

Þjónustukönnun MMR

Félagsbústaðir

Desember 2018

Efni skýrslunnar er háð höfundarrétti MMR.
Öll opinber dreifing eða fjölritun er óheimil nema með skriflegu samþykki MMR.
MMR er aðili að ESOMAR.
Allur réttur áskilinn: © Markaðs- og miðlarannsóknir ehf..
MMR er skrásett vörumerki Markaðs- og miðlarannsókna ehf.



	FARA Á SÍÐU
Framkvæmd og úrtak	
Niðurstöður	
Yfirlit: Ánægja, traust og meðmæli	
Yfirlit: Ánægja með þætti í starfsemi Félagsbústaða	
Yfirlit: Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingum?	
Yfirlit: Ánægja/óánægja með þjónustupætti	
Yfirlit: Áætluð lengd búsetu	
Yfirlit: Erindi og ábendingar	
Yfirlit: Annað	

FRAMKVÆMD

Verkkaupi

Félagsbústaðir hf.
Hallveigarstíg 1
101 Reykjavík

Dagsetning gagnaöflunar

11. nóvember til 15. desember 2018

Aðferð

Netkönnun og símakönnun

Upphaflegt úrtak

846 leigjendur Félagsbústaða
684 netföng og 162 símanúmer

58 ógild netföng og 26 ógild símanúmer

Svarfjöldi

299 einstaklingar

Svardreifing

	Allir	Netkönnun	Símakönnun
Endanlegt úrtak	749	615	162
Fjöldi svarenda	299	221	78
Svarhlutfall	42,6%	35,9%	58,2%

Dreifing eftir búsetu

Svör voru vigtuð eftir búsetutegund til að endurspegla betur raundreifingu í þeim búsetuúrræðum sem Félagsbústaðir bjóða upp á.

Hér að neðan má sjá raundreifingu á úrræðunum þremur, hlutfall svara einstaklinga í hverju úrræði af heildarsvörun og þær vogtölur sem notaðar voru til að vigta upp svör hjá einstaklingum í hverju úrræði.

	Almennar íbúðir	Þjónustuíbúðir	Sértæk úrræði
Raundreifing	72,9%	13,1%	14,0%
Dreifing á svörun	68,9%	21,4%	9,7%
Vogtölur	1,06	0,61	1,44

Heildaránægja

[FEL01] Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með að leigja hjá Félagsbústöðum?



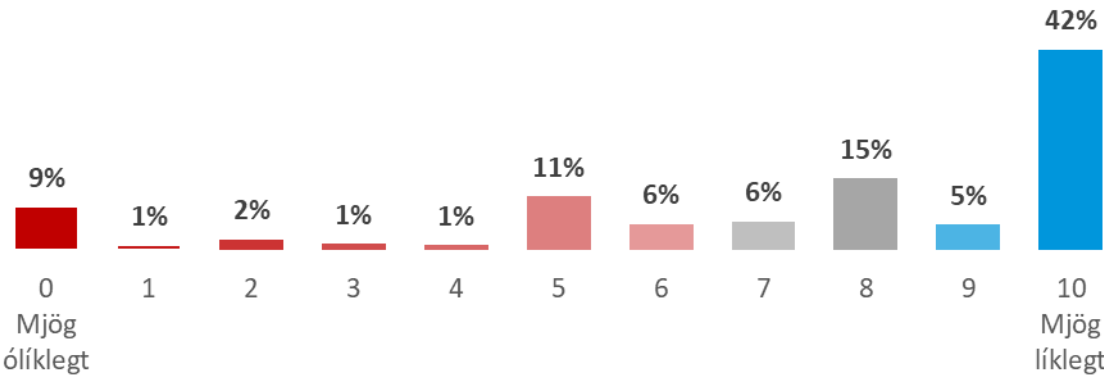
Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=295). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

[FEL02] Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Félagsbústaða?



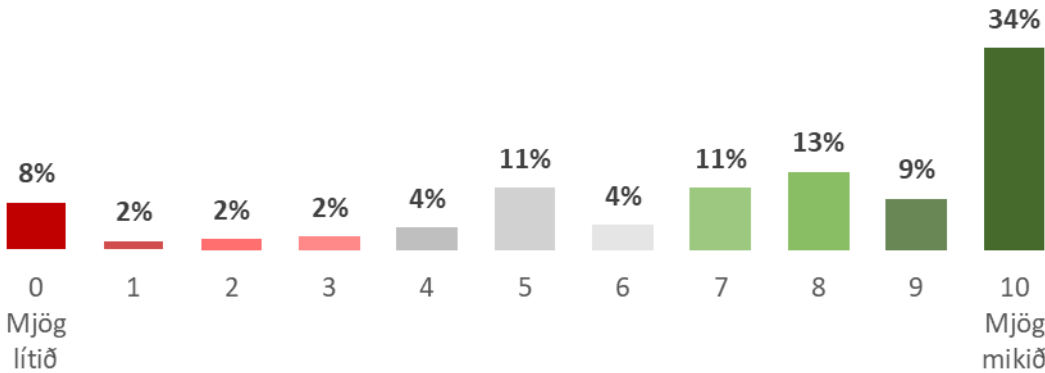
Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=291). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

[FEL12] Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir mæla með Félagsbústöðum við vini eða kunningja?



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=265). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

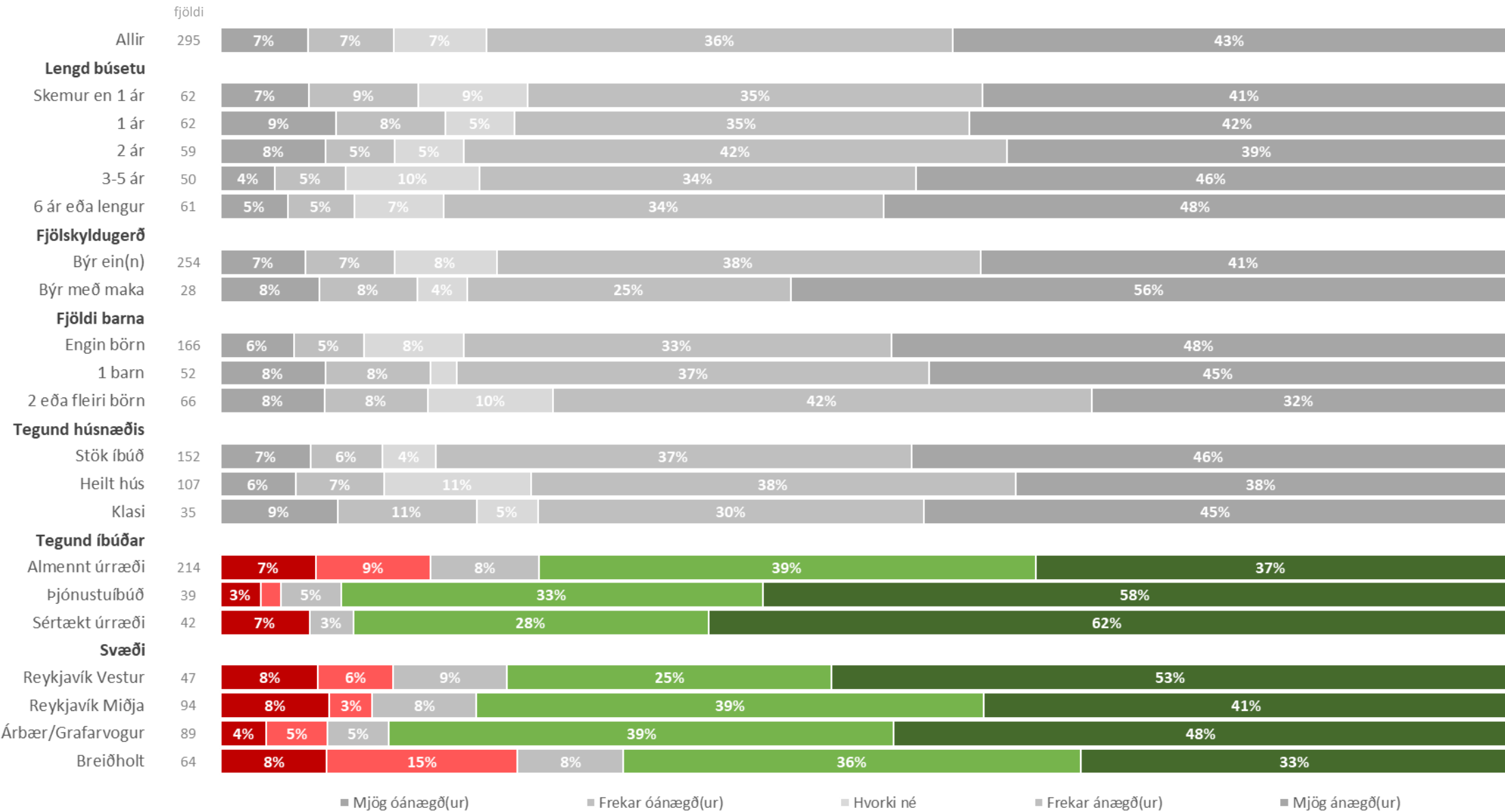
[FEL13] Hversu mikið eða lítið traust berð þú til Félagsbústaða?



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=281). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

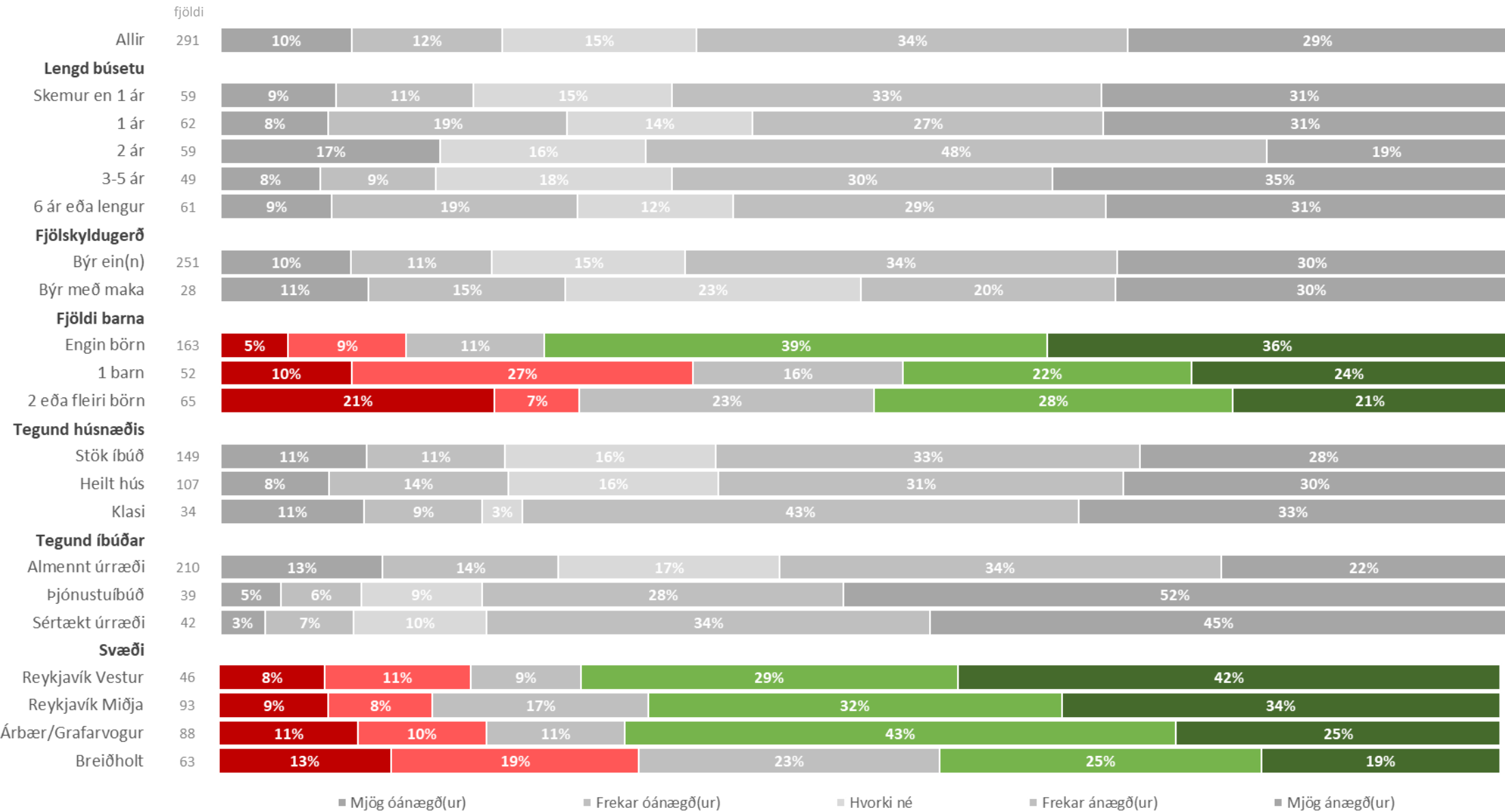


[FEL01] Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með að leigja hjá Félagsbústöðum?



