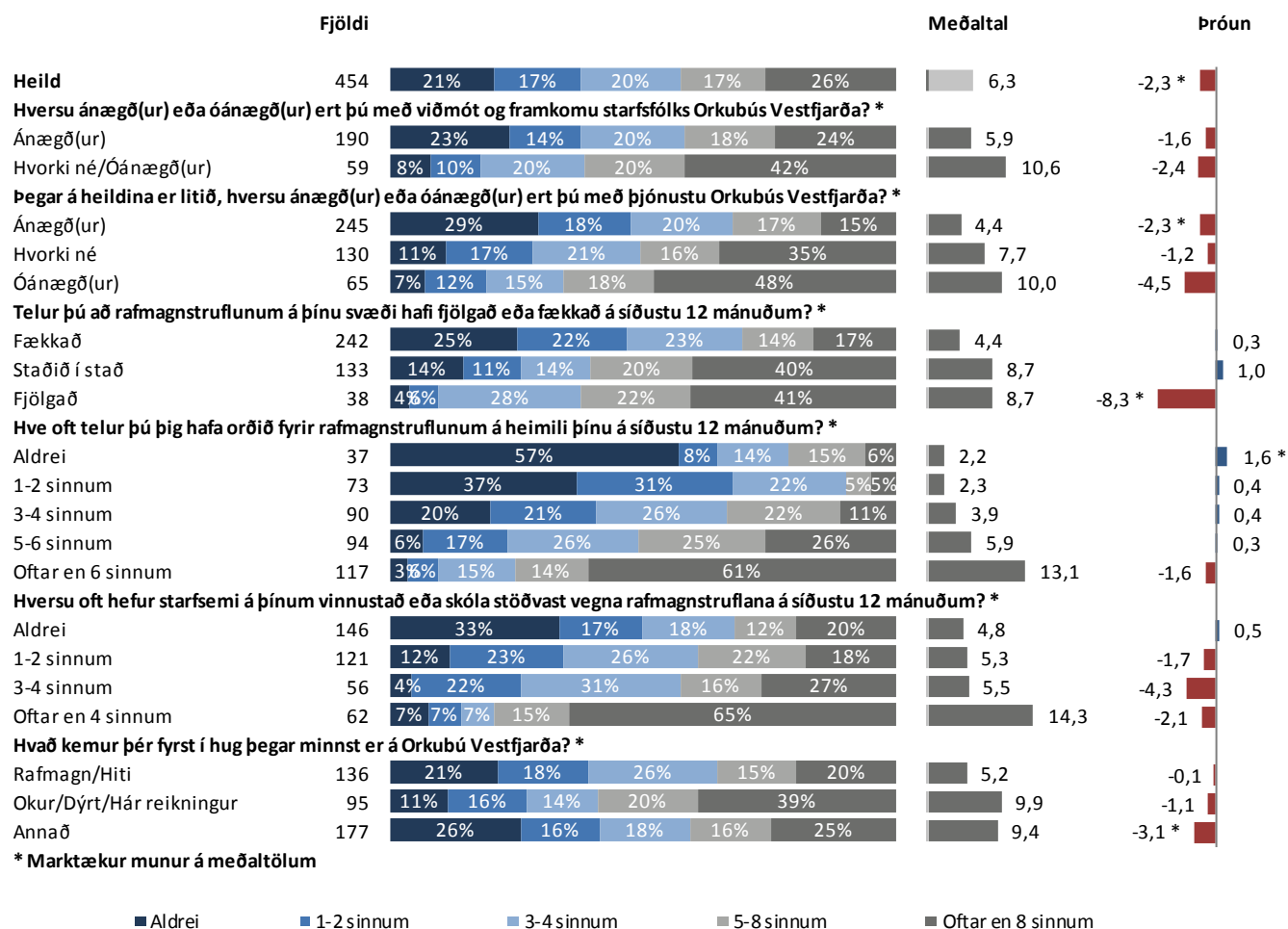


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Aldrei ■ 1-2 sinnum ■ 3-4 sinnum ■ 5-8 sinnum ■ Oftar en 8 sinnum

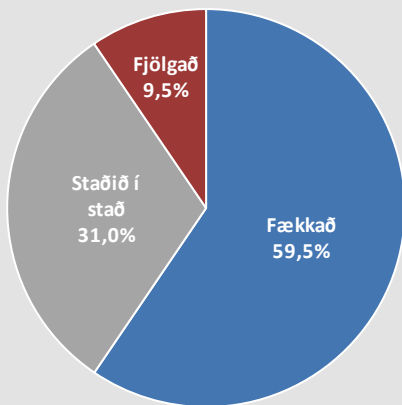
Sp. 13. Hversu oft, ef einhvern tímann hefur þú upplifað óstöðugleika eða flökt á spennu án þess að rafmagn rofni á síðustu 12 mánuðum (þ.e. tímabilinu október 2014 til og með september 2015)?

Greiningar

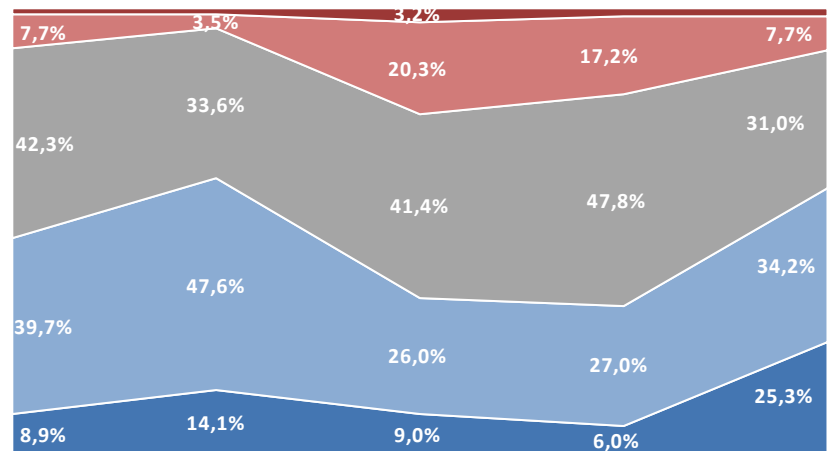
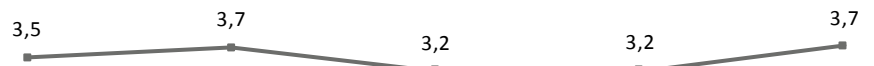


Sp. 14. Telur þú að rafmagnstruflunum á þínu svæði hafi fjölgað eða fækkað á síðustu 12 mánuðum samanborið við 12 mánuði þar á undan?

