

Borgarráð

***Starfshópur um þjónustukönnun meðal borgarbúa - Skýrsla***

Hjálögð skýrsla starfshóps um þjónustukönnun meðal borgarbúa dags. 30. nóvember 2016 er lögð fram til kynningar. Lagt er til að tillögum starfshópsins verði vísað til skrifstofu borgarstjóra og borgarritara til meðferðar.

Dagur B. Eggertsson

Hjálagt:  
Skýrsla starfshóps um þjónustukönnun meðal borgarbúa dags. 30. nóvember 2016 ásamt fylgiskjólum.



# Starfshópur um þjónustukönnun meðal borgarbúa

Skýrsla og niðurstöður

30.11.2016

Forsíðumynd er fengin af bloggsíðu Kris Atomic, <http://blog.krisatomic.com/>.

© Kris Atomic 2011

Starfshópur um þjónustukönnun meðal borgarbúa:

Erla Björg Sigurðardóttir, velferðarsviði  
Heiðrún Aðalsteinsdóttir, menningar- og ferðamálasviði  
Hildur Björk Svavarsdóttir, skóla- og frístundasviði  
Jóhanna Garðarsdóttir, íþróttá- og tómstundasviði  
Lilja Sigurbjörg Harðardóttir, umhverfis- og skipulagssviði  
Óskar J. Sandholt, formaður, skrifstofu þjónustu og reksturs  
Svavar Jósefsson, skrifstofu borgarstjóra og borgarritara

Ásgeir Björgvinsson, skóla- og frístundasviði, starfaði einnig með hópnum síðari hluta starfstímans.

Starfsmaður: Ásdís Gríma Jónsdóttir, skrifstofu þjónustu og reksturs

## Helstu niðurstöður

Starfshópur um þjónustukönnun á vegum Reykjavíkurborgar hefur nú lokið gagnaöflun þeirri og úrvinnslu sem óskað var eftir í erindisbréfi hópsins.

Helstu niðurstöður eru eftirfarandi:

- Árlegar kannanir Capacent/Gallup endurspegla frekar viðhorf íbúa til sveitarfélagsins en að gefa mynd af gæðum þjónustu. Starfshópurinn leggur því til að Reykjavíkurborg taki ekki þátt í árlegum sveitarfélagakönnunum Capacent/Gallup eða notist við niðurstöður þeirra til að bæta þjónustu við borgarbúa að óbreyttu.
- Starfshópurinn leggur til að borgarráð taki afstöðu til þess hvort Reykjavíkurborg leggi árlega fyrir almenna viðhorfskönnun í hverfum borgarinnar með sambærilegum spurningum og lagðar eru fyrir í Capacent/Gallup-sveitarfélagakönnuninni með það fyrir augum að safna upplýsingum um viðhorf íbúa til sveitarfélagsins.
- Starfshópurinn leggur til að starfshópi um innleiðingu hugbúnaðar fyrir stjórnendaupplýsingar verði falið að útfæra árangursmælikvarða í samvinnu við fagsvið.
- Starfshópurinn leggur til að fagsvið borgarinnar hafi umsjón með eða framkvæmi áfram kannanir með þeim hætti og þeim aðferðum sem þeim þykir reynast og henta best í hverju tilfelli eftir því hvaða þjónustupátt er verið að mæla.
- Starfshópurinn leggur til að tölfraeði- og greiningardeild skrifstofu borgarstjóra og borgarritara verði framvegis falið að halda utan um niðurstöður kannana og hafa yfirsýn yfir kannanir á vegum borgarinnar. Einnig hafi hún yfirumsjón með árlegum könnunum, í samstarfi við fagsvið borgarinnar, verði ákveðið að framkvæma slíkar kannanir.
- Starfshópurinn leggur til að tölfraeði- og greiningardeild skrifstofu borgarstjóra og borgarritara eða önnur miðlæg eining fái það hlutverk að vera samræmingaraðili hvað varðar kannanir á vegum Reykjavíkurborgar. Einingin verði eflað og geti þannig veitt ráðgjöf um framkvæmd kannana, samræmt og haft umsjón með birtingu niðurstaðna kannana, t.d. í mælaborði stjórnenda eða gagnvart íbúum.
- Starfshópurinn leggur til að tölfraeði- og greiningardeild verði falið að láta framkvæma könnun í desember 2016 eða janúar 2017 þar sem spurt verði um viðhorf til þjónustu á árinu 2016. Framkvæmdin byggji á fyrirliggjandi tilboðum og drögum að spurningalista sem sjá má í fylgiskjali.
- Starfshópurinn leggur til að almennt fyrirkomulag kannana og mælinga hjá borginni verði endurskoðað. Starfshópurinn tekur einnig undir tillögu verkefnahóps um tölfraeði, greiningu og gæði um að a.m.k. verði skipað fagteymi eða samráðsnefnd í málafloknum, ef ekki er vilji til að ganga lengra í samræmingu. Samráðsvettvangurinn styðji við miðlægt hlutverk tölfraeði- og greiningardeildar á skrifstofu borgarstjóra og borgarritara.
- Starfshópurinn leggur til að borgin sækir fram í þjónustu- og viðhorfamælingum og að slík gögn, framsetning þeirra og úrvinnsla séu skilgreind sem sjálfsagður og nauðsynlegur hluti af rekstri og stefnumótun þeirrar nútímaborgar sem Reykjavíkurborg stefnir að því að vera/verða.

## Efnisyfirlit

Helstu niðurstöður .....	3
Inngangur .....	5
Helstu verkefni .....	5
Starfshópurinn.....	5
Starf hópsins.....	5
1. Þjónustukannanir Reykjavíkurborgar — Kortlagning .....	7
2. Almennar ánægju- og þjónustumælingar.....	7
Gildi könnunar Capacent .....	9
3. Þjónustukannanir sem árangursmælikvarði.....	10
4. Almenn þjónustukönnun eða sértækar kannanir fagsviða? — Kostnaðarmat .....	11
Almenn þjónustukönnun.....	12
5. Þjónustukannanir Reykjavíkurborgar — Yfirsýn og samræming .....	14
Niðurlag.....	16
Heimildir .....	17
Fylgiskjalalisti.....	18
Fylgiskjal 1 – Erindisbréf hópsins.....	18
Fylgiskjal 2 — Yfirlit fagsviða yfir kannanir .....	18
Fylgiskjal 3 — Skýrsla Capacent um þjónustu í hverfum Reykjavíkur.....	18
Fylgiskjal 4 — Kannanir Gallup á þjónustu sveitarfélaga .....	18
Fylgiskjal 5 — Minnisblað Stofnunar stjórnsýslu og stjórn mála um álitamál í tengslum við ánægjumælingar á þjónustu sveitarfélaga, dags. 25. október 2016 .....	18
Fylgiskjal 6 — Minnisblað Stofnunar stjórnsýslu og stjórn mála: Umræðupunktur frá fundi, dags. 3. nóvember 2016 .....	18
Fylgiskjal 7 — Drög að spurningalista fyrir almenna þjónustu-/viðhorfakönnun.....	18
Fylgiskjal 8 — Minnisblað SFS - Samanburður á niðurstöðum kannana Capacent og SFS .....	18

## Inngangur

Þann 18. apríl 2016 skipaði borgarstjóri starfshóp um þjónustukönnun meðal borgarbúa. Í erindisbréfi segir m.a. um hlutverk hópsins:

*Á fundi borgarstjórnar þann 16. febrúar 2016 var samþykkt [...] að útfæra þjónustukönnun meðal borgarbúa með áherslu á notendur þjónustu og þjónustu í hverfum borgarinnar. [Starfshópurinn hafir] það að markmiði að stuðla að því að búin verði til tölfærðri og mælaborð stjórnnenda sem nýtist til umbóta í starfi og þjónustu Reykjavíkurborgar með áherslu á notendur þjónustu og þjónustu í hverfum borgarinnar.*

## Helstu verkefni

Helstu verkefni samkvæmt erindisbréfi voru að:

- Kortleggja þjónustukannanir sem framkvæmdar eru af Reykjavíkurborg og gera greiningu á þörf fyrir frekari kannanir.
- Gera tillögur um samræmd vinnubrögð, um fækkun og stækkun á þjónustukönnunum borgarinnar eftir því sem við á.
- Skoða kosti þess að útfæra eina almenna þjónustukönnun um alla málaflokka meðal borgarbúa.
- Gera kostnaðarmat á tillögnum.
- Setja fram samanburð við þjónustu annarra sveitarfélaga.

Erindisbréf hópsins í heild má sjá í fylgiskjali.

## Starfshópurinn

Starfshópurinn skipuðu Erla Björg Sigurðardóttir, velferðarsviði, Heiðrún Aðalsteinsdóttir, menningar- og ferðamálasviði, Hildur Björk Svavarsdóttir, skóla- og frístundasviði, Jóhanna Garðarsdóttir, íþrótt- og tómstundasviði, Lilja Sigurbjörg Harðardóttir, umhverfis- og skipulagssviði, Óskar J. Sandholt, skrifstofu þjónustu og reksturs formaður og Svavar Jósefsson, skrifstofu borgarstjóra og borgarritara. Starfsmaður hópsins var Ásdís Gríma Jónsdóttir, skrifstofu þjónustu og reksturs. Í ágústlok kom Ásgeir Björgvinsson, skóla- og frístundasviði, inn í hópinn þar sem Hildur Björk breytti um starfsvettvang.

Stofnun stjórnsýslufræða og stjórnmála veitti starfshópnum ráðgjöf við vinnuna.

## Starf hópsins

Hópurinn tók formlega til starfa á fyrsta fundi sínum þann 10. maí 2016. Skil samkvæmt erindisbréfi áttu upphaflega að vera 15. september 2016 en hópurinn fékk frest til 30. nóvember 2016. Á fyrsta fundi voru lögð drög að vinnu hópsins og var unnið eftir þeim allt til skiladags. Alls voru haldnir 11 vinnufundir þar sem hópurinn starfaði að verkefninu.

Hópurinn kynnti sér fyrirbyggjandi gögn um kannanir á vegum borgarinnar og gerði yfirlit yfir kannanir sem borgin framkvæmir. Yfirlitið sýnir stöðuna í dag en ekki var gerð tilraun til að taka saman yfirlit yfir þær kannanir sem áður hafa verið gerðar, t.d. á vegum þjónustu- og rekstrarsviðs sem lagt var niður árið 2007.

Eins og áður segir leitaði hópurinn ráðgjafar hjá Stofnun stjórnsýslufræða og stjórnmála hvað varðaði ýmsa þætti er snúa að könnunum og aðferðafræði. Gunnar Helgi Kristinsson kom á einn fund hópsins og Sjöfn Vilhelmsdóttir sat tvo fundi með hópnum. Hún ræddi einnig við meðlimi hans einslega með það fyrir augum að stofnunin gæti gert sér góða mynd af núverandi fyrirkomulagi við kannanir og þörfum einstakra sviða í því efni. Stofnun stjórnsýslufræða og stjórnmála skilaði hópnum tveimur minnisblöðum sem fylgja skýrslunni. Hópurinn skoðaði líka vandlega lokaverkefni Lilju Sigurbjargar

Harðardóttur til MPA-gráðu í opinberri stjórnslu frá því í febrúar 2016 sem ber heitið „*Þjónusta sveitarfélaga og ánægjumælingar*“.

Við framsetningu niðurstaðna var ákveðið að nota upptalin verkefni hópsins í erindisbréfi sem kaflaheiti og er því afstöðu hópsins til hvers verkefnis að finna í viðkomandi kafla.

## 1. Þjónustukannanir Reykjavíkurborgar — Kortlagning

Skv. erindisbréfi var eitt af verkefnum starfshópsins að kortleggja þjónustukannanir sem framkvæmdar eru af Reykjavíkurborg og greina þörf fyrir frekari kannanir.

Í fylgiskjali eru yfirlit fagsviða yfir kannanir sem eru framkvæmdar reglulega, af og til eða eru eins skiptis kannanir. Einnig eru tilgreindar kannanir sem þyrfti að framkvæma áfram og oftast er þar um að ræða kannanir sem framkvæmdar hafa verið reglulega. Þá eru tilgreindar kannanir sem leggja mætti fyrir af og til, þ.e. kannanir sem ekki þyrfti að leggja fyrir árlega. Einnig eru tilgreindar þær spurningar sem fagsviðin myndu leggja fyrir í reglulegum könnunum meðal íbúa hverfa Reykjavíkur, yrðu slíkar kannanir framkvæmdar reglulega.

Í svörum fagsviða, einkum svörum skóla- og frístundasviðs og velferðarsviðs, eru settir fram fyrirvarar um að í hugsanlegum könnunum meðal íbúa hverfa yrðu notendur þjónustu spurðir, frekar en leitað yrði eftir viðhorfum almennings almennt, óháð beinni reynslu af þjónustunni sem um ræðir.

Fram kemur að margar af könnunum borgarinnar eru framkvæmdar af fyrirtækjum sem sérhæfa sig í framkvæmd slíkra kannana. Það er ýmist vegna þess að fagsviðin hafa ekki burði til að framkvæma allar kannanir með eigin starfsmönnum eða vegna þess að æskilegt er talið að fá utanaðkomandi í framkvæmdina og/eða til samstarfs um hana.

Af svörum fagsviða má ráða að þau leggja aðallega áherslu á að spyrja notendur þjónustu um reynslu sína af henni. Einnig er nokkuð um kannanir meðal starfsmanna. Svörin bera einnig með sér að eftir atvikum horfa fagsviðin til framþróunar og breytinga á könnunum eins og við á.

## 2. Almennar ánægju- og þjónustumælingar

Í þeim tilgangi að útfæra þjónustukönnun meðal borgarbúa með áherslu á notendur þjónustu og þjónustuveitingu í hverfum, sbr. erindisbréf starfshópsins, þurfti starfshópurinn að leggja mat á nothæfi könnunar Capacent/Gallup sem framkvæmd hefur verið árlega meðal íbúa stærstu sveitarfélaga landsins um viðhorf þeirra til þjónustu sveitarfélaga. Nauðsynlegt fyrsta skref var að leggja mat á hvernig sú könnun nýtist Reykjavíkurborg til að bæta þjónustu sína, sem að miklu leyti er hverfisbundin.

Starfshópurinn sótti ráðgjöf til Stofnunar stjórnsýslufræða og stjórn mála við Háskóla Íslands. Í hjálögðu minnisblaði stofnunarinnar, dags. 25. október 2016, segir:

En þrátt fyrir vinsældir þá hafa fræðimenn ekki verið á eitt sáttir um ágæti ánægjumælinga til að meta gæði opinberrar þjónustu. Bæði hefur verið bent á aðferðafræðileg álitamál við aðferðina og að ýmsir aðrir þættir, en sem hafa að gera með gæði og umfang þjónustunnar, geta haft áhrif á mat og ánægju íbúa með þjónustu síns sveitarfélags. Því verður alltaf að skoða niðurstöður slíkra þjónustukannana og ánægjumælinga í samhengi við þá þætti sem kunna að hafa áhrif á mat íbúana.

Hér á landi hefur Capacent/Gallup framkvæmt árlega þjónustukönnun sveitarfélaga þar sem íbúar í fjölmennustu sveitarfélögum landsins eru spurðir út í viðhorf og ánægju sína með þjónustu og störf síns sveitarfélags [...]

Helstu álitamálin sem koma fram í fræðiskrifum um ánægjumælingar á þjónustu sveitarfélaga, og einnig er fjallað um í skrifum Gunnars Helga [Kristinssonar] og ritgerð Lilju Sigurbjargar [Harðardóttur], eru:

1. Hugmyndin með þjónustukannanir er fengin úr viðskipta- og markaðsfræðum sem aðferð til að mæla ánægju viðskiptavina með vöru eða þjónustu. Það er hins vegar almennt viðurkennt að



samband sveitarfélaga og íbúa er með allt öðrum hætti en milli einkafyrirtækja og viðskiptavina í markaðsumhverfi. Íbúar sveitarfélaga eru bæði í hlutverki neytenda þjónustu sveitarfélagsins og í hlutverki kjósenda, sem gerir sambandið mun flóknara en milli aðila í markaðsumhverfi. Íbúar geta átt erfiðara með að meta þjónustu sveitarfélagsins með hlutlausum hætti en viðskiptavinir fyrirtækja. Þar spila margvísleg tengsl íbúa við sveitarfélagið inn í mat þeirra, sem og þekking þeirra á þjónustubáttum og að notkun þeirra á þjónustunni getur verið mjög breytileg.

2. Mikilvægt er að gera greinamun á notendum þjónustunnar og íbúum í þjónustukönnunum og ánægjumælingum. Kannanir sem mæla almenna ánægju íbúa með þjónustu sveitarfélagsins án þess að skoða sérstaklega hvort viðkomandi hefur nýtt sér þjónustuna eða ekki, eða með því að spyrja mjög opinna spurninga, gefa óljósari niðurstöður en þegar einungis notendur þjónustu eru spurðir (þ.e. notendakannanir).

3. Almennar ánægjumælingar á þjónustu sveitarfélaga eiga til að endurspeglar frekar viðhorf íbúana en mat á gæði þjónustunnar. Þættir sem þarf að skoða í því samhengi eru:

a. Viðhorf íbúa til sveitarstjórnar. Íbúar sem styðja meirihlutann í sveitarstjórn eru almennt jákvæðari gagnvart sveitarfélagi sínu, ánægðari með þjónustu þess og segjast frekar treysta sveitarfélagi sínu, en þeir sem ekki lýsa yfir stuðningi við pólitíska meirihlutann í sínu sveitarfélagi. Rannsóknir Gunnars Helga og Lilju Sigurbjargar styðja við þessa tilgátu.

b. Efnahags- og félagslegur bakgrunnur íbúa. Bent hefur verið á að þættir eins kyn, aldur, menntun, tekjur og félagsleg staða hafi mikil áhrif á viðhorf fólks, bæði almennt sem og á viðhorf þeirra til opinberra aðila og þjónustu. Skoðunarmunur á þjónustu sveitarfélagsins meðal íbúa getur því byggst á félags- og efnahagslegri stöðu þeirra frekar en eiginlegri ánægju með þjónustuna. Vert er að hafa þessa þætti í huga í stærri sveitarfélögum þar sem búseta í hverfum endurspeglar að einhverju leiti félags- og efnahagsstöðu íbúana, sem getur síðan komið fram í breytileika milli hverfa í niðurstöðum ánægjumælinga.

4. Stærð sveitarfélagsins. Í minni sveitarfélögum upplifa íbúarnir sterkari tengsl við sveitarfélagið, þeim finnst þeir nákomnari sveitarfélagi sínu og líta því jákvæðari augum á viðleitni þess til að veita þjónustu en má búast við af íbúum í fjölmennari sveitarfélögum. Félagsleg virkni íbúa er oft meiri í fámennari sveitarfélögum og tengsl þeirra við sveitarfélagið og samfélagsins þar því oft meiri. Einnig er talið að einfaldari stjórnsýsla og styttri boðleiðir í ákvörðunartöku í minni sveitarfélögum ýti undir almenna ánægju íbúana, jafnvel þó að þjónustustigið þar geti verið mun lægra en hjá stærri sveitarfélögum.

5. Íbúasamsetning sveitarfélagsins. Ætla má að meiri félagsleg einsleitni í íbúasamsetningu tryggi meiri samhljóm meðal íbúa hvað varðar þjónustubarfir og væntingar til sveitarfélagsins. Það er því meiri áskorun fyrir fjölmennari sveitarfélög með meiri félagslegan breytileika að koma til móts við þarfir og væntingar íbúana, en fyrir minni og einsleitari sveitarfélög.

6. Samspil fjölmiðlaumræðu, væntinga og ánægju. Rannsóknir hafa sýnt að fólk hefur oft fyrirfram ákveðnar skoðanir á vöru og þjónustu, og á það líka við þjónustu opinberra aðila. Þar spila væntingar íbúa til þjónustu sveitarfélagsins stóran þátt, en þessar væntingar byggjast ekki endilega á reynslu af þjónustunni eða eiginlegu mati á gæðum hennar. Bent hefur verið á að fjölmiðlaumræða getur bjagað mjög mat fólks sem ekki hefur persónulega reynslu af frammistöðu stofnana. Neikvæð umræða í fjölmiðlum um þjónustu opinberra aðila, eða um burði þeirra til að veita þjónustu getur því dregið úr væntingum íbúa til þjónustunnar, og þar með ánægju þeirra með þjónustuna.

Að auki eru aðferðafræðileg álitamál sem þarf að huga að, bæði hvað varðar úttaksstærð og úttakssamsetningu. Til að geta greint niðurstöður ánægjumælinga út frá þeim áhrifaþáttum sem hér hafa verið nefndir, hvort viðkomandi er einnig notandi þjónustu, bakgrunnsbreyta eða pólitískra viðhorfa, krefst ákveðnar úrtaksstærðar. Einnig þarf að passa upp á að samsetningin í úttakinu endurspeglar þýðing vel og ná til allra íbúahópa sveitarfélagsins, t.d. íbúa af erlendum uppruna.

Í minnisblaði Stofnunar stjórnsýslufræða og stjórn mála kemur því greinilega fram að könnun á borð við þær sem Capacent/Gallup hefur lagt fyrir íbúa sveitarfélaga árlega endurspeglar frekar viðhorf íbúanna til sveitarfélagsins og meirihlutans heldur en að vera mat á gæðum þjónustunnar. Varhugavert sé því að nota niðurstöður slíkra kannana sem útgangspunkt til að bæta þjónustu sveitarfélags, ekki síst þegar um er að ræða stórt sveitarfélag eins og Reykjavík. Þessi áhersla er ítrekuð í síðara minnisblaði stofnunarinnar, dags. 3. nóvember 2016;

Almennar ánægjumælingar eða notendakannanir, framkvæmdar einu sinni á ári með almennum spurningum og litlu úrtaki verða aldrei mjög hentugar fyrir stefnumótun og ákvörðunartöku um einstaka þætti í þjónustunnar — svona heilt yfir, þar sem Menningar- og ferðamálasvið er undantekningin. Það kom fram í máli Heiðrúnar [Aðalsteinsdóttur] að spurningar Menningar- og ferðamálasviðs gætu líka verið settar inn í spurningavagna hjá Gallup — þurfa ekki endilega að vera hluti af stærri könnun, en það er hins vegar ódýrara.

Í ljósi ofangreinds og þess að á Íslandi er ekkert annað sveitarfélag sem kemst nálægt Reykjavík í stærð væri sennilega áhugaverðara fyrir Reykjavíkurborg að bera sig saman við svipaðar borgir á Norðurlöndum til að fá gagnlegri samanburð. Í minnisblaðinu kemur einnig fram að svör flestra fagsviða varðandi notagildi niðurstaðna Capacent/Gallup-kannanna<sup>1</sup> hafi verið á eina lund: „Sviðin hafa ekki nýtt sér samanburðarupplýsingarnar, og myndu ekki heldur gera það ef mælingarnar væru greindar eftir hverfum og notendum.“ Þannig virðast sviðin hjá Reykjavíkurborg að mestu leyti vera sjálfum sér nóg hvað varðar kannanir til að bæta þá þjónustu sem þau veita.

Rétt er einnig að hafa í huga að margar einingar borgarinnar eru þess eðlis að hinn almenni íbúi hefur ekki alltaf nægar forsendur til að meta þjónustu þeirra, heldur frekar viðskiptavinir eða tilteknir hópar sem nýta þjónustuna. Sem dæmi má nefna Heilbrigðiseftirlitið, embætti byggingarfulltrúa og skipulagsfulltrúa. Þar eru það t.d. fyrirtæki með starfsleyfi, byggingastjórar og aðalhönnuðir sem nýta þjónustuna og gætu metið hana með stuttri þjónustukönnun strax eftir að þjónusta hefur verið notuð eða samskipti hafa átt sér stað líkt og gert er að hluta til í þjónustuveri á Höfðatorgi og í mötuneytum stjórnsýsluhúsa. Einnig má nefna skólaþjónustu leik- og grunnskóla (nemendur, starfsfólk, foreldrar) og velferðarþjónustu (notendur).

### Gildi könnunar Capacent

Rétt er að halda því til haga að almenn þjónustukönnun um alla málaflokka meðal borgarbúa á borð við Capacent/Gallup-sveitarfélagakönnunina hefur ákveðið gildi þó að hún sé ekki hentugasta formið til að meta gæði þjónustu.

Í minnisblaði Stofnunar stjórn mála og stjórnsýslufræða, dags. 25. október 2016, segir:

En burtséð frá því hvort ánægjumælingar eru góður mælikvarði á frammistöðu stofnana eða sveitarfélaga er mikilvægt að líta ekki framhjá þeirri staðreynd að þær gefa vísbendingar um upplifun íbúana, hversu bjagaðar sem þær kunna að vera. Ef upplifun íbúa er að þjónustuaðilar komi ekki til móts við óskir þeirra, gæti ekki sanngirni eða nái litlum árangri er það vandamál fyrir sveitarfélag, hvort sem matið er raunhæft og byggt á góðum upplýsingum eða ekki. Fyrir sveitarfélögin eru ánægðir íbúar, að öðru jöfnu, mun líklegri til að vinna með sveitarfélaginu á uppbyggilegan hátt en óánægðir.

Þá segir í minnisblaði stofnunarinnar, dags. 3. nóvember 2016:

---

<sup>1</sup> Sjöfn Vilhelmsdóttir, forstöðumaður Stofnunar stjórnsýslufræða og stjórn mála við HÍ, tók einstaklingsviðtöl við fulltrúa allra fagsviða og miðlægrar stjórnsýslu í starfshópi um þjónustukönnun Reykjavíkurborgar.

Niðurstöður Capacent könnunarinnar/almennra ánægjumælinga hafa samt gildi í sjálfu sér og ættu alls ekki vera afskrifaðar – ánægja íbúa í svona könnunum er „good will“/„auðlind“ sem styður við stjórnun og rekstur borgarinnar. Fyrir sveitarfélög eru ánægðir íbúar, að öðru jöfnu, mun líklegri til að vinna með sveitarfélaginu á uppbyggilegan hátt en óánægðir.

Sem fyrr myndu niðurstöðurnar gefa upplýsingar um „ímynd“ og „viðhorf“ og það er mikilvægt fyrir yfirstjórn og PR borgarinnar, sem og niðurstöðurnar geta verið nýttar í samtal milli fagsviðanna og fagráðanna um heildarsýn á þjónustu sviðanna og til að skoða þróunina („trend“) yfir lengri tíma. Og slíkar upplýsingar eru mikilvægar.

Eitt af meginhlutverkum starfshópsins var að útfæra og taka afstöðu til þjónustukannana sem nýtast til umbóta í starfi og þjónustu Reykjavíkurborgar með áherslu á notendur þjónustu og þjónustu í hverfum borgarinnar. Starfshópurinn metur það því ekki sem beinan hluta af verkefni sínu að taka afstöðu til ánægjumælinga á borð við Capacent/Gallup-sveitarfélagakönnunina en er sammála niðurstöðum Stofnunar stjórn mála og stjórnsýslufræða um að í þeim felst ákveðið gildi.

Ákveði borgin að halda áfram að mæla viðhorf borgarbúa á þennan hátt er lagt til að slík könnun verði útfærð með áherslu á að spyrja borgarbúa um viðhorf til þjónustu í eigin hverfi, líkt og gert var árið 2014.<sup>2</sup> Starfshópurinn ítrekar þó að niðurstöður slíkrar könnunar eru líklegar til að vera litaðar af viðhorfum sem byggjast ekki eingöngu á beinni reynslu af þjónustu borgarinnar, eins og fram kemur í fyrrnefndu minnisblaði Stofnunar stjórnsýslufræða og stjórn mála frá 25. október 2016, að spyrja hins vegar um viðhorf til þjónustu í eigin hverfi eykur líkurnar á hlutlægari mælingu.

- **Starfshópurinn leggur til að Reykjavíkurborg taki ekki þátt í árlegum sveitarfélagakönnunum Capacent/Gallup eða notist við niðurstöður þeirra til að bæta þjónustu við borgarbúa að óbreyttu.**
- **Starfshópurinn leggur til að borgarráð taki afstöðu til þess hvort Reykjavíkurborg leggi árlega fyrir almenna viðhorfskönnun í hverfum borgarinnar með sambærilegum spurningum og lagðar eru fyrir í Capacent/Gallup-sveitarfélagakönnuninni með það fyrir augum að safna upplýsingum um viðhorf íbúa til sveitarfélagsins.**

### 3. Þjónustukannanir sem árangursmælikvarði

Í erindisbréfi starfshópsins segir að í vinnu sinni skuli hópurinn hafa. . . „[þ]að að markmiði að stuðla að því að búin verði til tölfræði og mælaborð stjórnenda sem nýtist til umbóta í starfi og þjónustu Reykjavíkurborgar með áherslu á notendur þjónustu og þjónustu í hverfum borgarinnar.“

Mikilvægt er að mælaborð sem nýta skal til umbóta í starfi og þjónustu borgarinnar samanstandi af skýrum árangursmælikvörðum (e. performance measurements). Megintilgangur þeirra er að þróa mælingar á framkvæmd verkefna í þeim tilgangi að meta hvernig stofnanir og sveitarfélög standa sig.<sup>3</sup> Árangursmælikvarðar geta ýmist verið viðhorfs- og þjónustukannanir eða tölulegir mælikvarðar (t.d. kostnaðurinn við þjónustuna). Í þessu samhengi þyrfti að safna tölulegum upplýsingum um þjónustubætti eftir hverfum, samhliða þjónustukönnun en Innri endurskoðun Reykjavíkurborgar

<sup>2</sup> Sjá fylgiskjal: Skýrsla Capacent um þjónustu í hverfum Reykjavíkur 2014 og fylgiskjal: Minnisblað skrifstofu borgarstjóra og borgarritara, dags. 8. febrúar 2016: *Kannanir Gallups á þjónustu sveitarfélaga*.

<sup>3</sup> Charles T. Goodsell, *The Case for Bureaucracy*, 4. útg. (Washington, D.C.: CQ Press, A Division of Congressional Quarterly Inc., 2004): 153.

hefur bent á það, allt frá árinu 2010, að skortur sé á tölulegum upplýsingum hjá borginni og sýnileika þeirra.<sup>4</sup>

Eins og vikið hefur verið að hér frammar geta pólitískar skoðanir íbúa haft mótandi áhrif á ánægju þeirra með þjónustu borgarinnar og því er varhugavert að ráðast í umbætur í starfi og þjónustu Reykjavíkurborgar á grundvelli þjónustukannana.<sup>5</sup> Þar af leiðandi er mikilvægt að áður nefnt mælaborð stjórnenda samanstandi ekki einungis af niðurstöðum þjónustukannana, heldur líka af tölulegum árangursmælikvörðum þjónustu, þ.e. því sem raunverulega er lagt í þjónustuna. Þannig má meta þjónustugæði með nákvæmum hætti sem hægt er að nýta til umbóta í starfi og þjónustu Reykjavíkurborgar.