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=295). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

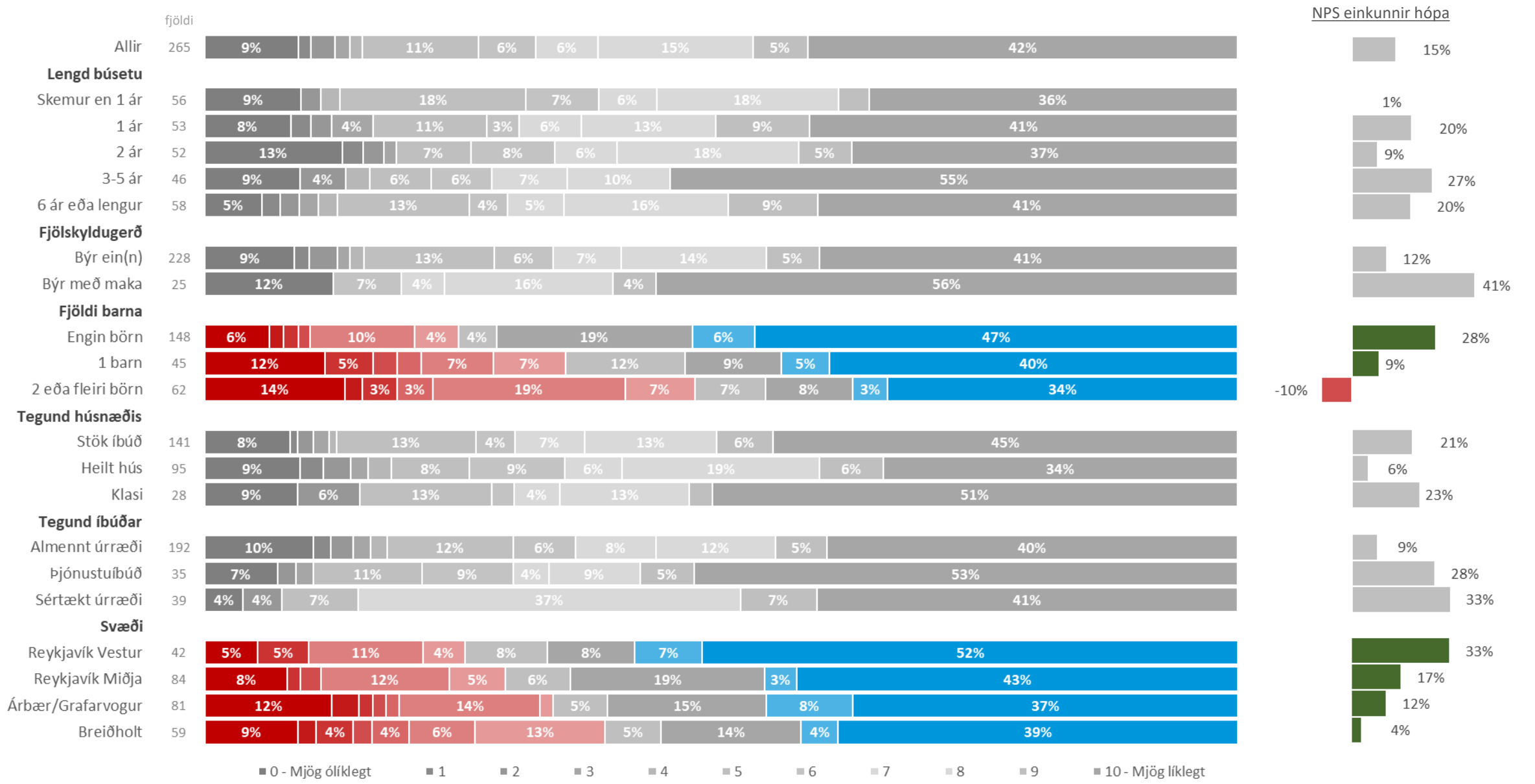
[FEL02] Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Félagsbústaða?





[FEL12] Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú myndir mæla með Félagsbústöðum við vini eða kunningja?

-Notaðu kvarða frá 0 til 10, þar sem 0 þýðir mjög ólíklegt og 10 þýðir mjög líklegt.
-Þú getur að sjálfsgöðu valið hvaða aðra tölu sem er ef þér finnst eitthvað þar á milli.

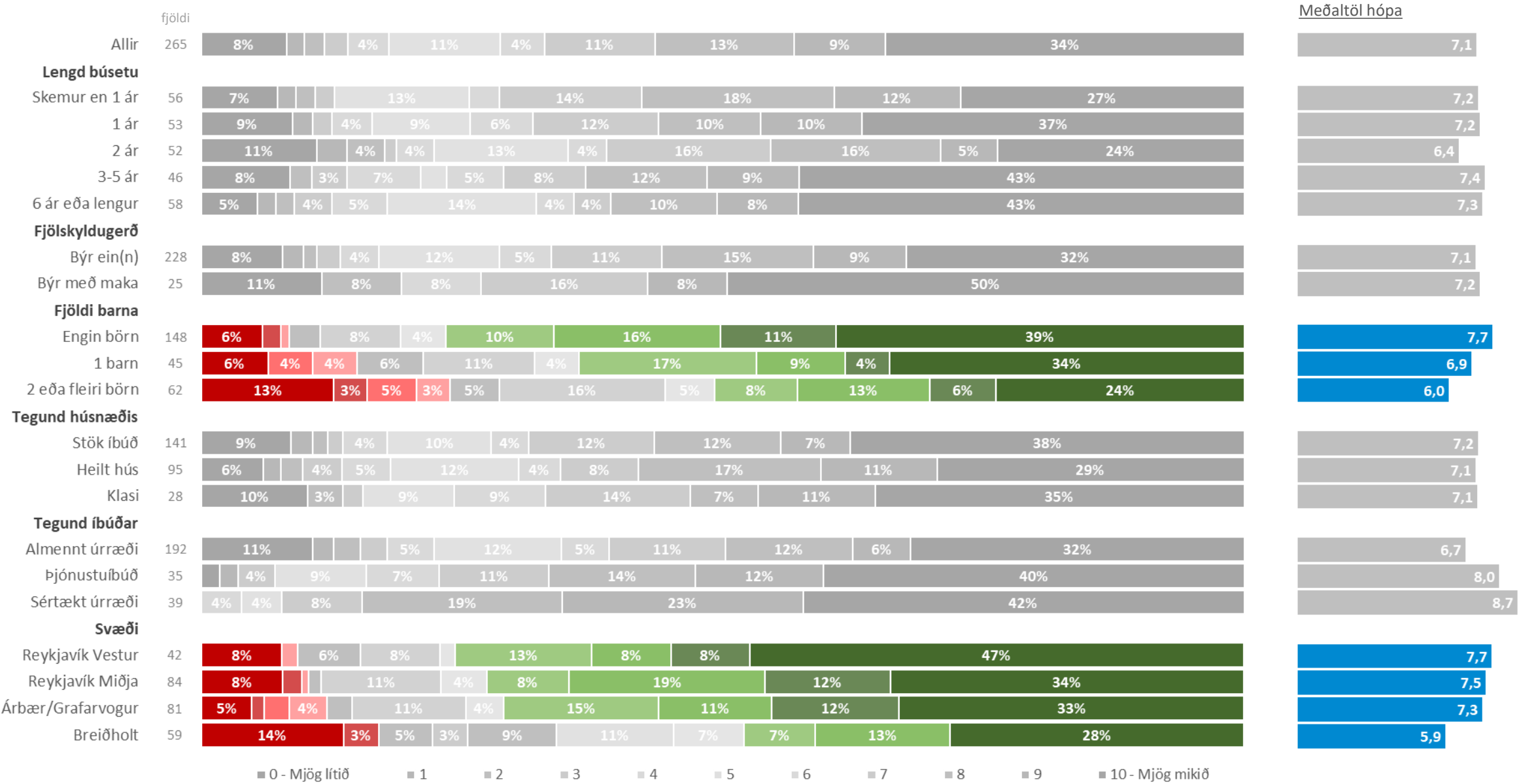


Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=265). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.



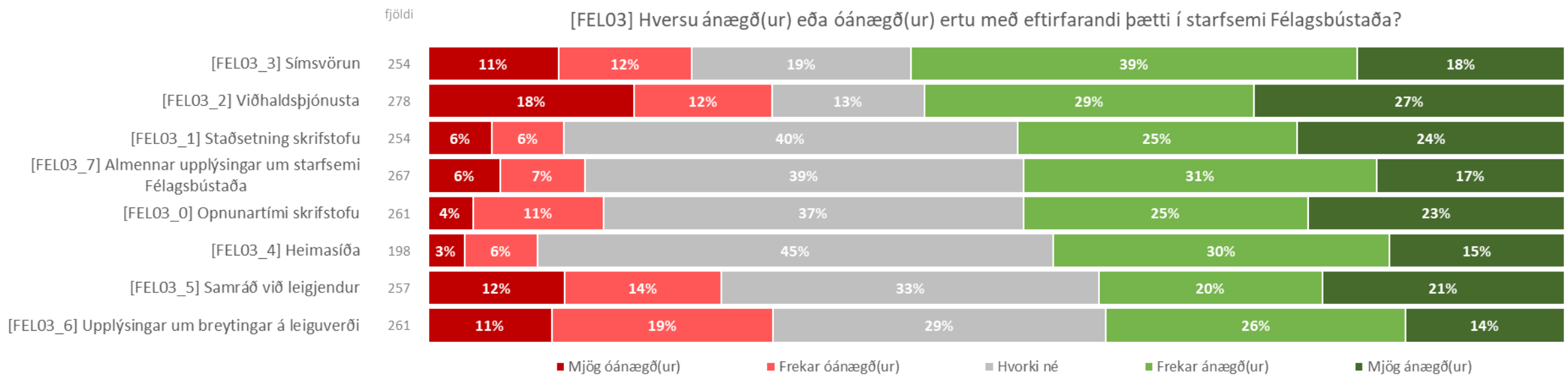
[FEL13] Hversu mikið eða lítið traust berð þú til Félagsbústaða?

-Notaðu kvarða frá 0 til 10, þar sem 0 þýðir mjög lítið og 10 þýðir mjög mikið.
-Þú getur að sjálfsögðu valið hvaða aðra tölu sem er ef þér finnst eitthvað þar á milli.



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=265). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

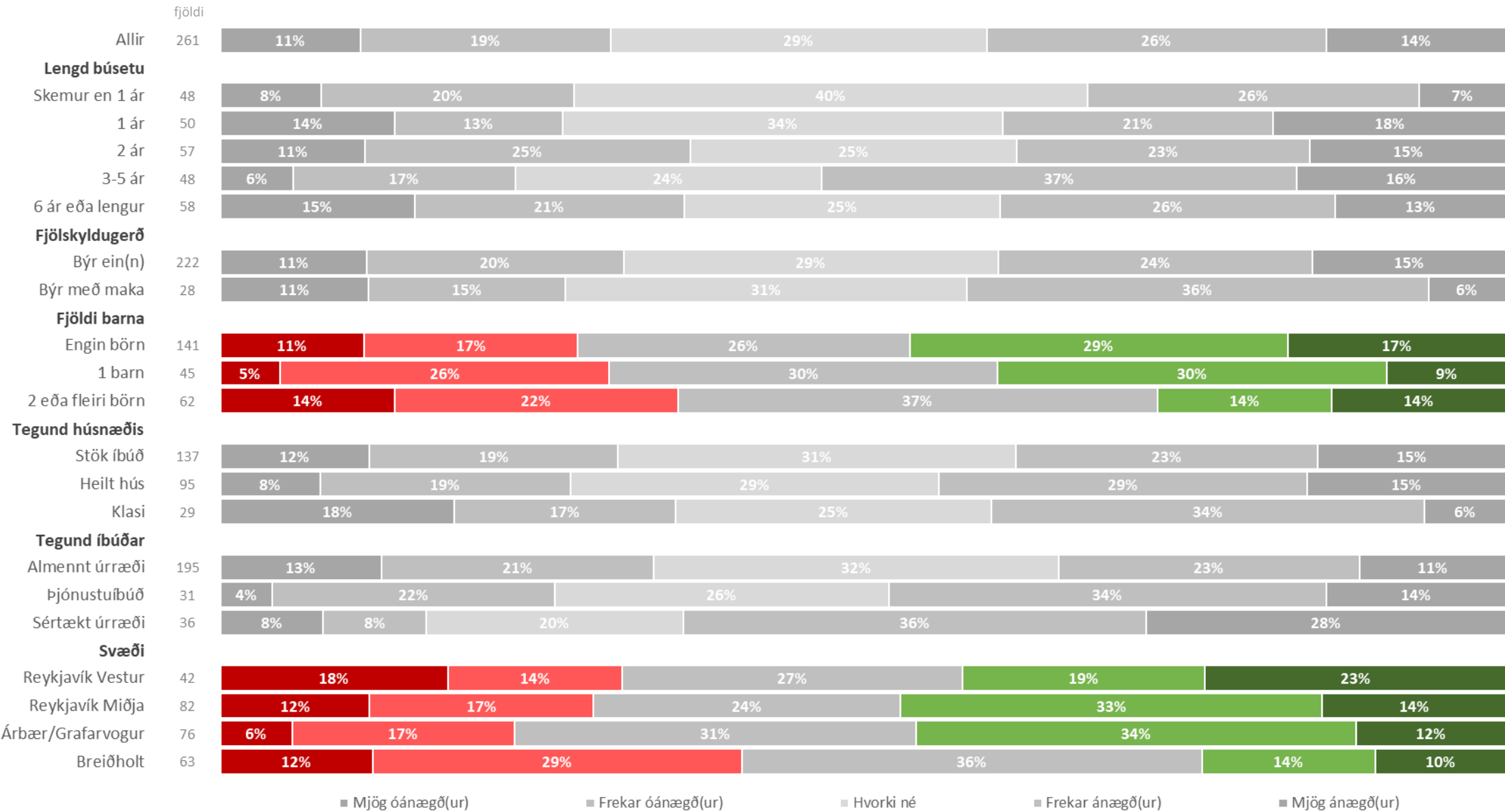
Ánægja með upplýsingar og samskipti





[FEL03] Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með eftirfarandi þætti í starfsemi Félagsbústaða?