	Fjöldi	%	+/-
Fækkað mikið (5)	135	25,3	3,7
Fækkað nokkuð (4)	183	34,2	4,0
Fjöldi rafmagnstruflana hefur staðið í stað (3)	166	31,0	3,9
Fjölgað nokkuð (2)	41	7,7	2,3
Fjölgað mikið (1)	10	1,8	1,1
Fækkað	318	59,5	4,2
Staðið í stað	166	31,0	3,9
Fjölgað	51	9,5	2,5
Fjöldi svara	535	100,0	
Tóku afstöðu	535	86,5	
Tóku ekki afstöðu	83	13,5	
Fjöldi svarenda	618	100,0	
Meðaltal (1-5)	3,7		
Vikmörk ±	0,1		



Þróun

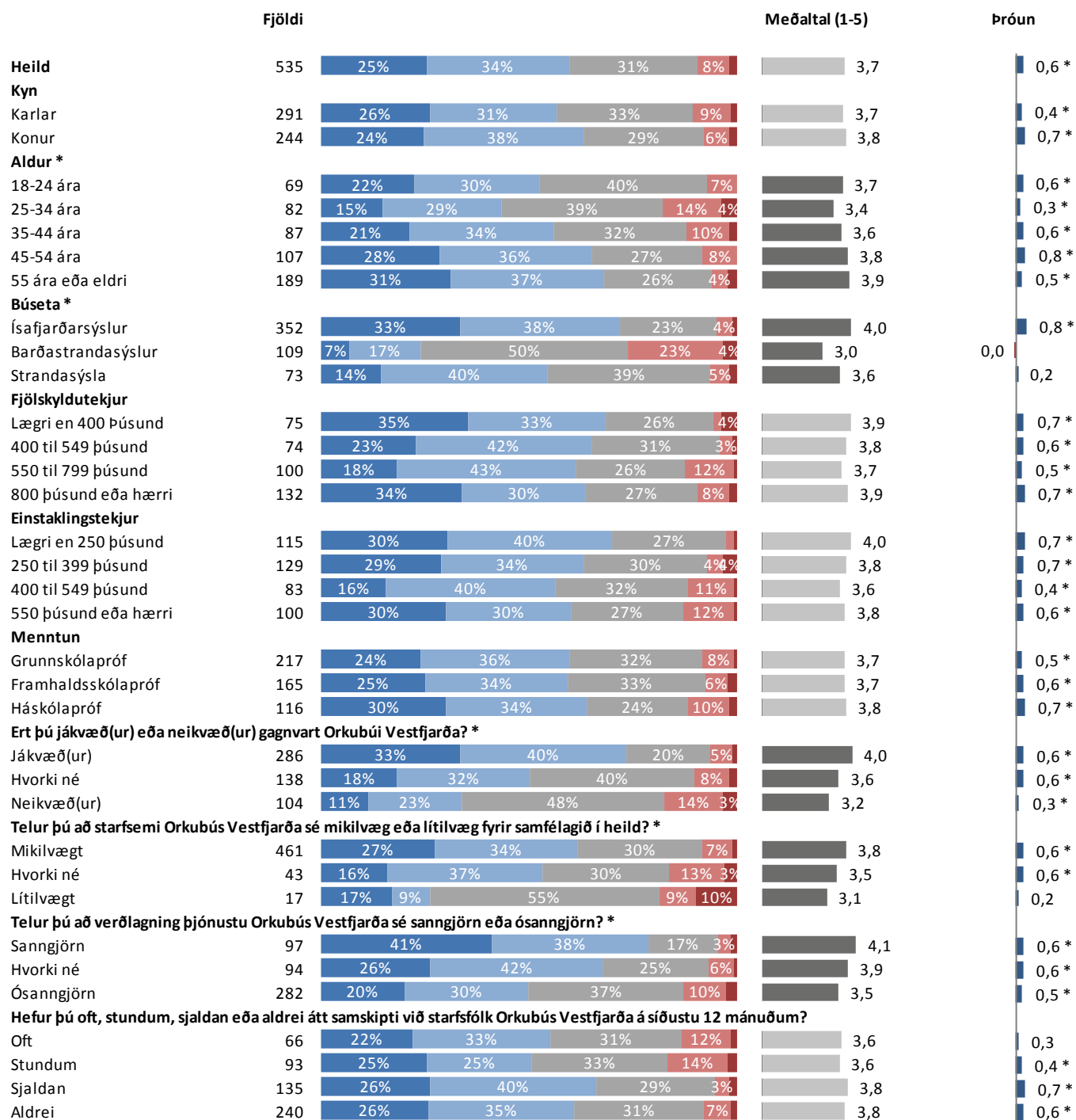


Sept. '11 Okt. '12 Okt. '13 Okt. - nóv. '14 Okt. - nóv. '15

- Fækkað mikið
- Fækkað nokkuð
- Fjöldi rafmagnstruflana hefur staðið í stað
- Fjölgað nokkuð
- Fjölgað mikið
- Meðaltal (1-5)

Sp. 14. Telur þú að rafmagnstruflunum á þínu svæði hafi fjölgað eða fækkað á síðustu 12 mánuðum samanborið við 12 mánuði þar á undan?

Greiningar

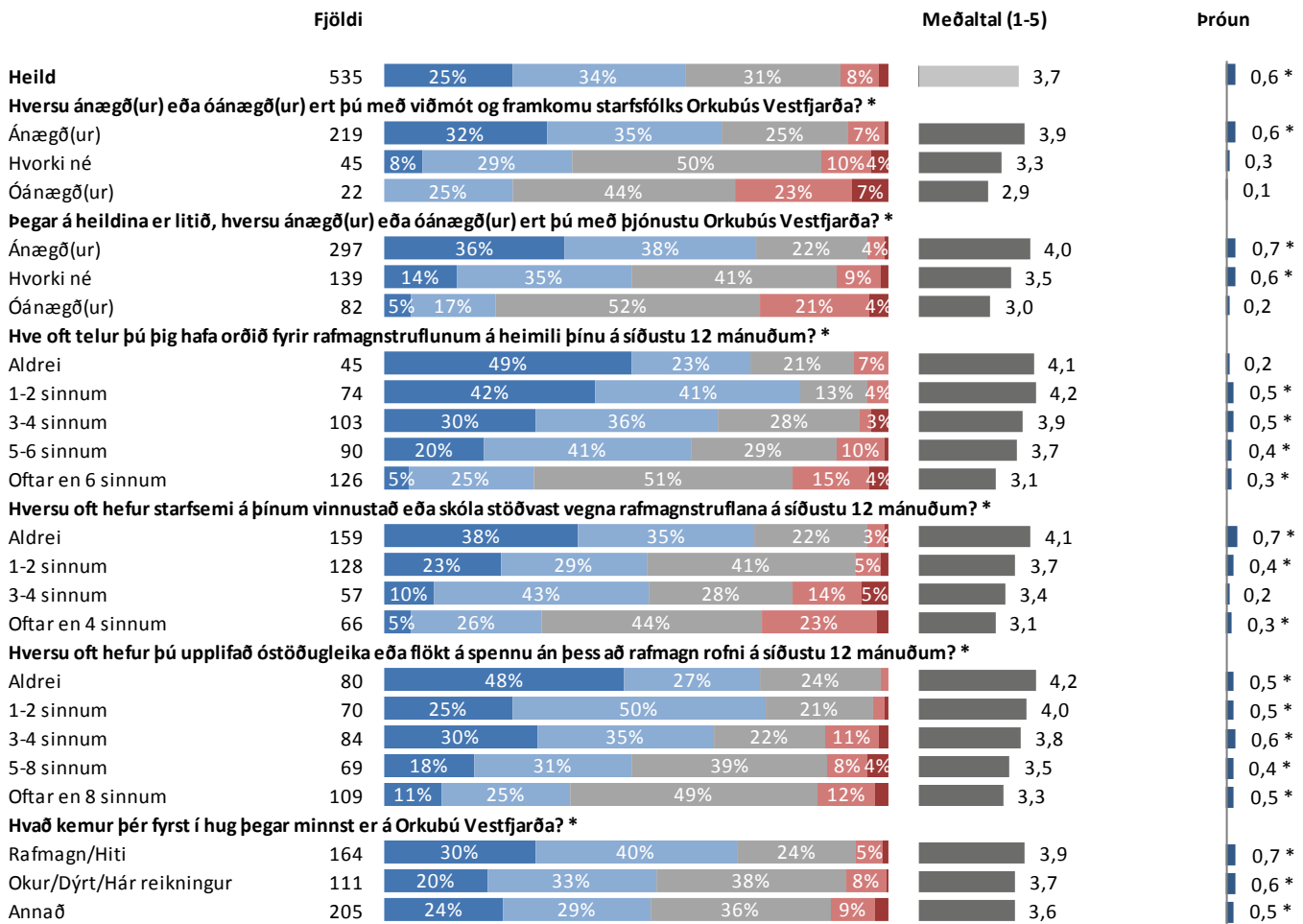


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Fækkað mikið ■ Fækkað nokkuð ■ Fjöldi rafmagnstruflana hefur staðið í stað ■ Fjölgað nokkuð ■ Fjölgað mikið

Sp. 14. Telur þú að rafmagnstruflunum á þínu svæði hafi fjölgað eða fækkað á síðustu 12 mánuðum samanborið við 12 mánuði þar á undan?