Ráðlegt er að árangursmælikvarðar, þ.m.t. viðhorfs- og þjónustukannanir, verði útfærðir samhliða þróun annarra mælikvarða og í nánu samstarfi við fagsvið. Því telur starfshópurinn það ráðlegt að starfshópur um innleiðingu hugbúnaðar fyrir stjórnendaupplýsingar fái verkefnið til meðferðar í samvinnu við fagsvið.

- **Starfshópurinn leggur til að starfshópi um innleiðingu hugbúnaðar fyrir stjórnendaupplýsingar verði falið að útfæra árangursmælikvarða í samvinnu við fagsvið.**

## 4. Almenn þjónustukönnun eða sértækar kannanir fagsviða? — Kostnaðarmat

Starfshópurinn skoðaði og ræddi kosti og galla mismunandi gerða þjónustumælinga og komst að þeirri niðurstöðu að ein almenn könnun leysir ekki þarfir borgarinnar fyrir mælingar en getur gefið ákveðnar upplýsingar um viðhorf íbúa.

Vinna starfshópsins leiddi í ljós að erfitt er að útfæra eina almenna þjónustukönnun um alla málaflokka meðal borgarbúa. Þjónusta borgarinnar er mjög víðtæk og oft sérhæfð og oftast miðuð við afmarkaða hópa. Fagsvið borgarinnar hafa því leitast við í könnunum sínum að spyrja raunverulega notendur þjónustunnar áhlits. Nokkur munur er á þjónustu fagsviðanna að því leyti hverjir njóta þjónustunnar. T.d. þjónustar menningar- og ferðamálasvið breiðari hóp notenda (m.a. í gegnum listasöfn, borgarsögusafn, upplýsingamiðstöð ferðamanna og bókasöfn) heldur en t.d. velferðarsvið sem sinnir heimahjúkrun, málaflokki fatlaðs fólks og fjárhagsaðstoð svo eitthvað sé nefnt. Því minni og afmarkaðri sem notendahópurinn er, því ólíklegra er að góð mynd fái af viðhorfi hans og reynslu af þjónustunni sem um ræðir í almennri þjónustukönnun.

Fagsviðin hafa þróað eigin leiðir til að framkvæma kannanir á viðhorfum notenda þjónustunnar með það fyrir augum að ná beint til þeirra og notast þá yfirleitt við eigin upplýsingar um hverjir notendur þjónustunnar eru. Þannig eru annars vegar á skóla- og frístundasviði m.a. framkvæmdar foreldrakannanir vegna dagforeldra, leikskóla, grunnskóla, frístundaheimila, félagsmiðstöðva, skólahljómsveita og tónlistarskóla og einnig nemendakannanir í 6.–10. bekk og hins vegar á velferðarsviði kannanir meðal notenda heimahjúkrunar, notenda sem fá heimsendan mat, meðal fatlaðs fólks og aðstandenda, svo einhver dæmi séu tekin af tveimur langstærstu málaflokkum og fagsviðum borgarinnar.

<sup>4</sup> Reykjavíkurborg, Mat á eftirlitsumhverfi Reykjavíkurborgar, (Reykjavík: Innri endurskoðun, 2014), 18.

<sup>5</sup> Sjá fylgiskjal: Minnisblað Stofnunar stjórnsýslufræða og stjórn mála, dags. 3.nóvember 2016 og Lilja Sigurbjörg Harðardóttir, „Þjónusta sveitarfélaga og ánægjumælingar: Hvað skýrir ánægjumun íbúa í úthverfum og miðlagari hverfum með þjónustu Reykjavíkurborgar?“ (meistararitgerð, Háskóli Íslands, 2016).

Það er því ekki sjálfgefið að niðurstöður almennrar þjónustukönnunar meðal íbúa verði sambærilegar við niðurstöður könnunar meðal notenda þjónustu. Í hjálögðu minnisblaði skóla- og frístundasviðs kemur fram að „[t]öluverður munur er á niðurstöðum Capacent fyrir sveitarfélög um þjónustu leik- og grunnskóla og á niðurstöðum viðhorfskannana sem lagðar eru fyrir foreldra sérstaklega, bæði könnunum SFS og á vegum Skólapúlsins sem hefur verið lagt fyrir foreldra grunnskólabarna og grunnskólabörn í 6.–10.bekk.“<sup>6</sup> Muninn má fyrst og fremst rekja til þess að annars vegar er um almenna viðhorfsmælingu að ræða en hins vegar könnun á meðal notenda tiltekinnar þjónustu.

Að spyrja íbúa í einstökum hverfum borgarinnar um viðhorf til þjónustu sem þeir nýta sér er nær því að vera notendamæling, sbr. minnisblað Stofnunar stjórnmála og stjórnsýslufræða, dags. 3. nóvember 2016. Þar segir að hverfamælingarnar séu nær því að vera notendamælingar en almennar mælingar, en notendamælingar sviðanna séu áreiðanlegustu upplýsingarnar um ánægju notenda með þjónustuna og til að nýta fyrir stefnumótun og ákvörðunartöku hjá viðkomandi þjónustuaðilum og þjónustueiningum.

Í minnisblaðinu segir enn fremur í d) lið um þjónustukannanir, mælingar, kannanir og rannsóknir hjá Reykjavíkurborg:

Þegar þær kannanir og aðrar mælingar sem borgin stendur fyrir eða tekur þátt eru skoðaðar þarf að greina þær eftir eftirfarandi þáttum:

1. Greina á milli mælinga á: viðhorfum til / þekking á / notkun á / ánægja með þjónustu.
2. Mælingar sem miðast við að kortleggja þjónustu, nýtingu eða venjur (t.d. nýting á svæðum eða ferðavenjur) vs. beinar ánægjumælingar/gæðamælingar á þjónustu.
3. Mælingar á þjónustu almenns eðlis (universal service) vs. sértækari þjónustu (skólar, leikskólar, fatlaðir, eldri borgarar, félagsþjónusta).
4. Mælingar á þjónustu sem íbúar nota vs. þjónusta sem fyrirtæki/stofnanir nýta sér/nýta sér meira (t.d. heilbrigðisfulltrúi, byggingafulltrúi, skipulagsfulltrúi).
5. Mælingar á þjónustu skipulögð á hverfagrundvelli vs. á þjónustu skipulögð á borgargrundvelli.
6. Mælingar á þjónustu sem er veitt allt/mest allt árið vs. mjög árstíðabundin þjónusta.
7. Mælingar á notkun á og ánægju með þjónustu vs. kannanir/rannsóknir um stöðu og líðan hópsins sem nýtir sér þjónustuna (sbr. líðan skólabarna, eldri borgara í þjónustumiðstöðum).
8. Mælingar á þjónustu sem íbúar nota vs. þjónusta sem gestir/ferðamenn nota.

Ein stór könnun sem getur aldrei náð yfir þetta allt, en örugglega hægt að sameina/samkeyra eitthvað af þessu og samræma mælingar (sbr. svargildi og kvarða) fyrir samanburð.

- **Starfshópurinn leggur til að fagsvið borgarinnar hafi umsjón með eða framkvæmi áfram kannanir með þeim hætti og þeim aðferðum sem þeim þykir reynast og henta best í hverju tilfelli eftir því hvaða þjónustupátt er verið að mæla.**

## Almenn þjónustukönnun

Fagsviðin geta lagt ákveðnar spurningar fyrir hinn almenna borgarbúa, t.d. í stórrí almennri þjónustu- og/eða viðhorfakönnun, í þeim tilgangi að mæla ákveðna hluta þjónustu sinnar. Fyrirkomulagið getur verið með þeim hætti að borgarbúar verði spurðir um þá þjónustu sem þeir hafa nýtt sér og að svör

---

<sup>6</sup> Sjá fylgiskjal: Minnisblað skóla- og frístundasviðs um samanburð á niðurstöðum sveitarfélagakönnunar Capacent og kannana SFS.

séu greinanleg niður á hverfi íbúa. Helstu spurningum var safnað saman í spurningalistann sem sjá má í fylgiskjali: Drög að spurningalista fyrir almenna þjónustu-/viðhorfakönnun.<sup>7</sup>

Þessar spurningar endurspeglar ekki eina almenna þjónustukönnun um alla málaflokka þó að þær komist nálægt því. Starfshópurinn leggur samt sem áður til að borgin íhugi að leggja þær (eftir nánari úrfærslu) fyrir í heild sinni árlega (með fyrirvara um útskiptingu á einstaka spurningum), til að fá samanburð á milli ára. Fagsviðin hyggjast hvort sem er leggja a.m.k. hluta þeirra fyrir í könnun meðal borgarbúa og hagstæðara verð ætti að fást með því að leggja þær fyrir sameiginlega.<sup>8</sup> Einhverjar þeirra eru hinar sömu og lagðar eru fyrir í Capacent/Gallup-sveitarfélagakönnuninni og yrðu einnig lagðar fyrir á fimm stiga kvarða (mjög sammála til mjög ósammála) og því samanburðarhæfar að því leyti við niðurstöður Capacent/Gallup-sveitarfélagakönnunarinnar. Einnig yrði hægt að bera saman einstök hverfi Reykjavíkurborgar, líkt og Stofnun stjórnsýslufræða og stjórn mála bendir á í minnisblaði sínu dags. 3. nóvember 2016.

Jafnframt bendir starfshópurinn á að til þess að könnun sem þessi sé að fullu marktæk, og þá einnig hvað varðar svör í einstaka hverfum borgarinnar, þarf að lágmarki að miða við 90% öryggisbil og 5% skekkjumörk í hverju hverfi borgarinnar. Miðað við það þarf að safna hátt í 2.600 svörum, sbr. töflu um íbúafjölda í Reykjavík hér að neðan.

Það er mat starfshópsins að til þess að niðurstöður ánægju- og viðhorfamælinga nýtist til þess að þróa og auka gæði sé nauðsynlegt að haldið sé utan um niðurstöður og framkvæmd kannana á einum stað innan borgarinnar og að á sama stað sé haldið utan um eða viðhaldið yfirliti yfir þær spurningar sem borgin spyr notendur sína. Þannig skapist heildaryfirsýn. Rökrétt er að það sé gert miðlægt og beinast liggur þá við að tölfræði- og greiningardeild á skrifstofu borgarstjóra og borgarritara sé sá aðili.

Íbúafjöldi þann 4. nóvember 2016			90% öryggisbil/ 5% skekkjumörk Fjöldi svara
1	Vesturbær	15.889	265
2	Miðborg	8.129	261
3	Hlíðar	10.033	262
4	Laugardalur	16.026	265
5	Háaleiti-Bústaðir	14.391	265
6	Breiðholt	21.308	266
7	Árbær	11.118	263
8	Grafarvogur	17.852	265
9	Kjalarnes	842	205
10	Grafarholt-Úlfarsárd.	6.743	259
<b>Samtals:</b>		<b>122.331</b>	2.576

Starfshópnum var gert að gera kostnaðarmat á tillögum og óskaði hann eftir tilboðum frá Gallup, Maskínu og Félagsvísindastofnun í könnun sem byggði á spurningalistanum og ofangreindum fjölda svara. Fyrirtækin skiluðu öll tilboðum en hópurinn leggur ekki mat á hvort gæðamunur sé á

<sup>7</sup> Sá fyrirvari er gerður við spurningalistann að þar séu einhverjar spurningar sem ekki yrðu lagðar fyrir árlega.

<sup>8</sup> Hluti spurninganna á spurningalistanum eru spurningar sem fagsvið borgarinnar hafa árlega sett inn sem aukaspurningar í sveitarfélagakönnun Gallups/Capacent.

könnunum fyrirtækjanna sem þau leggja fram í tilboðum sínum en komi til þess að könnun verði framkvæmd er rétt að skoða nánar hvort um gæðamun sé að ræða. Byggt á tilboðum fyrirtækjanna er kostnaður við að leggja spurningalistann fyrir borgarbúa u.þ.b. 2,2–2,35 mkr. með vsk.

Starfshópurinn bendir á að byggt á tilboðum og drögum að spurningalista í fylgiskjali er mögulegt að framkvæma könnun í desember 2016 eða janúar 2017 þar sem spurt verði um viðhorf til þjónustu á árinu 2016.

- **Starfshópurinn leggur til að tölfraði- og greiningardeild skrifstofu borgarstjóra og borgarritara verði framvegis falið að halda utan um niðurstöður kannana og hafa yfirsýn yfir kannanir á vegum borgarinnar. Einnig að hafa yfirumsjón með árlegri könnun í samstarfi við fagsvið borgarinnar verði ákveðið að framkvæma slíkar kannanir.**
- **Starfshópurinn leggur til að tölfraði- og greiningardeild verði falið að láta framkvæma könnun í desember 2016 eða janúar 2017 þar sem spurt verði um viðhorf til þjónustu á árinu 2016. Framkvæmdin byggi á fyrirliggjandi tilboðum og drögum að spurningalista sem sjá má í fylgiskjali.**

## 5. Þjónustukannanir Reykjavíkurborgar — Yfirsýn og samræming

Starfshópurinn átti skv. erindisbréfi að gera tillögur um samræmd vinnubrögð, um fækkun og stækkun á þjónustukönnunum borgarinnar eins og við á.

Starfshópurinn hefur þegar lagt til hér að framan að fagsvið haldi áfram að gera sínar sértæku sviðskannanir meðal notenda þjónustu annars vegar og hins vegar að tölfraði- og greiningardeild á skrifstofu borgarstjóra og borgarritara haldi utan um árlega könnun og viðhaldi lista yfir spurningar fagsviða. Jafnframt er ráðlegt að yfirsýn og umsjón með birtingu niðurstaðna kannana Reykjavíkurborgar verði á einum stað. Auk þess hefur skoðun starfshópsins leitt í ljós að þörf er á miðlægri einingu sem veiti ráðgjöf um framkvæmd kannana og samræmd vinnubrögð.

Óvíst er að nægileg mönnun sé til staðar í miðlægri stjórnsýslu í dag til að sinna slíku hlutverki og starfshópurinn telur því að nauðsynlegt geti verið að styrkja núverandi einingu. Samráðsvettvangur fagsviða og miðlegrar stjórnsýslu um framkvæmd kannana gæti einnig auðvelað slíkt fyrirkomulag. Skoðun starfshópsins hefur jafnframt leitt í ljós að slíkur samráðsvettvangur er gagnlegur hvað varðar miðlun upplýsinga. Fyrirvara má þó setja við að samráðsvettvangur um einungis kannanir hafi nógu umfangsmikið verksvið.

Verkefnahópur fyrir tölfraði, greiningu og gæði (undirhópur starfshóps um hagræðingaráherslur í innri þjónustu) hefur lagt til að skipað verði fagteymi eða samráðsnefnd í málaflokknum (Tölfraði, Gæðamál, Mat, Úttektir/rannsóknir/kannanir, Árangursstjórnun, Stefnumótun og áætlanagerð). Með því móti megi að mati verkefnahópsins efla samtal og ráðgjöf milli sviða, samnýta þekkingu innan borgarinnar í þessum málaflokki, veita ráðgjöf inn í málaflokka sem skarast við málaflokk tölfraði, greiningar og gæða og tækifæri gefist til þess að efla og eftir atvikum koma á samræmdum vinnubrögðum um gagnamiðaða stefnumótun.

Ljóst er að víða innan borgarinnar, á mismunandi sviðum, er öflugt starfsfólk á sviði tölfraði og kannana en vísbendingar eru um að kröftum sé dreift víða og að árangursríkt gæti verið að auka samvinnu þessara aðila annaðhvort á samstarfsvettvangi eða innan sérstakrar einingar. Rétt er þó að ítreka að eins og skipulag borgarinnar er í dag eru það fagsviðin sem best þekkja notendur og viðskiptavinir sína og því verður a.m.k. ákveðinn hluti þessarar starfsemi alltaf að vera úti á fagsviðunum.

- Starfshópurinn leggur til að tölfræði og greining/skrifstofa borgarstjóra og borgarritara eða önnur miðlæg eining fái það hlutverk að vera samræmingaraðili hvað varðar kannanir á vegum Reykjavíkurborgar. Einingin verði eflð og geti þannig veitt ráðgjöf um framkvæmd kannana, samræmt og haft umsjón með birtingu niðurstaðna kannana, t.d. í mælaborði stjórnenda eða gagnvart íbúum.
- Starfshópurinn leggur til að almennt fyrirkomulag í kringum kannanir og mælingar hjá borginni verði endurskoðað. Starfshópurinn tekur einnig undir tillögu verkefnahóps um tölfræði, greiningu og gæði um að a.m.k. verði skipað fagteymi eða samráðsnefnd í málaflokknum, ef ekki er vilji til að ganga lengra í samræmingu. Samráðsvettvangurinn styðji við miðlægt hlutverk tölfræði- og greiningardeildar á skrifstofu borgarstjóra og borgarritara.
- Starfshópurinn leggur til að borgin sækir fram í þjónustu- og viðhorfamælingum og að gögn, framsetning þeirra og úrvinnsla sé sjálfsagður og nauðsynlegur hluti af rekstri og stefnumótun nútímaborgar.



## Niðurlag

Eins og fram kemur í niðurstöðum starfshópsins liggur nú fyrir að þjónustukannanir þær sem framkvæmdar hafa verið af Capacent/Gallup um þjónustu sveitarfélaga, hafa takmarkað gildi sem mælikvarði á þjónustu sveitarfélags á borð við Reykjavík. Þær veita þó mikilvægar upplýsingar um viðhorf íbúa en ljóst er að umræðan, sem gjarnan hefur farið fram þegar niðurstöður þeirra hafa verið birtar, hefur verið á villigötum.

Það felast mikil tækifæri fyrir Reykjavíkurborg í því að efla og samræma starfsemi í kringum viðhorfa- og þjónustukannanir. Mikil verðmæti geta falist í því að afla góðra gagna og nota niðurstöðurnar til að gera góða þjónustu betri. Sé litið aftur í tímann kemur í ljós að borgin lagði áður fyrr meiri áherslu á samræmdar mælingar og hagnýtingu niðurstaðna. Ef til vill er ástæða til þess að líta aftur til þess tíma og leggja mat á þau sóknarfæri sem geta falist í því að þekkja hug notenda þjónustunnar betur og skoða niðurstöður heildrænt.

Fyrir Reykjavík, sem í senn er langstærsta sveitarfélag landsins og það sem veitir langsamlega fjölbreyttasta þjónustu, kann að vera skynsamlegt að bera sig frekar saman við sambærileg sveitarfélög í nágrannalöndunum frekar en önnur sveitarfélög á Íslandi. Í ljósi þess að í Reykjavík býr mjög fjölbreyttur hópur fólks með mismunandi þarfir má halda því fram að niðurstöður þjónustukannana sem horfa á alla borgina í heild veiti í raun mjög takmarkaðar upplýsingar um upplifun íbúa í einstaka hverfum. Ef til vill má líkja því sjónarhorni sem þannig skapast við það að horfa öfugt í gegnum sjónauka. Til að sjá rétta heildarmynd er nauðsynlegt að skoða niðurstöður sem skiptast niður á hverfi, en þannig má betur koma auga á tækifæri til úrbóta.

Loks er vert að draga fram þá niðurstöðu hópsins að tækifæri felist í því að auka miðlæga yfirsýn yfir kannanir, framkvæmd þeirra og niðurstöður. Í niðurstöðunum felast mikilvæg gögn sem geta gefið nýjar og óvæntar upplýsingar þegar þau er skoðuð í samhengi við aðra hluti. Þetta gera framsæknar borgir enda er markviss nýting, greining, birting og vinnsla gagna eitt af meginviðfangsefnum snjallra borga nútímans.

## Heimildir

Goodsell, Charles T. *The Case for Bureaucracy*, 4. útg. Washington, D.C.: CQ Press, A Division of Congressional Quarterly Inc., 2004.

Reykjavíkurborg. *Mat á eftirlitsumhverfi Reykjavíkurborgar*. Reykjavík: Innri endurskoðun, 2014.

Lilja Sigurbjörg Harðardóttir. „Þjónusta sveitarfélaga og ánægjumælingar: Hvað skýrir ánægjumun íbúa í úthverfum og miðlægari hverfum með þjónustu Reykjavíkurborgar?“ Meistararitgerð, Háskóli Íslands, 2016.

## Fylgiskjalalisti

Fylgiskjal 1 – Erindisbréf hópsins

Fylgiskjal 2 – Yfirlit fagsviða yfir kannanir

Fylgiskjal 3 – Skýrsla Capacent um þjónustu í hverfum Reykjavíkur

Fylgiskjal 4 – Kannanir Gallup á þjónustu sveitarfélaga

Fylgiskjal 5 – Minnisblað Stofnunar stjórnsýslu og stjórn mála um álitamál í tengslum við ánægjumælingar á þjónustu sveitarfélaga, dags. 25. október 2016

Fylgiskjal 6 – Minnisblað Stofnunar stjórnsýslu og stjórn mála: Umræðupunktur frá fundi, dags. 3. nóvember 2016

Fylgiskjal 7 – Drög að spurningalista fyrir almenna þjónustu-/viðhorfakönnun

Fylgiskjal 8 – Minnisblað SFS - Samanburður á niðurstöðum kannana Capacent og SFS





## ERINDISBRÉF

### Starfshópur um þjónustukönnun meðal borgarbúa

#### Ábyrgðarmaður:

Borgarstjórnin í Reykjavík.

#### Hlutverk:

Á fundi borgarstjórnar þann 16. febrúar 2016 var samþykkt að fela skrifstofu borgarstjóra og borgarritara í samráði við fagsvið Reykjavíkurborgar að útfæra þjónustukönnun meðal borgarbúa með áherslu á notendur þjónustu og þjónustu í hverfum borgarinnar. Í þeim tilgangi er starfshópur um þjónustukönnun meðal borgarbúa skipaður. Í vinnu sinni hafi starfshópurinn það að markmiði að stuðla að því að búin verði til tölfræði og mælaborð stjórnenda sem nýtist til umbóta í starfi og þjónustu Reykjavíkurborgar með áherslu á notendur þjónustu og þjónustu í hverfum borgarinnar. Starfshópurinn taki jafnframt mið af þeirri greiningarvinnu sem framkvæmd verður á vegum hagræðingarhóps miðlægrar þjónustu.

#### Helstu verkefni:

- Kortleggja þjónustukannanir sem framkvæmdar eru af Reykjavíkurborg og gera greiningu á þörf fyrir frekari kannanir.
- Gera tillögur um samræmd vinnubrögð, um fækkun og stækkun á þjónustukönnunum borgarinnar eftir því sem við á.
- Skoða kosti þess að útfæra eina almenna þjónustukönnun um alla málaflokka meðal borgarbúa.
- Kostnaðarmat á tillögum.
- Setja fram samanburð við þjónustu annarra sveitarfélaga.

#### Starfshópurinn skipa:

Óskar J. Sandholt skrifstofu þjónustu og reksturs (formaður), Svavar Jósefsson skrifstofu borgarstjóra og borgarritara, Hildur Björk Svavarsdóttir skóla- og frístundasviði, Erla Björg Sigurðardóttir velferðarsviði, Heiðrún Aðalsteinsdóttir menningar- og ferðamálasviði, Lilja Sigurbjörg Harðardóttir umhverfis- og skipulagssviði og Jóhanna Garðarsdóttir íþróttá- og tómstundasviði.

#### Starfsmaður:

Ásdís Gríma Jónsdóttir, skrifstofu þjónustu og reksturs.

#### Til ráðgjafar og samstarfs:

Starfshópurinn leiti ráðgjafar innan og utan borgarkerfis hjá aðilum með sérþekkingu á viðfangsefninu. Starfshópurinn hafi samráð og samvinnu við hagræðingarhóp miðlægrar þjónustu eftir því sem við á.

#### Starfstímabil:

Starfshópur skili ábyrgðarmanni og borgarráði tillögum fyrir 15. september 2016.

Reykjavík, 18. apríl 2016

Dagur B. Eggertsson

# Íþróttta- og tómstundasvið

**Hvaða kannanir hafa verið gerðar á síðustu árum? Hvað hefur verið kortlagt nú þegar?**

**Kannanir sem hafa verið gerðar:**

- Þjónustukannanir meðal notenda sundstaða (Gallup með aukaspurningum)
- Ferðatími og ferðamáti 10-12 ára í frístundastarf 2015
- Þjónustukönnun meðal notenda í Sundhöll

**Kortlagning síðustu ára (ekki gerð með könnunum heldur upp úr gagnagrunnum ÍBR, ÍSÍ og ÍTR):**

- Þátttaka barna, unglinga og almennings í íþróttastarfi
- Þátttaka í starfsemi aðildarféлага Frístundakortsins
- Þróun gjaldskrár íþróttafélaga

**Hvaða kannanir þarf að gera? Hverju þarf að halda áfram? Hverju mætti breyta?**

- Þjónustukannanir meðal sundlaugagesta a.m.k. annað hvert ár.
- Þjónustukannanir meðal notenda frístundaþjónustu fatlaðra a.m.k. annað hvert ár.

**Hvað myndi vera spurt um í hverfakönnunum? Árlegri könnun? (Dæmi um spurningar)**

Ánægjuvög sem inniber:

Aðstöðu til íþróttaiðkunar í hverfi

Sundlaugar í hverfum. Nýtir þú sundlaug í þínu hverfi.

Ef já – kanna ánægju

Ef nei – nýtir þú aðrar sundlaugar-innan Reykjavíkur-utan Reykjavíkur.

Fjölskyldu- og húsdýragarður ánægjuvög gesta

**Hvaða þjónustu ætti að spyrja reglulega um? Hvaða hópa ætti að spyrja? Hvers konar spurningar ættu best við fyrir sviðið?**

Viðhorf gesta eru mikilvæg fyrir þá þjónustu sem veitt er við höfum áhuga á að bera skoða tíðni og ánægjuvög

Þátttaka í skipulegu starfi Hins Hússins fyrir fötluð ungmenni - ánægjuvög

Sundlaugar og ferðamenn – tíðni og ánægjuvög

## **Hvers konar áherslu- eða átakskannanir væri hægt að gera öðru hvoru eða eftir áherslum hverju sinni?**

- Ferðavenjur barna í frístundastarf eftir greinum, hverfum og kynjum
- Kostnað fjölskyldna vegna þátttöku barna og unglinga í íþrótt- og æskulýðsstarfi a.m.k. annað hvert ár.
- Þátttaka innflytjendabarna í skipulegu frístundastarfi
- Helstu hindranir fyrir þátttöku í skipulegu frístundastarfi og heilsurækt – allir aldurshópar
- Þátttaka og kostnaður við þátttöku í íþróttamótum og þ.h. utan Reykjavíkur.

# Miðlæg stjórnsýsla

## Hvaða kannanir hafa verið gerðar á síðustu árum? Hvað hefur verið kortlagt nú þegar?

Capacent/ Gallup kannanir á ánægju meðal íbúa á þjónustu sveitarfélagsins hafa verið framkvæmdar síðustu árin (ekki árið 2015) og hefur utanumhald um könnunina verið á skrifstofu borgarstjóra og borgarritara. Þar hafa hins vegar nær allar spurningar snúið að þjónustu fagsviða. Einnig hefur Borgarskjalasafn haft spurningar í könnuninni árlega um þekkingu almennings á þjónustu safnsins, skrifstofa þjónustu og reksturs og upplýsinga- og vefdeild voru með spurningar árin 2012 og 2013 um þjónustuver í Borgartúni og þjónustusímann 4 11 11 11, rafræna Reykjavík og ánægju með vef borgarinnar. Aðrar skrifstofur miðlægrar stjórnsýslu hafa ekki látið framkvæma kannanir á síðustu árum.

Til viðbótar við spurningar í Capacent/Gallup könnunum um þekkingu almennings á þjónustu safnsins hefur Borgarskjalasafn gert könnun gegnum SurveyPro á þekkingu og notkun annars vegar almennings og hins vegar fræðimanna á þeim heimildaflokkum sem hafa verið settir á vef safnsins. Einnig spurði safnið um þekkingu og notkun á teikningasafni borgar á vef. Borgarskjalasafn gerði líka reglulega fram að hrúni þjónustukannanir á lesstofu, til að kanna hvernig fólki líkaði þjónustan og hvernig væri hægt að bæta hana.

## Hvaða kannanir þarf að gera? Hverju þarf að halda áfram? Hverju mætti breyta?

1. Skrifstofa eigna og atvinnuþróunar (SEA):  
Það þarf almennt ekki að gera kannanir á meðal borgarbúa um verkefni SEA. Mögulega væri hægt að kanna þörf á húsnæði og hvort aðilar telji sig frá sanngjarna afgreiðslu hjá skrifstofunni. Einnig væri hægt að spyrja ný fyrirtæki sem fá lóð og setja upp starfsemi í Reykjavík hvort skrifstofan hafi verið hjálpleg í ferlinu.
2. Skrifstofa þjónustu og reksturs (SPR):  
Eina þjónusta skrifstofunnar sem snýr að borgarbúum er í þjónustuveri, í 4 11 11 11 og rafræn Reykjavík og spyrja mætti sömu spurninga og áður um þessa starfsemi. Einnig mætti taka upp beinar mælingar, þ.e. útvíkka frekar happy or not mælingarnar og senda tölvupóstkönnun eða sambærilegt til þjónustuþega og spyrja um tiltekna afgreiðslur og símtöl.
3. Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara
  - Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara  
Mætti spyrja um lýðræðismál/íbúalýðræðismál, t.d. um notkun á Betri Reykjavík og Betri hverfi. Einnig mætti spyrja um lýðheilsuáttal og mögulega einnig um húsnæðismál. Frekar átakskannanir.
  - Upplýsinga- og vefdeild:



Spurningar um noktun á reykjavik.is, hvort vefurinn hafi verið notaður, hvert erindið var, hversu auðvelt eða erfitt var að nota vefinn, hvort notast hafi verið við rafræna þjónustu á vefnum, t.d. að sækja um leikskóla eða annað slíkt. Einnig eftirfarandi spurningar:

Ertu vinur Reykjavíkurborgar á Facebook?