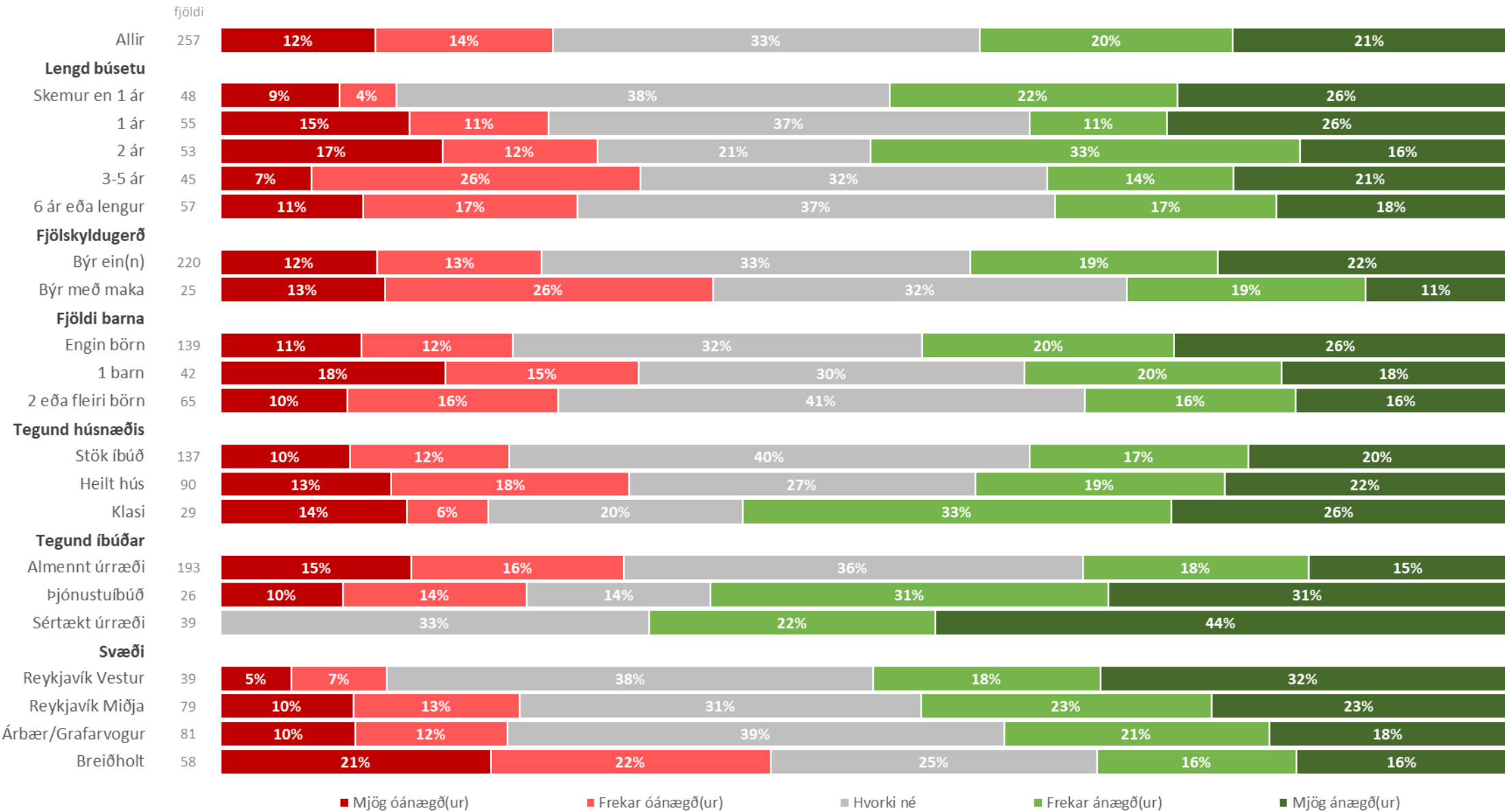
Upplýsingar um breytingar á leiguverði



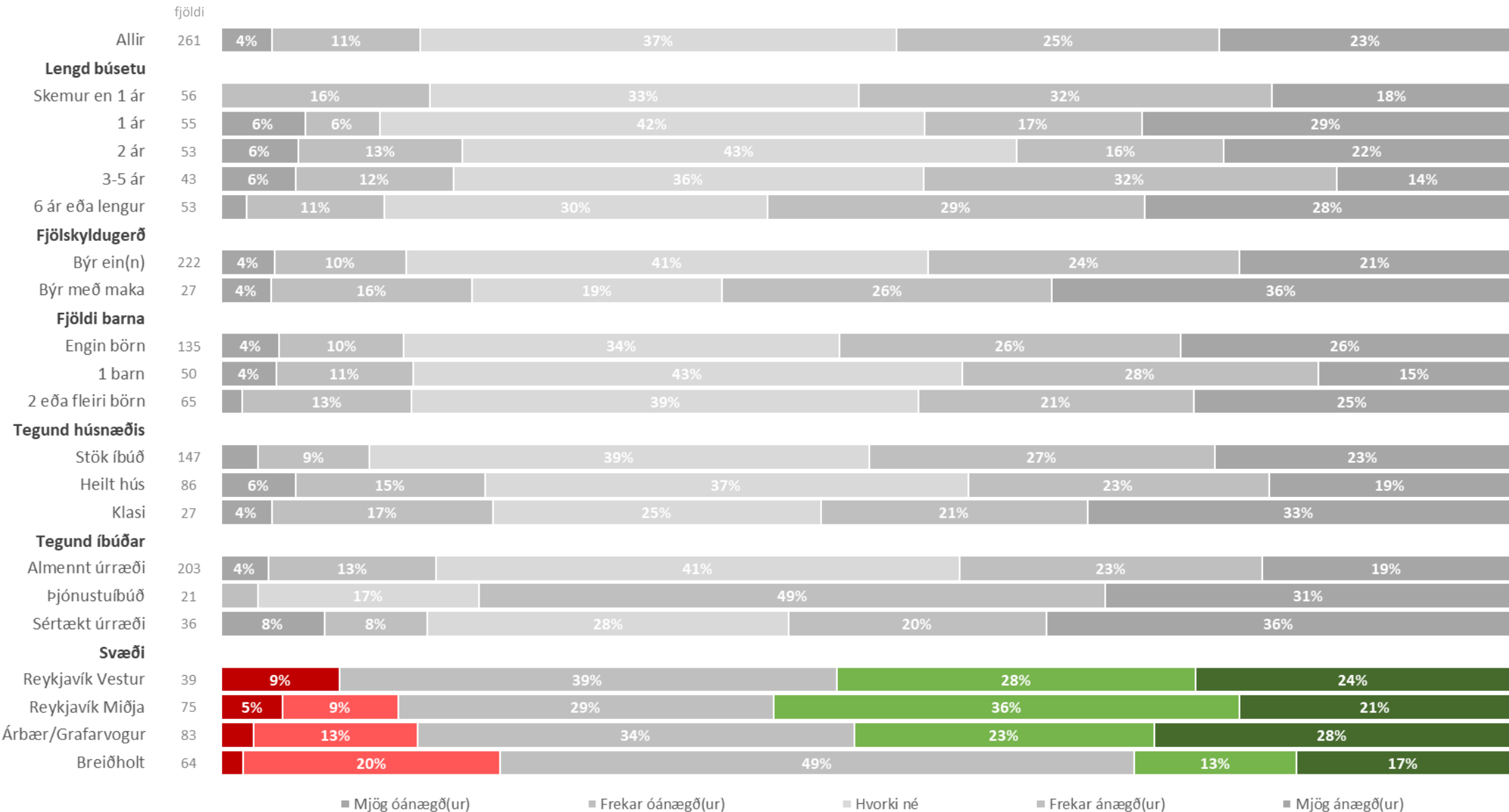
Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=261). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.



[FEL03] Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með eftirfarandi þætti í starfsemi Félagsbústaða?
Samráð við leigjendur

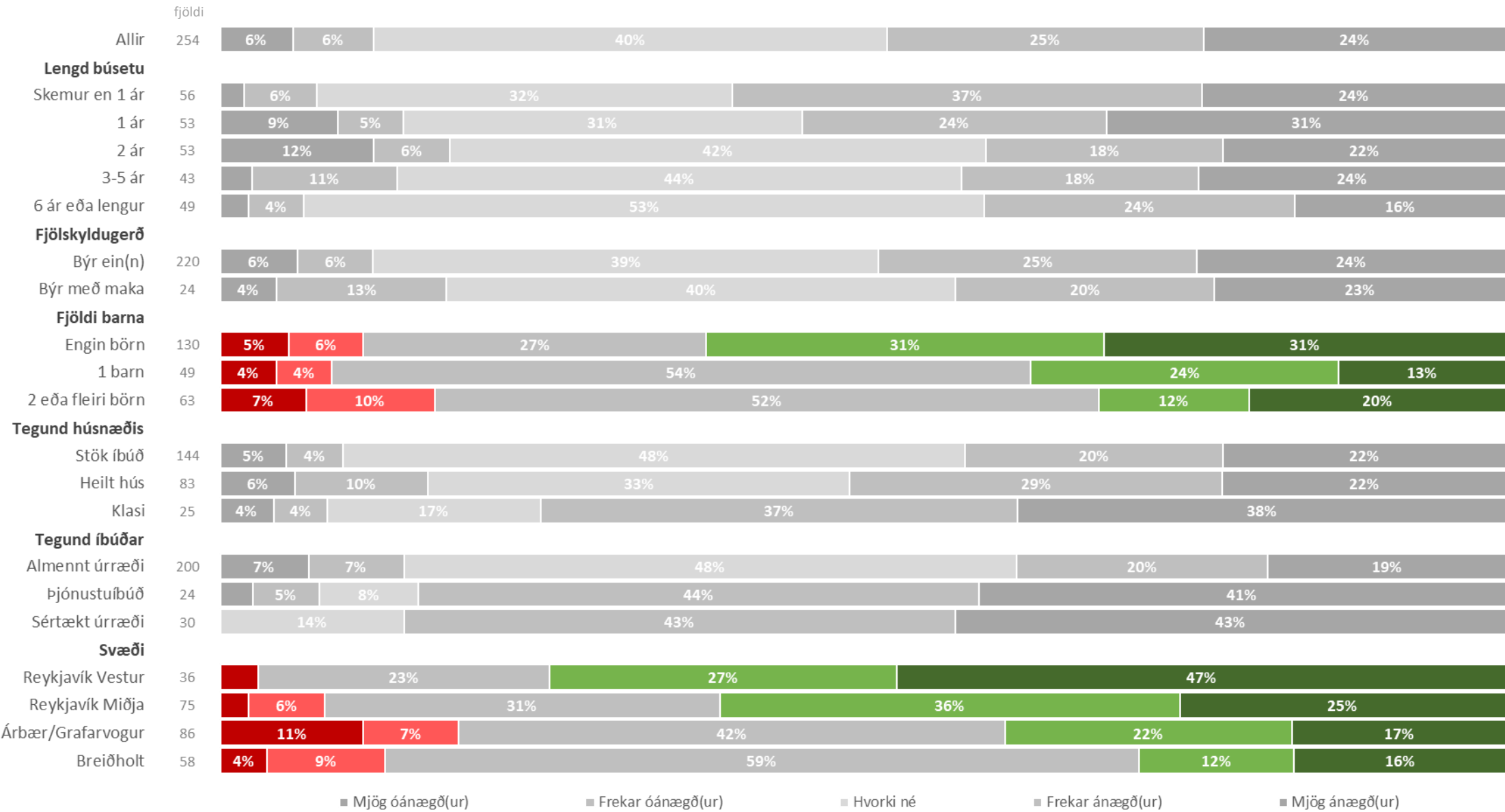


Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=257). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

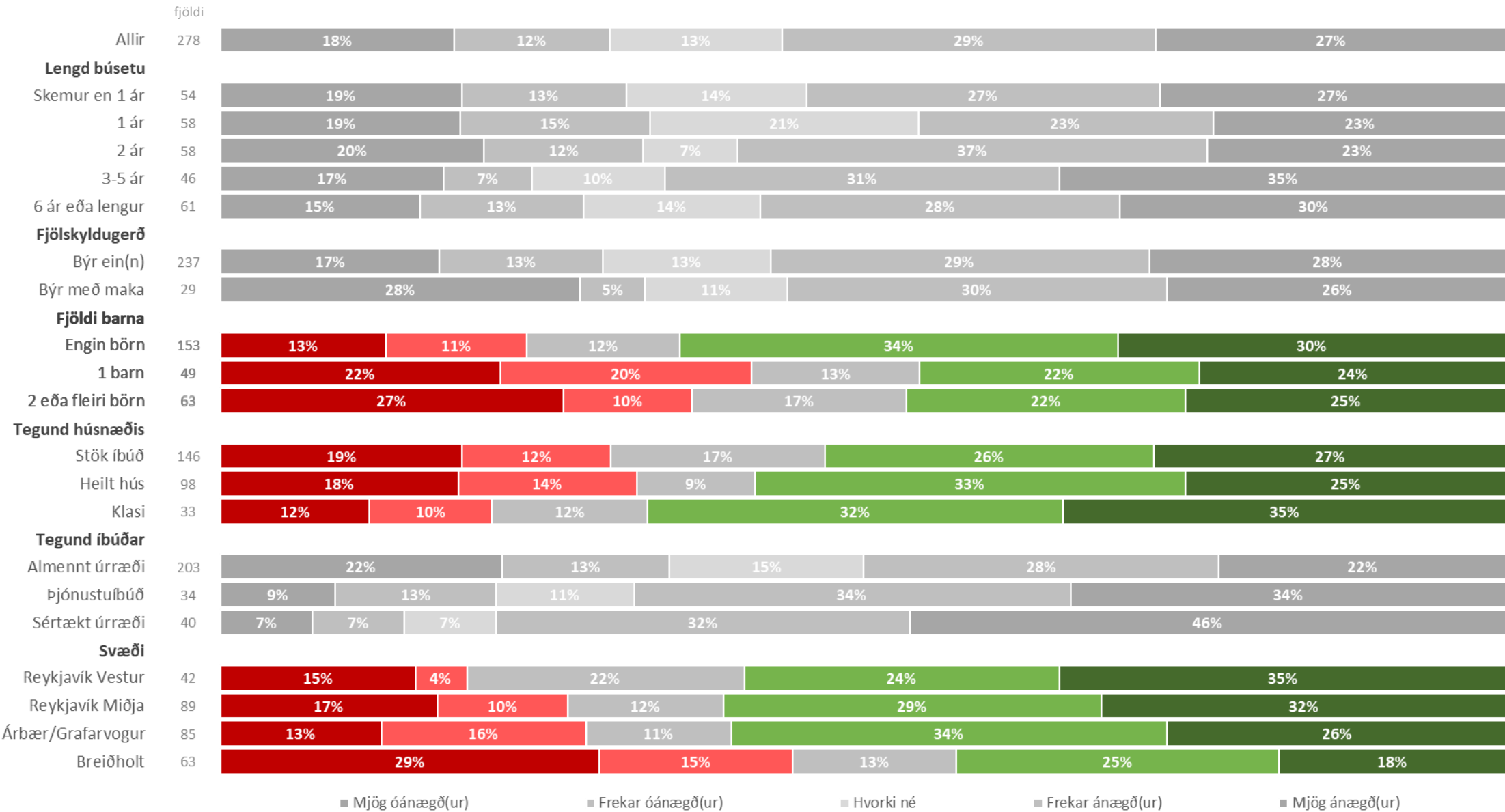




[FEL03] Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með eftirfarandi þætti í starfsemi Félagsbústaða?
Staðsetningu skrifstofu