Greiningar



* Marktækur munur á meðaltölum

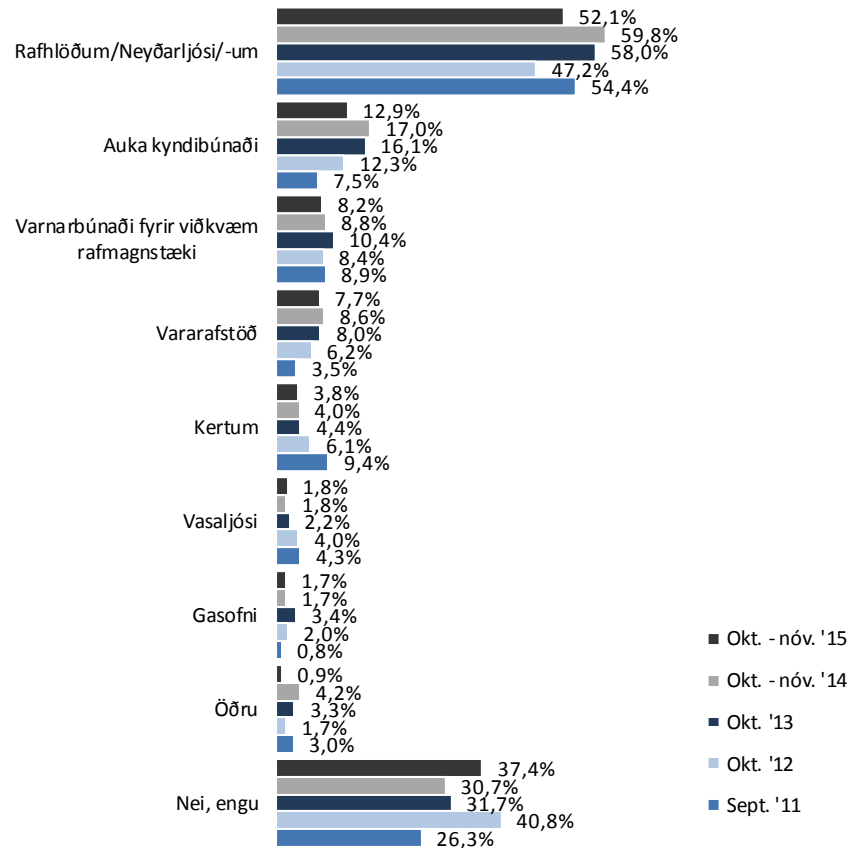
■ Fækkað mikið ■ Fækkað nokkuð ■ Fjöldi rafmagnstruflana hefur staðið í stað ■ Fjölgað nokkuð ■ Fjölgað mikið

Sp. 15. Hefur þú komið þér upp einhverju af eftirtöldu til að bregðast við straumleysi eða rafmagnstruflunum?

	Fjöldi	%	+/-
Rafhlöðum/ Neyðarljósi/-um	310	52,1	4,0
Auka kyndibúnaði	77	12,9	2,7
Varnarbúnaði fyrir viðkvæm rafmagnstæki	49	8,2	2,2
Vararafstöð	46	7,7	2,1
Kertum	23	3,8	1,5
Vasaljósi	11	1,8	1,1
Gasofni	10	1,7	1,0
Öðru	5	0,9	0,8
Nei, engu af ofantöldu	223	37,4	3,9
Fjöldi svara	754		
Tóku afstöðu	596	96,4	
Tóku ekki afstöðu	22	3,6	
Fjöldi svarenda	618	100,0	

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

Þróun



Sp. 15. Hefur þú komið þér upp einhverju af eftirtöldu til að bregðast við straumleysi eða rafmagnstruflunum?

Greiningar

	Fjöldi	Raf- hlöðum/ neyðar- ljósi/-um	Auka kyndi- búnaði	Varnar- búnaði fyrir viðkvæm rafmagns- tæki	Vara- rafstöð	Öðru	Nei, engu	Próun - Rafhlöðum/ Neyðarljósi/um
Heild	596	52%	13%	8%	8%	7%	37%	-7,6 *
Kyn								
Karlar	313	51%	15%	12%	8%	7%	36%	-4,5
Konur	282	53%	11%	4%	7%	7%	39%	-11,2 *
Aldur								
18-24 ára	86	42%	12%	5%	7%	8%	48%	-5,4
25-34 ára	91	44%	15%	7%	12%	5%	47%	-11,1
35-44 ára	91	52%	8%	9%	7%	3%	37%	-19,9 *
45-54 ára	117	65%	17%	16%	8%	8%	27%	0,8
55 ára eða eldri	209	53%	12%	5%	6%	8%	35%	-6,5
Búseta								
Ísafjarðarsýslur	389	56%	13%	9%	5%	6%	36%	-11,4 *
Barðastrandasýslur	119	51%	13%	4%	14%	10%	34%	2,1
Strandasýsla	88	37%	13%	8%	10%	6%	49%	-4,4
Fjölskyldutekjur								
Lægri en 400 þúsund	87	48%	9%	9%	11%	5%	38%	-8,5
400 til 549 þúsund	82	47%	6%	4%	7%	9%	44%	-9,9
550 til 799 þúsund	108	52%	14%	9%	8%	7%	34%	-7,6
800 þúsund eða hærri	150	55%	14%	9%	4%	7%	38%	-15,8 *
Einstaklingstekjur								
Lægri en 250 þúsund	133	48%	7%	4%	6%	8%	41%	-7,4
250 til 399 þúsund	145	47%	7%	6%	7%	11%	42%	-9,1
400 til 549 þúsund	96	47%	10%	8%	8%	4%	42%	-13,8
550 þúsund eða hærri	106	63%	23%	14%	6%	6%	28%	-9,0
Menntun								
Grunnskólapróf	245	47%	12%	6%	7%	8%	40%	-2,3
Framhaldsskólapróf	178	51%	14%	6%	10%	5%	36%	-10,6 *
Háskólapróf	132	62%	11%	10%	5%	8%	35%	-9,4
Ert þú jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart Orkubúi Vestfjarða?								
Jákvæð(ur)	308	49%	8%	5%	6%	8%	40%	-6,7
Hvorki né	168	57%	16%	10%	8%	6%	35%	-0,4
Neikvæð(ur)	112	54%	20%	15%	13%	6%	33%	-18,2 *
Telur þú að starfsemi Orkubús Vestfjarða sé mikilvæg eða lítilvæg fyrir samfélagið í heild?								
Mikilvægt	511	51%	12%	7%	7%	7%	38%	-7,3 *
Hvorki né/Lítillvægt	67	64%	21%	18%	13%	7%	26%	-0,2
Telur þú að verðlagning þjónustu Orkubús Vestfjarða sé sanngjörn eða ósanngjörn?								
Sanngjörn	100	55%	8%	5%	3%	4%	38%	0,3
Hvorki né	102	51%	9%	8%	10%	11%	34%	-15,2 *
Ósanngjörn	311	55%	18%	10%	8%	6%	35%	-7,8 *
Hefur þú oft, stundum, sjaldan eða aldrei átt samskipti við starfsfólk Orkubús Vestfjarða á síðustu 12 mánuðum?								
Oft	67	56%	24%	12%	12%	6%	29%	-9,4
Stundum	103	50%	8%	12%	11%	7%	37%	-7,7
Sjaldan	156	52%	13%	8%	10%	6%	38%	-7,6
Aldrei	267	52%	12%	6%	4%	8%	39%	-7,6

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

Sp. 15. Hefur þú komið þér upp einhverju af eftirtöldu til að bregðast við straumleysi eða rafmagnstruflunum?