Myndir þú nýta þér tilkynningaapp frá Reykjavíkurborg?

Fylgir þú Reykjavíkurborg á Twitter eða á Instagram?

- Borgarskjalasafn

Borgarskjalavörður vill halda áfram að spyrja almenning reglulega um þekkingu á þjónustu safnsins, á hverju ári eða annað hvert ár. Einnig vill hann endurtaka könnun á þekkingu og notkun á teikningasafni borgar á vef og fá fyrirtæki til þess að framkvæma hana. Þá telur borgarskjalavörður nauðsynlegt að gera reglulegar þjónustukannanir á lesstofu og hægt er að nota OutCome til þess. Að síðustu er að nefna könnun um þekkingu á heimildaflokkum á neti og hvað megi bæta, slík könnun mætti vera áherslu-/átakskönnun.

- Mannauðsdeild telur ekki ástæðu til að spyrja borgarbúa um sín verkefni.

#### 4. Mannréttindaskrifstofa (MAR):

Mannréttindaskrifstofa hefði áhuga á að vita hvernig innflytjendur nýta sér þjónustu borgarinnar og hvort hún sé þeim aðgengileg.

#### 5. Skrifstofa borgarstjórnar

Það hafa engar kannanir verið gerðar meðal borgarbúa á síðustu árum um þjónustu sem skrifstofa borgarstjórnar veitir.

Í ljósi þess að skrifstofa borgarstjórnar er innri þjónustuskrifstofa sem veitir aðallega þjónustu og ráðgjöf til borgarfulltrúa og annara skrifstofa og sviða Reykjavíkurborgar en ekki beint til borgarbúa er ekki talið að mikil þörf sé á slíku. Þó má nefna eftirfarandi dæmi:

- a. Skrifstofa borgarfulltrúa, móttaka og þjónusta.
- b. Framkvæmd kosninga (varla samt á okkar verksviði)
- c. Aðgengi að fundargögnum ráða og nefnda (með skjalaveri)

Ef ákveðið yrði að ráðast í kannanir um þjónustu skrifstofu borgarstjórnar:

- a. Þann hóp sem leitar til borgarfulltrúa, viðtöl eða sendir erindi
- b. Kjósendur í Reykjavík
- c. Fjölmíðlamenn og aðra sem skoða fundargerðir/fundargögn

Ef ráðist yrði í að spyrja kjósendur um framkvæmd kosninga væri æskilegt að gera það eftir hverjar kosningar fyrir sig. Um önnur atriði væri nægilegt að gera áherslu- eða átakskannanir öðru hvoru eða eftir áherslum hverju sinni.

## **Hvað myndi vera spurt um í hverfakönnunum? Árlegri könnun? (Dæmi um spurningar)**

Á ekki við um miðlæga stjórnsýslu, hún veitir ekki þjónustu í hverfum borgarinnar.

## **Hvaða þjónustu ætti að spyrja reglulega um? Hvaða hópa ætti að spyrja? Hvers konar spurningar ættu best við fyrir sviðið?**

1. Skrifstofa eigna og atvinnuþróunar (SEA):
  - Hvaða hópa ætti að spyrja?: Uppbyggingaraðila og fyrirtæki á höfuðborgarsvæðinu.
2. Skrifstofa þjónustu og reksturs (SPR):
  - Hvaða hópa ætti að spyrja?: Alla borgarbúa í hverfakönnunum og alla sem hringja inn eða koma í þjónustuver í beinum mælingum.

## **Hvers konar áherslu- eða átakskannanir væri hægt að gera öðru hvoru eða eftir áherslum hverju sinni?**

1. Skrifstofa eigna og atvinnuþróunar (SEA):
  - Átakskannanir.
2. Skrifstofa þjónustu og reksturs (SPR):
  - Þessar mælingar og kannanir þurfa að vera stöðugt í gangi.

# Menningar- og ferðamálasvið

Hvaða kannanir hafa verið gerðar á síðustu árum? Hvað hefur verið kortlagt nú þegar?

Tegund	Hversu oft	Framkvæmt af	Athugasemdir / Upplýsingar
Gestakönnun (Outcome)	árlega	Starfsmönnum MOF	Gera árlega ( Listasafni, Borgarbókasafn, Borgarsögusafn). Jafnvel tvisvar á ári
Lestrarhátíð - Gallupvagn	árlega	Capacent / Gallup	Bókmenntaborg
Pátttaka barna og unglunga í lestrarhátíð	árlega	SFS	Í samfloti með SFS
Vitund ferðamanna um Reykjavík sem Bókmenntaborg	stök	Rannsóknir og ráðgjöf ferðapjónustunnar	Stök könnun - ekki stefnt á endurtekningu
Sveitarfélagakönnun		Capacent / Gallup	Gera árlega niður á stofnanir MOF, hverfi o.s.frv. Útfæra sveitarfélagakönnunina
Viðhorf ferðamanna til Reykjavíkur sem áfangastaðar	2x á ári	Rannsóknir og ráðgjöf	HBST – gert tvisvar á ári
Viðhorf íbúa höfuðborgarsvæðisins til ferðamanna	árlega	Maskína	HBST - gera árlega
Viðhorf íbúa USA og Kanada til Reykjavíkur sem áfangastaðar	Annað hvort ár	Iceland Naturally	HBST –annað hvort ár
Vetrarhátíð - Gallup vagn	árlega	Capacent / Gallup	HBST - gera árlega
Menningarnótt - Gallup vagn	árlega	Capacent / Gallup	HBST - gera árlega

Hvaða kannanir þarf að gera? Hverju þarf að halda áfram? Hverju mætti breyta?

Allar ofangreindar kannanir eru nauðsynlegar fyrir utan nema eina - *Vitund ferðamanna um Reykjavík sem bókmenntaborg* sem var stök könnun og verður ekki endurtekin.

Mjög mikilvægt er að það sé samfella í könnunum þ.e. gerðar árlega með sömu grunnspurningum sbr sveitarfélagakönnunina og hafa hana niður á hverfi.

Hvað myndi vera spurt um í hverfakönnunum? Árlegri könnun? (Dæmi um spurningar)

Þessar spurningar yrðu að vera:

- Hverjar af eftirtöldum menningarstofnunum Reykjavíkurborgar hefur þú heimsótt á síðustu 2 árum?
- Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu neðangreindra menningarstofnana Reykjavíkur?

Síðan eina til tvær tilfallandi spurningar í ljósi þess hvað er að gerast og hver þörfin er.

## Hvaða þjónustu ætti að spyrja reglulega um? Hvaða hópa ætti að spyrja? Hvers konar spurningar ættu best við fyrir sviðið?

Íbúa Reykjavíkur – dæmi:

- Nýting á þjónustu stofnana menningar- og ferðamálasviðs og hversu ánægðir eru þeir með hana.
- Viðhorf til ferðamanna og ferðaþjónustu.
- Þátttaka í borgarhátíðum og hversu ánægðir þeir eru með þær.
- Notkun menningarkortsins – hugsanlega ekki eingöngu fyrir höfuðborgarbúa heldur líka fyrir íbúa utan hennar.

Ferðamenn – dæmi:

- Ánægjukönnun,
- Ferðavenjur,
- Viðhorf,
- Notkun gestakorta.

Þyrftum að fjölga könnunum fyrir þennan hóp.

## Hvers konar áherslu- eða átakskannanir væri hægt að gera öðru hvoru eða eftir áherslum hverju sinni?

Innan menningar- og ferðamálasviðs er lögð áhersla á að afla gagna með rannsóknum og samstarfi við háskólasamfélagið um kjarnaverkefni sviðsins á vettvangi menningar- og ferðamála s.s. um vinnumarkað skapandi greina, hagræn áhrif menningar, áhrif borgarhátíða, félagsleg þolmörk ferðaþjónustu o.fl.

# Skóla- og frístundasvið

## **Hvaða kannanir hafa verið gerðar á síðustu árum? Hvað hefur verið kortlagt nú þegar?**

- Foreldrakannanir vegna dagforeldra, leikskóla, grunnskóla, frístundaheimila, félagsmiðstöðva, skólahljómsveita, tónlistarskóla, 2.-4. hvert ár
- Nemendakannanir í 6-10 bekk. Árlega
- Kannanir til krakka í sumarstarfi. Tilraun 2016
- Kannanir til unglunga í félagsmiðstöðvastarfi. Tilraun 2015
- Reglulegar kannanir til stjórnenda á starfsstöðvum; grunnskólastjórar, leikskólastjórar, stjórnendur í frístundastarfi. 2-3 á ári
- Kannanir til ýmissa hópa starfsfólks, foreldra og stjórnenda vegna starfshópa, 5-8 kannanir á ári.
- Kannanir til starfandi dagforeldra 2. hvert ár
- Einnig fáum við árlega niðurstöður sem Rannsóknir og greining leggja til um vímuefnanotkun og líðan.

## **Hvaða kannanir þarf að gera? Hverju þarf að halda áfram? Hverju mætti breyta?**

- Viðhorfskannanir foreldra með börn í grunnþjónustu og frístundaheimilum
- Kannanir til foreldra vegna skólahljómsveita, tónlistarskóla hafa verið á 3-4 ára fresti sem er að okkar mati fullnægjandi. Væri áhugavert að gera könnun til barnanna sem eru í þjónustunni.
- Kannanir til stjórnenda á starfsstöðvum eru nú 2-3 á ári og verða það áfram
- Grunnskólarnir eru sjálfir aðilar að nemendakönnuninni en mikilvægt að þær verði áfram
- Eigum eftir að skoða hversu oft kannanir til unglunga í félagsmiðstöðvastarfi þurfa að vera, var gert í fyrsta sinn 2015. Sama með krakka í sumarstarfi sem er í fyrsta sinn núna í sumar 2016
- Erum að þróa netpanel starfsfólks og foreldra, og síðar jafnvel nemenda.

## **Hvað myndi vera spurt um í hverfakönnunum? Árlegri könnun? (Dæmi um spurningar)**

Við myndum leggja áherslu á að skoða viðhorf notenda okkar, s.s. heildaránægju með skóla- og frístundastarf, líðan barns og samskipti kennara/starfsfólks við barnið. Sjá lista yfir reglulegar kannanir hér að framan.

## **Hvaða þjónustu ætti að spyrja reglulega um? Hvaða hópa ætti að spyrja? Hvers konar spurningar ættu best við fyrir sviðið?**

Viðhorf nemenda og foreldra eru mikilvæg fyrir starfsemina, ef ekki væri spurt miðlægt hjá Reykjavíkurborg um viðhorf starfsfólks myndum það bætast við. Innan þessara stóru hópa nemenda og foreldra eru svo minni hópar sem við erum reglulega að ná til s.s. innflytjendur.

## **Hvers konar áherslu- eða átakskannanir væri hægt að gera öðru hvoru eða eftir áherslum hverju sinni?**

Eins og kemur fram hér að ofan eru ákveðnar þættir í frístundastarfi sem mætti spyrja sjaldnar um.



# Umhverfis- og skipulagssvið

## Hvaða kannanir hafa verið gerðar á síðustu árum? Hvað hefur verið kortlagt nú þegar?

2001-2011: Könnun Bílastæðasjóðs á gjaldskyldu í miðborginni  
2005: Framkvæmda- og eignasvið - útgöngukönnun  
2006: Vettvangskönnun á Skipulags- og byggingarsviði  
2006: Sorphirðukönnun – ánægja með þjónustu sorphirðunnar  
2006: Þjónustukönnun hjá Heilbrigðiseftirlitinu (Fyrirtæki úr viðskiptaskrá HER)  
2008-: Ferðavenjur og heimsóknir á útivistarsvæði (spurt á hverju ári)

### USK tekur til starfa árið 2013

2014: Könnun á þjónustu USK meðal borgarbúa – Sorphirða og umhirða  
2014: Könnun meðal viðskiptavina USK – Byggingarfulltrúi, skipulagsfulltrúi, HER, SFV.  
(2014: Sorpa og RVK - flokkun úrgangs og endurvinnsla á höfuðborgarsvæðinu)

## Hvaða kannanir þarf að gera? Hverju þarf að halda áfram? Hverju mætti breyta?

Reglulega: Þjónustukönnun USK meðal borgarbúa (sorphirða, umhirða og opin svæði).

Reglulega: Þjónustukönnun meðal viðskiptavina USK (byggingarfulltrúi, skipulagsfulltrúi, Heilbrigðiseftirlitið). Hér er átt við afmarkaðri hóp viðskiptavina en ekki alla borgarbúa, t.d. aðalhönnuði, byggingastjóra og fyrirtæki með starfsleyfi hjá HER.

Annarskonar kannanir: Í umhverfis- og auðlindastefnu Reykjavíkurborgar er kveðið á um að ferðavenjukannanir séu gerðar reglulega og fylgst sé með hlutfalli íbúa sem heimsækja græn svæði. Því þarf að halda áfram með þær kannanir og spyrja á hverju ári. Í umhverfis- og auðlindastefnunni er einnig kveðið á um að gera viðhorfskönnun meðal ferðamanna um gæði umhverfis (markmiðið að umhverfisgæði í borginni verði til fyrirmyndar á heimsvísu). Útfæra þyrfti svoleiðis könnun á næstunni.

## Hvað myndi vera spurt um í hverfakönnunum? Árlegri könnun? (Dæmi um spurningar)

### Sorphirða

- *Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu sorphirðunnar, eða: Hversu ánægður eða óánægður ertu með hirðu úrgangs við heimili þitt?*
- *Hversu ánægður eða óánægður ertu með þjónustu við flokkun og skil endurvinnslufna á grenndar- og endurvinnslustöðvum?*

### Rekstur og umhirða borgarlands

- *Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hreinsun/tæmingu á ruslastömpum í þínu hverfi?*
- *Hjá skrifstofu reksturs og umhirðu borgarlandsins er mikið um árstíðabundna þjónustu, t.d. grasslátt, sópun gatna og snjómokstur. Ef spurt er um þessa þætti er mikilvægt að það sé*

gert á þeim tíma ársins sem þjónustan er veitt. Þ.a.l. er ekki er mælt til þess að spurt verði um þessa þætti í fyrirhugaðri haustkönnun.

### **Framkvæmdir og viðhald**

- *Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þau opnu svæði í Reykjavík sem þú heimsækir (svo sem garða og leiksvæði)?*

### **Ferðavenjur og útivist (ekki þjónustutengt)**

- *Með hvaða hætti fór barnið þitt/börnin þín í grunnskólann síðast þegar það/þau sóttu skóla?*
- *Með hvaða hætti ferðast þú að jafnaði til vinnu eða skóla á morgnana?*
  - Spurt hefur verið að þessu einu sinni á ári (að hausti til). Í fyrra var hins vegar líka spurt að vori og talað var um að halda því áfram að spyrja tvisvar á ári. Ef það er gert væri betra að spyrja: *Með hvaða hætti ferðaðist þú til vinnu eða skóla í morgun?*
- *Hefur þú heimsótt neðangreind útivistarsvæði Reykjavíkurborgar á sl. 12 mánuðum?*
  - *Laugardalur*
  - *Tjörnin*
  - *Elliðaárdalur*
  - *Nauthólsvík*
  - *Heiðmörk*
  - *Öskjuhlíð*
  - *Klambratún*
  - *Fossvogsdalur*
  - *Elliðavatn*
  - *Rauðavatn*
  - *Vatnsmýri*
  - *Rauðhólar*
  - *Viðey*
  - *Annað útivistarsvæði Reykjavíkurborgar*
  - *Ég hef ekki heimsótt neitt ofangreindra útivistarsvæða*

### **Hvaða þjónustu ætti að spyrja reglulega um? Hvaða hópa ætti að spyrja? Hvers konar spurningar ættu best við fyrir sviðið?**

Á um 3-5 ára fresti:

- Kanna ánægju aðalhönnuða og byggingastjóra með þjónustu skipulagsfulltrúa og byggingarfulltrúa.
- Kanna ánægju með þjónustu Heilbrigðiseftirlitsins (fyrirtæki með starfsleyfi). Fyrirtæki fái senda könnun stuttu eftir eftirlit.
  - Grunnurinn til staðar síðan haustið 2014.

### **Hvers konar áherslu- eða átakskannanir væri hægt að gera öðru hvoru eða eftir áherslum hverju sinni?**

Sjá svar við spurningunni fyrir ofan.



# Velferðarsvið

**Hvaða kannanir hafa verið gerðar á síðustu árum? Hvað hefur verið kortlagt nú þegar?**

## **Kannanir sem hafa verið gerðar 2007-2016**

Ár	Heiti	Hver framkvæmdi
2016	Viðhorf og upplifun aðstandenda þeirra barna/ungmenna sem dvelja tímabundið á skammtíamavistunum.	Starfsmaður deild gæða og rannsókna.
2016	Könnun meðal starfsmanna varðandi þekkingu á málefnum notenda af erlendum uppruna.	Starfsmenn deild gæða og rannsókna.
2015	Könnun á viðhorfum notenda heimahjúkrunar.	Starfsmenn deild gæða og rannsókna.
2014	Könnunar meðal notenda sem fá heimsendan mat.	Starfsmenn deild gæða og rannsókna.
2014	Flutningur þjónustu við fatlað fólk frá ríki til sveitarfélaga, allt landið.	Félagsvísindastofnun HÍ.
2014	Flutningur þjónustu við fatlað fólk frá ríki til sveitarfélaga, Reykjavík niður á þjónustumiðstöðvar.	Félagsvísindastofnun HÍ, velferðarsvið lét gera.
2013	Könnun á líðan og aðstæðum vaktavinnufólks – vaktavinnufólk á starfsstöðum velferðarsviðs Reykjavíkurborgar.	Starfsmenn skrifstofu velferðarmála.
2008-2015	Hagir og líðan barna í 5-7. bekk og 8-10. bekk grunnskóla í Reykjavík.	Rannsóknir og Greining HR gera í samvinnu við velferðarsvið.
2012	Aðstæður reykvískra foreldra: Félagslegt tengslanet, tómstundir og almennt heilsufar barna.	Félagsvísindastofnun HÍ.
2012	English Proficiency and Performance in the Social Service Sector in Reykjavík.	BA-verkefni HÍ.
2012	Könnun á viðhorfum notenda heimahjúkrunar.	Starfsmenn skrifstofu velferðarmála.
2012	Hagir og líðan eldri borgara.	Capacent – samvinna við velferðarráðuneytið.
2011	"Bara það að koma mér í gang" Könnun á aðstæðum og virkni þeirra sem þiggja fjárhagsaðstoð til framfærslu hjá Reykjavíkurborg.	Félagsvísindastofnun HÍ.
2011	Könnun á gæðum þjónustu Vettvangsteymis	Starfsmaður skrifstofu velferðarmála.
2008	Könnun á viðhorfi notenda félagslegrar heimaþjónustu 2008.	Starfsmenn velferðarsviðs.
2008	Þjónustukönnun, þjónustumiðstöðvar Reykjavíkurborgar	Capacent - velferðarsvið lét gera.
2008	Þjónustukönnun, Barnavernd Reykjavíkur	Capacent – velferðarsvið lét gera.
2007	Hagir og líðan eldri borgara.	Capacent – samvinna við félagsmálaráðuneyti og LS eldri borgara.
2007	Stuðningurinn heim.	Félagsvísindastofnun HÍ.

## **Það sem hefur verið kortlagt undanfarin ár með úttektum, könnunum og rannsóknum.**

Auk eigin úttekta og kannana hefur velferðarsvið fengið utanaðkomandi aðila í einstaka tilfellum. Einnig hefur velferðarsvið verið í þéttu samstarfi við félagsráðgjafadeild HÍ hvað varðar rannsóknir MA-nema. Margar slíkar rannsóknir hafa verið framkvæmdar síðustu ár sem hafa gefið góða innsýn í afdrif notenda og gæði þjónustunnar. Þá eru þjónustumöt gerð reglulega í nokkrum úrræðum þ.e. starfsendurhæfingarúrræðum og uppeldisráðgjöf – Stuðningurinn heim.

### **Málefni aldraðra og heimahjúkrun og heimaþjónusta:**

Viðhorf notenda til heimahjúkrunar hefur verið kannað reglulega. Þá hafa MA-nemar unnið verkefni sem gefa vísendingar um hvernig samvinna heimahjúkrunar og félagsþjónustu er háttað ásamt því hvort gagnreyndum aðferðum sé beitt í vinnu með öldruðum.

- Viðhorf notenda heimahjúkrunar. Unnið af starfsmönnum velferðarsviðs **2012 og 2015**.
- Könnunar meðal notenda sem fá heimsendan mat. Unnið af starfsmönnum velferðarsviðs, deild gæða og rannsókna **2014**.
- Samþætting í heimaþjónustu. Eigindleg rannsókn á samvinnu hjúkrunar- og félagsþjónustu. *MA-verkefni HÍ 2016*.
- Gagnreyndar aðferðir við félagslega ráðgjöf í málefnum aldraðra. *MA-verkefni HÍ 2014*.

### **Málefni notenda af erlendum uppruna:**

*Þekking starfsmanna á málefnum notenda af erlendum uppruna hefur verið kortlögð og vísendingar eru um notkun enskrar tungu meðal starfsmanna.*

- Könnun meðal starfsmanna varðandi þekkingu á málefnum notenda af erlendum uppruna. Unnið af starfsmönnum velferðarsviðs **2016**.
- Færni og notkun starfsmanna þjónustumiðstöðva í enskri tungu. *BA-verkefni HÍ 2012*.

### **Notendur fjárhagsaðstoðar:**

Nokkuð góð þekking til staðar hvað varðar stöðu notenda fjárhagsaðstoðar.

- Ungt fólk sem þiggur fjárhagsaðstoð í formi námsstyrks. Verkefni styrkt af Nýsköpunarsjóði námsmanna **2010**.
- Líðan notenda fjárhagsaðstoðar til framfærslu vegna veikinda. Verkefni styrkt af Nýsköpunarsjóði námsmanna **2010**.
- Aðstæður og virkni þeirra sem þiggja fjárhagsaðstoð til framfærslu hjá Reykjavíkurborg. Félagsvísindastofnun HÍ gerði rannsóknina **2011**.
- Upplifun fólks sem þiggur fjárhagsaðstoð til framfærslu í Reykjavík. *Félagsvísindastofnun HÍ gerði rannsóknina 2011*.
- Langtímanotendur fjárhagsaðstoðar. Ungir Reykvíkingar í kjölfar kreppu. *MA-verkefni HÍ 2012*.
- Líðan atvinnuleitenda með fjárhagsaðstoð til framfærslu hjá Reykjavíkurborg. *Verkefni styrkt af Nýsköpunarsjóði námsmanna 2012*.
- Afdrif notenda fjárhagsaðstoðar með námsstyrk. í Reykjavík þremur og fimm árum eftir að aðstoð lauk. *MA-verkefni HÍ 2012*.
- Afdrif og viðhorf ungmenna sem fengið hafa þjónustu Atvinnutorga. *Nýsköpunarsjóður námsmanna og Reykjavíkurborg 2013*.

- Atvinnuleitendur 50+. *MA-verkefni HÍ 2013.*
- Afdrif notenda færnisteymis – notendur fjárhagsaðstoðar til framfærslu vegna veikinda. Unnið af starfsmanni velferðarsviðs **2016.**
- Rýnihópur - Tilgangur var að fá hugmyndir að nýrri nálgun og bæta þjónustu við notendur fjárhagsaðstoðar til framfærslu þannig að tækifæri þeirra aukist til að verða fjárhagslega sjálfstæð/ur. Starfsmenn skrifstofu sviðsstjóra **2016.**

#### **Notendur með vímuefna vanda:**

Afdrif notenda í starfsendurhæfingarúrræði fyrir notendur með vímuefnavanda voru könnuð 2011 og 2013. Einnig var kannað árið 2012 fjöldi og hagir þeirra sem töldust utangarðs og/eða heimilislausir í Reykjavík og fjöldi gistinátta í næturathvörfum árið 2013.

- Kortlagningu á þörfum og vilja utangarðsfólks í Reykjavík. Verkefni styrkt af Nýsköpunarsjóði námsmanna **2009.**
- Úttekt á eftirfylgd í Grettistaki. Unnið af starfsmanni velferðarsviðs og utanaðkomandi aðila **2011.**
- Kortlagningu á fjölda og högum þeirra sem töldust utangarðs og/eða heimilislausir í Reykjavík vorið 2012. Unnið af starfsmanni velferðarsviðs **2012.**
- Kortlagningu á þörfum og vilja utangarðsfólks í Reykjavík. Unnið af starfsmanni velferðarsviðs **2012.**
- Afdrif þátttakenda í Grettistaki. *MA-verkefni HÍ 2013.*
- Býr fólk í næturathvörfum? Gistinætur í Gistiskýlinu og Konukoti. *MA-verkefni HÍ 2013.*

#### **Málefni barna og fjölskyldna:**

Aðstæður Reykvískra foreldra og barna voru kortlagðar árið 2012 hvað varðar tekjur, félagslegt tengslanet, tómstundir og almennt heilsufar barna. Einnig hafa verið gerðar kannanir á einstaka þjónustu við fjölskyldur undanfarin ár sem gefa vísbendingar um viðhorf og upplifun foreldra af þjónustu við foreldra og börn.

- Aðstæður reykviskra foreldra: Félaglegt tengslanet, tómstundir og almennt heilsufar barna. *Rannsóknarstofnun í barna- fjölskylduvernd og Félagsvísindastofnun HÍ gerðu rannsóknina 2012.*
- Stuðningsfjölskyldur í Reykjavík. Umfang, markmið, framkvæmd og málalok. *MA-verkefni HÍ 2012.*
- Úttekt á Stuðningnum heim – uppeldisráðgjöf. Samkvæmt kröfulýsingu. *Starfsmaður deildar gæða og rannsókna 2014.*
- Úttekt á verk- og vinnulagi í Sérfræðiþjónustu skóla í Reykjavík. Menntavísindasvið HÍ **2015**
- Börn og greiningar. Greiningar barna innan sérfræðiþjónustu skóla. *MA-verkefni HÍ 2015.*
- Hagir og líðan barna í 5-7. bekk og 8-10. bekk grunnskóla í Reykjavík. *Rannsókn og Greining HR 2008-2015.*

#### **Málefni fatlaðs fólks :**

Viðhorf fatlaðs fólks til þjónustu eftir yfirfærslu hennar frá ríki til sveitarfélaga var kortlagt árið 2015, þar sem fullorðnir svöruðu spurningum varðandi sig sjálf og foreldrar fyrir börn sín. Einnig hafa verið gerðar kannanir varðandi einstaka þjónustubætti er varða fötluð börn þar sem foreldrar svöruðu spurningum.

- Flutningur þjónustu við fatlað fólk frá ríki til sveitarfélaga, Reykjavík greint niður á þjónustumiðstöðvar. Velferðarráðuneytið **2014.**

- Upplifun foreldra fatlaðra barna af þeirri þjónustu sem Reykjavíkurborg veitir fötluðum börnum og fjölskyldum þeirra. *Unnið af starfsmanni velferðarsviðs 2015.*
- Viðhorf og upplifun aðstandenda þeirra barna/ungmenna sem dvelja tímabundið á skammtímavistunum – úrræði fyrir fötluð börn. *Unnið af starfsmanni velferðarsviðs 2016.*

### **Aðgengi að upplýsingum um þjónustu velferðarsviðs:**

Aðgengi að upplýsingum um þjónustu velferðarsviðs hefur verið spurt um í nokkrum könnunum og úttektum undanfarin ár.

### **Hvaða kannanir þarf að gera? Hverju þarf að halda áfram? Hverju mætti breyta?**

Kannanir sem þarf að halda áfram:

- Viðhorfskannanir - notendur heimahjúkrunar
- Viðhorfskannanir – notendur matar sem er heimsendur.
- Afdrifakannanir - notendur fjárhagsaðstoðar.
- Viðhorfskannanir – notendur með fatlanir.
- Viðhorfskannanir og afdrifkannanir – málefni barna og fjölskyldna.

Kannanir sem þarf að gera og má breyta:

- Það þarf að gera kannanir sem sýna þróun í **allri þjónustu**.
- Kannanir með notendasamráð í huga til að fanga heildarmynd þjónustunnar.
- Viðhorfskannanir – málefni barna og fjölskyldna.
- Viðhorfskannanir - notendur fjárhagsaðstoðar.
- Kannanir meðal barna þarf að gera þar sem börn svara sjálf.
- Það þarf að gera kannanir sem sýna áhrif þjónustu á þróun lýðheilsu.
- Það þarf að gera kannanir sem sýna áhrif þjónustu á lífsgæði notenda.
- Það þarf að gera kannanir sem sýna áhrif þjónustu á félagslega aðlögun (dregur úr félagslegri útilokun og fátækt).
- Gera kannanir í samvinnu við SFS hvað varðar þjónustu við börn og fjölskyldur þar á meðal sérstaklega hvað varðar börn og fjölskyldur af erlendum uppruna.
- Gera kannanir sem fanga þætti sem teljast til forvarna.

### **Hvað myndi vera spurt um í hverfakönnunum? Árlegri könnun? (Dæmi um spurningar)**

Viðhorf og upplifun notenda þjónustunnar skipt eftir hverfum, málaflokki, aldri, kyni og þjóðernisuppruna.

Dæmi um spurningar:

- Hefur þú nýtt þér heimþjónustu síðastliðna 12 mánuði?
- Hefur þú nýtt þér félagslega ráðgjöf síðastliðna 12 mánuði?
- Hefur þú nýtt þér sérfræðiþjónustu skóla síðastliðna 12 mánuði?
- Hefur þú nýtt þér aksturþjónustu aldraðra síðastliðna 12 mánuði?
- Hefur þú nýtt þér ferðaþjónustu fatlaðra síðastliðna 12 mánuði?
- Hefur þú nýtt skammtímavistun barna síðastliðna 12 mánuði?

Hefur þú nýtt þér þjónustu varðandi húsnæðismál síðastliðna 12 mánuði?

Hefur þú nýtt þér þjónustu varðandi félags og/eða tómstundaiðkun barna síðastliðna 12 mánuði?

Já

Nei

Ef já

Hvernig nýttist þér þjónustan ?

Mjög vel, frekar vel, hvorki né, frekar illa, mjög illa, veit ekki

Ef já

Hvernig líkaði þér þjónustan ?

Mjög vel, frekar vel, hvorki né, frekar illa, mjög illa, veit ekki

## **Hvaða þjónustu ætti að spyrja reglulega um? Hvaða hópa ætti að spyrja? Hvers konar spurningar ættu best við fyrir sviðið?**

Kannanir sem þarf að gera reglulega.