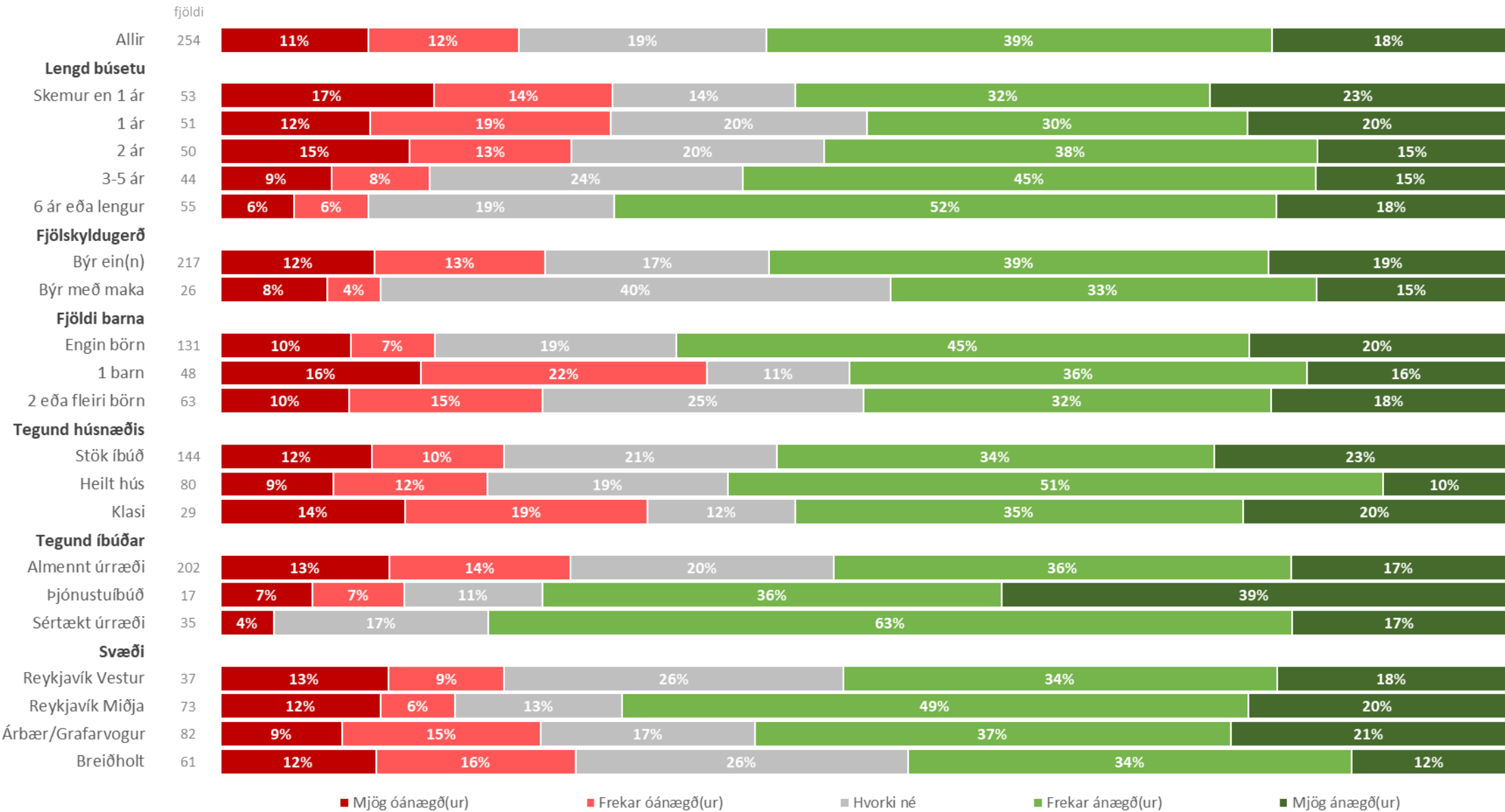


Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=254). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.



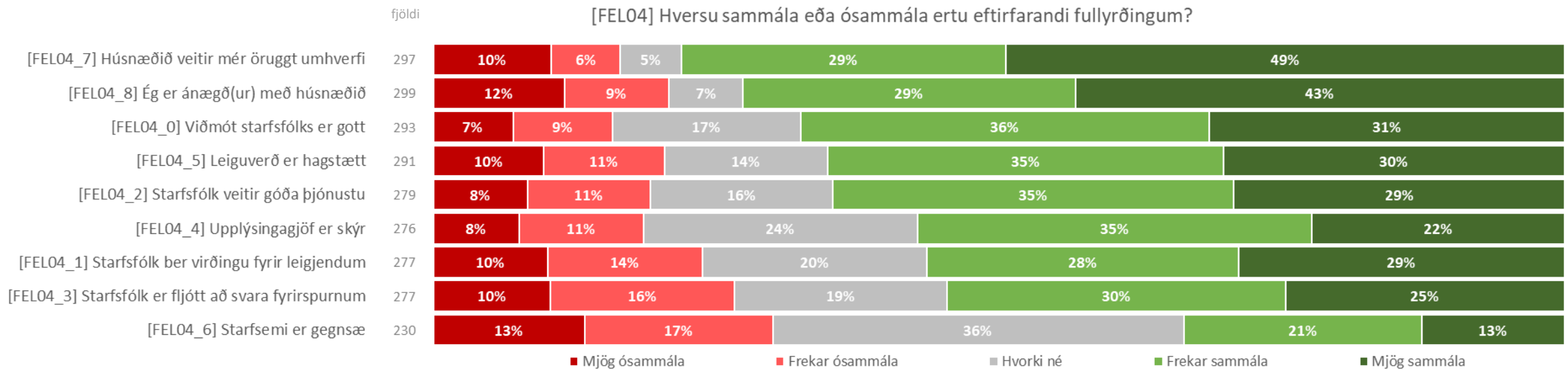


[FEL03] Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með eftirfarandi þætti í starfsemi Félagsbústaða?
Símsvörun



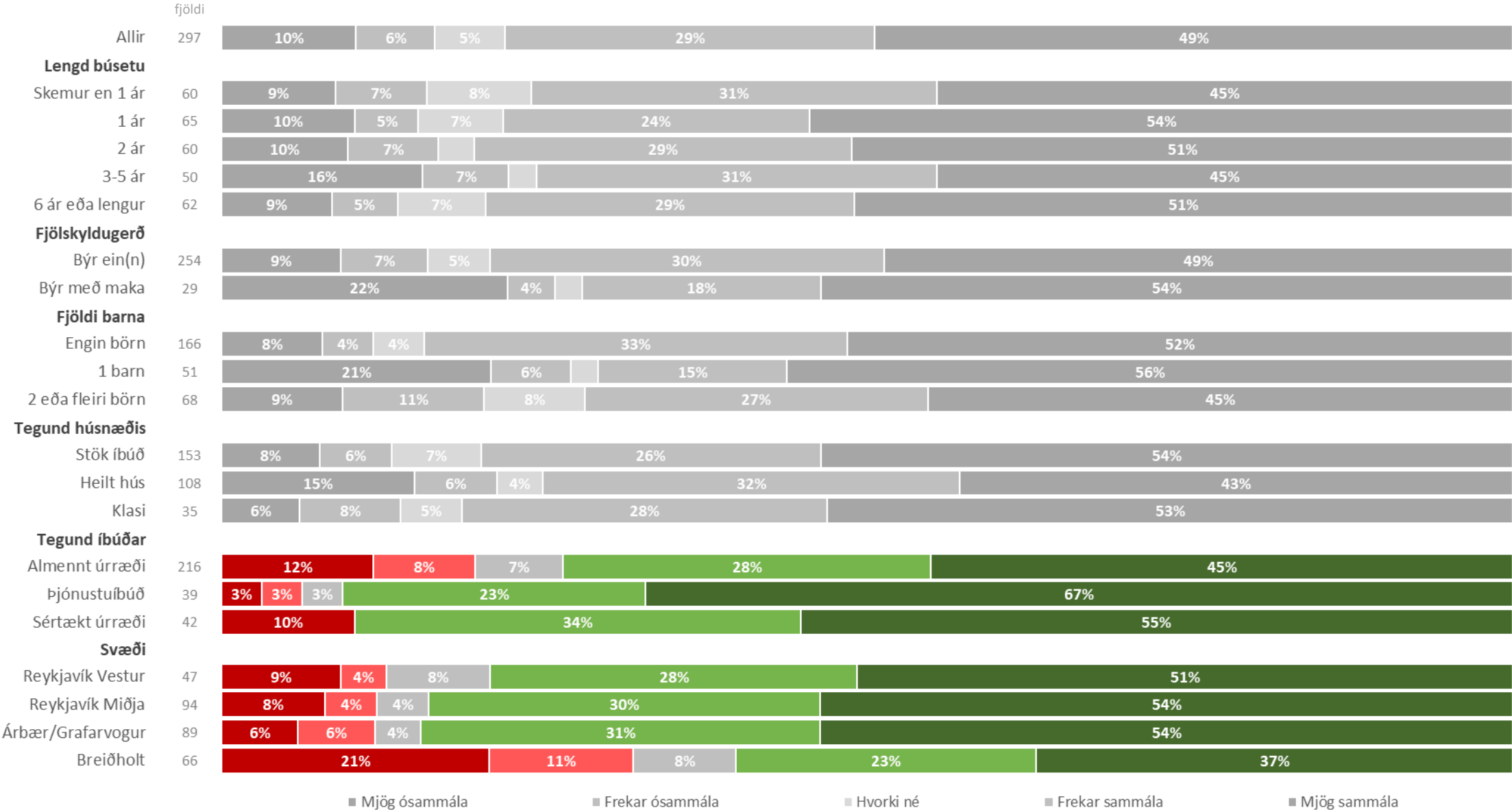
Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=254). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

Afstaða til starfsemi og viðmóts





[FEL04] Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingum?
Mér finnst húsnæðið sem ég leigi veita mér öruggt umhverfi

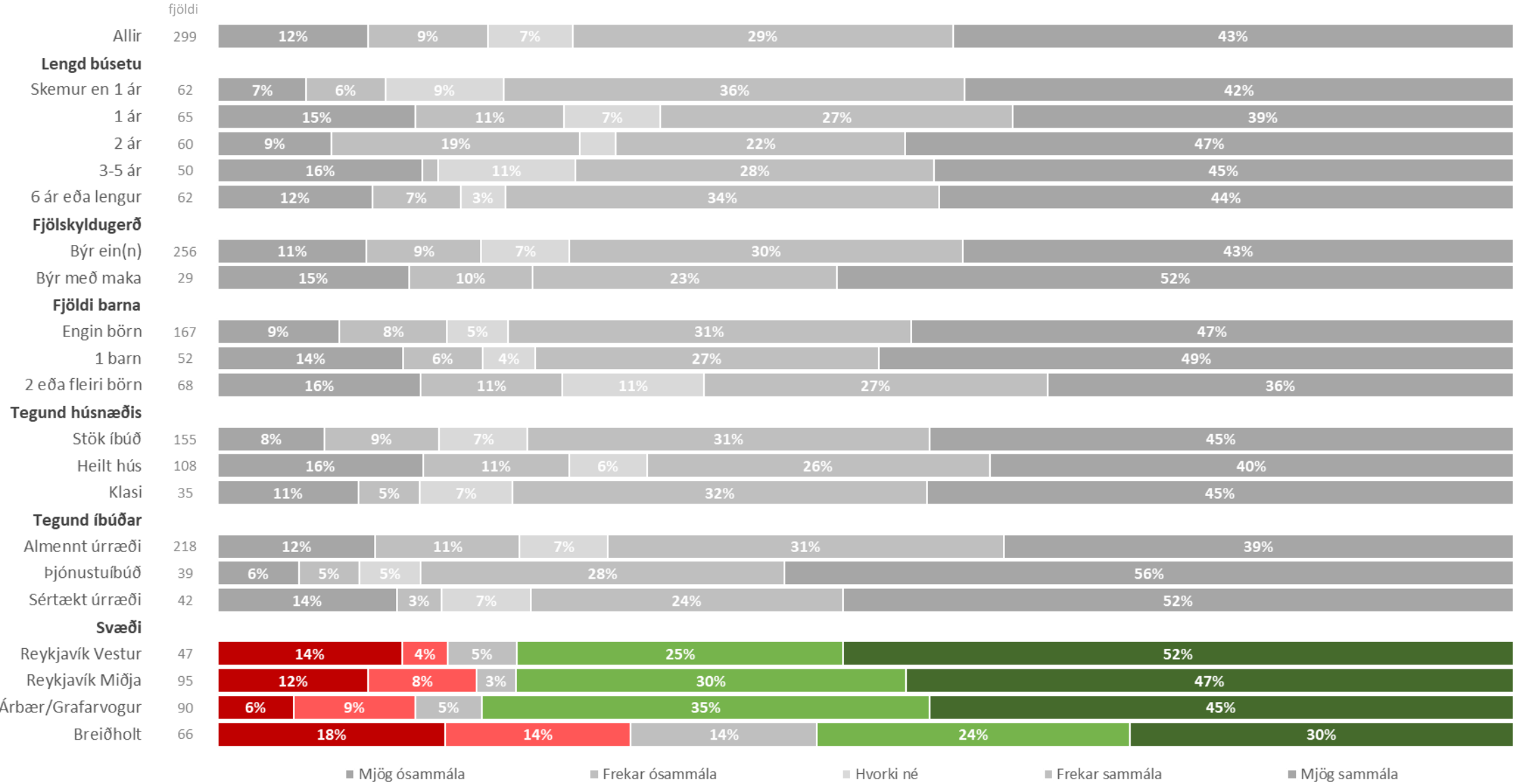


Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=297). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.