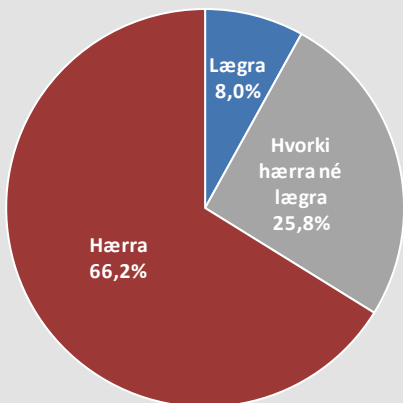
Greiningar

	Fjöldi	Raf- hlöðum/ neyðar- ljósi/-um	Auka kyndi- búnaði	Varnar- búnaði fyrir viðkvæm rafmagns- tæki	Vara- rafstöð	Öðru	Nei, engu	Próun - Rafhlöðum/ Neyðarljósi/um
Heild	596	52%	13%	8%	8%	7%	37%	-7,6 *
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með viðmót og framkomu starfsfólks Orkubús Vestfjarða?								
Ánægð(ur)	242	51%	13%	7%	12%	7%	37%	-5,5
Hvorki né/Óánægð(ur)	76	55%	13%	20%	8%	6%	32%	-16,1 *
Þegar á heildina er litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Orkubús Vestfjarða?								
Ánægð(ur)	320	50%	11%	6%	8%	6%	40%	-6,5
Hvorki né	166	54%	10%	8%	7%	9%	39%	-9,9
Óánægð(ur)	87	60%	27%	15%	12%	4%	24%	-9,7
Telur þú að rafmagnstruflunum á þínu svæði hafi fjölgað eða fækkað á síðustu 12 mánuðum?								
Fækkað	317	51%	10%	7%	5%	6%	39%	-9,2
Staðið í stað	162	53%	13%	7%	10%	7%	39%	-6,7
Fjölgað	50	70%	22%	17%	17%	9%	16%	3,6
Hve oft telur þú þig hafa orðið fyrir rafmagnstruflunum á heimili þínu á síðustu 12 mánuðum?								
Aldrei	48	42%	5%	1%	4%	5%	45%	13,9
1-2 sinnum	83	42%	13%	1%	6%	4%	51%	-10,3
3-4 sinnum	110	60%	9%	7%	9%	1%	35%	-1,8
5-6 sinnum	101	57%	14%	12%	7%	11%	34%	-3,8
Oftar en 6 sinnum	136	60%	20%	13%	11%	10%	29%	-6,6
Hversu oft hefur starfsemi á þínum vinnustað eða skóla stöðvast vegna rafmagnstruflana á síðustu 12 mánuðum?								
Aldrei	174	50%	8%	3%	4%	5%	44%	-5,5
1-2 sinnum	144	48%	12%	10%	10%	7%	38%	-11,4
3-4 sinnum	60	51%	8%	9%	9%	3%	45%	-16,2
Oftar en 4 sinnum	74	61%	27%	18%	15%	14%	21%	-2,3
Hversu oft hefur þú upplifað óstöðugleika eða flökt á spennu án þess að rafmagn rofni á síðustu 12 mánuðum?								
Aldrei	90	43%	7%	3%	4%	2%	53%	8,5
1-2 sinnum	78	43%	13%	3%	8%	2%	43%	-12,4
3-4 sinnum	89	62%	11%	10%	5%	3%	33%	-0,3
5-8 sinnum	74	60%	12%	12%	11%	7%	34%	-6,2
Oftar en 8 sinnum	117	54%	14%	10%	15%	15%	32%	-12,1

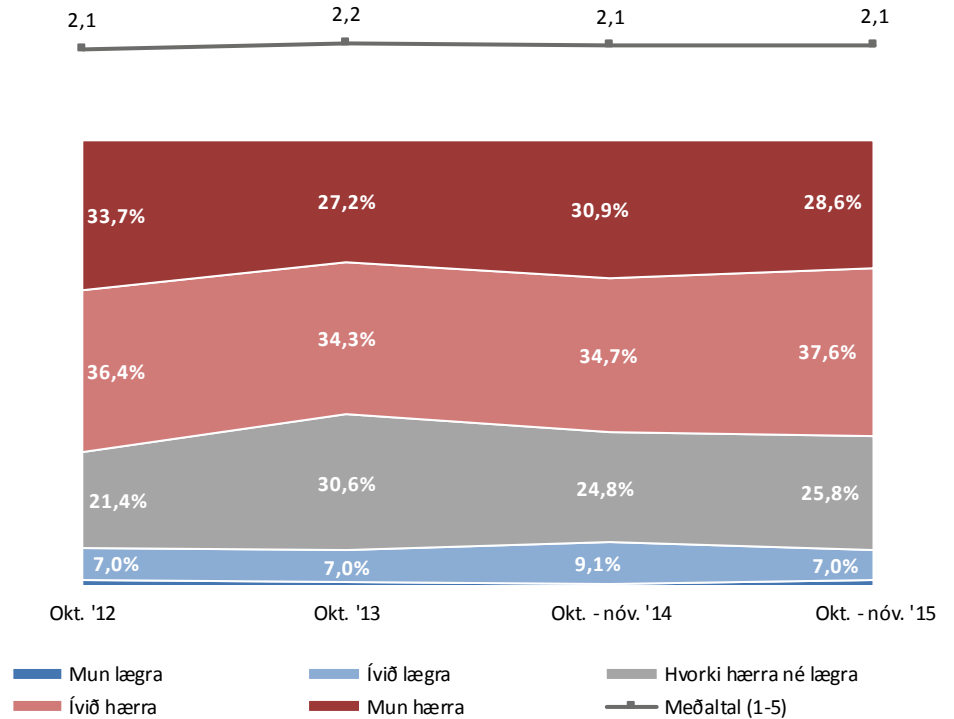
Þar sem prósentur eru feitletraðar og litaðar með bláu er marktækur munur á milli hópa

Sp. 16. Telur þú að verð raforkunnar hjá Orkubúi Vestfjarða (að undanskildum flutningi og dreifingu) sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?