- Gera þarf útgöngukannanir á þjónustumiðstöðvum – viðhorf notenda almennt.
- Kanna þarf viðhorf og upplifun notenda á þjónustu - notendur af erlendum uppruna.
- Kanna þarf viðhorf og upplifun notenda á þjónustu varðandi börn.
- Kanna þarf viðhorf og upplifun barna sem eru notendur þjónustu.
- Kanna þarf viðhorf og upplifun notenda á félagslegri heimaþjónustu.
- Kanna þarf viðhorf og upplifun notenda á félagslegri ráðgjöf.
- Kanna þarf viðhorf og upplifun notenda í búsetuúrræðum.
- Kanna þarf fjölda og hagi utangarðsfolks/heimilislausra.
- Kanna þarf hagi og líðan eldri borgara (er í undirbúningi í samvinnu við velferðarráðuneytið og landsamband eldri borgara).
- Kanna færni og notkun starfsmanna þjónustumiðstöðva/starfsstöðva á erlendum tungumálum í samræmi við tungu notenda.

## **Hvers konar áherslu- eða átakskannanir væri hægt að gera öðru hvoru eða eftir áherslum hverju sinni?**

- Kanna þætti út frá tölfræðilegum vísbendingum.
- Kanna þætti út frá breyttum áherslum í þjónustu.
- Kanna þætti út frá nýjum þjónustuþegum.
- Kanna þætti út frá nýjungum í þjónustu t.d. virkniúrræðum, heilsueflingu og uppbyggingu í húsnæðismálum.
- Kanna þætti út frá þjónustu sem færast frá ríki til sveitarfélaga t.d. málaflokkur fatlaðs fólks.
- Kanna þætti út frá aðstæðum í þjóðfélaginu hverju sinni.



Þjónusta í hverfum Reykjavíkur 2014

Reykjavík

# Framkvæmdalýsing

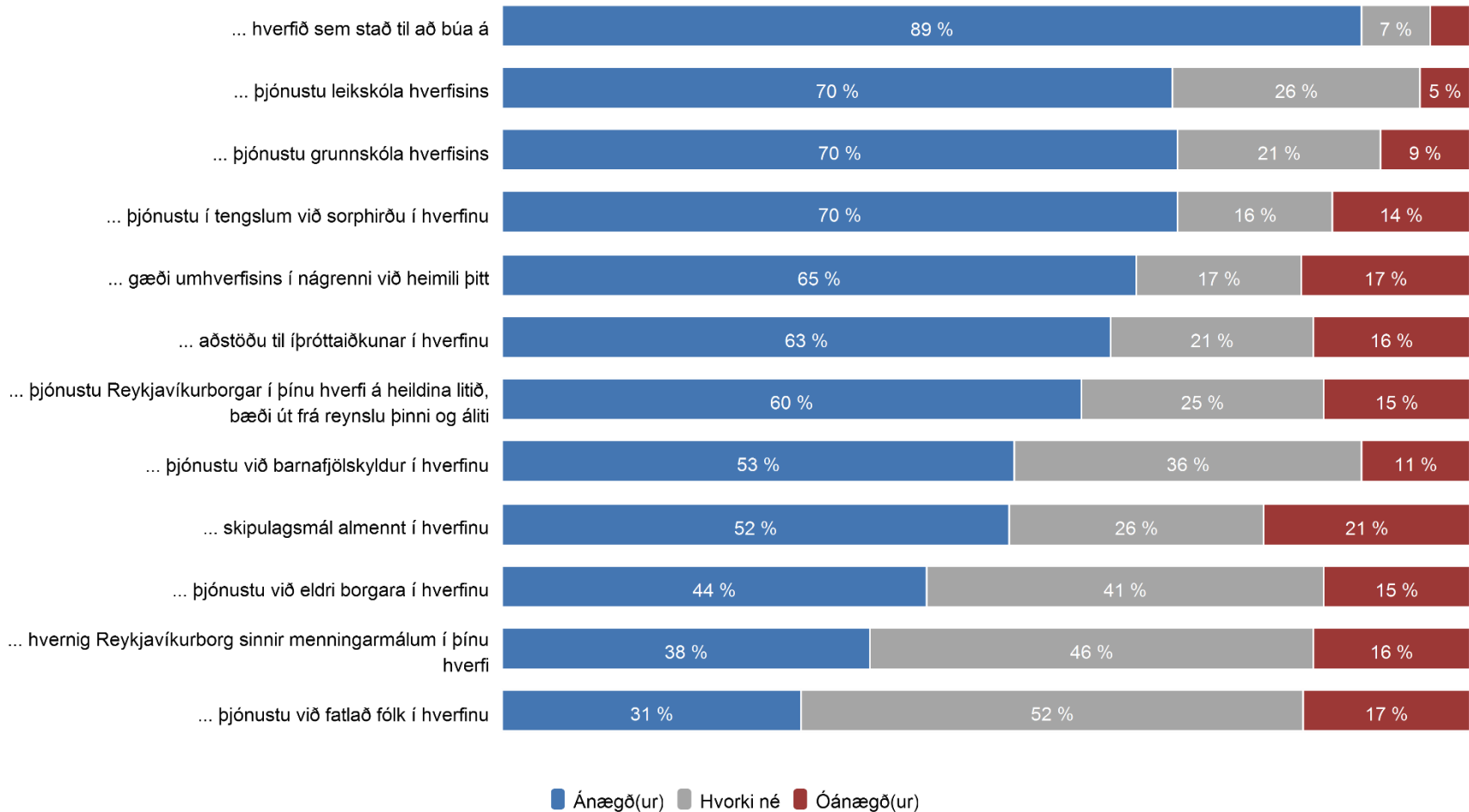
## Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Reykjavíkurborg
Markmið	Að kanna viðhorf borgarbúa til þjónustu í mismunandi hverfum
Framkvæmdatími	15. - 28. desember 2014
Aðferð	Netkönnun
Úrtak	1695 manns í Reykjavík, 18 ára og eldri, handahófsvaldir úr Viðhorfahópi Capacent Gallup

## Stærð úrtaks og svörun

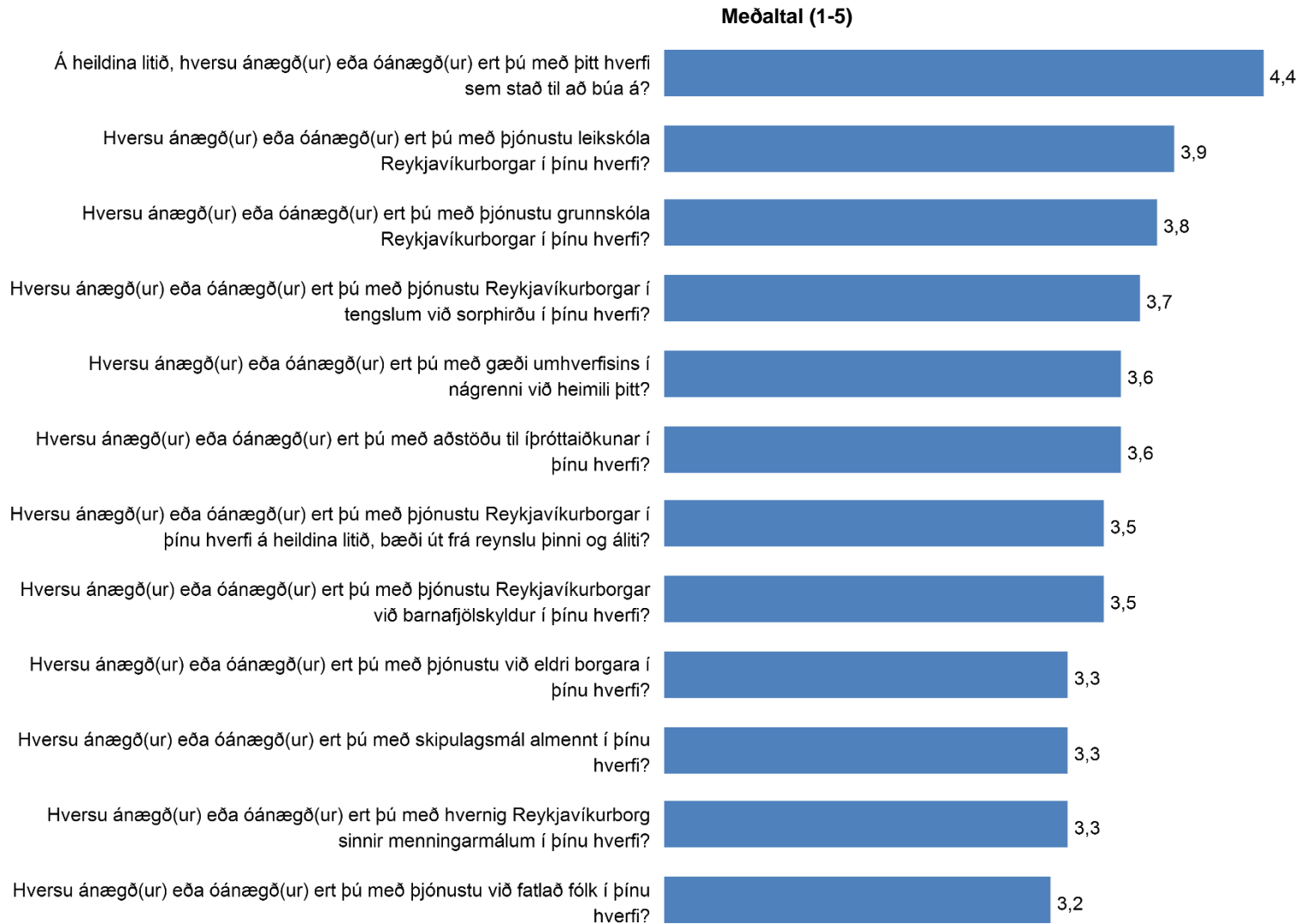
Úrtak	1695
Svara ekki	664
Fjöldi svarenda	1031
Þátttökuhlutfall	<b>60,8%</b>

# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með ... ?

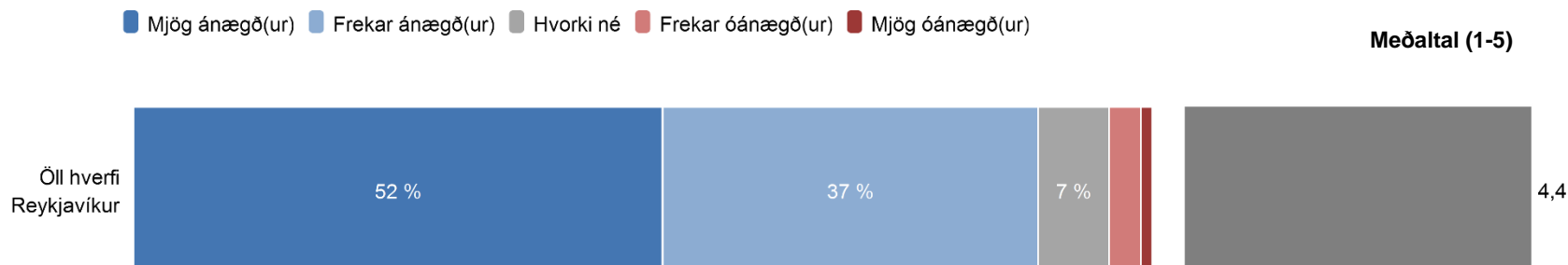




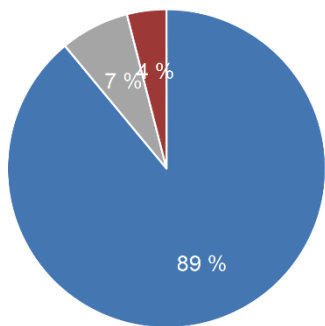
# Mat á sveitarfélagi



# Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þitt hverfi sem stað til að búa á?



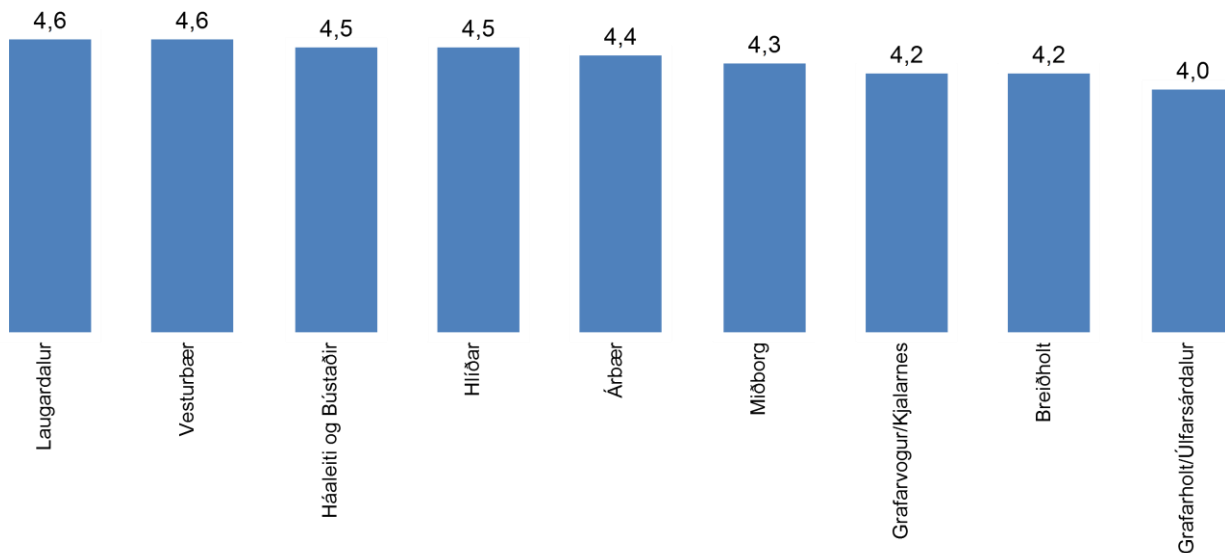
■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



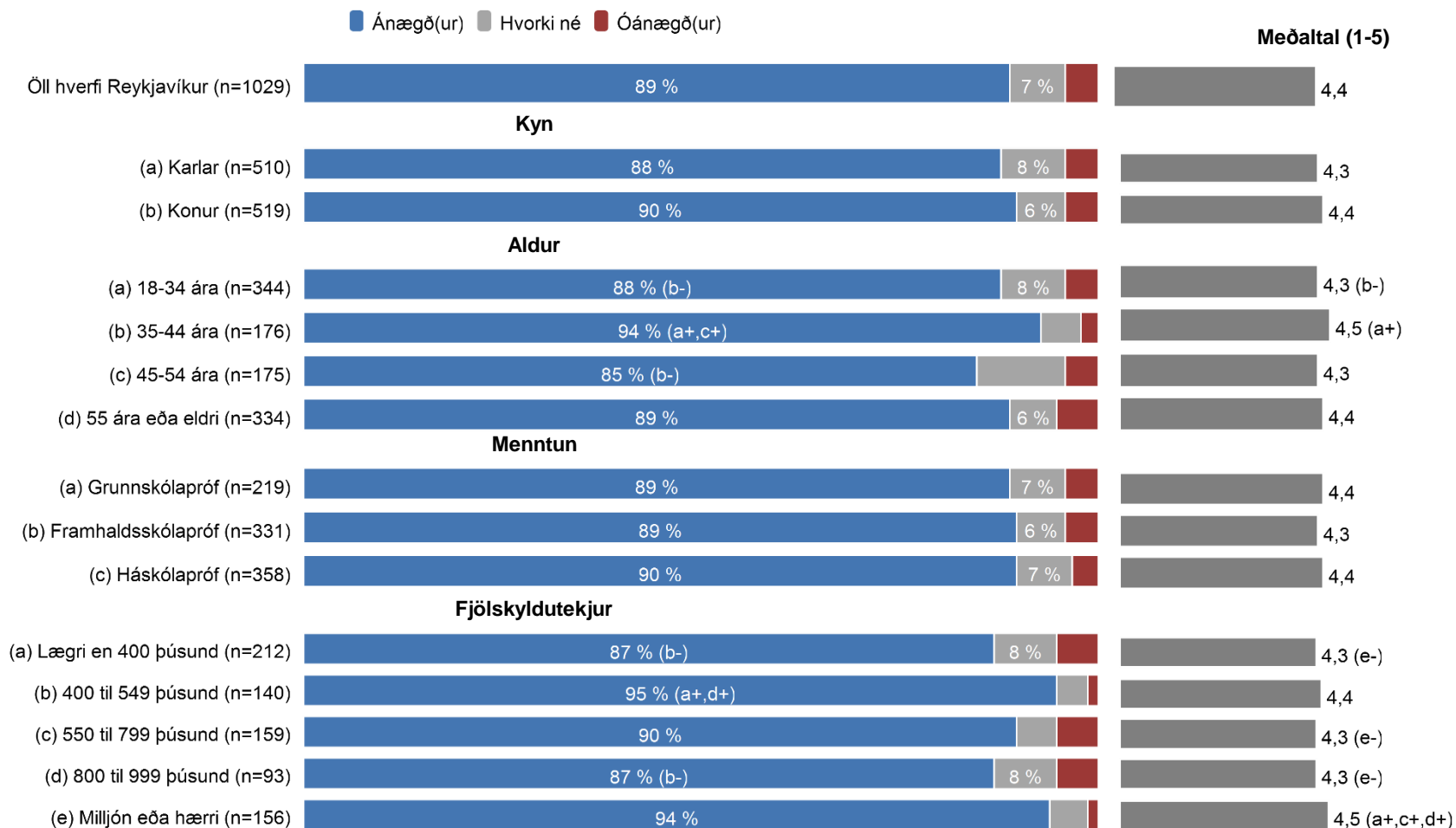
(n=1031)

100 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu



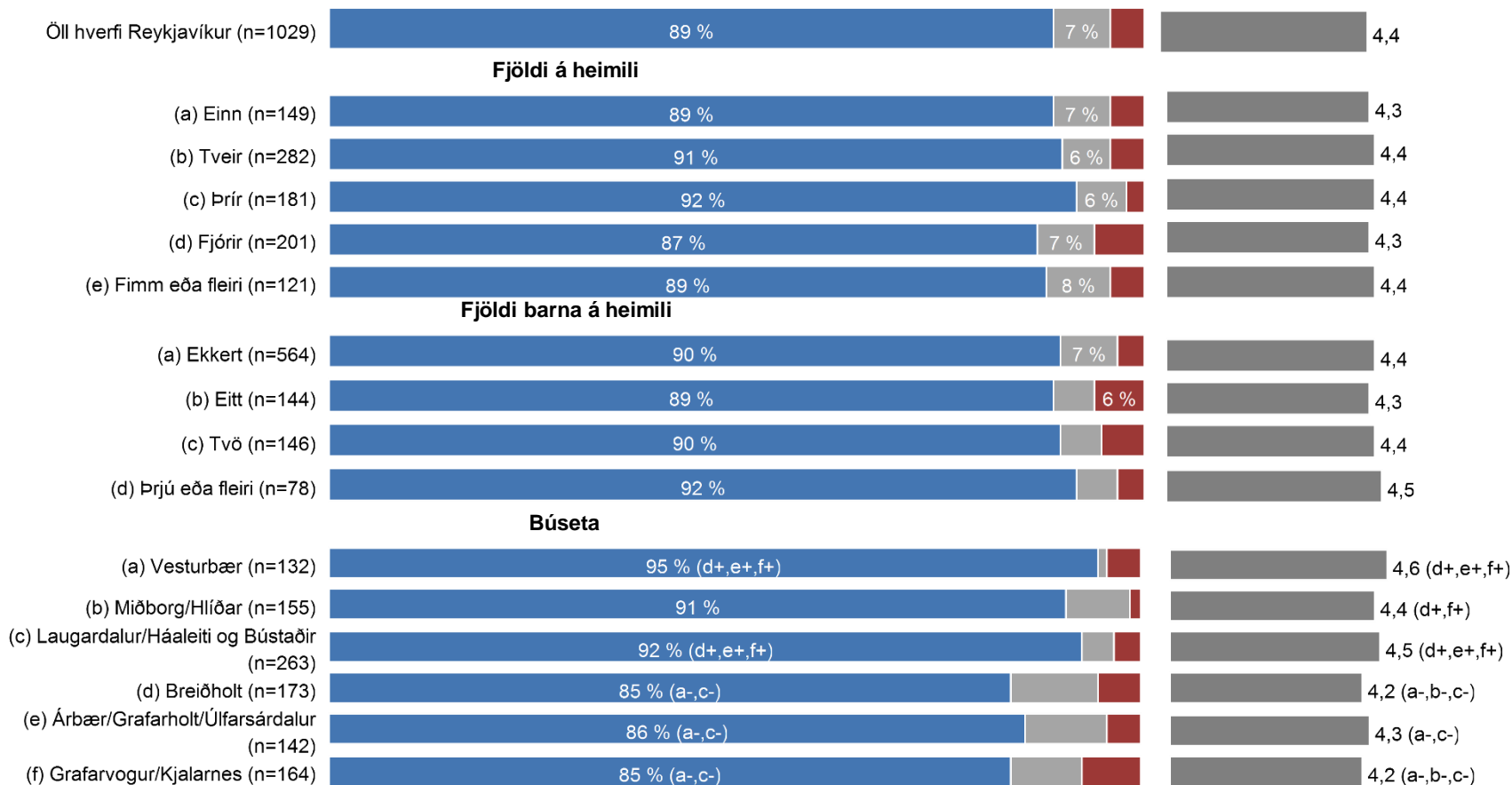
# Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þitt hverfi sem stað til að búa á?



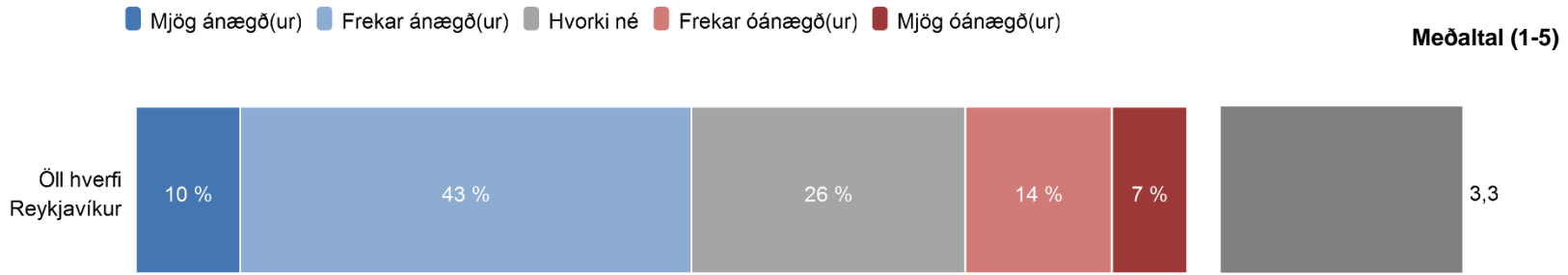
# Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þitt hverfi sem stað til að búa á?

■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

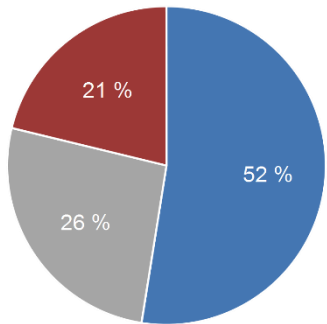
Meðaltal (1-5)



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í þínu hverfi?

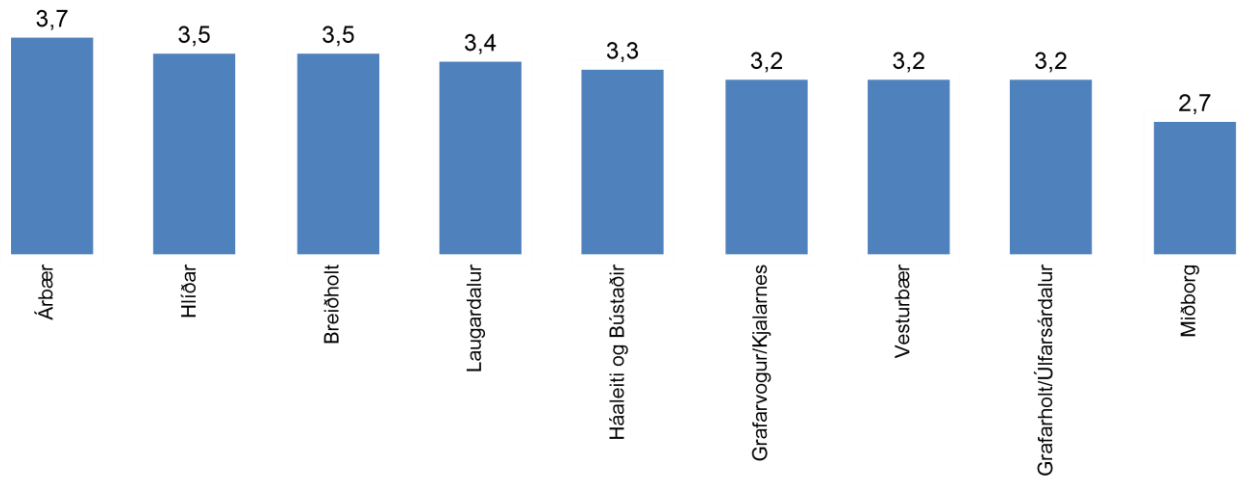


■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

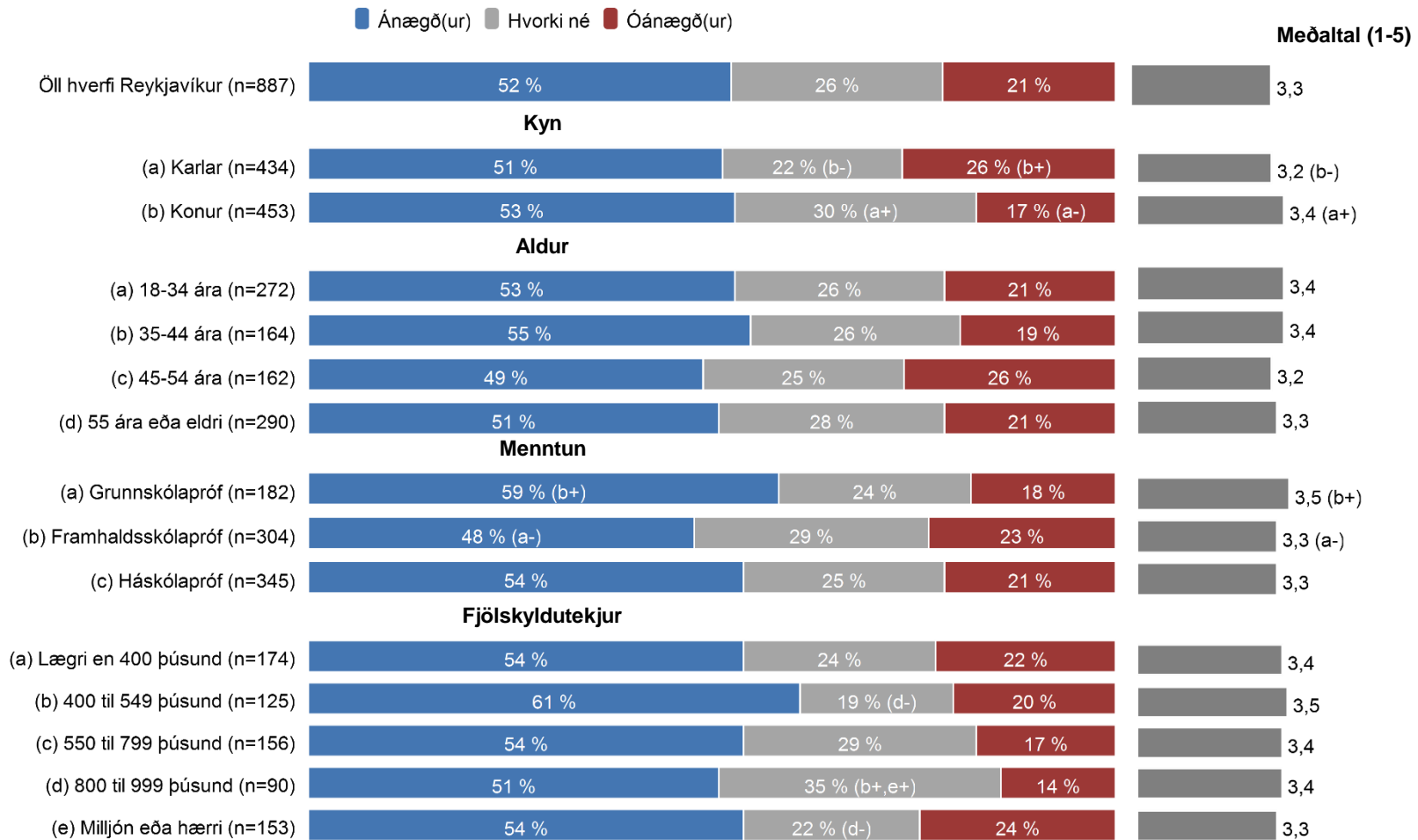


(n=1031) ■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

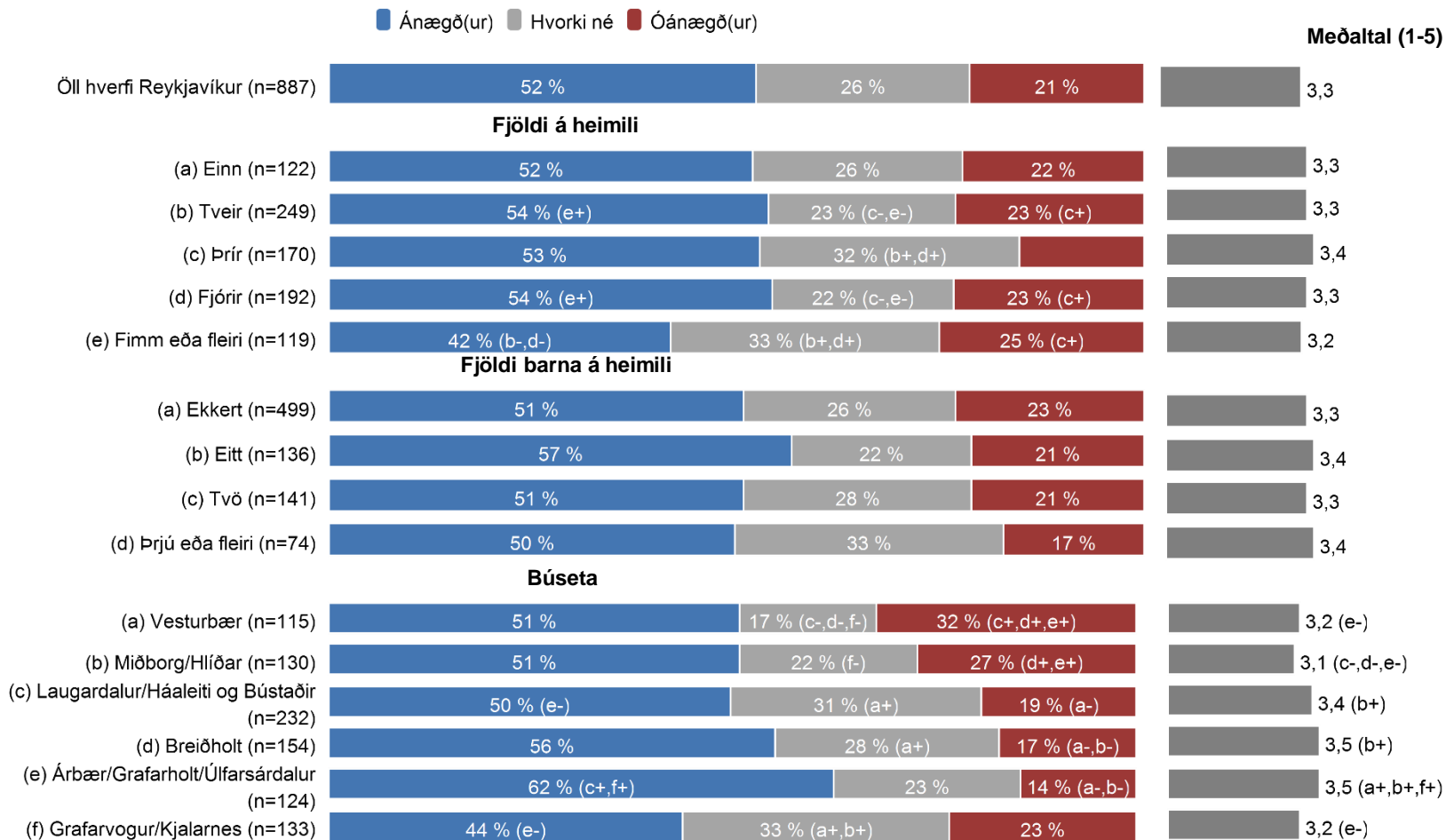
■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu



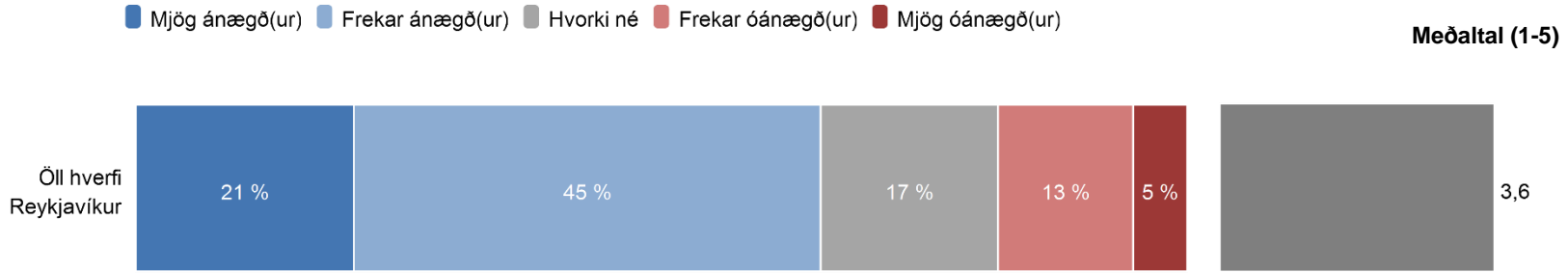
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í þínu hverfi?