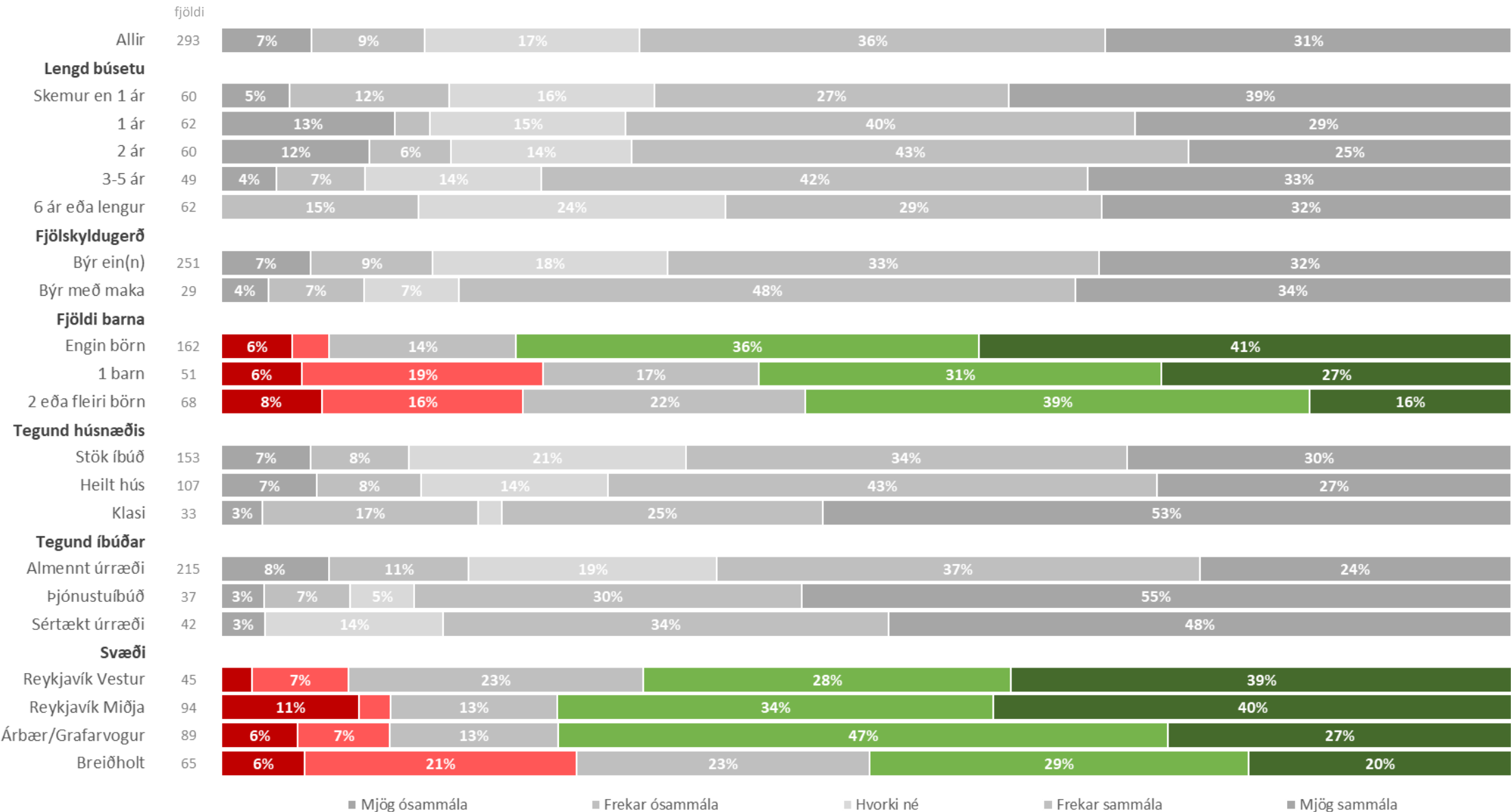


[FEL04] Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingum?
Ég er ánægð(ur) með húsnæðið sem ég leigi af Félagsbústöðum





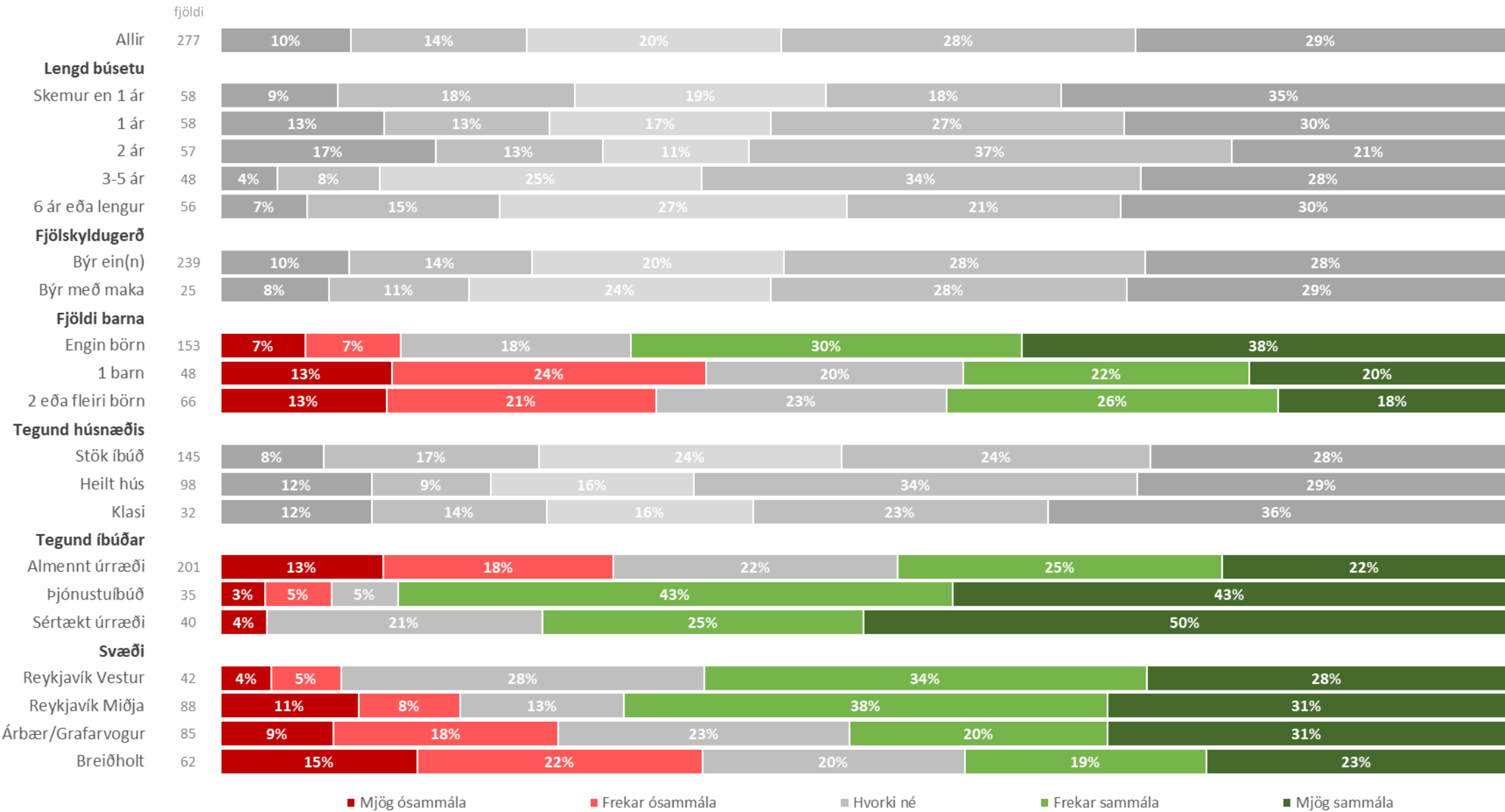
[FEL04] Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingum?
Viðmót starfsfólks Félagsbústaða er gott



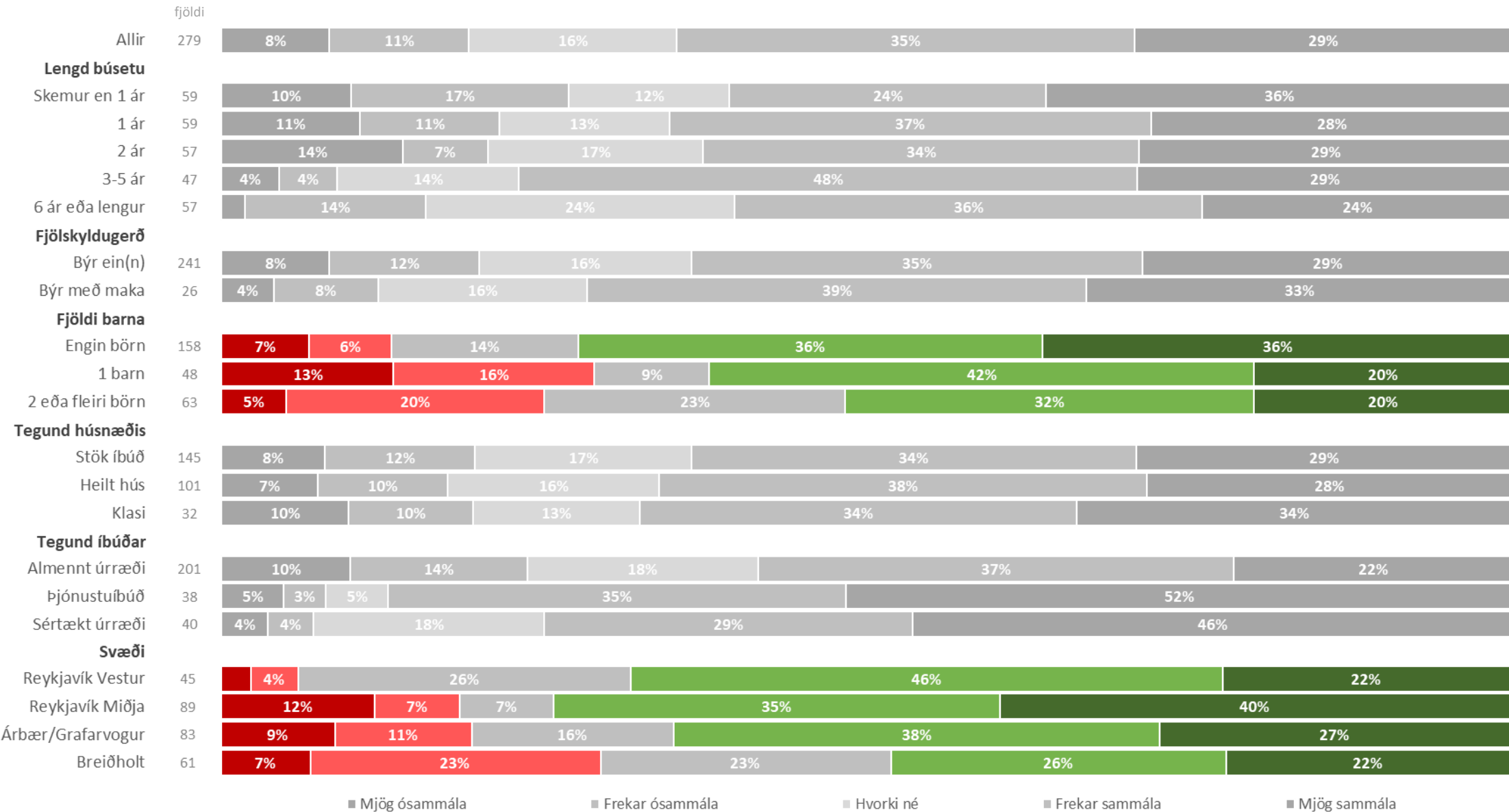
Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=293). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