	Fjöldi	%	+/-
Mun lægra (5)	5	1,1	1,0
Ívið lægra (4)	30	7,0	2,4
Hvorki hærra né lægra (3)	109	25,8	4,2
Ívið hærra (2)	159	37,6	4,6
Mun hærra (1)	121	28,6	4,3
Lægra	34	8,0	2,6
Hvorki hærra né lægra	109	25,8	4,2
Hærra	280	66,2	4,5
Fjöldi svara	423	100,0	
Tóku afstöðu	423	68,5	
Tóku ekki afstöðu	195	31,5	
Fjöldi svarenda	618	100,0	
Meðaltal (1-5)	2,1		
Vikmörk ±	0,1		

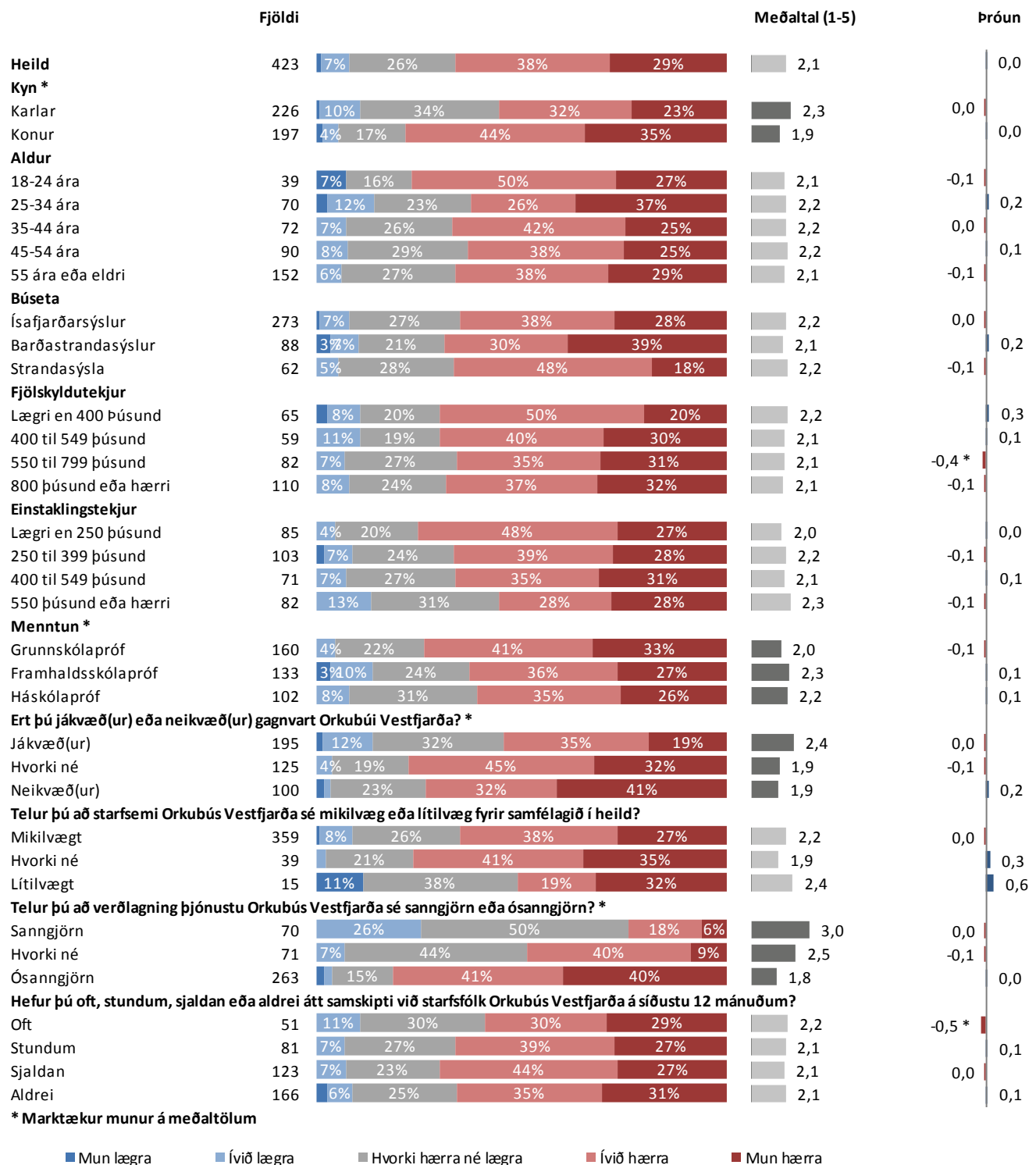


Þróun



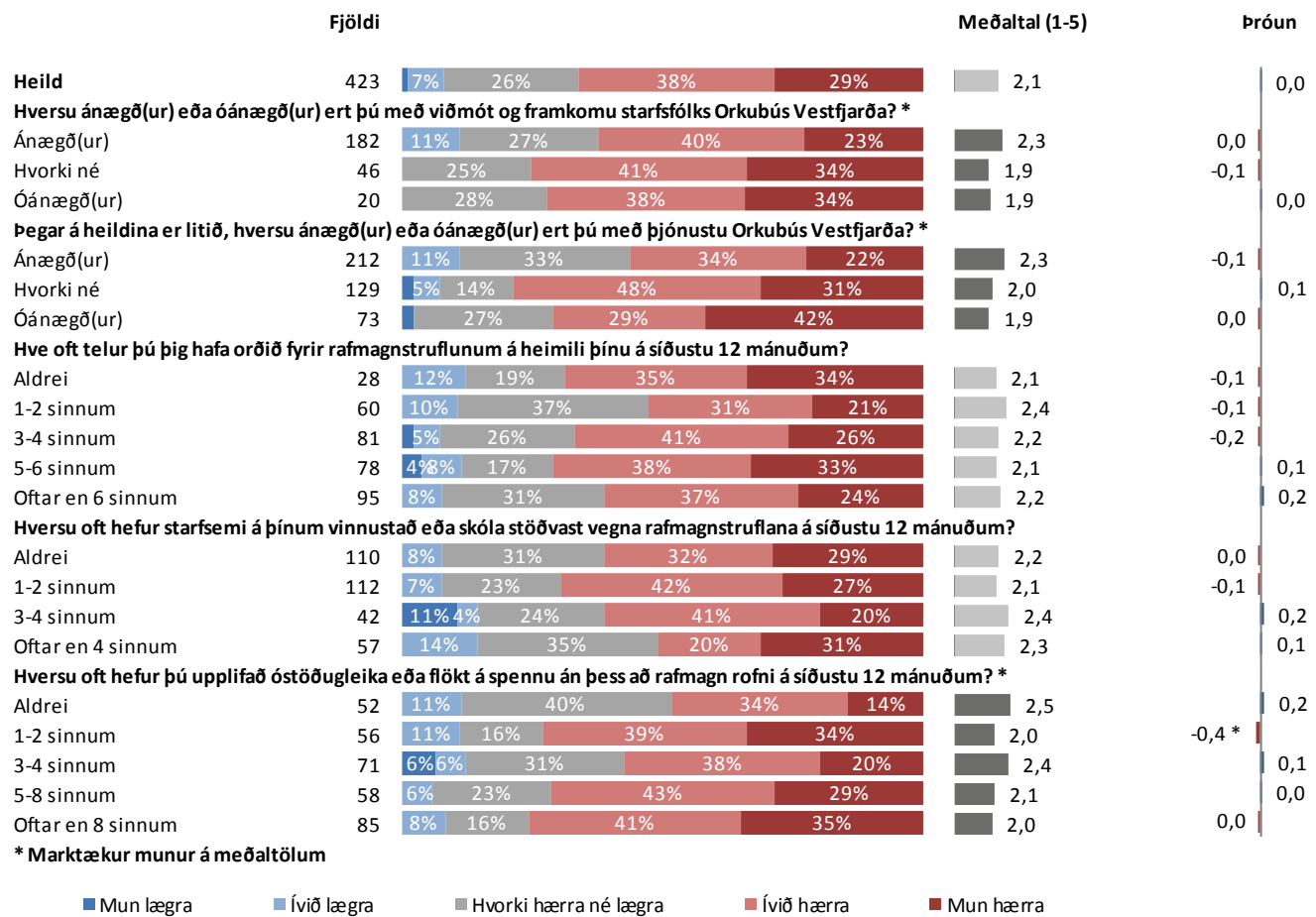
Sp. 16. Telur þú að verð raforkunnar hjá Orkubúi Vestfjarða (að undanskildum flutningi og dreifingu) sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?