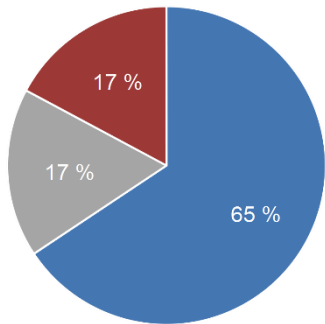
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennt í þínu hverfi?



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með gæði umhverfisins í nágrenni við heimili þitt?

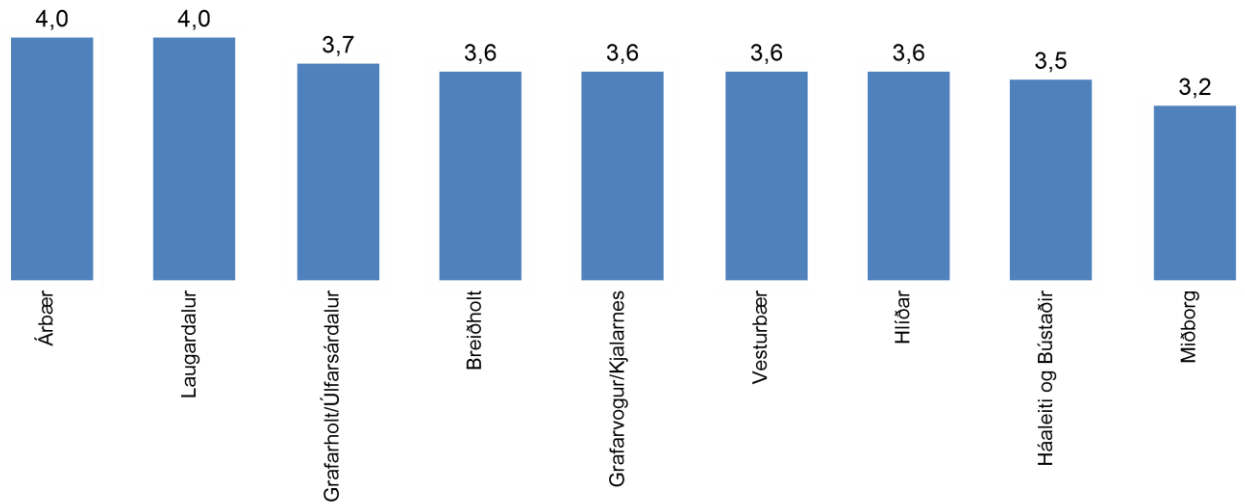


■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



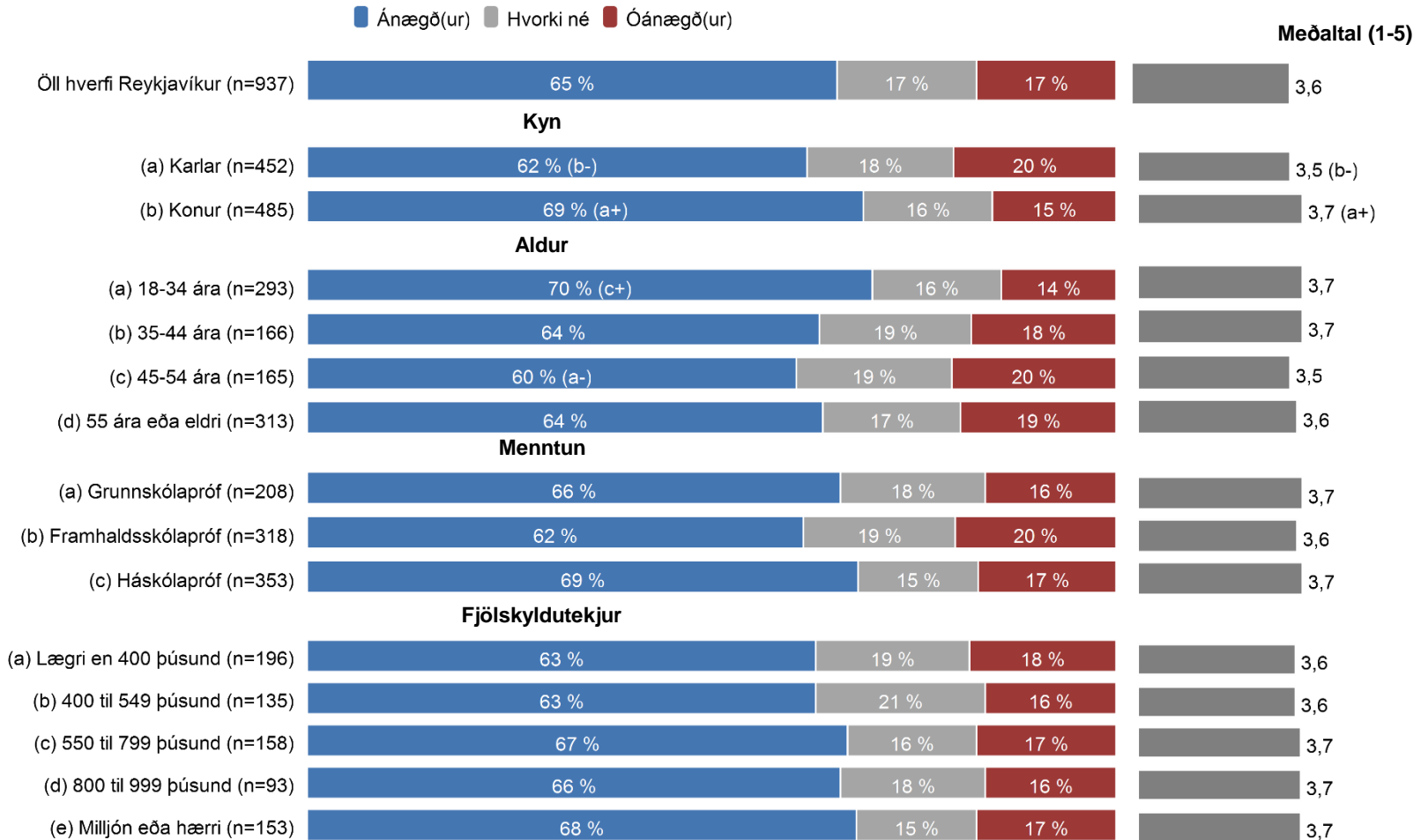
(n=1031) ■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

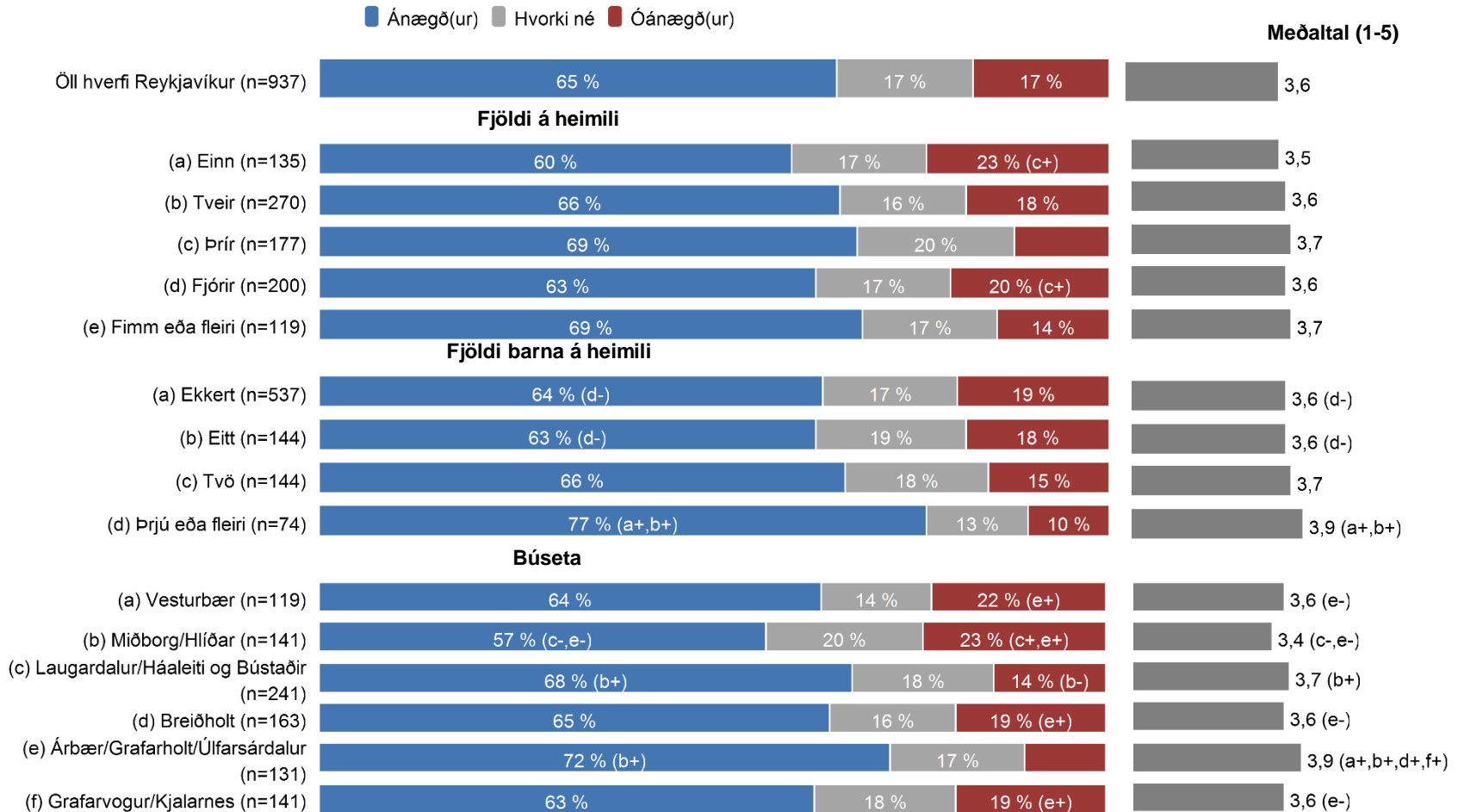




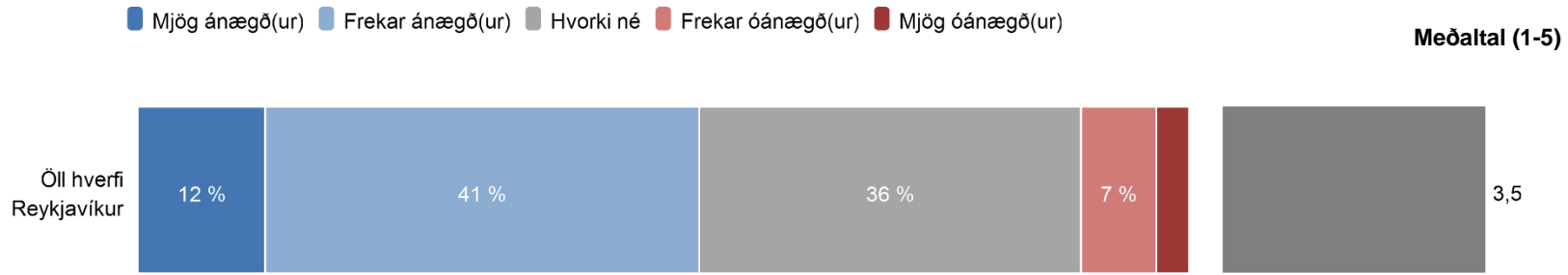
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með gæði umhverfisins í nágrenni við heimili þitt?



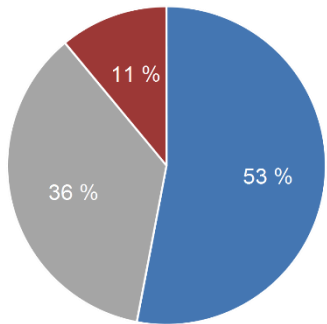
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með gæði umhverfisins í nágrenni við heimili þitt?



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar við barnafjölskyldur í þínu hverfi?



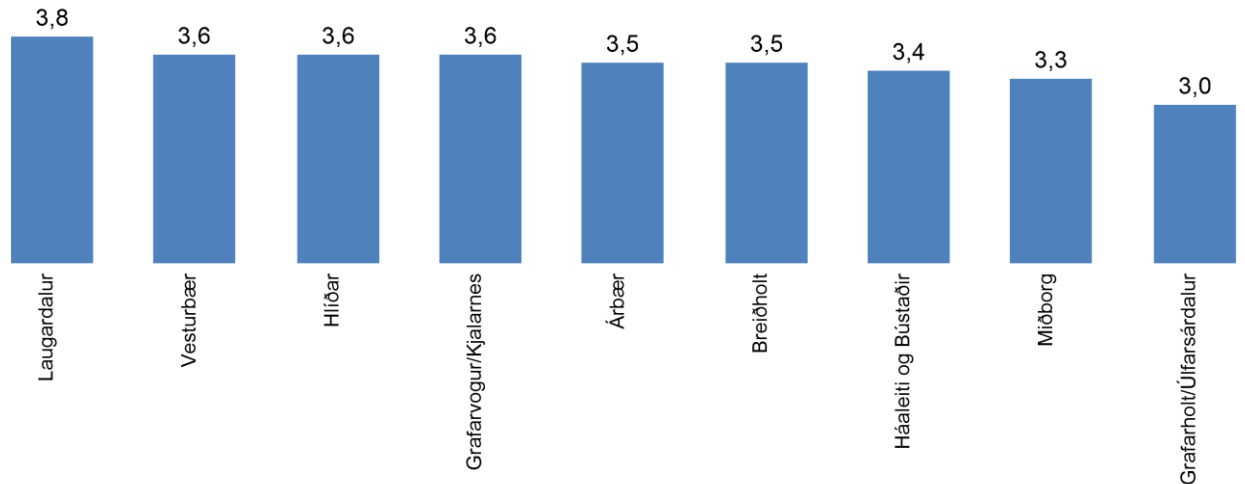
■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



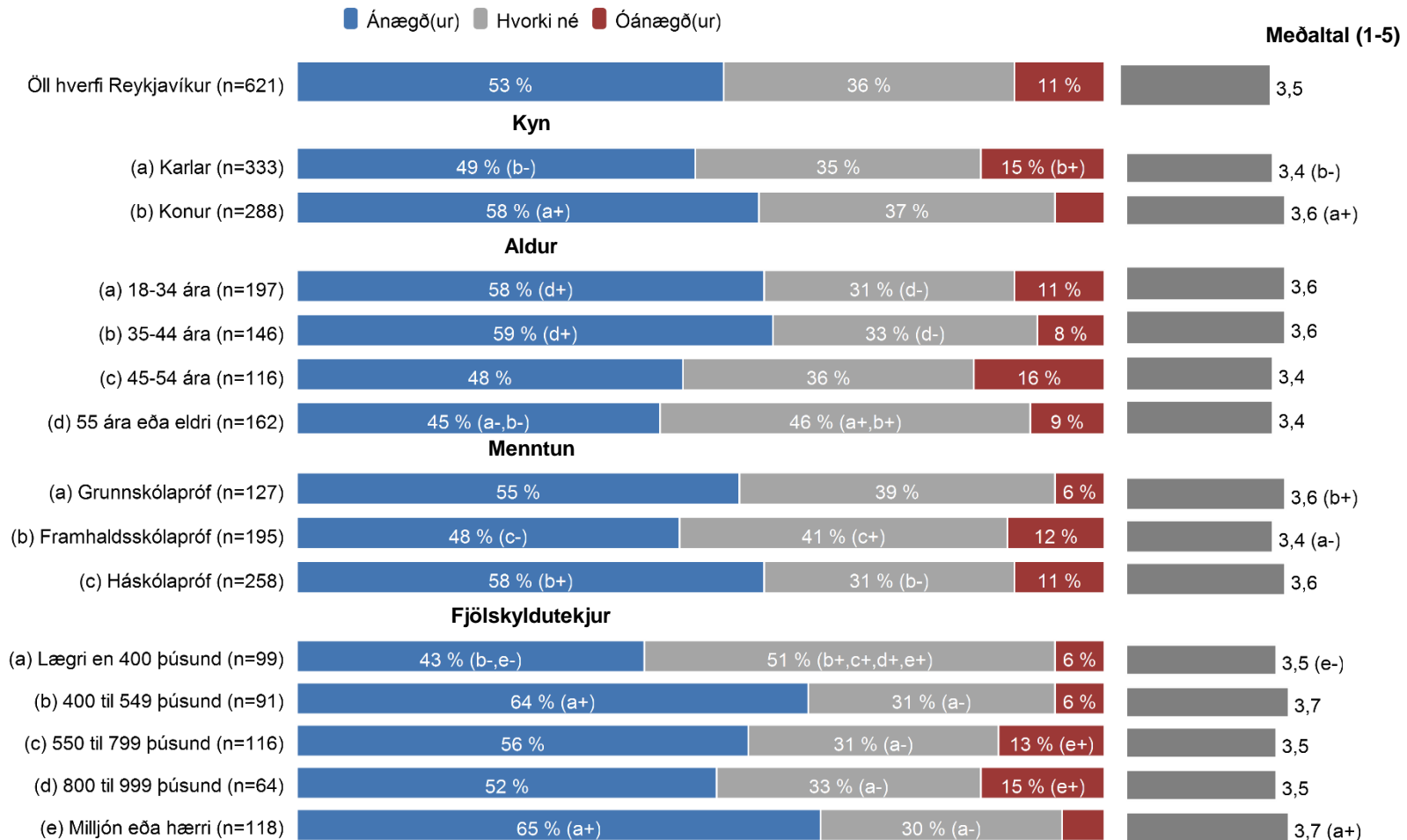
(n=1031)



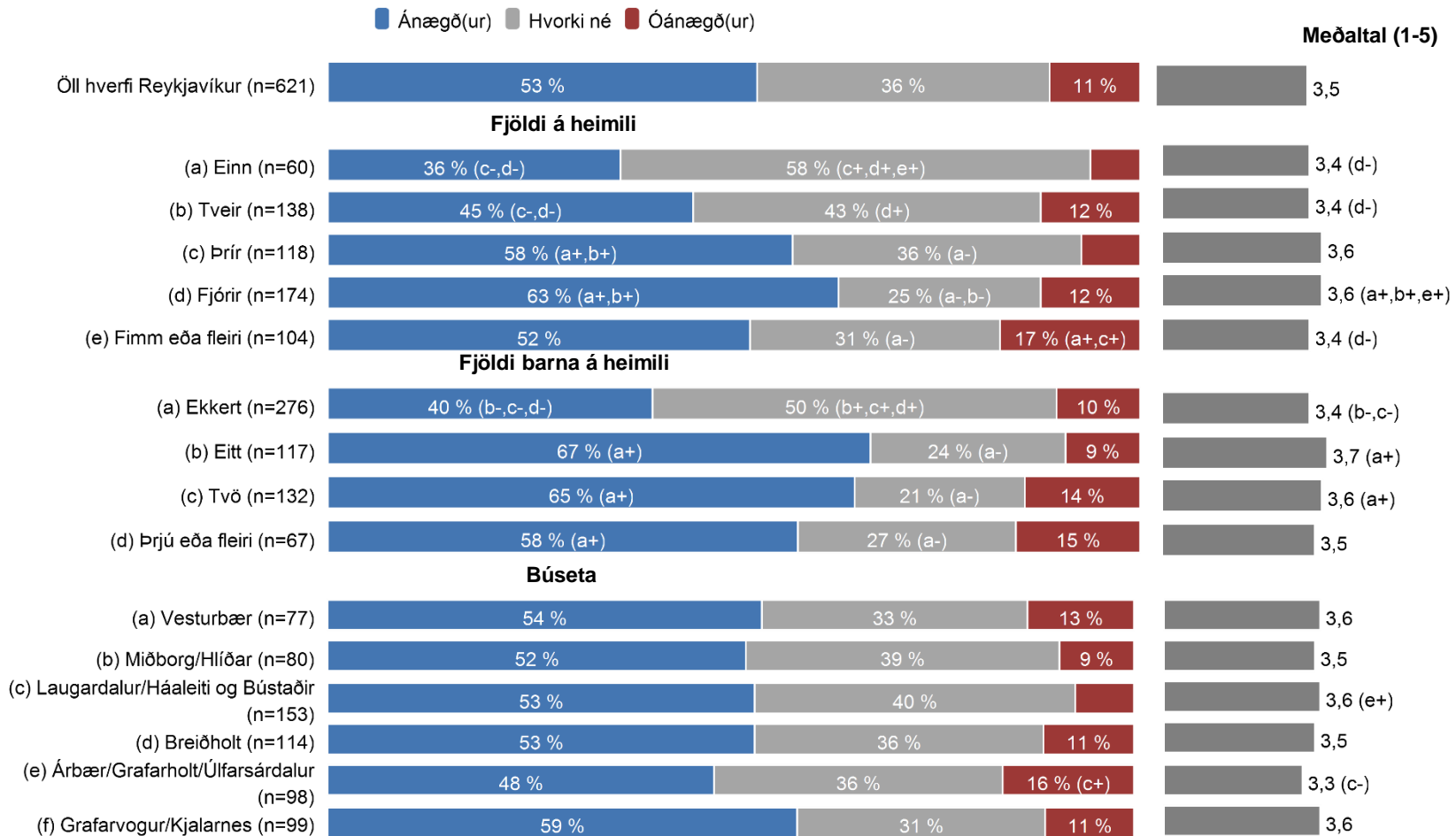
■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu



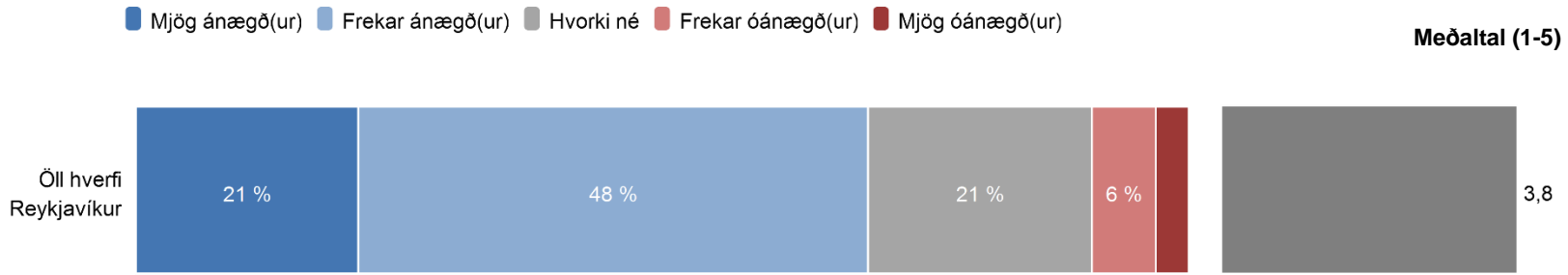
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar við barnafjölskyldur í þínu hverfi?



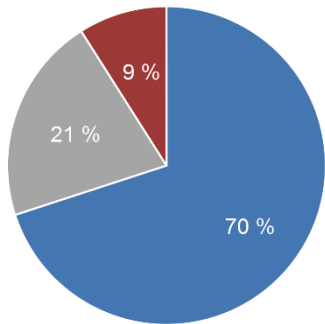
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar við barnafjölskyldur í þínu hverfi?



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Reykjavíkurborgar í þínu hverfi?