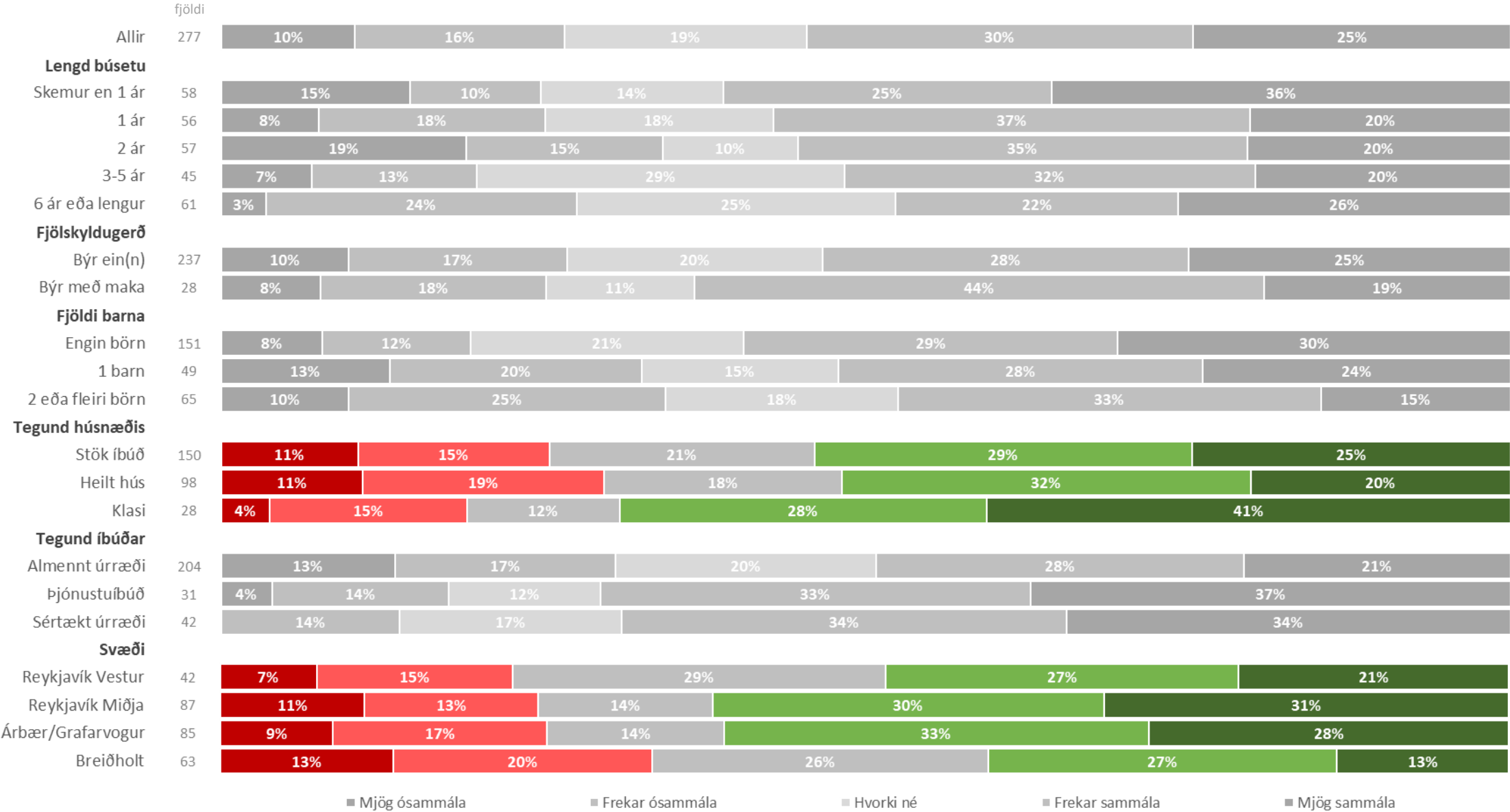


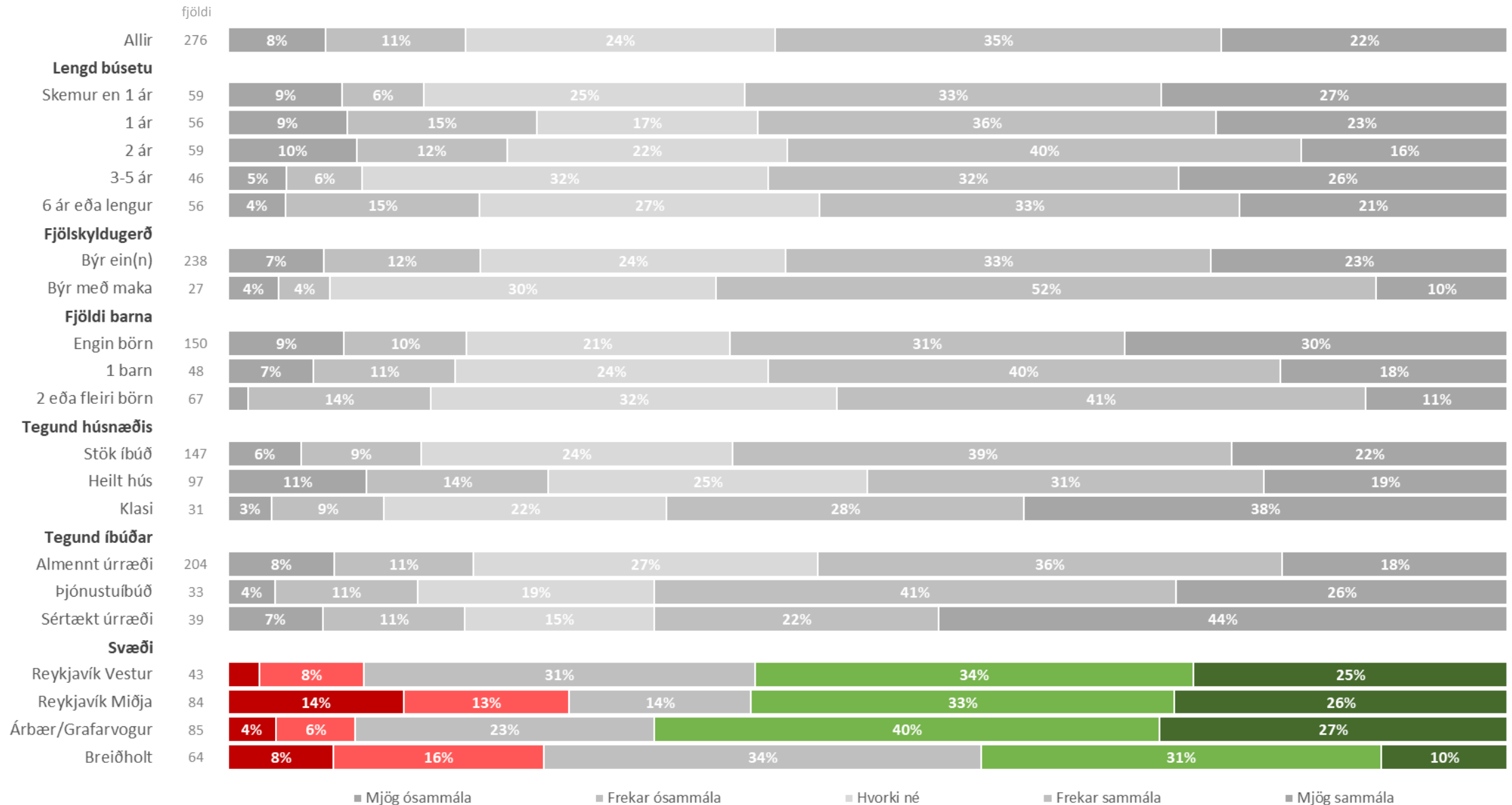
[FEL04] Hversu sammála eða ósammála ertu eftirfarandi fullyrðingum?
Starfsfólk Félagsbústaða ber virðingu fyrir leigjendum Félagsbústaða

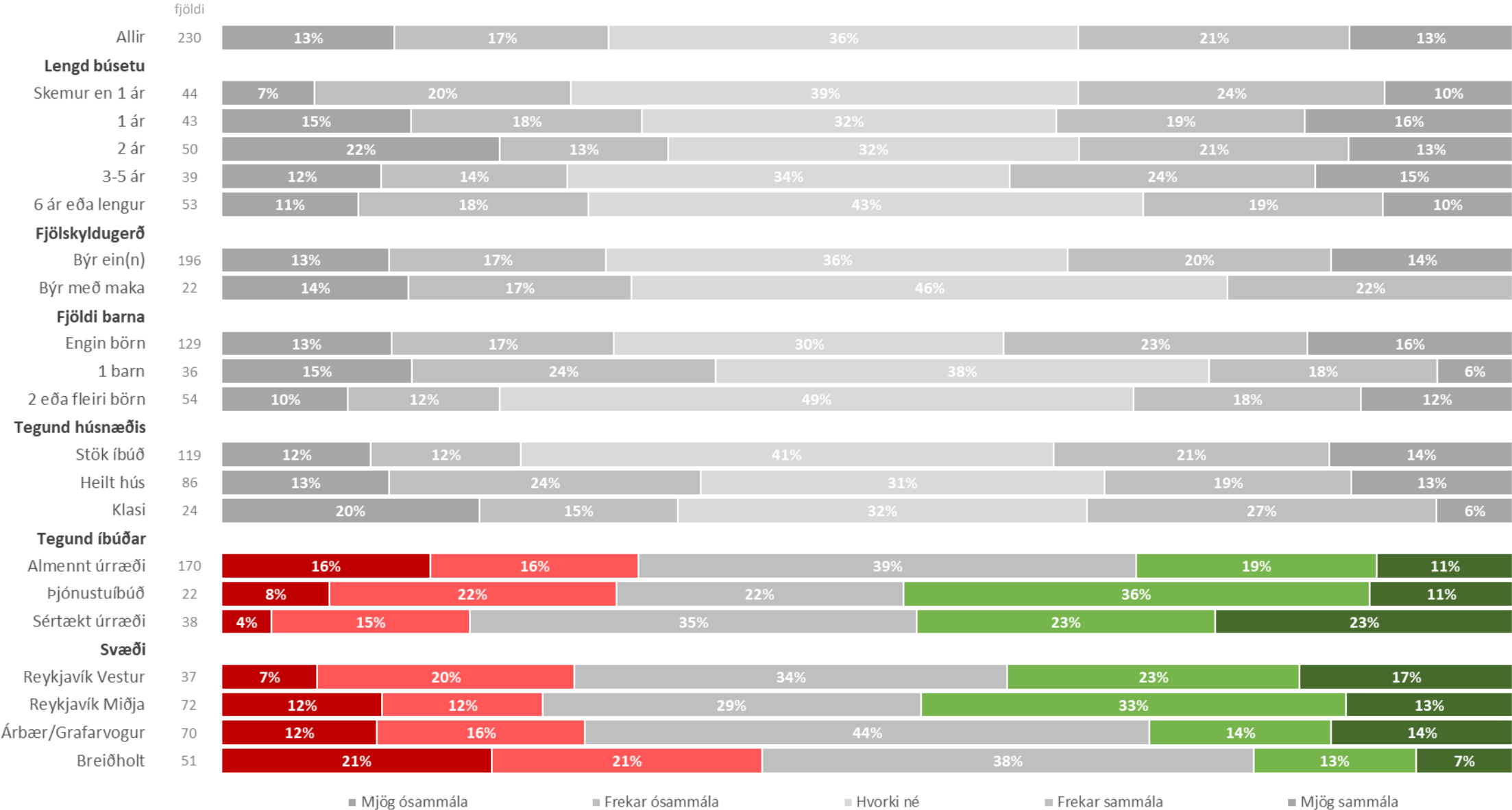


Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=277). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.



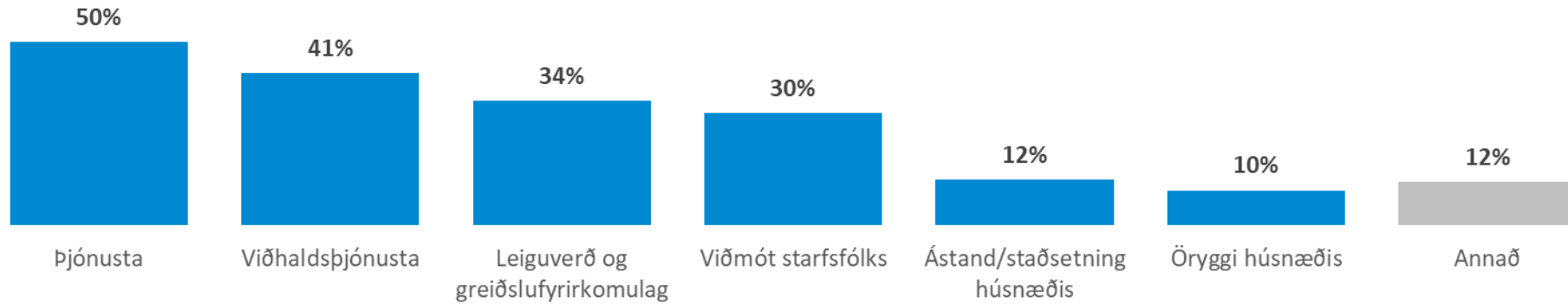






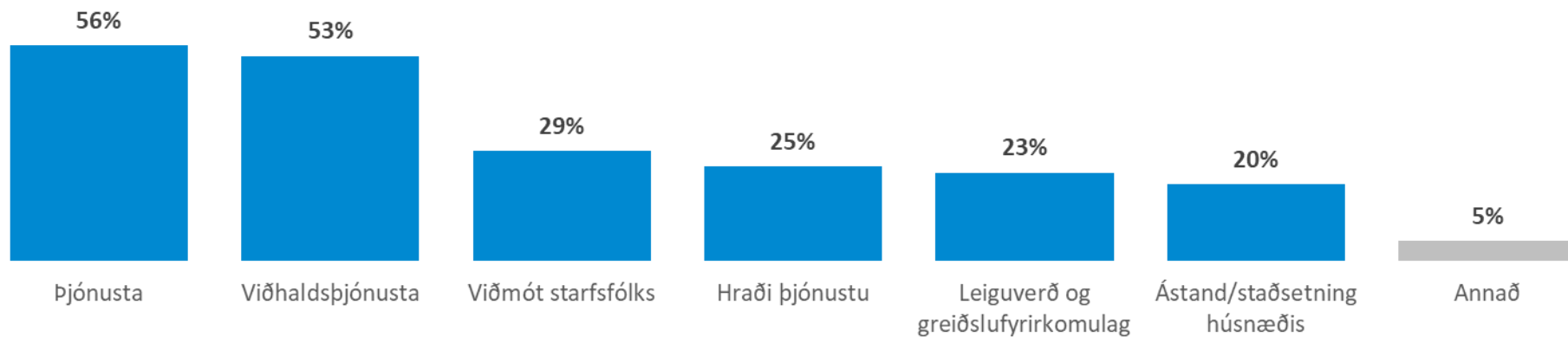
Ánægja með þjónustubætti

[FEL02a] Hvaða þrjú atriði ertu helst ánægð(ur) með þegar kemur að þjónustu Félagsbústaða?



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=115). Þeir þátttakendur sem svöruðu „Frekar ánægð(ur)“ eða „Mjög ánægð(ur)“ í [FEL02] voru spurðir (n=183).

[FEL02b] Hvaða þrjú atriði ertu helst óánægð(ur) með þegar kemur að þjónustu Félagsbústaða?



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=54). Þeir þátttakendur sem svöruðu „Frekar óánægð(ur)“ eða „Mjög óánægð(ur)“ í [FEL02] voru spurðir (n=64).

„Tillitssemi og gott viðmót þegar
ég hef þurft að semja um leiguna“

„Maturinn er góður“

„Þegar ég fékk húsnæðið batnaði heilsa mín verulega“

„Síðast en ekki síst öryggi um að leigan
hækki ekki um tugi þúsunda á milli ára“

„Því íbúðin og hverfið hentar mér og barninu mínu vel“

„Lára er frábær“

„Lítil sem eingin viðbrögð varðandi kvartanir og beiðnir um viðgerðir“

„Virðingarleysi“

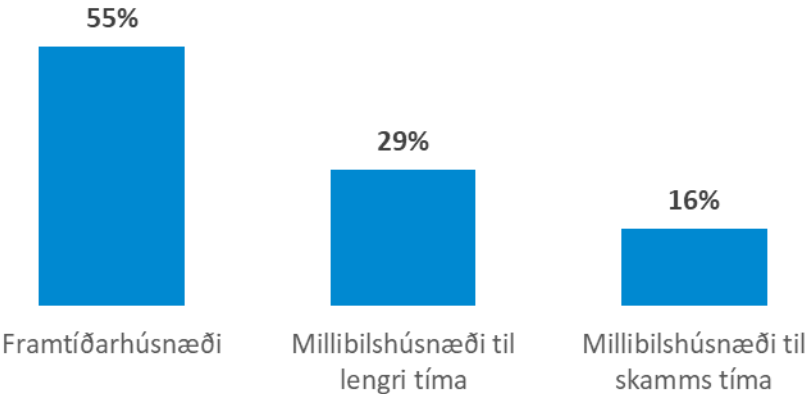
„Lekur gluggi fúgi í herbergi, silfurskottur“

„Að geta ekki fengið flutning, bið í mörg ár.
Grafarholt er hugsað fyrir fólk sem hefur bíl til afnota“

„Óregla og ónæði í húsinu“

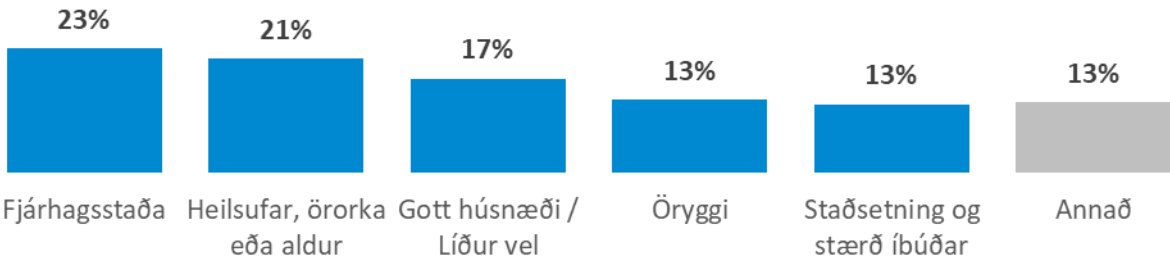
Framtíðin

[FEL05] Sérð þú leiguhúsnæðið sem þú ert í núna fyrir þér sem framtíðarhúsnæði eða millibilshúsnæði?



