

## **Tillaga borgarfulltrúa Sósíalístaflökks Íslands um könnun á þjónustuveitingu borgarinnar**

Borgarstjórn Reykjavíkur samþykkir að framkvæma viðhorfskönnun á meðal borgarbúa þar sem spurt verður út í þjónustu borgarinnar. Áhersla verði lögð á að kanna afstöðu íbúa til þess hversu jafnt aðgengi er að þjónustu borgarinnar út frá hverfum borgarinnar, tekjum svarenda, aldri og tungumálakunnáttu. Leitast verði við að kanna afstöðu til jöfnuðar m.a. varðandi það hvort íbúar upplifi að aðgengi að húsnæði á viðráðanlegu verði sé gott og hvernig aðgengi að velferðar- og skólaþjónustu sé háttað. Spurningar kanni einnig afstöðu til þess hvort íbúar telji jafnt aðgengi vera á sviði heilsu, íþróttar og tómstunda, sem og aðgengi að umhverfisgæðum. Lagt er til að stuðst verði við 5 þrepa Likert-kvarða.

Spurt verði út í hversu sammála eða ósammála borgarbúar séu því að gott sé að búa í Reykjavík, því að ólíkum húsnæðisþörfum íbúa sé mætt, hvort svarendur upplifi húsnæðisöryggi og þeir beðnir um að lýsa stöðu sinni á húsnæðismarkaði, annað hvort með því að haka í fyrirfram gefna valmöguleika eða með opnum svarmöguleika. Óskað verði eftir svörum við því hversu gott íbúar telji aðgengi að velferðarþjónustu vera. Einnig verði spurt út í aðgengi að leik- og grunnskólaþjónustu með tilliti til þess hvernig íbúar telja aðgengi vera út frá efnahag íbúa, staðsetningu skólanna og því að ólíkum þörfum nemenda sé mætt (sjá nánar í greinargerð).

Könnunin leitist einnig við að draga upp mynd af því hversu auðvelt íbúar telji að iðka íþróttir og tómstundir í sveitarfélaginu og nærumhverfinu og foreldrar/forráðarmenn barna 18 ára og yngri spurðir út í hvernig slíkt á við um börn þeirra. Svarendur verði jafnframt beðnir um að taka afstöðu til þess hvort þeir telji auðvelt að nálgast og útvega sér hollan mat í nærumhverfinu og út frá efnahag og hversu auðvelt þeir telji að sækja menningarviðburði í sveitarfélaginu. Einnig verði þeir spurðir út í gæði umhverfisins í nágrenni við heimili sitt, hvort þeir telji þau góð og hvort aðgengi til þess að flokka úrgang sé gott sem og þjónusta sorphirðu. Í lok könnunarinnar verði boðið upp á opinn svarmöguleika þar sem íbúar geti komið sínum skoðunum á framfæri varðandi spurningarnar. Lagt er til að þær niðurstöður verði dregnar saman út frá þemakóðun.

Með því að leita eftir afstöðu borgarbúa má sjá hvort og hvernig megi bæta þjónustuna og tryggja að aðgengi sé jafnt. Þjónustu- og nýsköpunarsviði verði falið að útfæra efni tillögunar og leita eftir samvinnu þeirra sem annast gerð og framkvæmd kannanna ef þörf þykir, líkt og til Maskínu. Leitast verði við að þátttökuhlutfall endurspegli íbúa Reykjavíkur 18 ára og eldri.

### **Greinargerð**

Reykjavíkurborg hefur látið framkvæma ýmsar kannanir, eða verið hluti af stærri könnunum í gegnum tíðina þar sem afstaða íbúa til þjónustunnar er skoðuð. Má þar nefna þjónustukönnun sem framkvæmd var í lok árs 2014 þar sem niðurstöður voru birtar á vef Reykjavíkurborgar í febrúar 2015.

Markmiðið var þá að kanna ánægju með þjónustu stærstu sveitarfélaga landsins og gera samanburð þar á ásamt breytingum frá fyrri mælingum. Sú könnun var framkvæmd af Capacent sem studdist við síma- og netkönnun. Annarsvegar var framkvæmd heildarkönnun þar sem spurt var um afstöðu til Reykjavíkurborgar sem heildar og svo fór fram könnun sem skoðaði viðhorf borgarbúa til þjónustu í mismunandi hverfum borgarinnar. 984 Reykvíkingar 18 ára og eldri svöruðu í heildarkönnun og 1031 Reykvíkingur 18 ára og eldri svaraði könnun um þjónustu í hverfum.

Spurt var út í þjónustu sveitarfélgsins og hversu ánægðir eða óánægðir íbúar voru með þjónustuna. Niðurstöður Reykjavíkurborgar voru skoðaðar í samanburði við sveitarfélögin í heild, spurt var út í afstöðu til íþróttaiðkunar, gæði umhverfisins í nágrenni við heimili, hvernig sveitarfélagið sinnir menningarmálum, þjónustu í tengslum við sorphirðu í sveitarfélaginu, þjónustu leik- og grunnskóla, hvernig þjónusta sveitarfélagsins væri í heild sinni og hvernig þjónusta væri við barnafjölskyldur, einnig var spurt út í skipulagsmál, þjónustu við eldri borgara í og þjónustu við fatlað fólk í sveitarfélaginu.