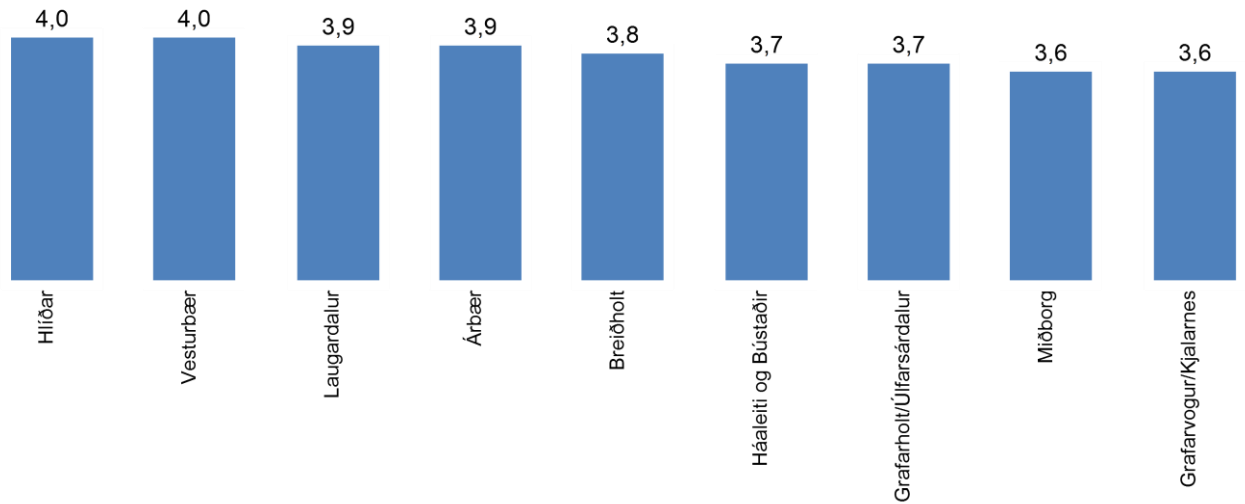


■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

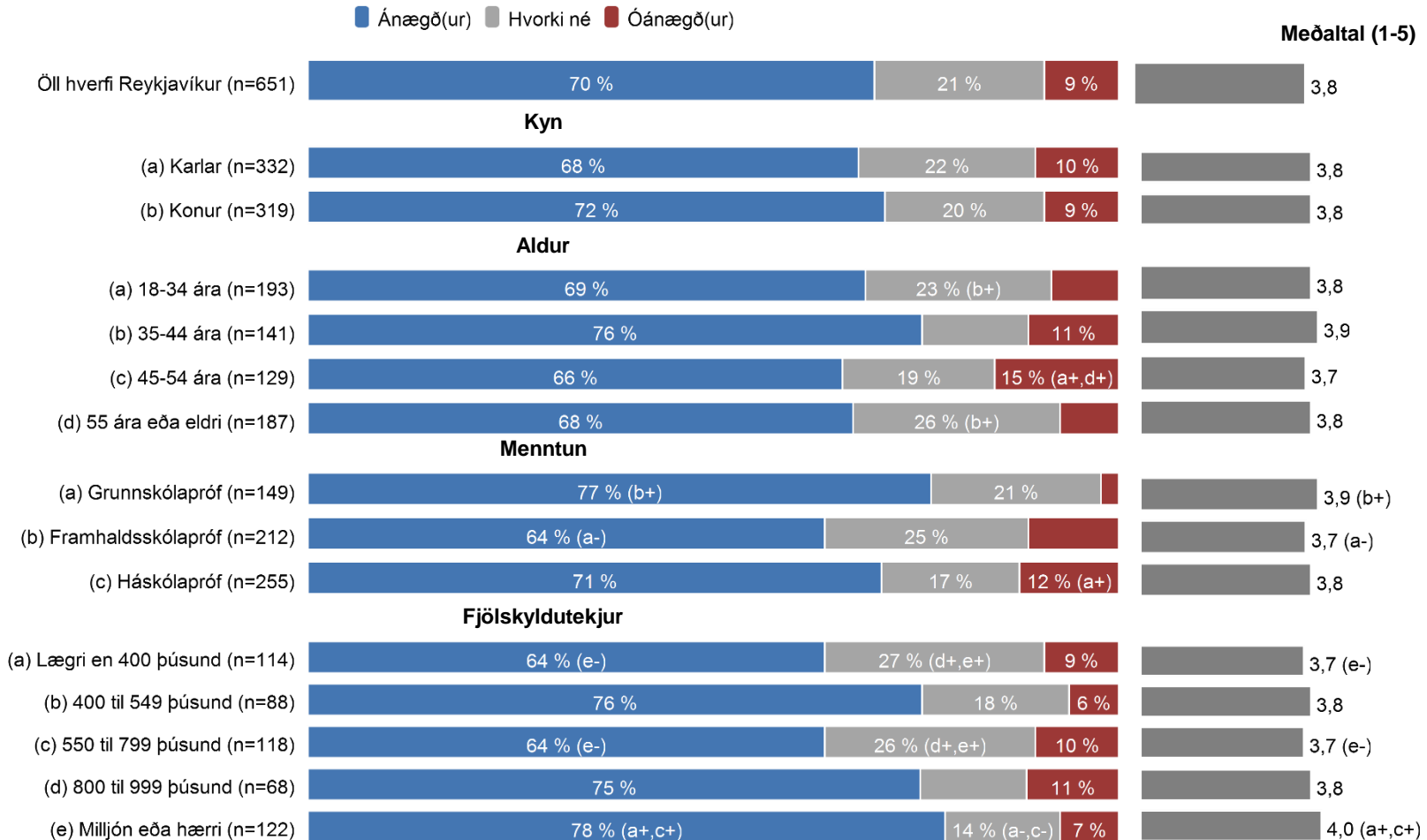


(n=1031) ■ Tóku afstöðu (63 %) ■ Tóku ekki afstöðu (37 %)

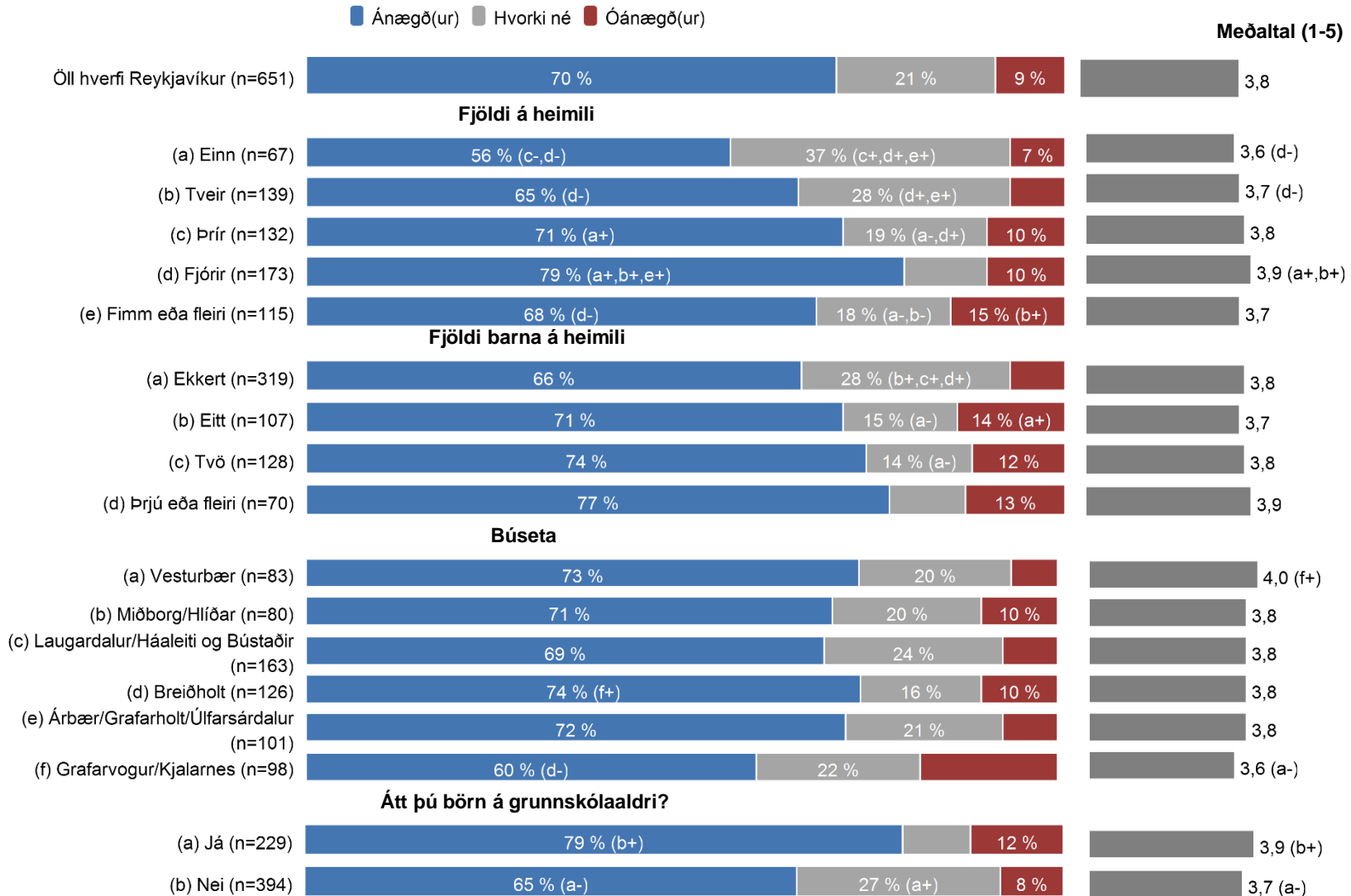
■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Reykjavíkurborgar í þínu hverfi?

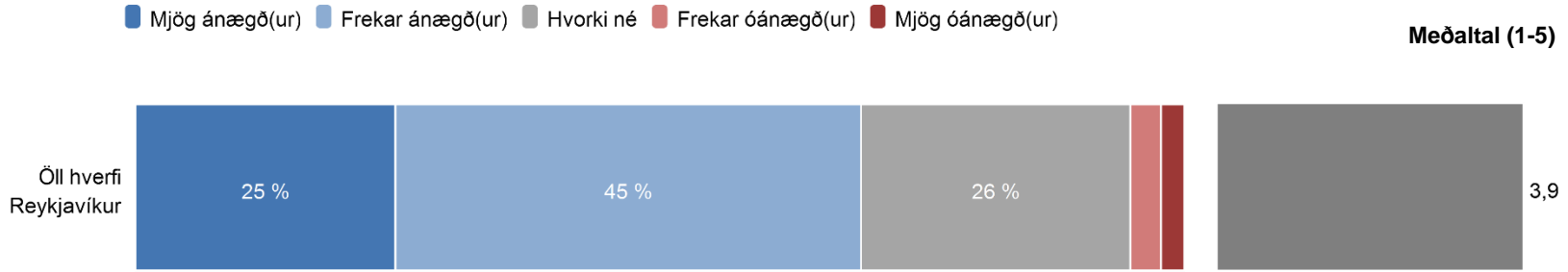


# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Reykjavíkurborgar í þínu hverfi?

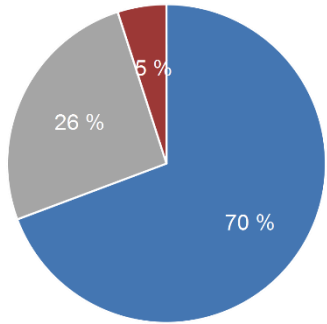




# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Reykjavíkurborgar í þínu hverfi?

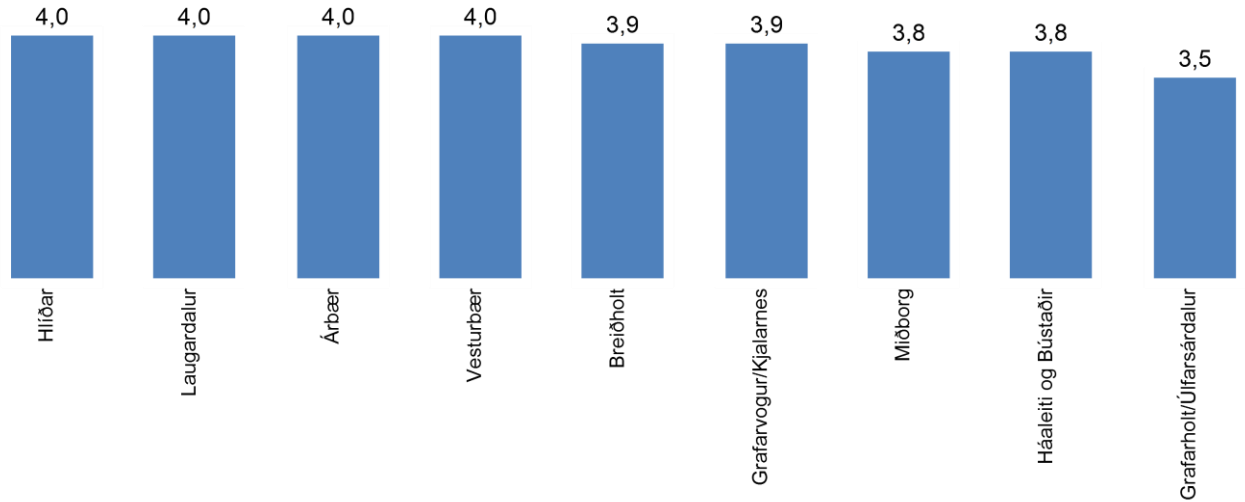


■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

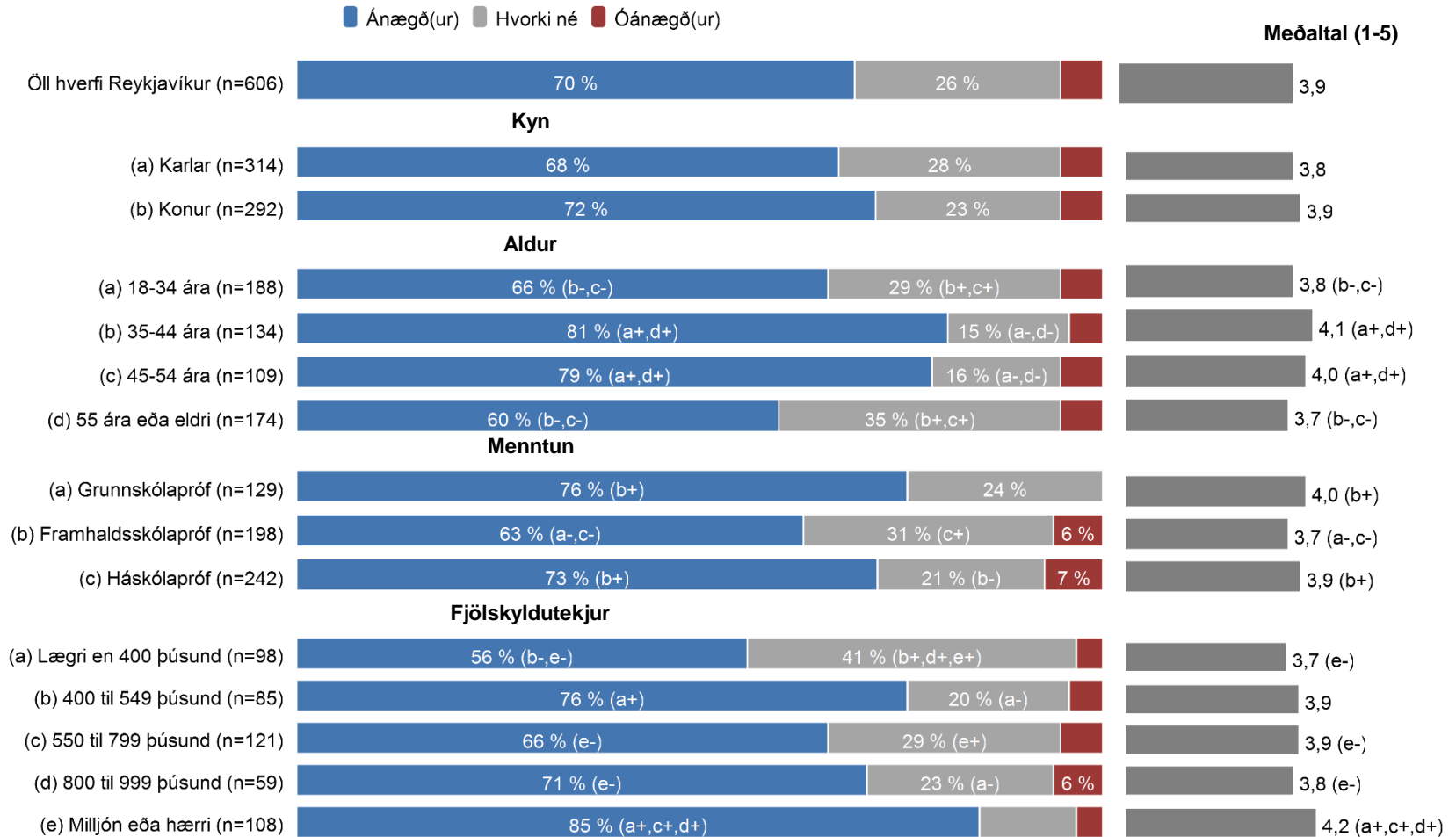


(n=1031) ■ Tóku afstöðu (59 %) ■ Tóku ekki afstöðu (41 %)

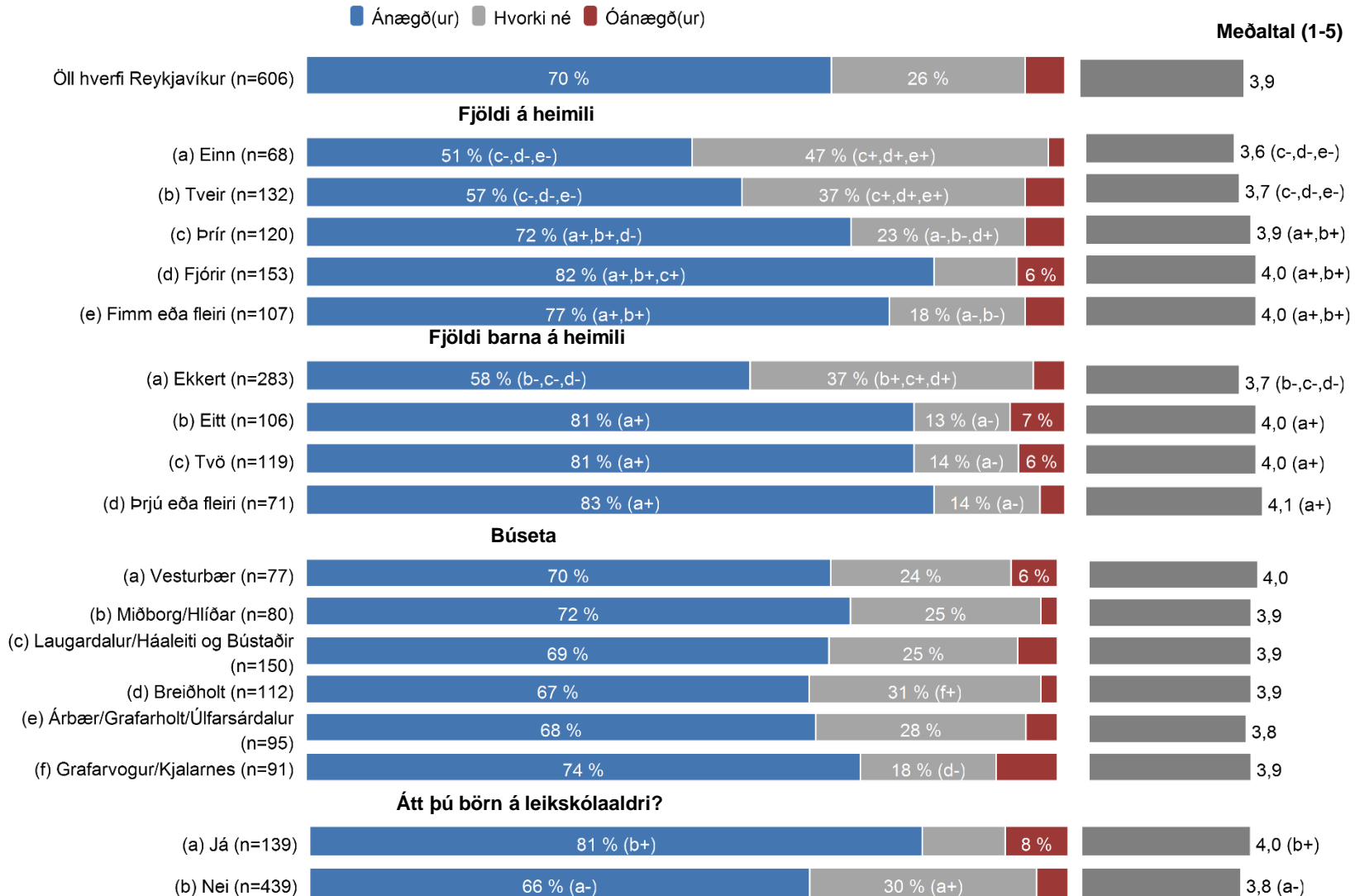
■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu



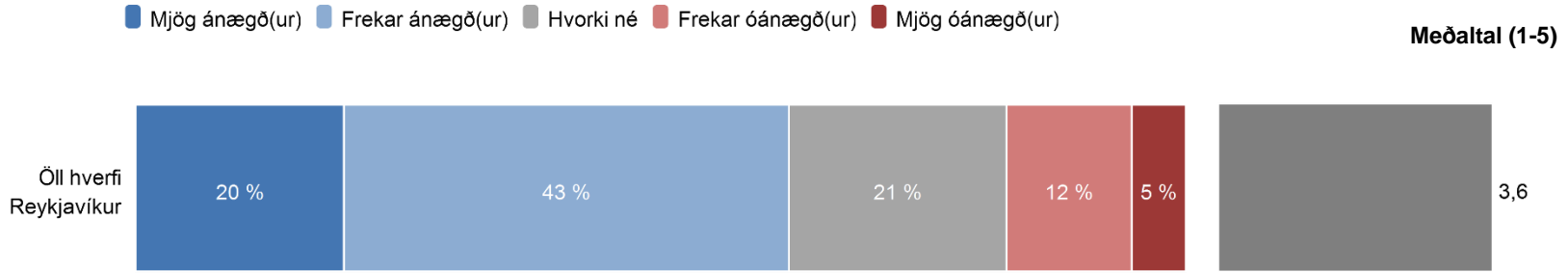
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Reykjavíkurborgar í þínu hverfi?



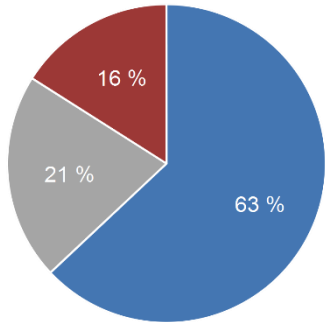
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Reykjavíkurborgar í þínu hverfi?



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í þínu hverfi?

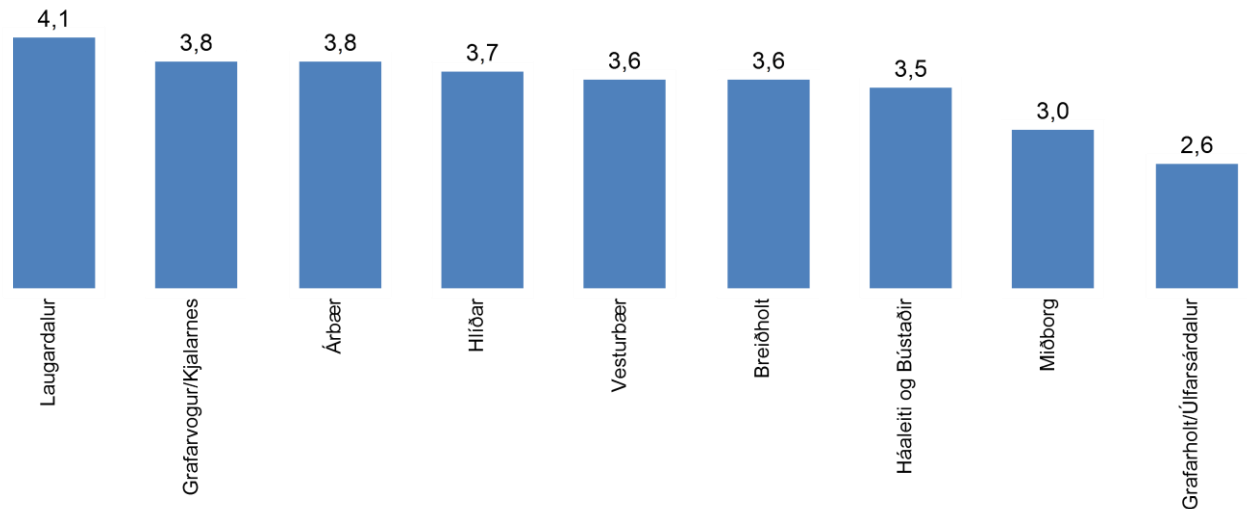


■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

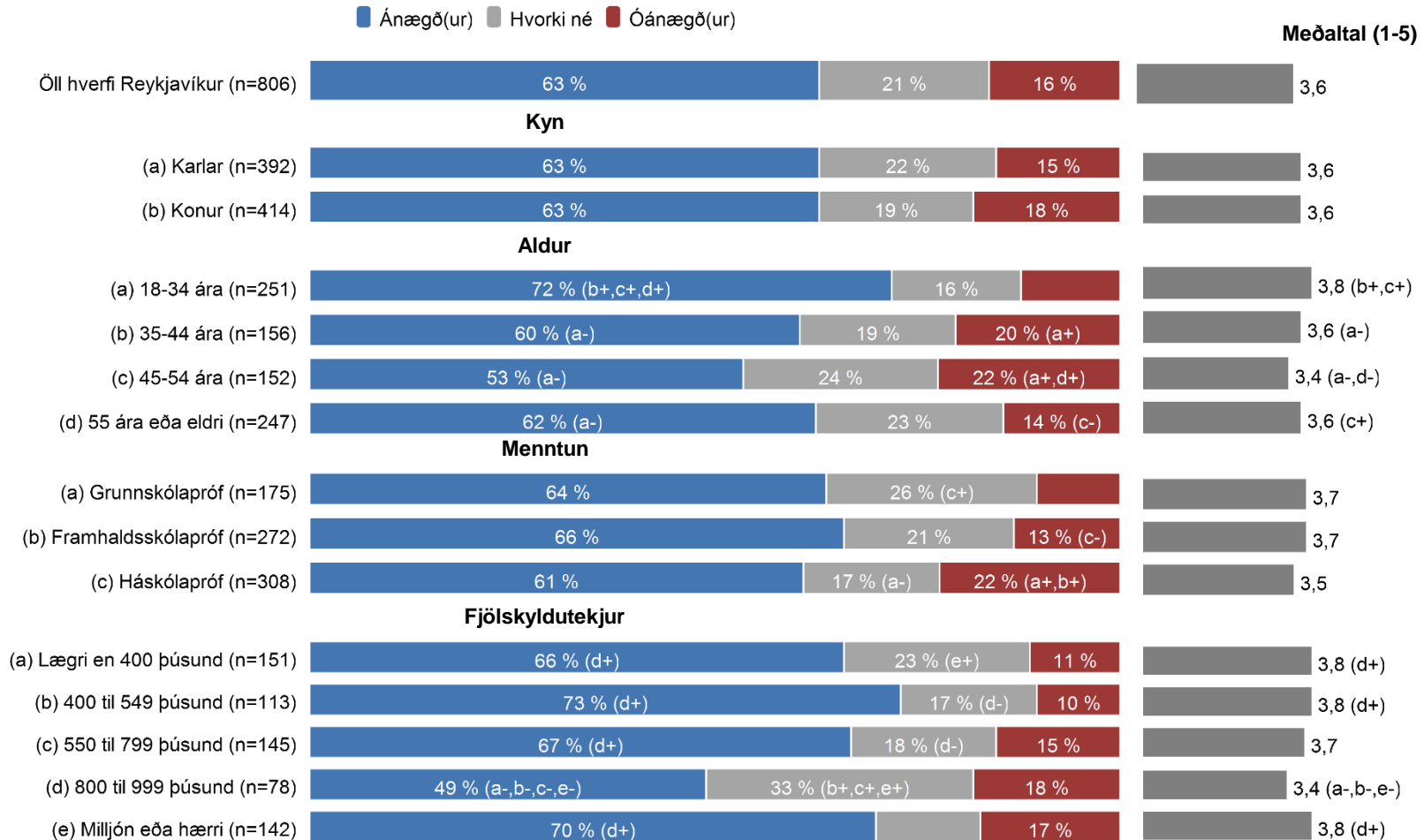


(n=1031) ■ Tóku afstöðu (78 %) ■ Tóku ekki afstöðu (22 %)

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu



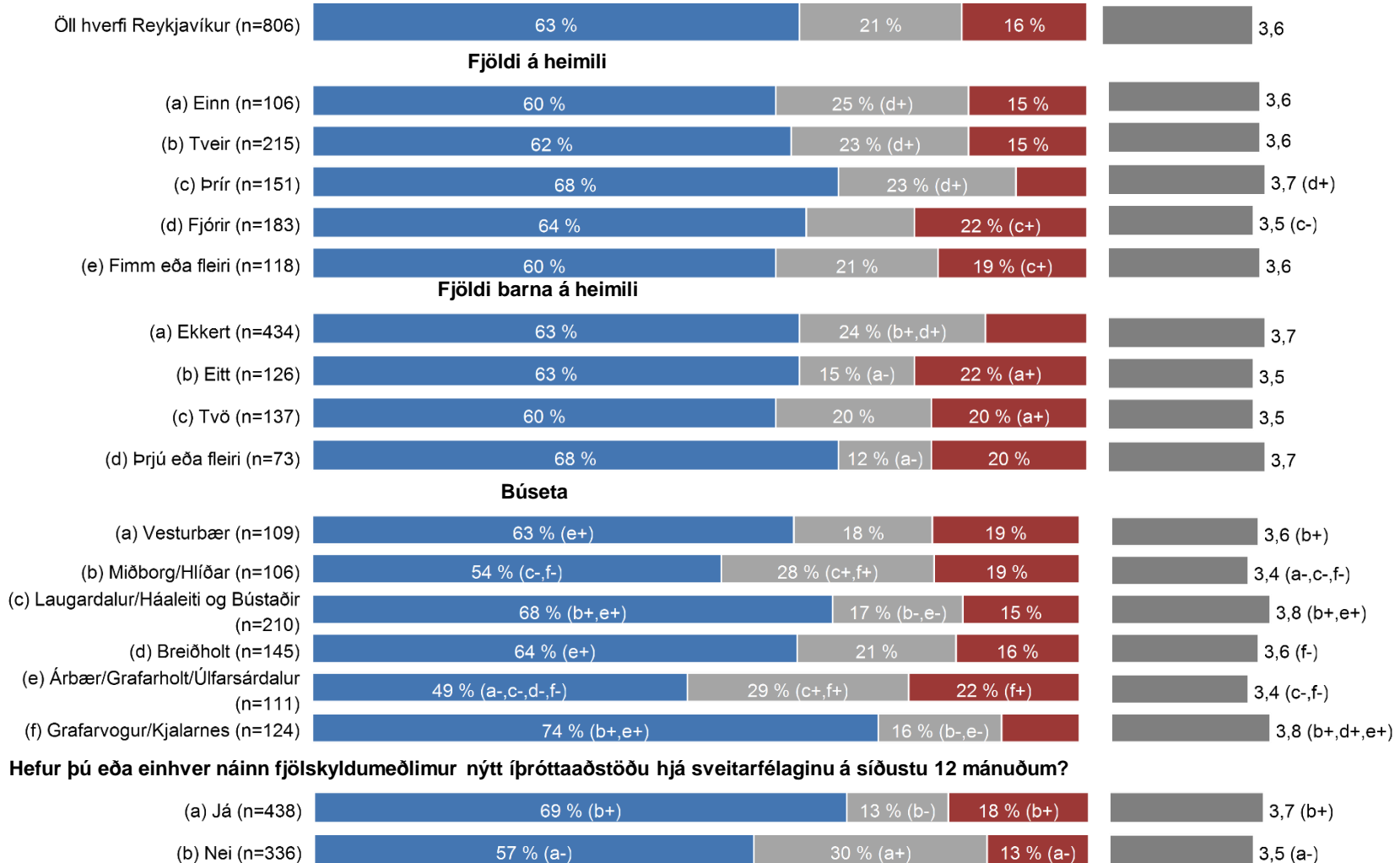
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í þínu hverfi?



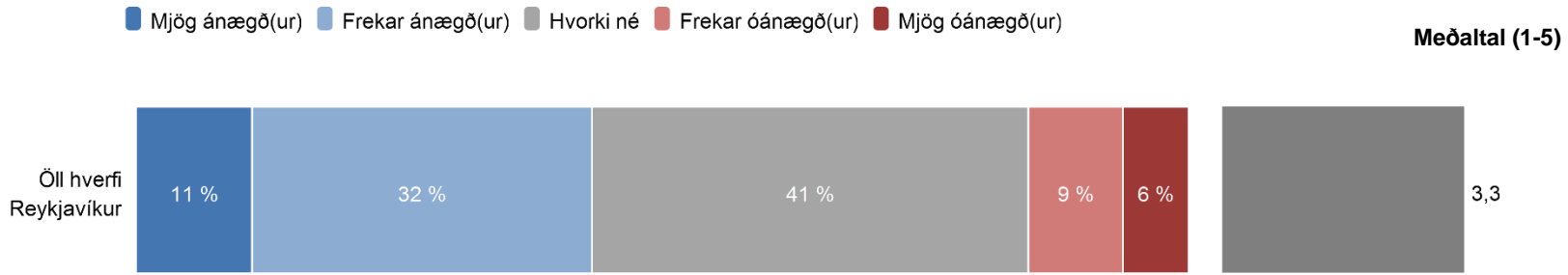
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í þínu hverfi?