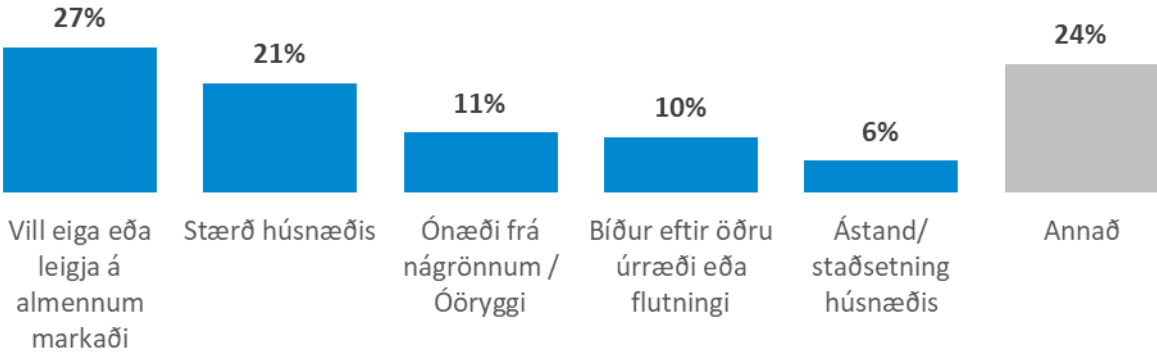
Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=242). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki“ eða „Vil ekki svara“.

[FEL06a] Hvers vegna sérð þú húsnæðið sem framtíðarhúsnæði?



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=107). Þeir þátttakendur sem svöruðu „Framtíðarhúsnæði“ í [FEL05] voru spurðir (n=133).

[FEL06b] Hvers vegna sérð þú húsnæðið sem millibilshúsnæði?

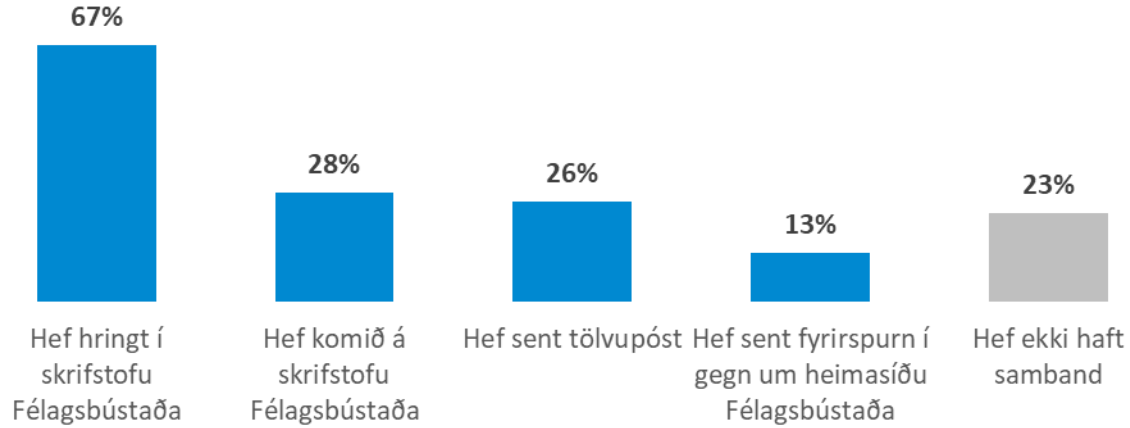


Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=193). Þeir þátttakendur sem svöruðu „Millibilshúsnæði“ í [FEL05] voru spurðir (n=109).

Erindi og ábendingar

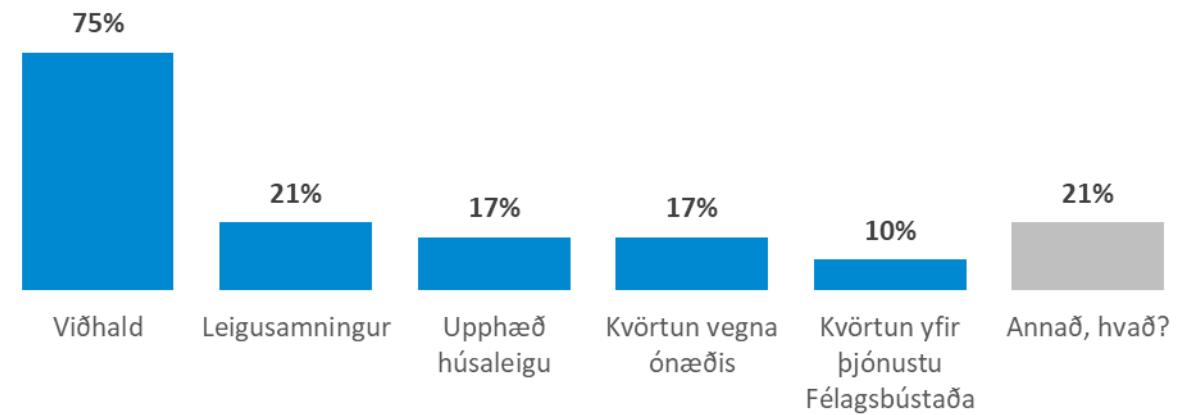
Yfirlit: Þau sem höfðu samband við starfsfólk Félagsbústaða

[FEL07] Með hvaða hætti hefur þú haft samband við starfsfólk Félagsbústaða á síðastliðnum 12 mánuðum?

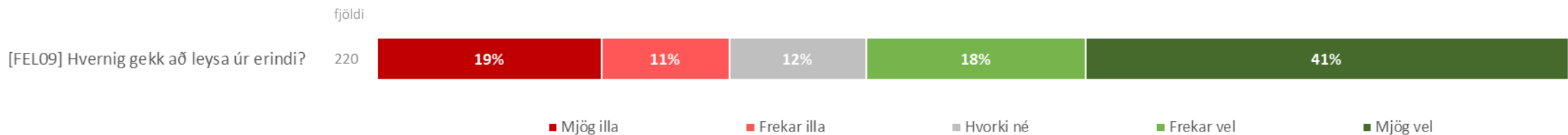


Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=290). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

[FEL08] Af hvaða ástæðu(m) hafðir þú samband við starfsfólk Félagsbústaða á síðastliðnum 12 mánuðum?

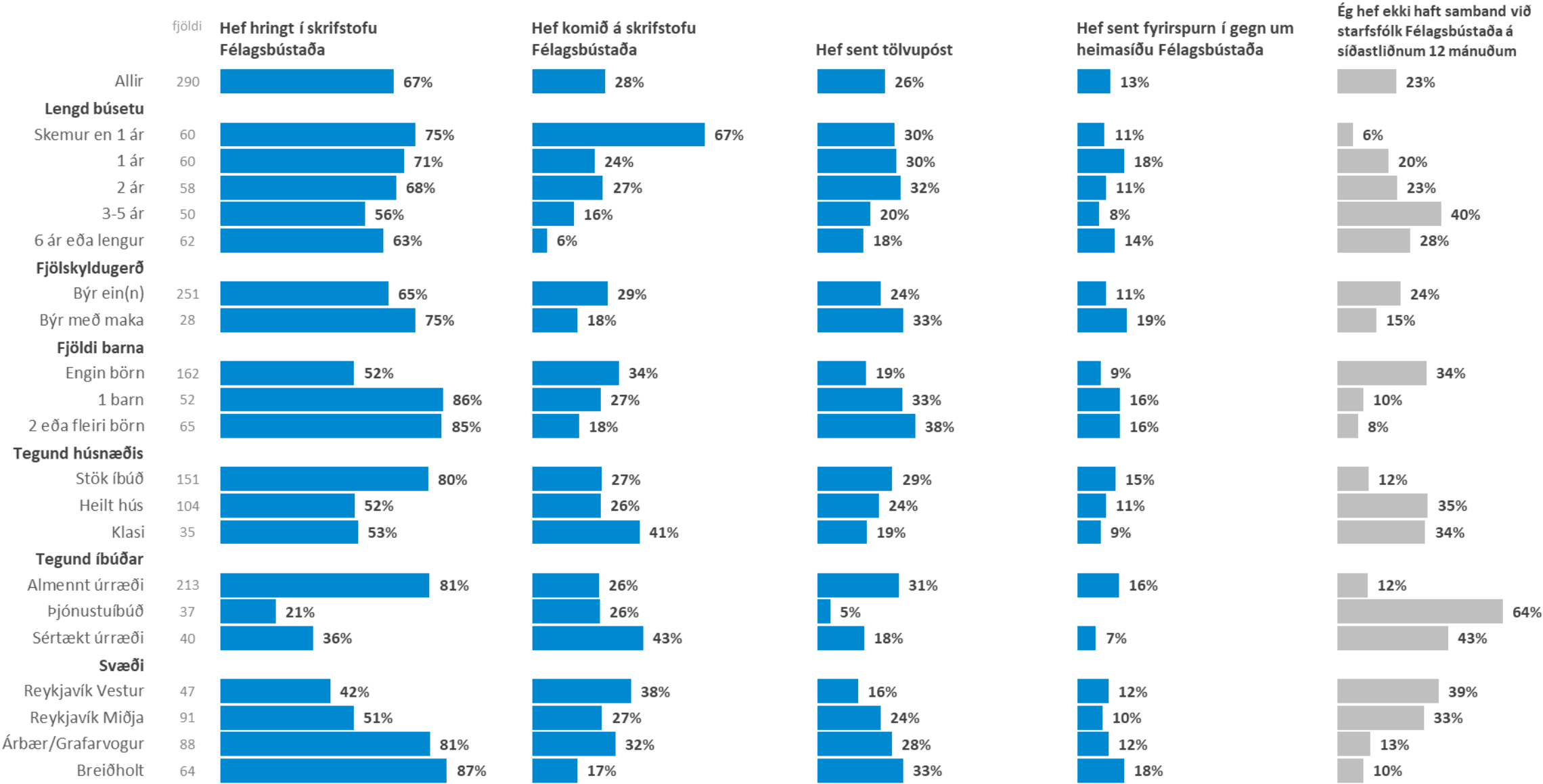


Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=211). Þeir þátttakendur sem sögðust hafa haft samband við Félagsbústaði í [FEL07] voru spurðir (n=224), þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki“ eða „Vil ekki svara“.



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=220). Þeir þátttakendur sem sögðust hafa haft samband við Félagsbústaði í [FEL07] voru spurðir (n=224), þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

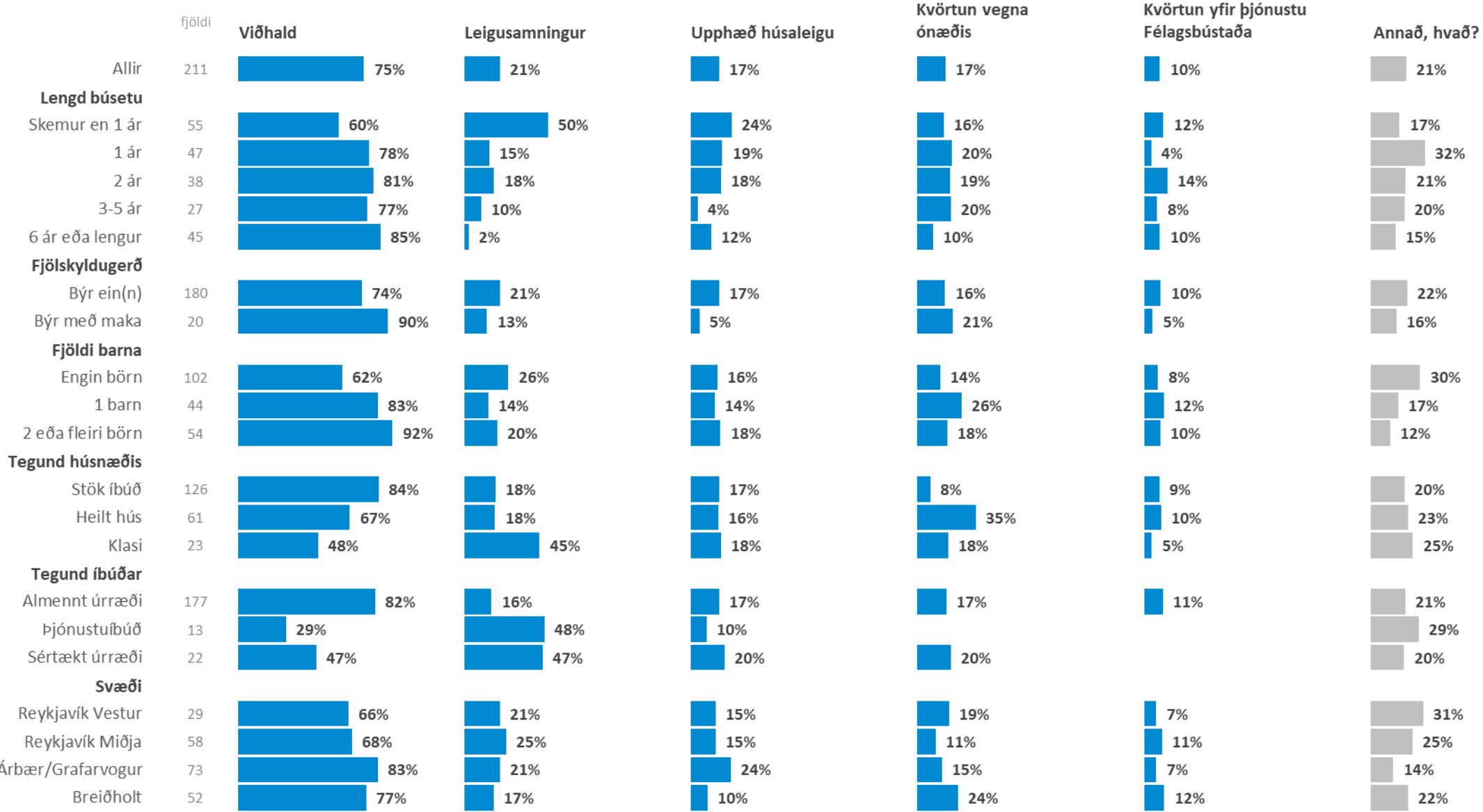
[FEL07] Með hvaða hætti hefur þú haft samband við starfsfólk Félagsbústaða á síðastliðnum 12 mánuðum?



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=290). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.