Greiningar



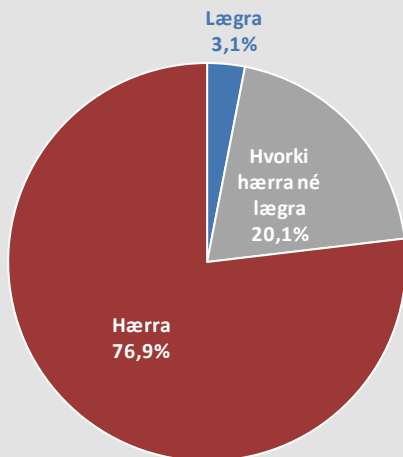
Sp. 16. Telur þú að verð raforkunnar hjá Orkubúi Vestfjarða (að undanskildum flutningi og dreifingu) sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?

Greiningar

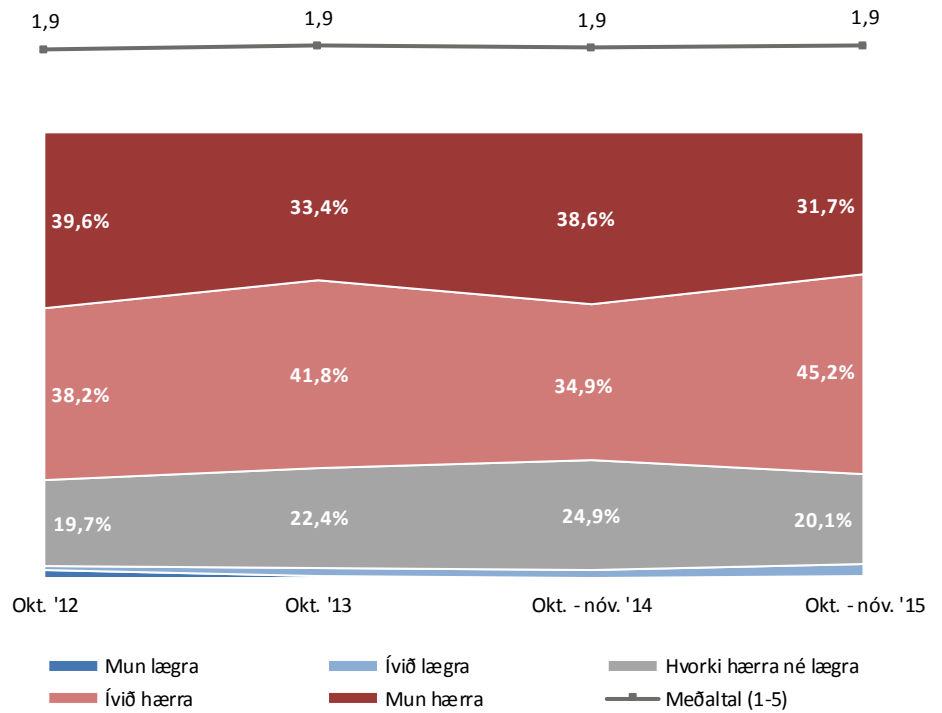


Sp. 17. Telur þú að verð á flutningi og dreifingu raforku hjá Orkubúi Vestfjarða sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?

	Fjöldi	%	+/-
Mun lægra (5)	2	0,4	0,6
Ívið lægra (4)	10	2,6	1,6
Hvorki hærra né lægra (3)	78	20,1	4,0
Ívið hærra (2)	176	45,2	4,9
Mun hærra (1)	124	31,7	4,6
Lægra	12	3,1	1,7
Hvorki hærra né lægra	78	20,1	4,0
Hærra	300	76,9	4,2
Fjöldi svara	390	100,0	
Tóku afstöðu	390	63,1	
Tóku ekki afstöðu	228	36,9	
Fjöldi svarenda	618	100,0	
Meðaltal (1-5)	1,9		
Vikmörk ±	0,1		

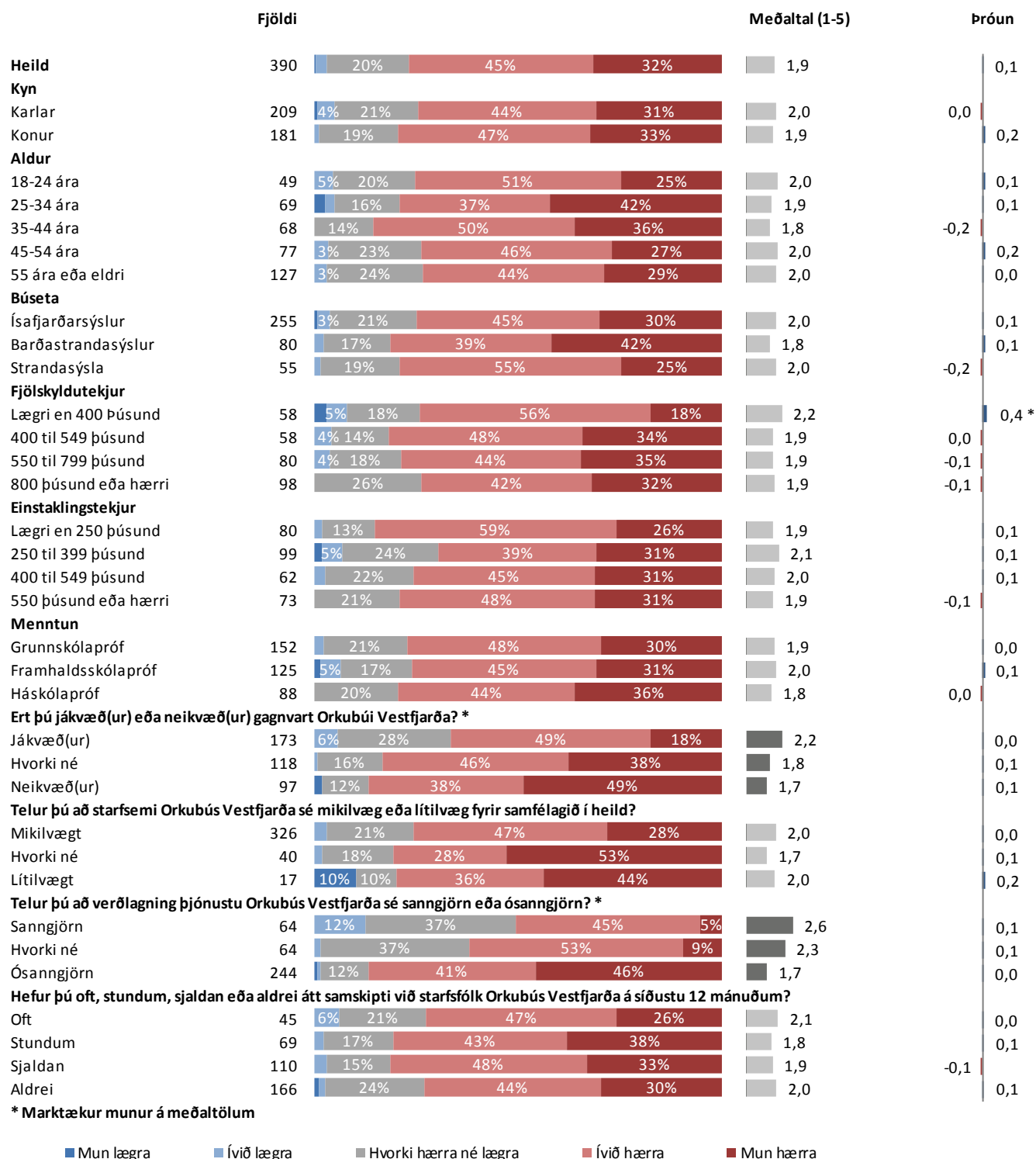


Þróun



Sp. 17. Telur þú að verð á flutningi og dreifingu raforku hjá Orkubúi Vestfjarða sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?