■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

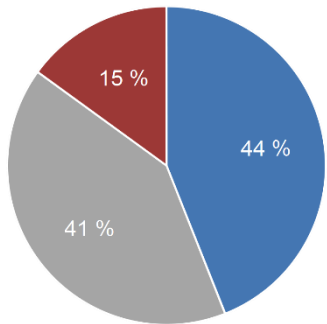
Meðaltal (1-5)



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í þínu hverfi?



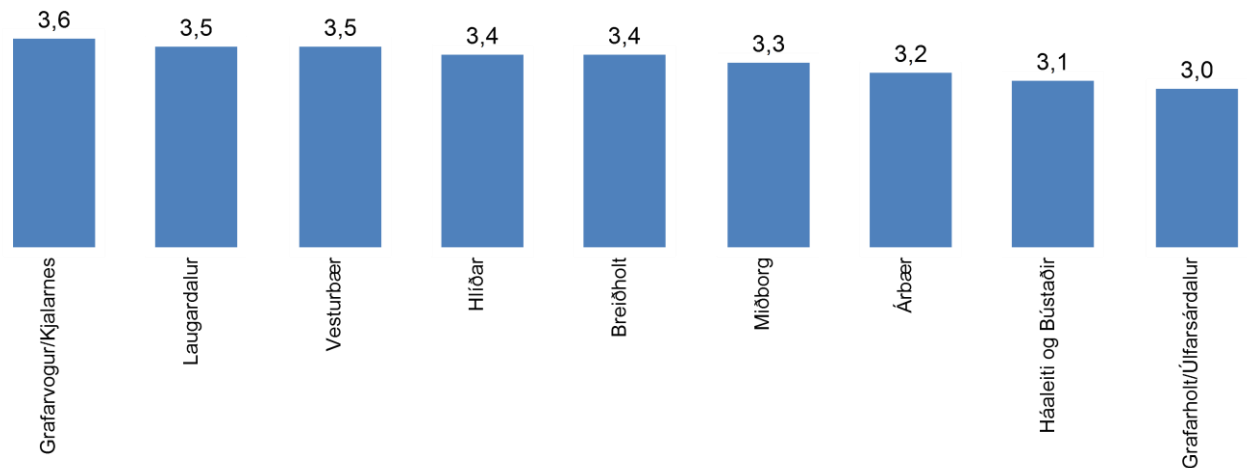
■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



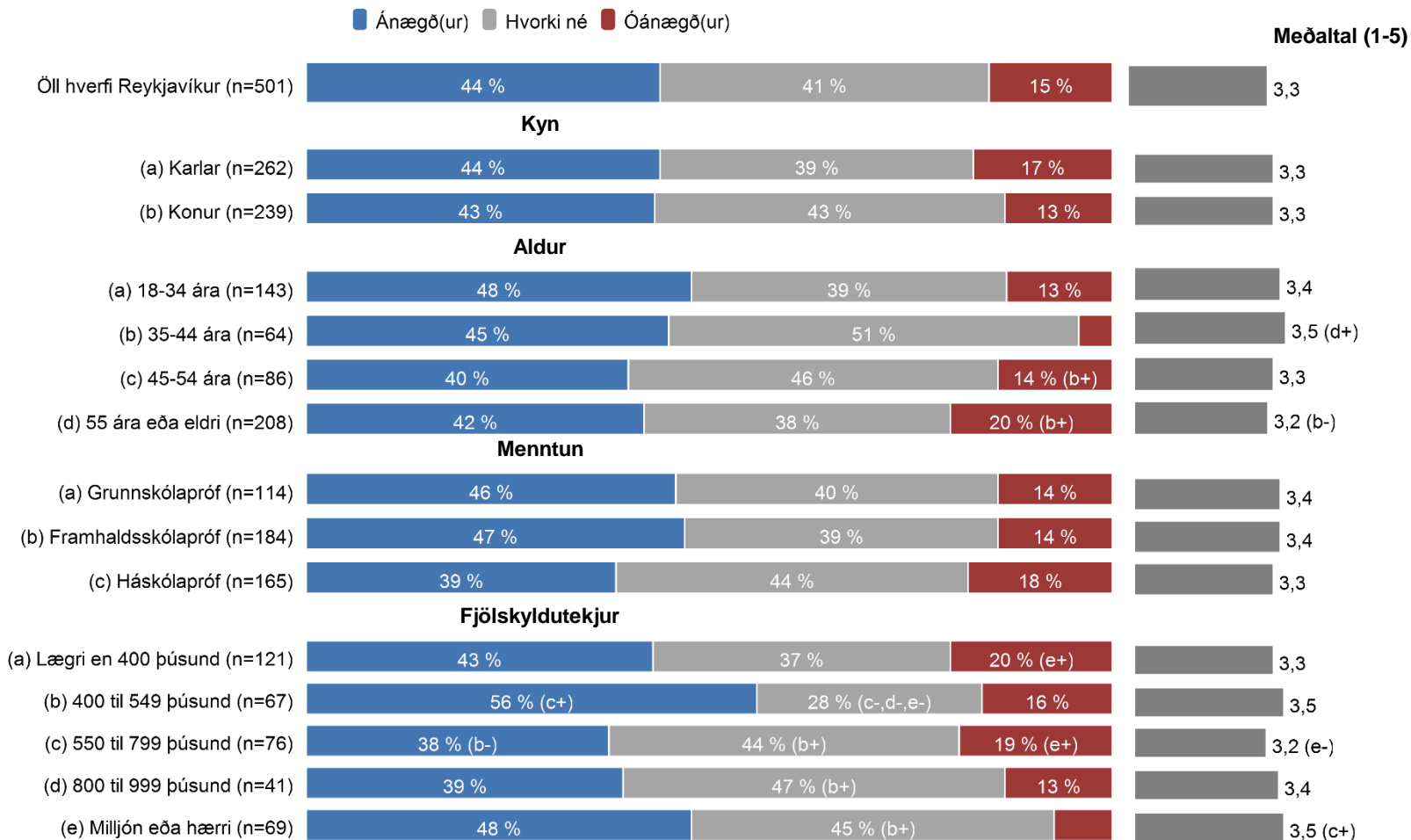
(n=1031)



■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í þínu hverfi?





# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við eldri borgara í þínu hverfi?

■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

Meðaltal (1-5)

Öll hverfi Reykjavíkur (n=501) 44 % 41 % 15 % 3,3

## Fjöldi á heimili

(a) Einn (n=79) 37 % (e-) 46 % (b+) 17 % 3,3 (e-)

(b) Tveir (n=152) 50 % (c+) 32 % (a-,c-,d-) 18 % 3,4

(c) Þrír (n=95) 36 % (b-,e-) 46 % (b+) 17 % 3,2 (e-)

(d) Fjórir (n=90) 42 % 47 % (b+) 11 % 3,4

(e) Fimm eða fleiri (n=59) 54 % (a+,c+) 38 % 7 % 3,6 (a+,c+)

## Fjöldi barna á heimili

(a) Ekkert (n=318) 42 % (d-) 40 % 18 % 3,3 (d-)

(b) Eitt (n=66) 45 % 46 % 9 % 3,4

(c) Tvö (n=58) 45 % 45 % 10 % 3,4

(d) Þrjú eða fleiri (n=31) 62 % (a+) 31 % 7 % 3,7 (a+)

## Búseta

(a) Vesturbær (n=55) 41 % (f-) 49 % (f+) 10 % 3,5 (e+)

(b) Miðborg/Hlíðar (n=66) 43 % (f-) 44 % (f+) 12 % 3,3

(c) Laugardalur/Háaleiti og Bústaðir (n=144) 43 % (f-) 41 % (f+) 17 % 3,3

(d) Breiðholt (n=93) 43 % (f-) 42 % (f+) 15 % 3,4

(e) Árbær/Grafarholt/Úlfarsárdalur (n=67) 31 % (f-) 49 % (f+) 20 % 3,1 (a-,f-)

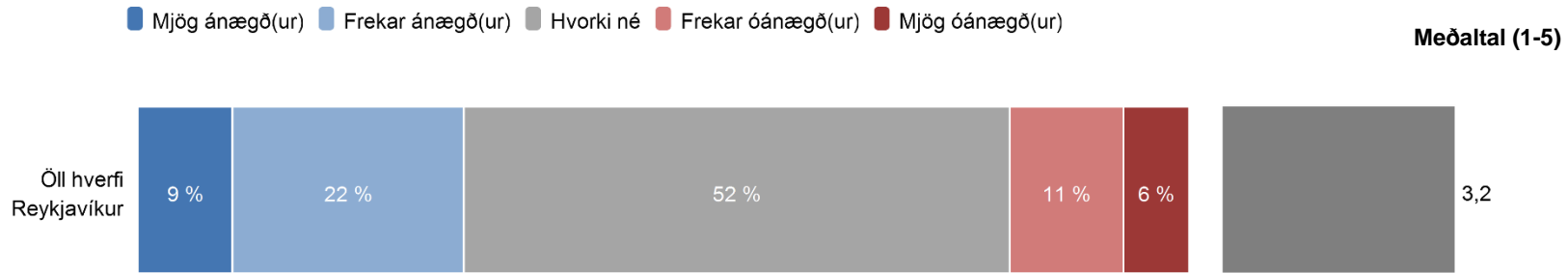
(f) Grafarvogur/Kjalarnes (n=76) 60 % (a+,b+,c+,d+,e+) 25 % (a-,b-,c-,d-,e-) 14 % 3,6 (e+)

## Hefur þú eða einhver náinn fjölskyldumeðlimur nýtt þjónustu við eldri borgara hjá sveitarfélaginu á síðustu 12 mánuðum?

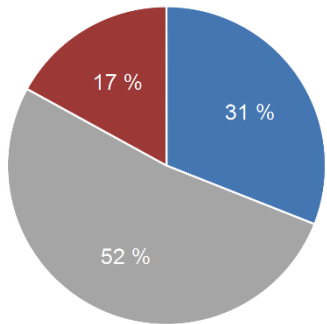
(a) Já (n=122) 61 % (b+) 17 % (b-) 22 % (b+) 3,5

(b) Nei (n=357) 40 % (a-) 48 % (a+) 12 % (a-) 3,3

# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við fatlað fólk í þínu hverfi?

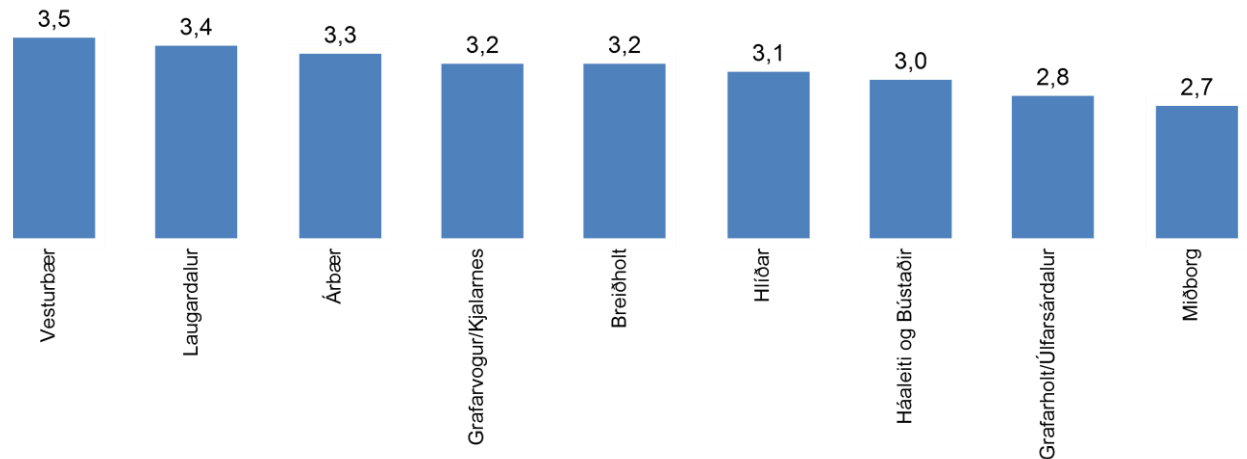


■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

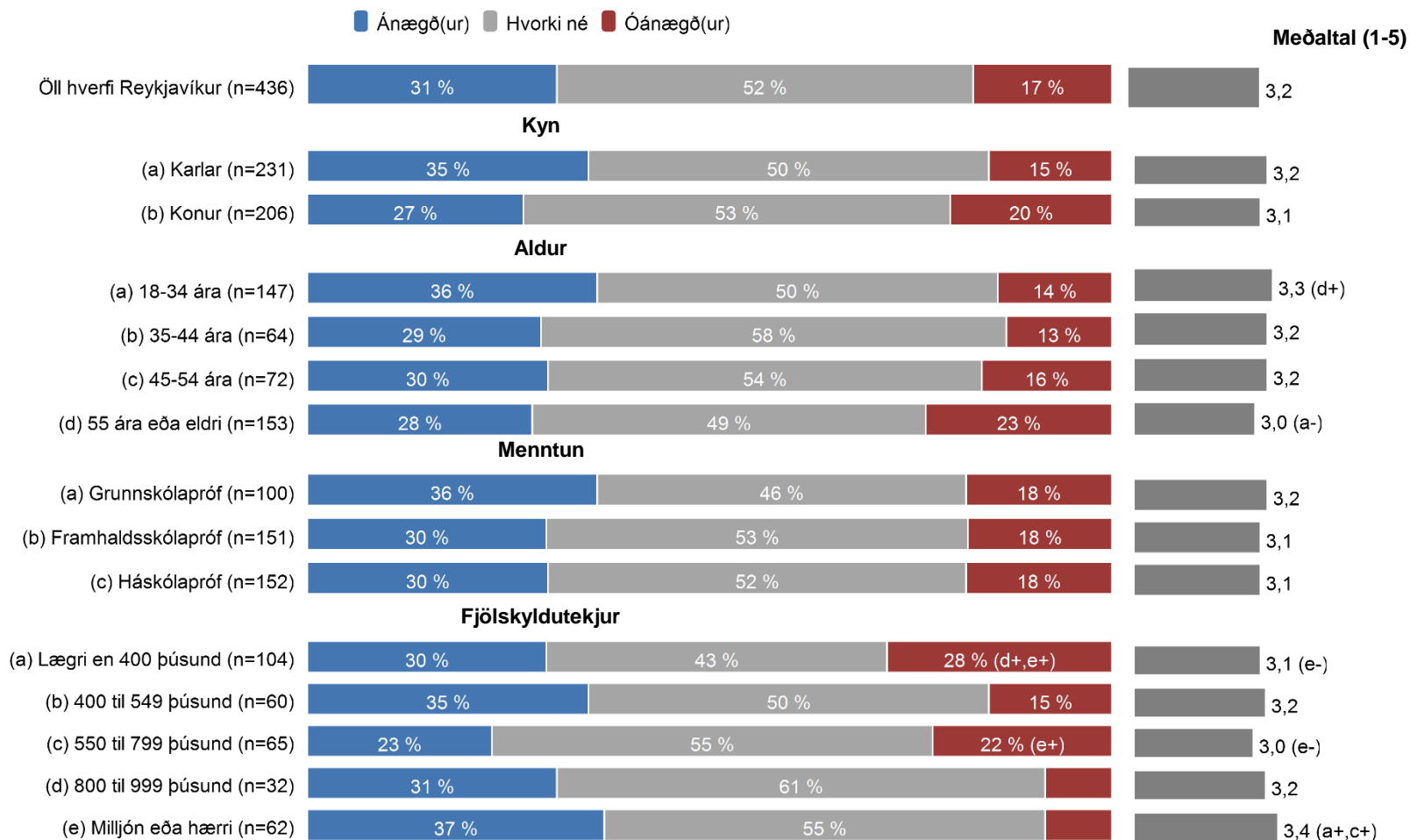


(n=1031) ■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

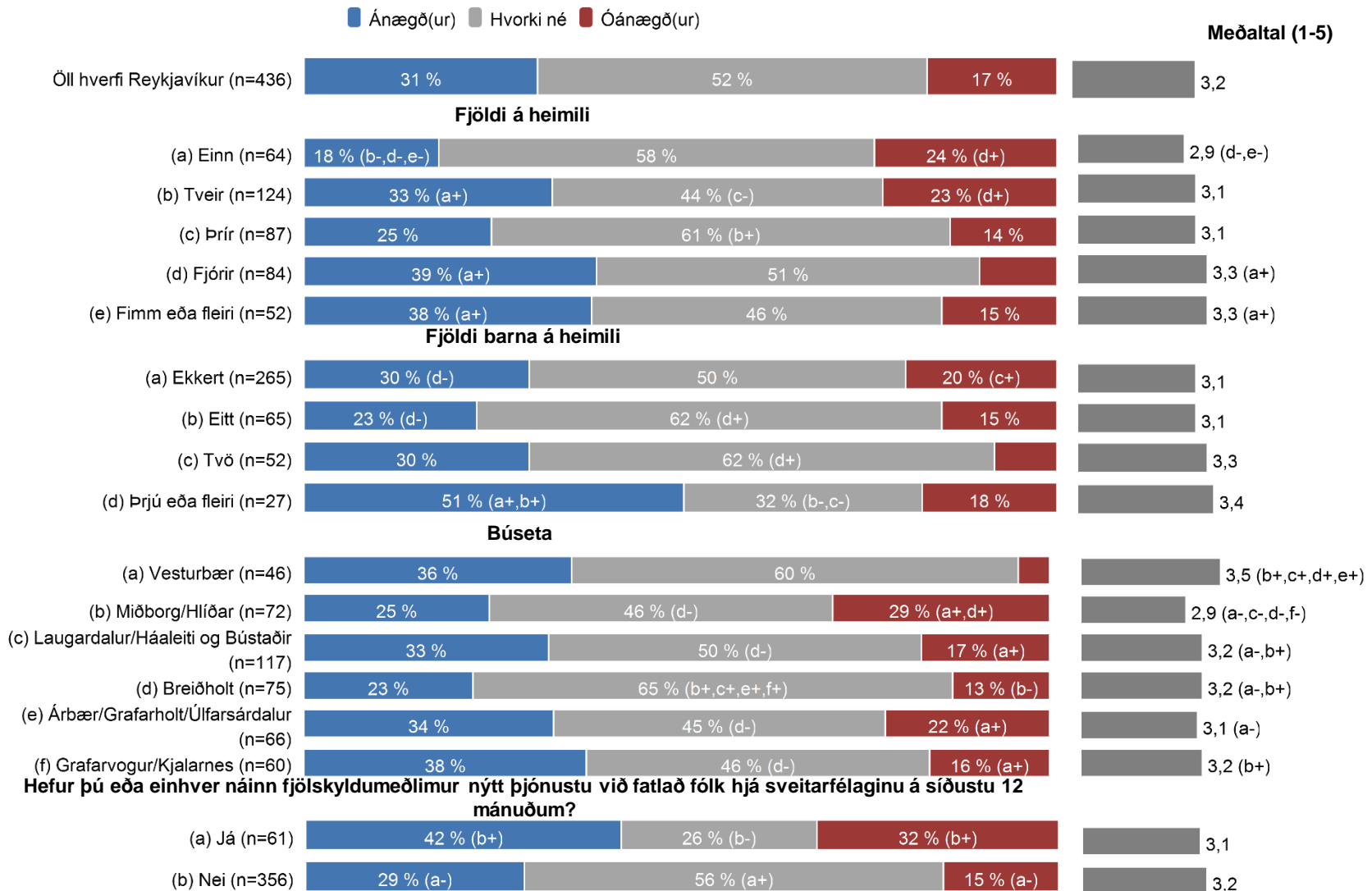
Staða	Prosent
Tóku afstöðu	42 %
Tóku ekki afstöðu	58 %



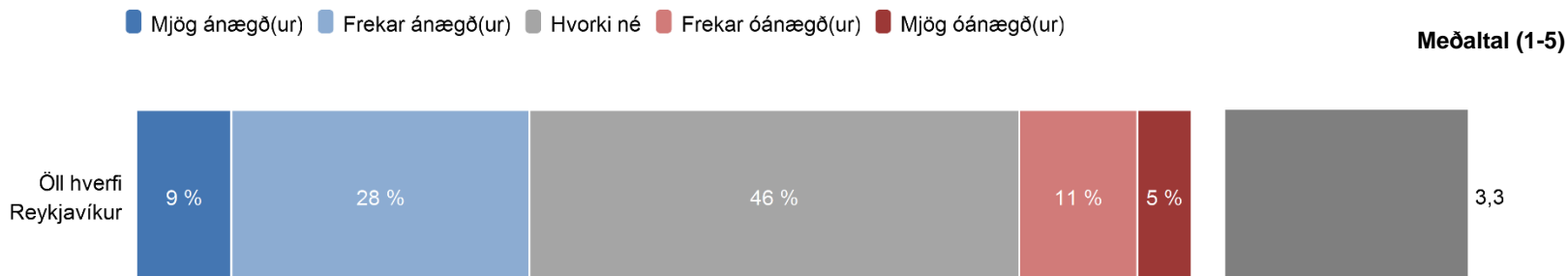
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við fatlað fólk í þínu hverfi?



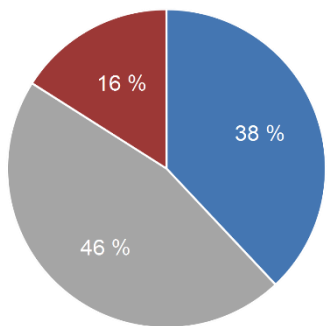
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu við fatlað fólk í þínu hverfi?



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig Reykjavíkurborg sinnir menningarmálum í þínu hverfi?

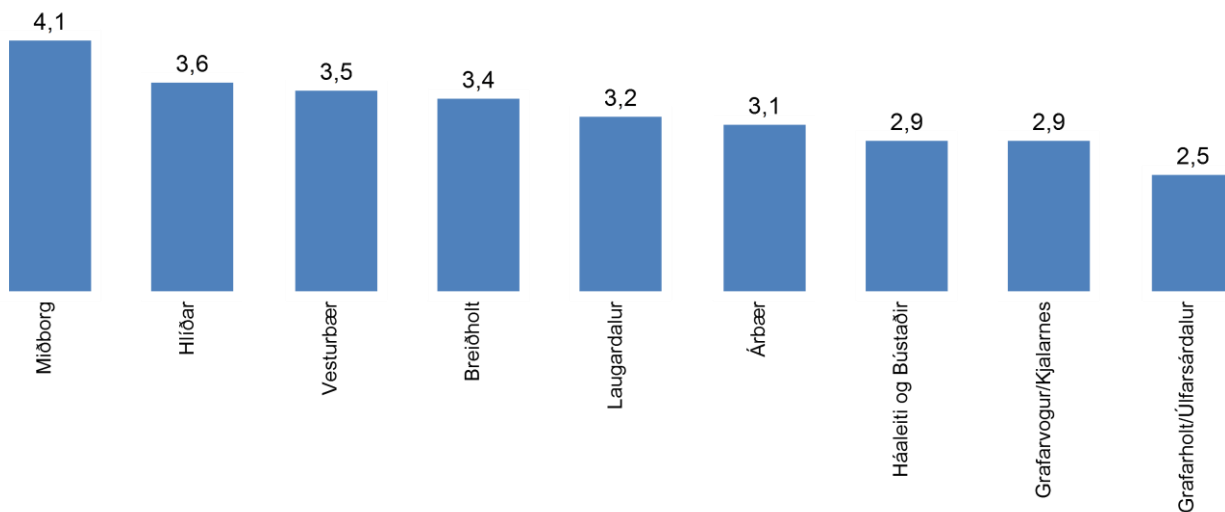


■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

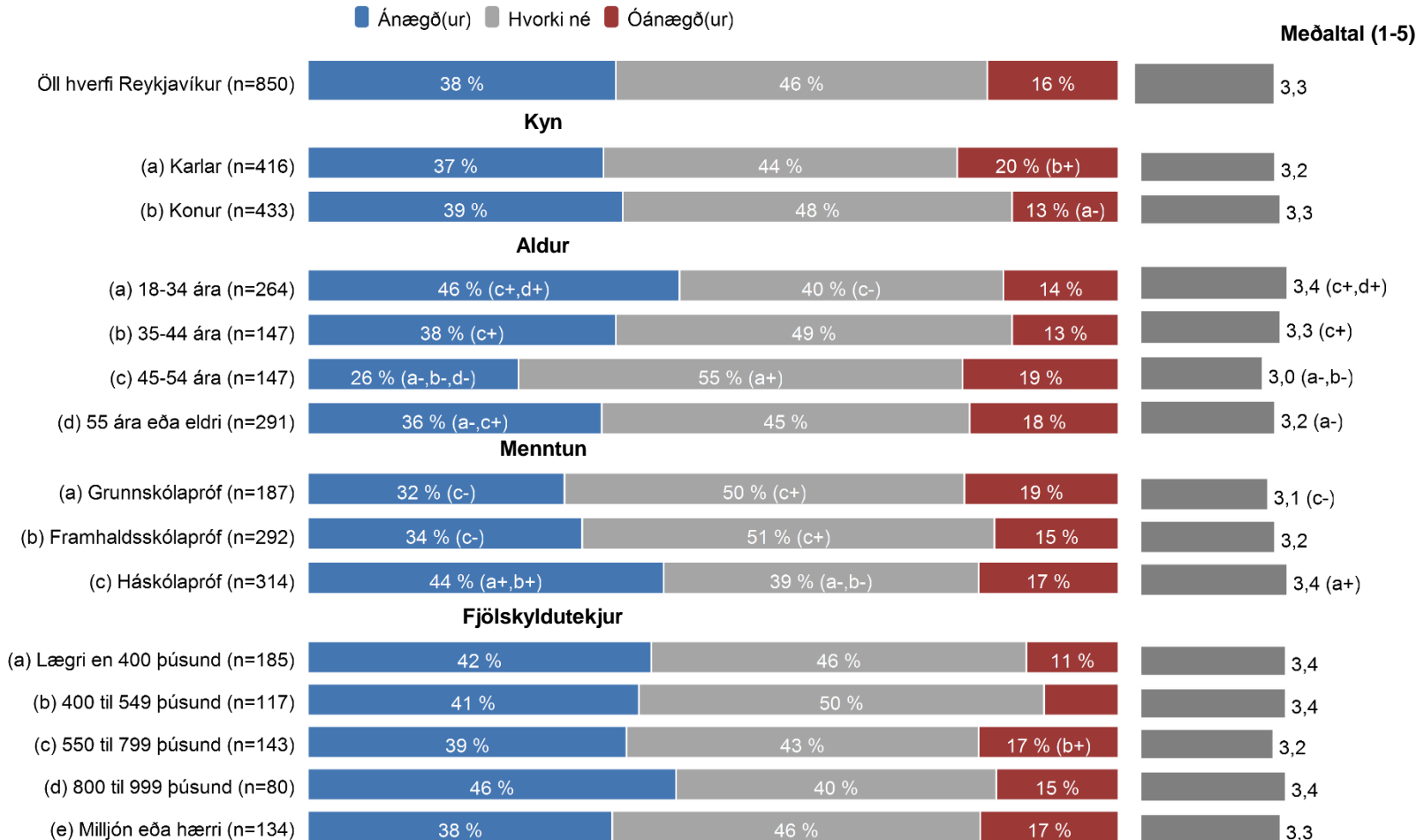


(n=1031) ■ Tóku afstöðu (82 %) ■ Tóku ekki afstöðu (18 %)

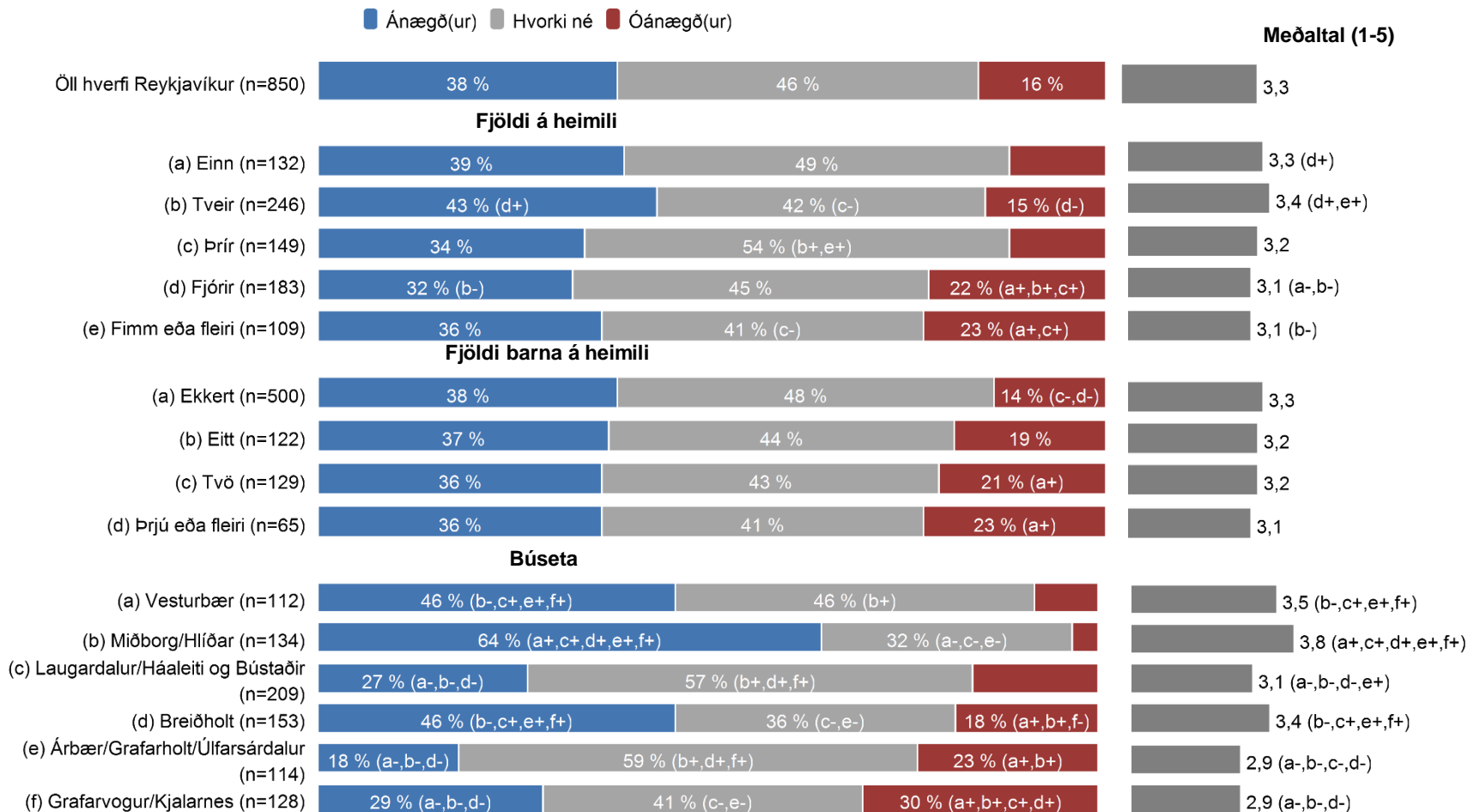
■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu



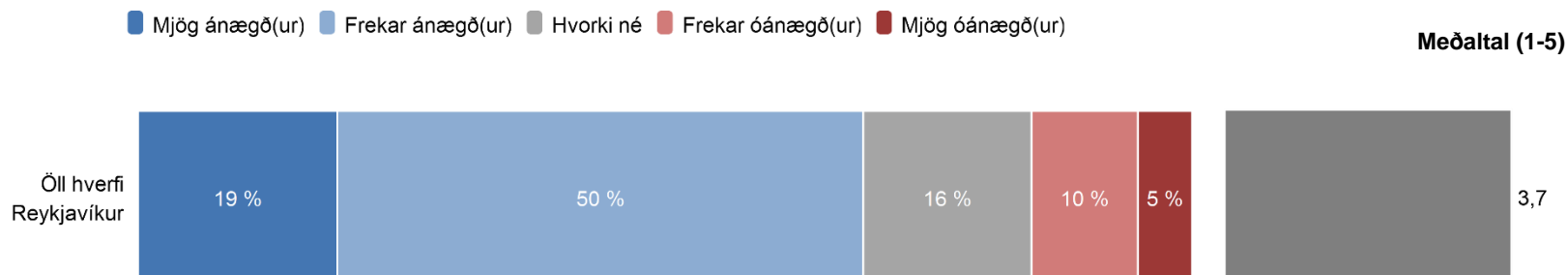
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig Reykjavíkurborg sinnir menningarmálum í þínu hverfi?