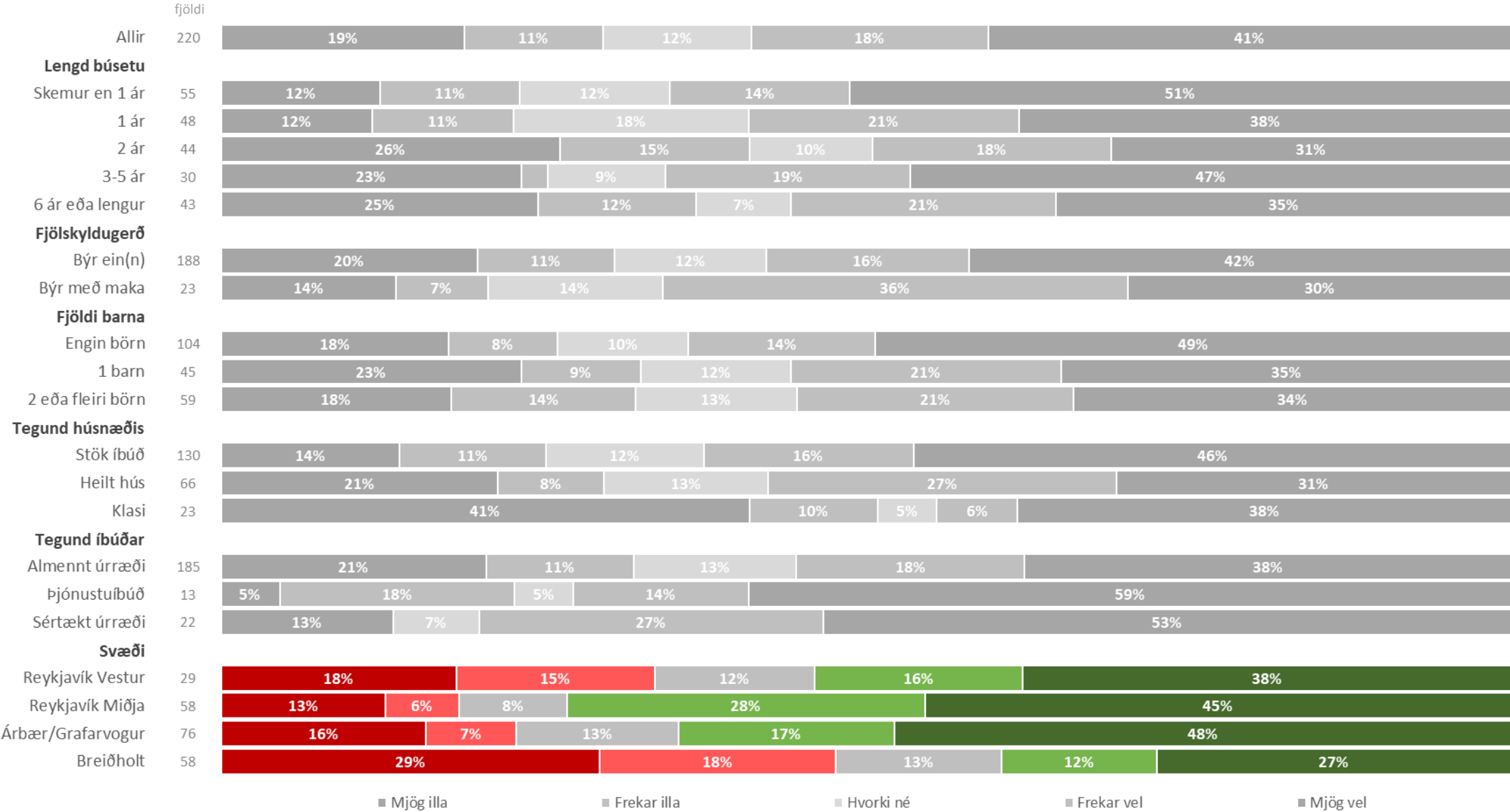
[FEL08] Af hvaða ástæðu(m) hafðir þú samband við starfsfólk Félagsbústaða á síðastliðnum 12 mánuðum?



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=211). Þeir þátttakendur sem sögðust hafa haft samband við Félagsbústaði í [FEL07] voru spurðir (n=224), þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.



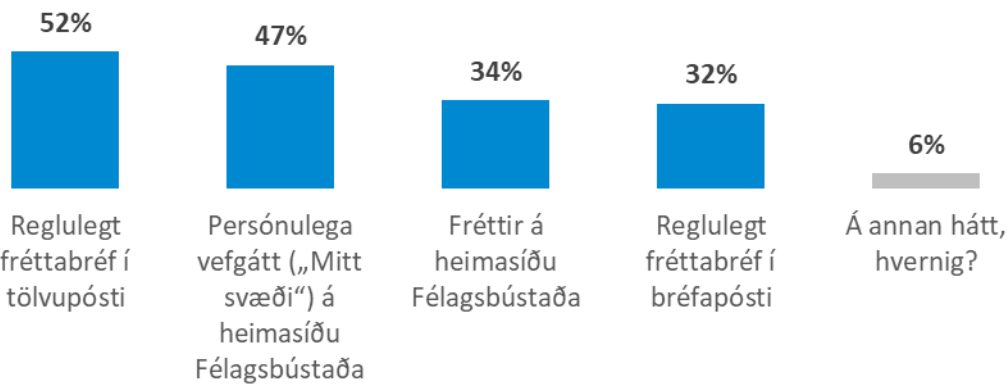
[FEL09] Hversu vel eða illa gekk að leysa úr erindi þínu síðast þegar þú hafðir samband við starfsfólk Félagsbústaða?



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=220). Þeir þátttakendur sem sögðust hafa haft samband við Félagsbústaði í [FEL07] voru spurðir (n=224), þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.

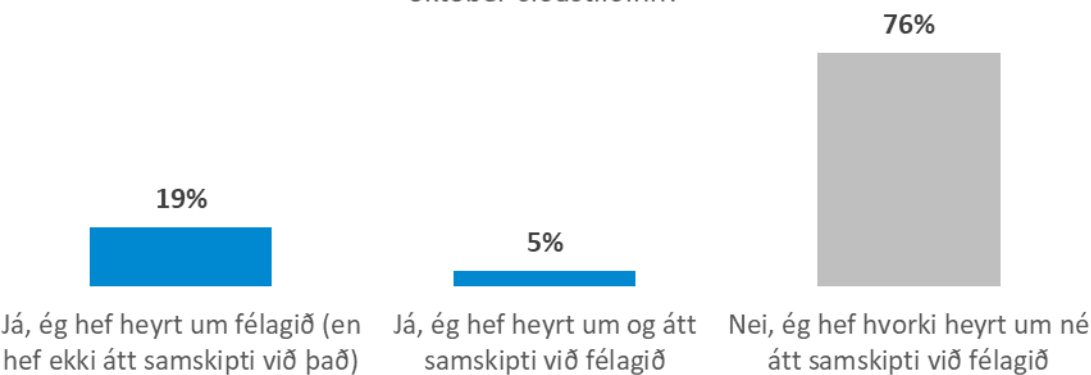
Félagslegir þættir

[FEL10] Hvaða eftirfarandi leiðir telur þú að Félagsbústaðir ættu að nota til að miðla upplýsingum til leigjenda sinna?



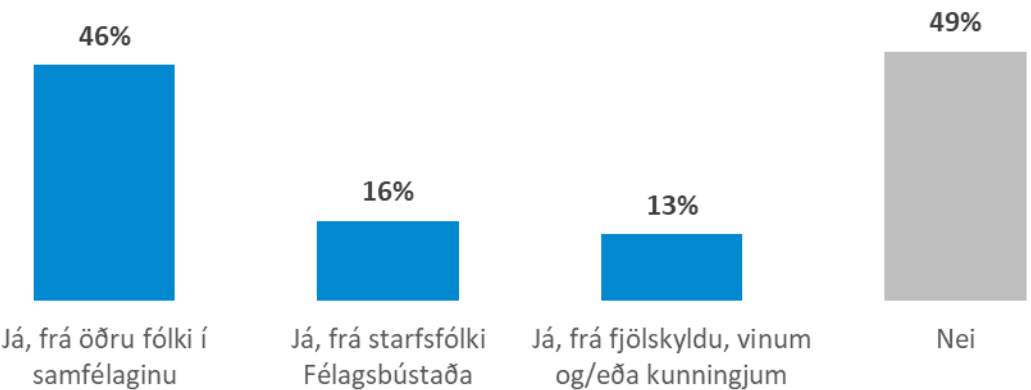
Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=244). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki“ eða „Vil ekki svara“.

[FEL11] Hefur þú heyrt um eða átt samskipti við „Félag leigjenda hjá Félagsbústöðum“, hagsmunasamtök leigjendasem stofnuð voru 5. október síðastliðinn?



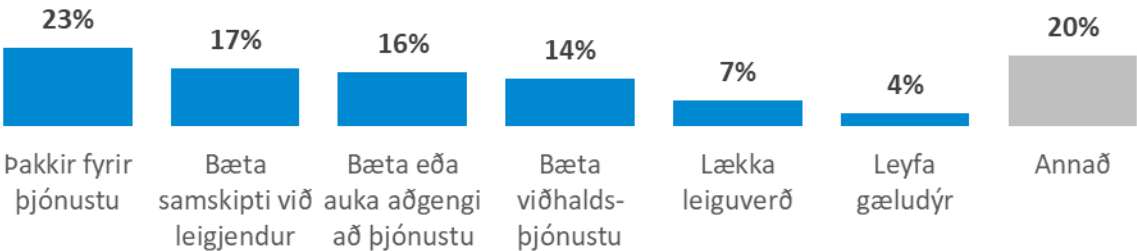
Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=275). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki“ eða „Vil ekki svara“.

[FEL14] Finnur þú fyrir fordómum í garð leigjenda Félagsbústaða?

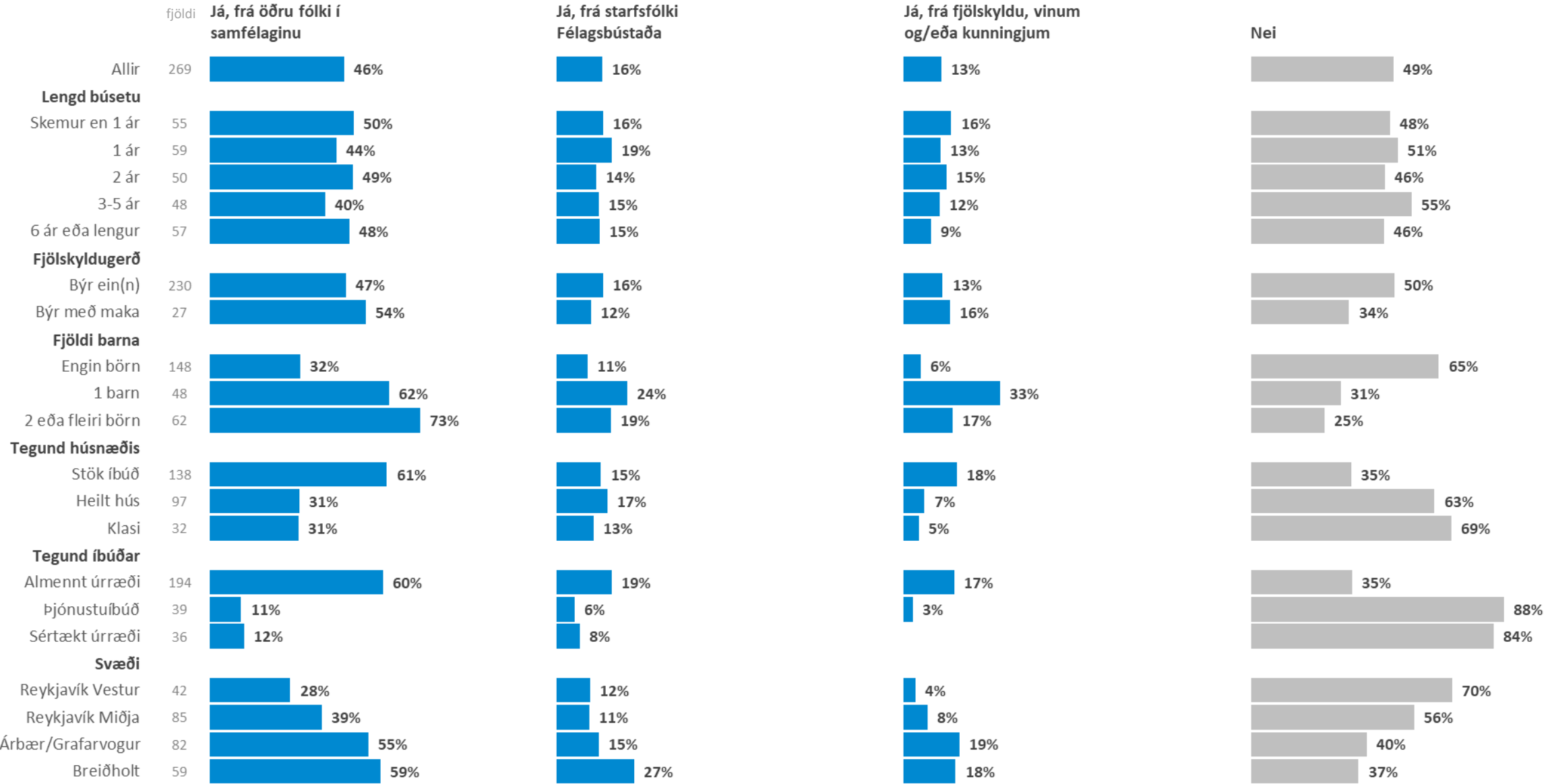


Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=269). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki“ eða „Vil ekki svara“.

[FEL15] Er eitthvað sem þú vilt koma á framfæri við Félagsbústaði?



Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=130). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki/vil ekki svara“.



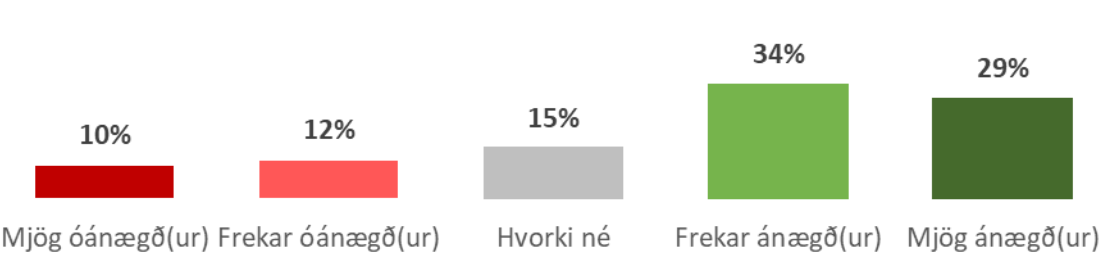
Myndin sýnir hlutfall þeirra sem tóku afstöðu (n=269). Allir þátttakendur (n=299) voru spurðir, þeir sem tóku ekki afstöðu svöruðu „Veit ekki“ eða „Vil ekki svara“.



[FEL01] Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með að leigja hjá Félagsbústöðum?



[FEL02] Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Félagsbústaða?



Takk fyrir!