Greiningar

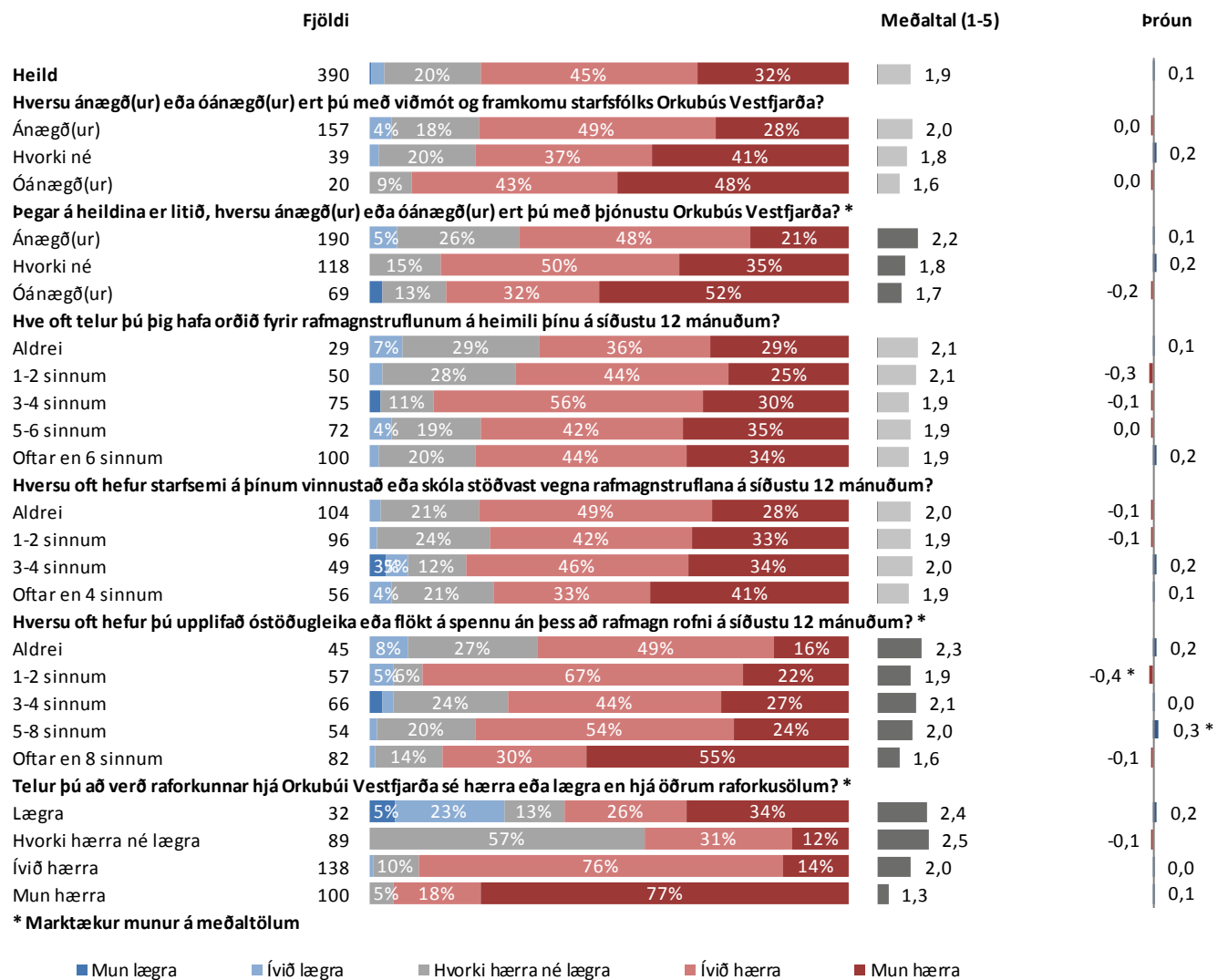


* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mun lægra ■ Ívið lægra ■ Hvorki hærra né lægra ■ Ívið hærra ■ Mun hærra

Sp. 17. Telur þú að verð á flutningi og dreifingu raforku hjá Orkubúi Vestfjarða sé hærra eða lægra en hjá öðrum raforkusölum?

Greiningar



* Marktækur munur á meðaltölum

■ Mun lægra ■ Ívið lægra ■ Hvorki hærra né lægra ■ Ívið hærra ■ Mun hærra



Viðauki

Sp. 1. Hvað kemur þér fyrst í hug þegar minnst er á Orkubú Vestfjarða?

Það sem nefnt var í „Annað“:

- Appelsína.
- Aðgerðarleysi.
- Áreiðanleiki.
- Bruðl, slæm stjórnun og okur og einokun.
- Dreifing orku.
- Dugleysi við að tryggja orkuöryggi Vestfirðinga. Á síðan að orkuöryggi norður svæðisins var tryggt en aðrir búa enn við óöryggi. Hvað hefur mannskapurinn verið að gera síðustu áratugin. Alltaf sami forstjórinn.
- Dágóð þjónusta almennt og erfitt verkefni þeirra að halda gangandi í vondum veðrum raflínum um fjöll og firnindi.
- Dúnúlpá.
- Ef þú hefðir spurt fyrir mörgum árum hefði ég sagt: „Bólvuð frekja“ en nú dettur mér í hug „Rafmagn“.
- Efasemdir.
- Eina Orkubúið hjá okkur.
- Ekkert undan þessu að kvarta.
- Flutningur á rafmagni.
- Framleiðsla á raforku.
- Fólkið sem vinnur þar.
- Gluggaumslög.
- Glæpastarfsemi.
- Guðmundur á grund.
- Góður frágangur og góð umgengni. Hafa verið til fyrirmyndar í öllu slíku
- Góður vinnustaður.
- Harðfyllni.
- Helvítis vesen.
- Hvað rafmagnið er ómissandi.
- Hátt verð, mistök að selja orkubúið frá Vestfirðum.
- Höfuðstöðvar Orkubúsins á Ísafirði.
- Innheimtuharka.
- Í dag er þetta orðið fint, eftir að varastöðin fór í gagnið.
- Ísafjörður (nefnt af 2).
- Kristján Haraldsson.
- Kóngur án klæða.
- Lagningu þriggja fasa rafmagnsins á Barðaströnd !
- Leiðindi (nefnt af 2).
- Leki.
- Margir menn á rúntinum á bílum merktum OV og Orkubússtjóri sem alltaf er á ferðinni suður, eða að koma að sunnan með flugi.
- Menn að gera við línur í vondu veðri.
- Merkið þeirra.
- Mikið búið að lagast, og öruggara rafmagn, snöggir að laga bilast.
- Misjafnt.
- Mundi Páls.
- Mér finnst það ekki vera Orkubú Vestfjarða lengur, þeir gáfu það frá sér, þó ég og fleiri hafi skrifað undir að það yrði ekki selt til ríkisins.
- Orkudreifing.
- Rafmagn og rafmagnslínur.
- Rafmagn, og góðir lágtsettir starfsmenn.
- Rafmagnsleysi, léleg samskipti við íbúa. Vel snyrtir garðar og öflugir línustarfsmenn.
- Rafmagnslínur.
- Rafmagnsmál á Vestfirðum.
- Rafmagnsöryggi.
- Rauður.
- Ríkisfyrirtæki.
- Samskiptaleyzi. Erfið ímynd meðal íbúa.
- Seinagangur.
- Seinleiki.
- Skakkt hús.
- Slæmt að þurfti að selja ríkinu það.
- Snyrilegur garður og hús.
- Stakkanes (nefnt af 2).
- Steini.
- Steini orkubús.
- Stuð.
- Um það snýst að hafa raforku.
- Vandræði.
- Var áður vestfirskt fyrirtæki.
- Varmaveitan sem þeir sköfðu okkur.
- Vaxandi fyrirbæri.
- Vesen.
- Vestfirðir.
- Yndislegt að hafa rafmagn.
- Þau voru að gera 66 gráður norður leik um daginn.
- Það er ekki gott rafmagn á Bárðaströnd en það er verið að bæta úr því. Þeir fá 5/10 í einkunn frá mér. Verndaður vinnustaður.
- Þeir eru skuldlausir og geta fjármagnað allt en eru rosalega dýrir.
- Þeir gera ekki rassgat.
- Þorsteinn.
- Þrautsegja.
- Þverhausar.
- Þægindi við að hafa rafmagn.
- Öfgakend innheimta.
- Ömurlegt.
- Öryggi.