Hér má sjá niðurstöður Capacent sem fjalla um þjónustu í Reykjavík í lok árs 2014 og birtist á vef Reykjavíkurborgar í febrúar 2015:

[https://reykjavik.is/sites/default/files/ymis\\_skjol/skjol\\_frettir/4024562\\_reykjavik\\_utgafuskysla\\_160115.pdf](https://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_frettir/4024562_reykjavik_utgafuskysla_160115.pdf).

Hér má sjá niðurstöður Capacent sem fjalla um þjónustu í hverfum Reykjavíkurborgar:

[https://reykjavik.is/sites/default/files/ymis\\_skjol/skjol\\_frettir/4024562\\_reykjavik\\_oll\\_hverfi\\_210115.pdf](https://reykjavik.is/sites/default/files/ymis_skjol/skjol_frettir/4024562_reykjavik_oll_hverfi_210115.pdf).

Maskína hefur einnig framkvæmt þjónustukannanir fyrir Reykjavíkurborg, þar sem meðal annars er spurt út í ánægju með þjónustu borgarinnar og einblínt á stofnanir innan hennar. Hér má sjá þjónustukönnun Reykjavíkurborgar sem var framkvæmd af Maskínu í lok árs 2017:

[https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/thjonustukonnun\\_0.pdf](https://fundur.reykjavik.is/sites/default/files/agenda-items/thjonustukonnun_0.pdf).

Þar kom fram að Reykvíkingar væru sérlega ánægðir með sundlaugar og menningarstofnanir borgarinnar. Hér má sjá þjónustukönnun Reykjavíkurborgar framkvæmda af Maskínu á tímabilinu nóvember 2018-janúar 2019:

[https://reykjavik.is/sites/default/files/02-04-2019\\_reykjavikurborg\\_thjonustukonnun\\_maskinuskyrsla.pdf](https://reykjavik.is/sites/default/files/02-04-2019_reykjavikurborg_thjonustukonnun_maskinuskyrsla.pdf)

Hér er lagt til að könnun verði framkvæmd þar sem spurningar leitist við að kanna hvernig íbúar telji aðgengi að þjónustu borgarinnar vera. Markmiðið verði að skoða hversu jafnt aðgengi íbúar telja sig hafa að þjónustunni út frá tekjum, hverfum og fleiri þáttum. Með þessu er farið lengra en að skoða hvort íbúar séu ánægðir eða óánægðir með þjónustuna og þá hversu óánægðir eða ánægðir og leitast er við að kanna afstöðu til aðgengis að þjónustunni og hversu jafnt það aðgengi er.

Lagt er til að stuðst verði við Likert-kvarðann sem gjarnan er notaður í spurningakönnunum og býður upp á svarmöguleikana „mjög sammála“, „fremur sammála“, „hvorki né“, „fremur ósammála“ og „mjög ósammála“ en einnig verði boðið upp á að sleppa því að svara spurningum sem svarendur vilja ekki svara. Mikilvægt er að könnunin verði þýdd yfir á nokkur tungumál svo að hún nái til sem flestra og þjónustu- og nýsköpunarsviði verði falið að meta hvernig best skuli staðið að því og leitað verði til annarra sviða í borginni ef þörf þykir.

Aðgengiskönnun sem framkvæmd var af velferðarsviði sýndi m.a. fram á að 73% þurftu aðstoð við að sækja þjónustu, 48% áttu erfitt með að biðja um þjónustu, 82% upplifðu vingjarnlegt viðmót frá starfsfólki, 57% áttu auðvelt með að ná í ráðgjafa, 60% fannst bið eftir þjónustu ásættanleg og 60% fannst umsóknarferlið skýrt og aðgengilegt.

Könnunin var send út 22. mars 2021 á 4.009 netföng notenda sem höfðu fengið þjónustu velferðarsviðs á síðasta ári í eftirtöldum þjónustuflokkum: börn og barnafjölskyldur, fötluð eða langveik börn, fatlað fólk og einstaklingar og fjölskyldur. Könnunin var opin til 7. apríl og alls bárust 810 svör. Svarhlutfall var því 20%. Könnun velferðarsviðs var á fimm tungumálum. 527 svöruðu á íslensku, 59 svöruðu á spænsku, 142 svöruðu á ensku, 48 svöruðu á arabísku og 34 svöruðu á pólsku. Nánar má lesa um niðurstöður aðgengiskönnunarinnar hér:

<https://reykjavik.is/adgengiskonnun>

Lagt er til í þessari könnun að spurningar snúi að því að hvort íbúar séu sammála eða ósammála því að íbúar hafi gott aðgengi að þeim þjónustuþáttum sem borgin býður upp á og eru nefndir í tillögunni. Nánari útskýring fylgir hér varðandi aðgengi, þ.e.a.s. hvort að íbúar telji aðgengi að þjónustunni vera gott, þ.e.a.s. varðandi tímann sem tekur að veita þjónustuna. Varðandi leik- og grunnskólaþjónustu og aðgengi þá er lagt er til að spurningar í könnun spyrji út í afstöðu íbúa til þess hvort þeir telji aðgengi til leik- og grunnskóla jafnt óháð efnahag foreldra, hvort aðgengi sé jafnt óháð því hvar í borgarlandinu fjölskyldurnar búi og hvort að jafnt aðgengi sé fyrir fjölbreyttar þarfir barna sem sækja skólana.

Upplýsingar um hversu gott eða slæmt aðgengi íbúar hafa að þjónustu Reykjavíkurborgar er nauðsynleg til að tryggja jafnara aðgengi og vinna þannig að jöfnuði.