

Inngangur.....	1
1. Þjónusta	2
1.1 Mikilvægi góðrar þjónustu.....	3
1.2 Þjónustufyrirtæki - Opinber þjónusta og þjónusta einkafyrirtækja.....	4
1.3 Breytingar í þjónustuumhverfi á Íslandi	5
2. Fiskistofa	7
2.1 Hlutverk, gildi og starfssvið.....	7
2.2 Stefnumótun Fiskistofu.....	10
2.2.1 Stefnumiðað árangursmat (Balanced scorecard).....	10
2.2.2 Stefnumiðað árangursmat Fiskistofu.....	11
3. Aðferðafræði.....	14
3.1 Þýði og úrtak.....	15
3.1.1 Annmarkar	15
3.2 Gerð spurningalista.....	16
3.3 Vikmörk.....	17
3.4 Vegið meðaltal.....	18
4. Niðurstöður.....	19
4.1 Greiningabreytur.....	19
4.2 Ítarlegar niðurstöður; Spurningar varðandi ímynd, viðhorf og ánægju til almennra þjónustuþátta	21
4.2.1 Ertu jákvæð/ur eða neikvæð/ur gagnvart Fiskistofu?	21
4.2.2 Álítur þú Fiskistofu vera þjónustu-, eftirlitsstofnun eða bæði?	23
4.2.3 Notar þú vef Fiskistofu?	25
4.2.4 Hversu ánægð/ur eða óánægð/ur ertu almennt með vef Fiskistofu?	26
4.2.5 Hefur þú hringt eða sent inn fyrirspurn til Fiskistofu?	27
4.2.6 Hversu ánægð/ur eða óánægð/ur varstu með úrvinnslu hennar (fyrirspurnarinnar)?	28
4.2.7 Hversu ánægð/ur eða óánægð/ur varstu með tímann sem úrvinnsla hennar tók (fyrirspurnarinnar)?	30
4.2.8 Hversu ánægð/ur eða óánægður ertu með þann tíma sem það tekur að ná sambandi í gegnum síma við Fiskistofu?	32

4.2.9 Færðu oft eða sjaldan samband við réttan aðila þegar símtali þínu er vísað áfram?	34
4.2.10 Hversu ánægð/ur eða óánægð/ur ertu með viðmót starfsmanna Fiskistofu í síma?	35
4.2.11 Hversu mikið eða lítið traust berðu til Fiskistofu?	37
4.3 Ítarlegar niðurstöður; Sérhæfðar spurningar að þjónustu til útgerðaaðila.....	40
4.3.1 Hversu auðvelt eða erfitt finnst þér að nálgast upplýsingar varðandi aflastöðu á vef Fiskistofu?.....	40
4.3.2 Hversu auðvelt eða erfitt finnst þér að nálgast upplýsingar varðandi lög og reglugerðir sem að þú þarf að halda á vef Fiskistofu?.....	42
4.3.3 Hversu ánægð/ur eða óánægð/ur ertu með að fá aflayfirlit sent einu sinni á ári?.....	44
4.3.4 Finnst þér að það (aflayfirlitið) eigi að koma oftar eða sjaldnar?	46
4.3.5 Fylgist þú með aflayfirliti þíns báts eða báta á vef Fiskistofu og berð saman við vigtarnótur?.....	47
4.3.6 Hversu skiljanlegt eða óskiljanlegt finnst þér samanburðaryfirlit sem útgerðaraðilar fá sent einu sinni á ári?	49
4.3.7 Hversu mikla eða litla þörf telur þú á því að fá nánari sundurliðun á samanburðinum?.....	51
4.3.8 Hefur þú fengið tilkynningu frá Fiskistofu varðandi umframafla þíns báts eða báta?	54
4.3.9 Varstu meðvitaður um það áður en tilkynningin barst að viðkomandi bátur væri kominn í umframafla?	55
4.3.10 Hversu vel eða illa kynnirðu þér innihald og ákvæði veiðileyfa þíns báts eða báta?	56
4.3.11 Hversu skiljanleg eða óskiljanleg finnst þér framsetning veiðileyfa sem að Fiskistofa gefur út?	58
4.3.12 Er þér kunnugt um reglu sem segir að innan 15 daga skuli tilkynna um breytingu útgerðaraðila í skipaskrá sé breytt um útgerð?.....	60
4.3.13 Hversu auðvelt eða erfitt finnst þér að fylla út eyðublöð frá Fiskistofu varðandi flutning aflamarks?.....	61
4.4 Helstu niðurstöður	63
5 Ályktanir og tillögur	65
6 Heimildaskrá.....	69