Sp. 6. Hvert var erindi þitt við starfsfólk Orkubús Vestfjarða? Ef þú hefur átt erindi við Orkubú Vestfjarða oftast en einu sinni vinsamlegast svaraðu fyrir síðasta skipti.

Það sem nefnt var í „Annað“:

- Afhendingaröryggi Raforku.
- Að sinna mínum málum.
- Aðalfundur.
- Ásældist ákveðna eign fyrirtækisins.
- Björgunarsveit og almenn samskipti.
- Ég hef eiginlega ekkert haft samband við þau.
- Ég var að biðja þá að skipta um perur í ljósastaurum sem þeir ætla gera sem fyrst.
- Ég var að fá aðgang að fjarmælabyggð.
- Ég var að halda hlaup fyrir krabbamein í konum allir starfsmenn Orkubúsins komu að hlaupa.
- Ég vann hjá Heilbrigðisstofnun Patreksfirði. Það var hringt í mig frá Orkubúinu og látið vita að það yrði ekki hiti á heita vatninu í nótt í ca 2 tíma.
- Ég þurfti að tala við gjaldkera.
- Fá mælda orkusveiflur.
- Fékk að nýta gömlu örin úr Fossavatnsvirkjuninni.
- Fékk lánaðan mæli til þess að skoða orkunotkun á gömlum tækjum.
- Leggja girðingar sem höfðu skemmt þegar það var vont veður.
- Lofuðu að borga skaðann sem varð hjá íbúum í Súðavík vegna spennufalls, sem sagt oftast en einu sinni sveiflast rafmagnið hér upp og niður í voltum og skemmir tæki, stóðst ekkert varðandi þessi loforð.
- Ræða við Orkubússtjóra um styrk til áhugafélags.
- Sótti um styrk fyrir íþóttafélag.
- Var spurður eftir hvar rafmagnsmælirinn væri staðsettur.
- Ýmis.
- Þau komu í styrktarhlaup í skólanum sem eg var að sjá um.
- Það var að fá leigt orlofshús.
- Það var mismunur á reikningum og mælum. Mælirinn hafði hækkað og við leigðum um sumarið, það getur rokkað til og frá.
- Þurfti að fá fund með framkvæmdastjóranum.

Sp. 9. Hvað ertu helst ánægð(ur) með í þjónustu Orkubús Vestfjarða?

Það sem nefnt var í „Annað“:

- Alla þjónustu og framtíðarplön fyrirtækisins.
- Alltaf boðið kaffi þegar ég kem til þeirra.
- Auðvelt að fá upplýsingar.
- Að þeir skyldu drullast til að koma með þriggja fasa rafmagn til mín.
- Bara ánægð með fyrirækið.
- Bara þeir bregðast fljótt við og alltaf hægt að leita til þeirra ef eitthvað kemur uppá.
- Dugnaður.
- Eiginlega allt nema verðið.
- Ég er ekkert sérstaklega ánægð með neitt sem þeir gera. Þeir sinna bara grunnþjónustu sem þeim ber skylda til en þeir gera ekkert umfram það.
- Ég þekki marga sem starfa þarna.
- Finnst rafmagnsverð hátt.
- Fljótir til ef manni vantar eitthvað.
- Góð rafræn samskipti og mikil virkni á samfélagsmiðlum.
- Helst það að fátt er út á að setja. Truflanir flestar eru af ástæðum, sem ég set að mjög litlu leyti á fyrirtækið.
- Hátt raforkuverð.
- Hættir að koma inn til að lesa mælana, standa bara úti á götu.
- Hvað þeir eru góðir að kjafta sig út úr bilunum.
- Lægsta raforkuverðið.
- Mjög ánægð með það að það verður aldrei rafmagnslaust og hvað það er búið að gera mikið.
- Umburðarlyndi.
- Upplýsingar.
- Vaktsímann.
- Verið að vinna í því að bæta rafmagnskerfið í dreifbýli.
- Viðgerðir (nefnt af 2).
- Viðmót starfsfólk og skjóta afgreiðslu.
- Það er alltaf rafmagn komið á aðfangadag þegar ég opna pakkana.
- Þegar rafmagnni fer að flökta að ekki sé kveikt á varaafli til að minnka álag á raftækjum.
- Þeir afhenda hreina orku á samkeppnisverði og ef þarf að nálgast upplýsingar eru allir boðnir og búnir að veita hana hvort það er einhver stjóri eða venjulegur starfsmaður.
- Þekkir aðstæður á mínu svæði.

Sp. 10. Hvað ertu helst óánægð(ur) með í þjónustu Orkubús Vestfjarða?

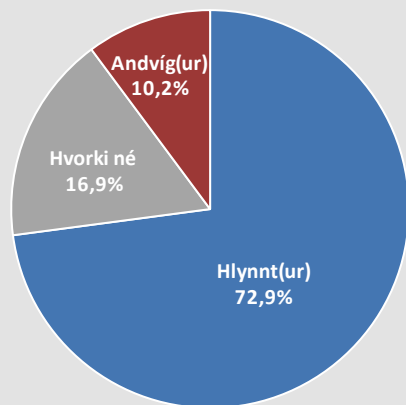
Það sem nefnt var í „Annað“:

- Allt.
- Almenn óánægja, það er ákveðin tregða hjá þessu fólki.
- Ákveðið áhugaleysi og jafnvel skeytingaleysi fyrir því hlutverki sem Orkubúið gegnir. Orkubúið rækir ekki hlutverk sitt almennt í uppbyggingu rafkerfis á Vestfjörðum.
- Eiginhagsmunir stjórnanda.
- Framkvæmdir.
- Lítið afhendingaröryggi og svikin loforð.
- Óskiljanlegur reikningur frá þeim.
- Ósveigjanleiki og furðuleg vinnubrögð.
- Skelfilega hátt húshitunarverð. Þeir skella alltaf fram einhverri óskiljanlegri talnafræði þegar málið er rætt, en staðreyndin er einfaldlega sú að þeir eru 3-4 sinnum dýrari en Reykjavíkursvæðið. Það er ekkert sparað í yfirbyggingunni og reikningurinn síðan sendur á notendur.
- Það er í rauninni bara eins og með rafmagnið um veturinn, það tekur alltaf langan tíma til að koma þessu á aftur. Þeir fresta framkvæmdum frekar fram á haust heldur en að hafa þær snemma í vor. Svo má tala um þessa 3 sólarhringa í vetur þegar það var rafmagnslaust. Það er beðið eftir þessu þriggja fasa rafmagni, það gengur alltof hægt.
- Þeir eru ekki að standa sig nógu vel, seinagangur við lagningarnar og ganga illa um.
- Þróngsýni yfirstjórnar.

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.