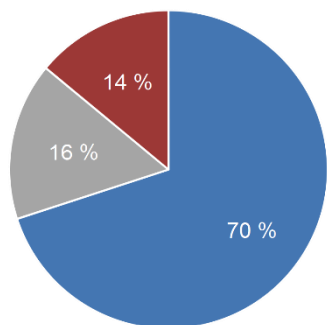
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig Reykjavíkurborg sinnir menningarmálum í þínu hverfi?



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar í tengslum við sorphirðu í þínu hverfi?

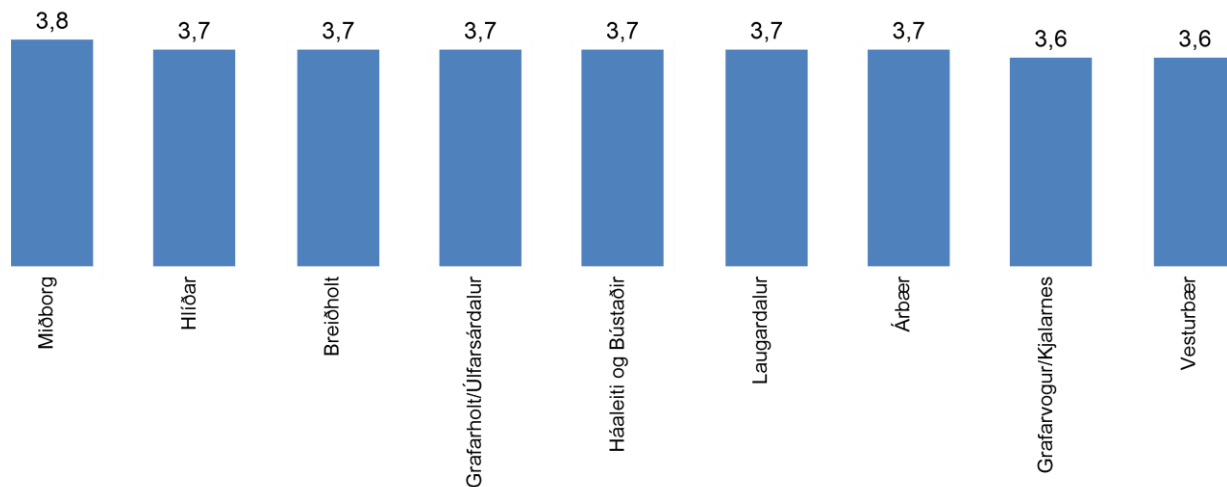


■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)



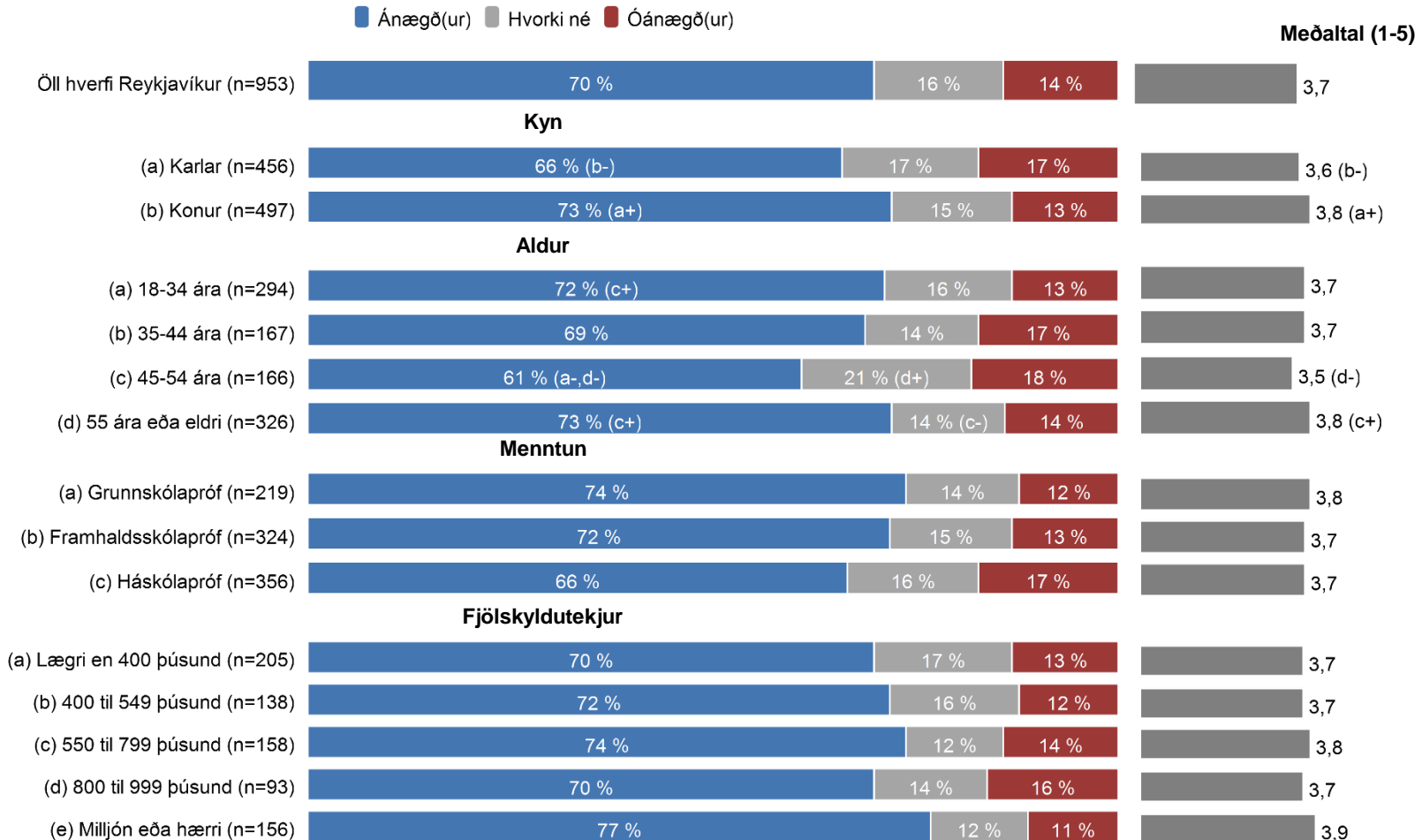
(n=1031) ■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

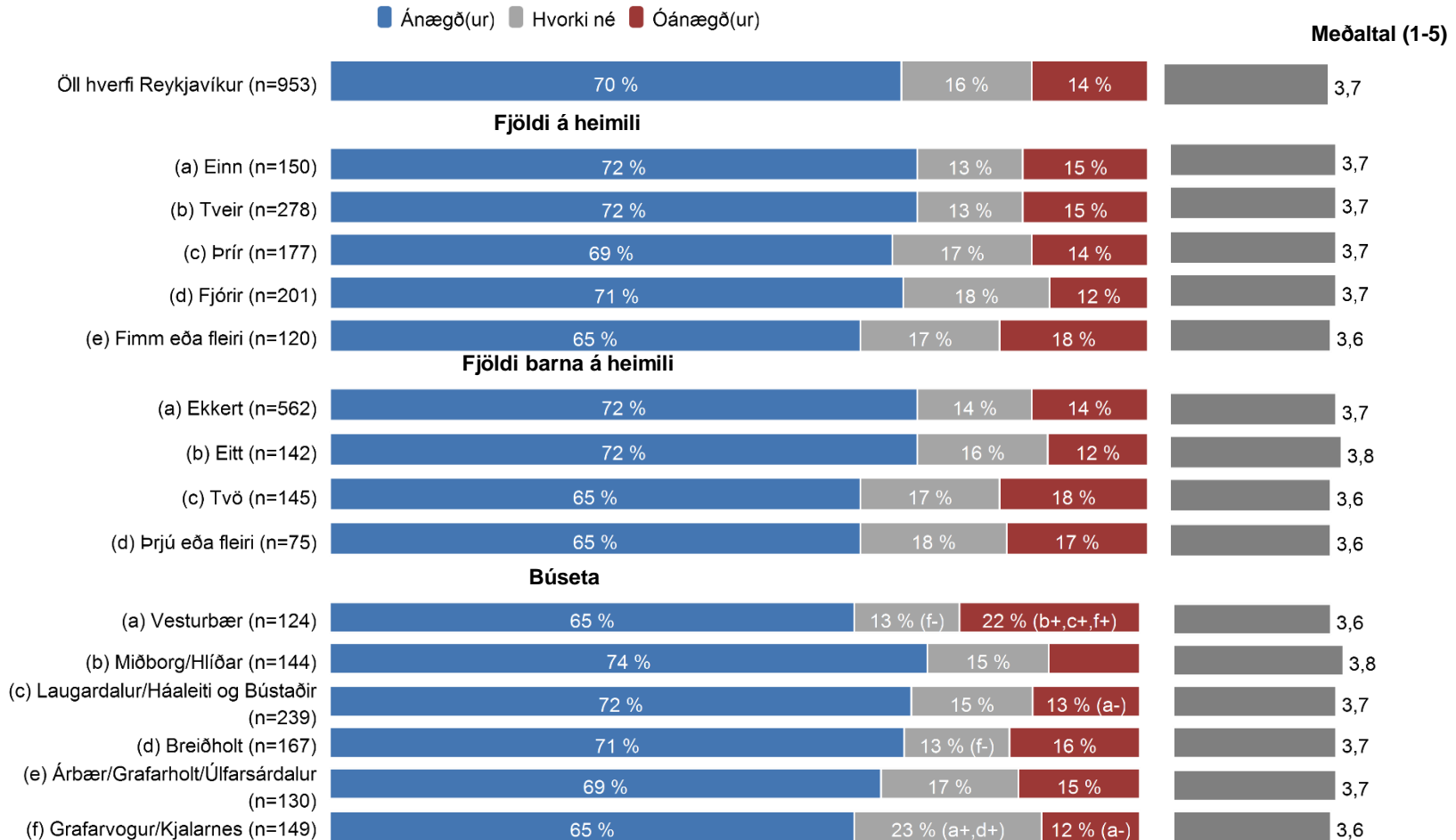




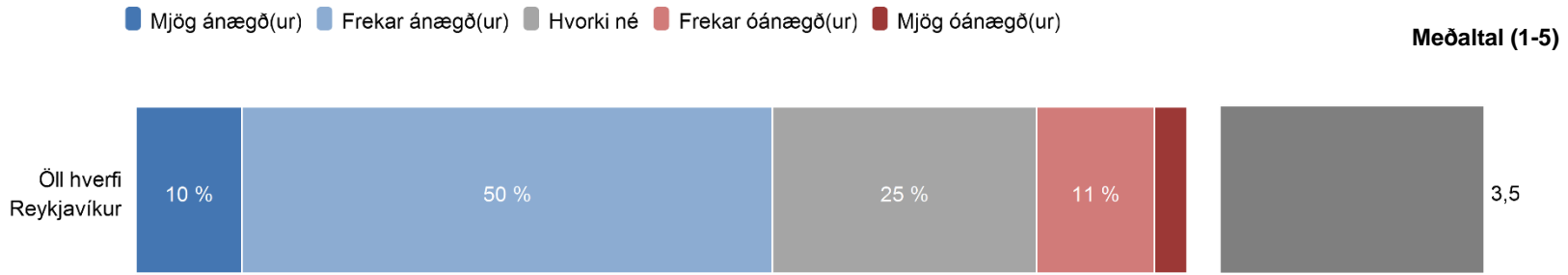
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar í tengslum við sorphirðu í þínu hverfi?



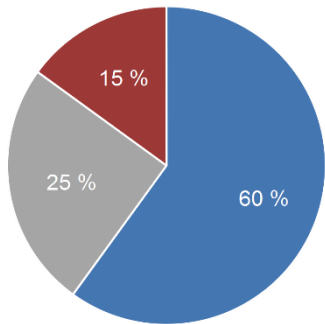
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar í tengslum við sorphirðu í þínu hverfi?



# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar í þínu hverfi á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og áliti?

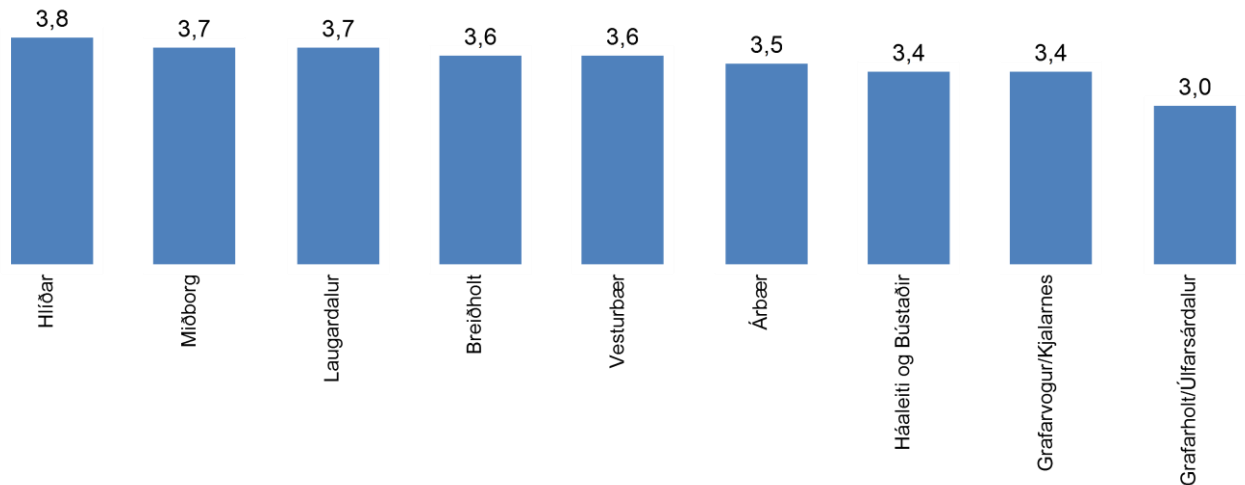


■ Ánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Óánægð(ur)

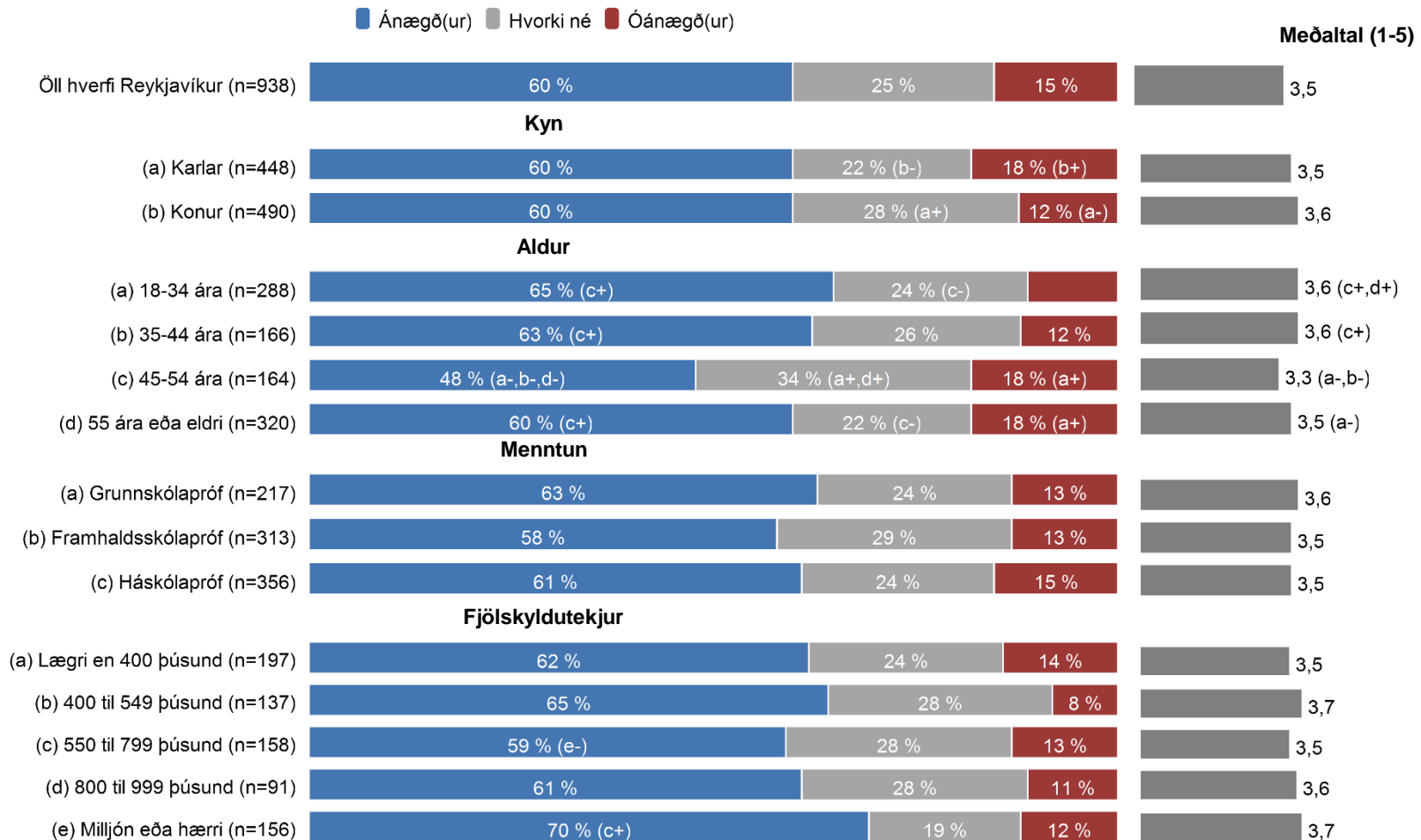


(n=1031) 91 %

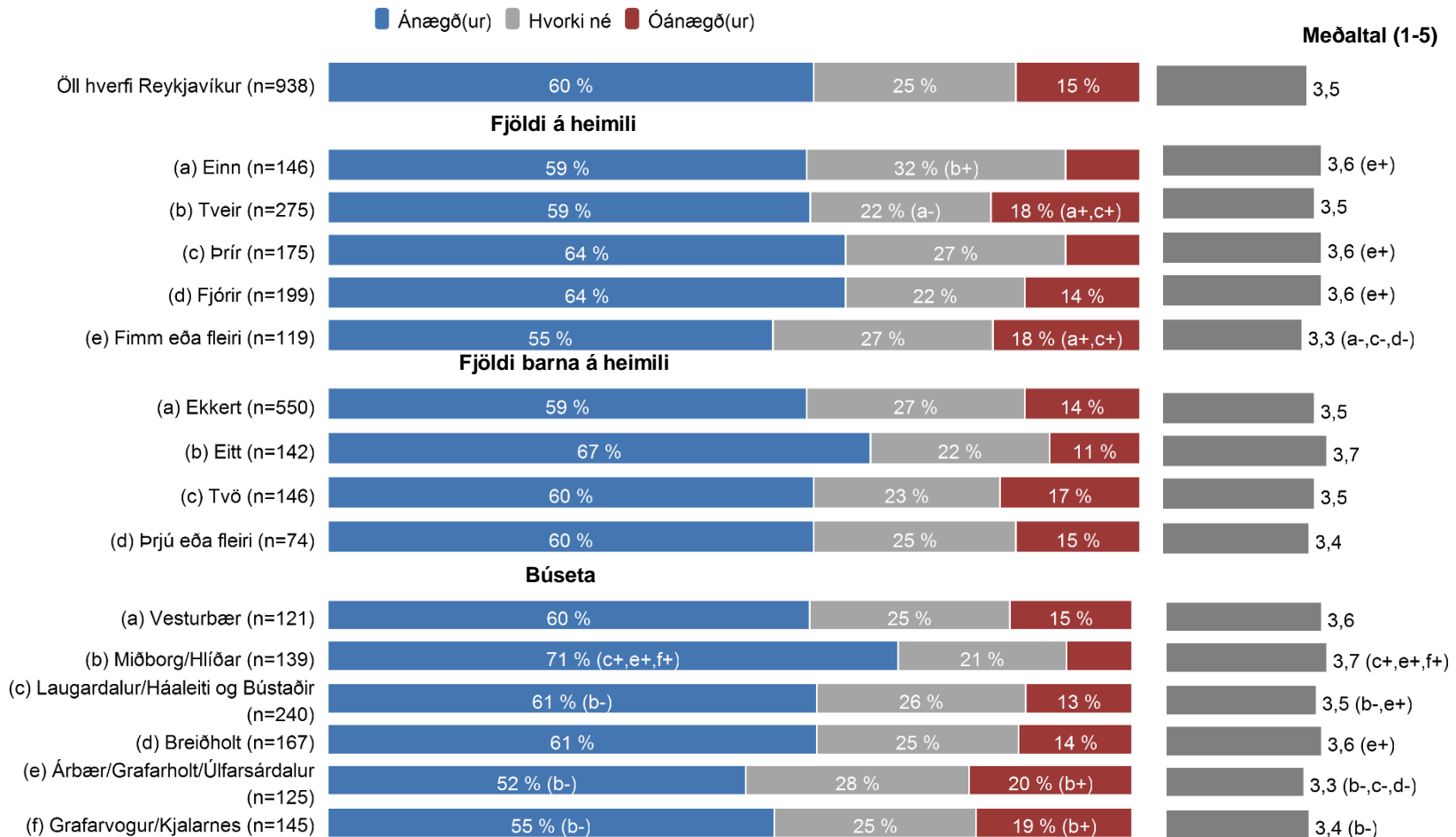
■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu



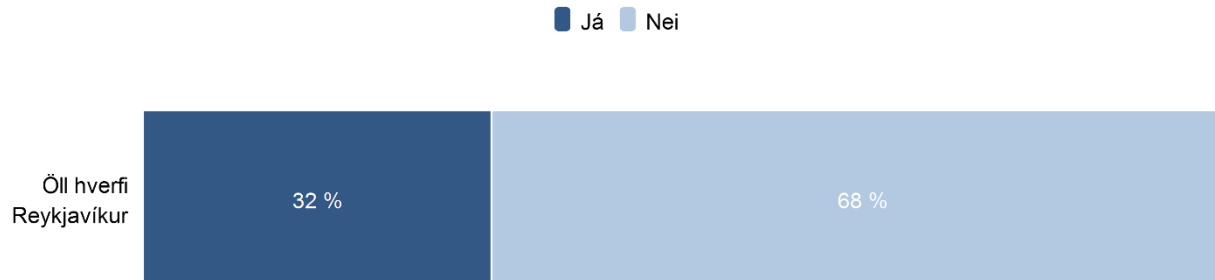
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar í þínu hverfi á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og áliti?



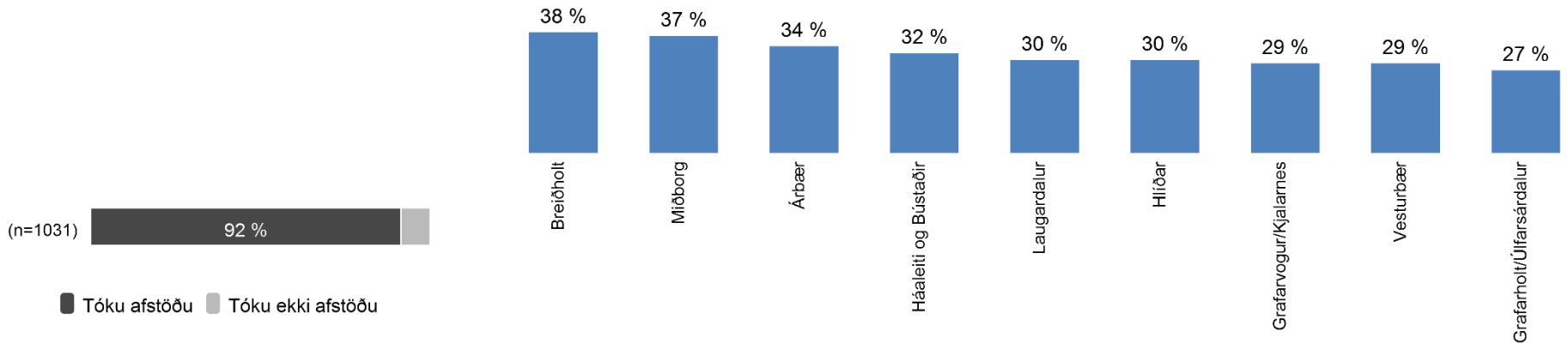
# Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar í þínu hverfi á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og áliti?



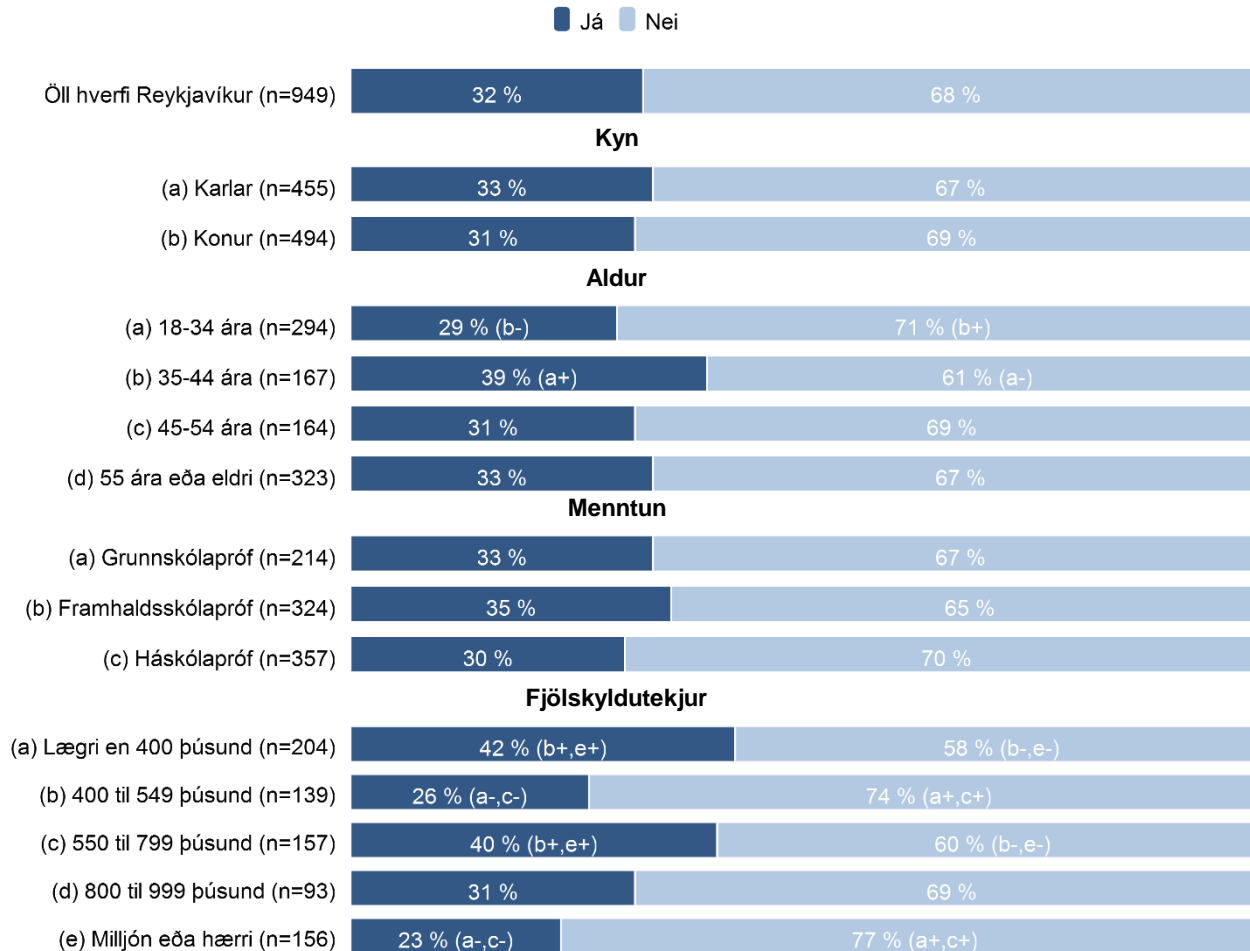
# Hefur þú átt samskipti við þjónustumiðstöð Reykjavíkur í þínu hverfi á sl. tveimur árum?



Já (%)

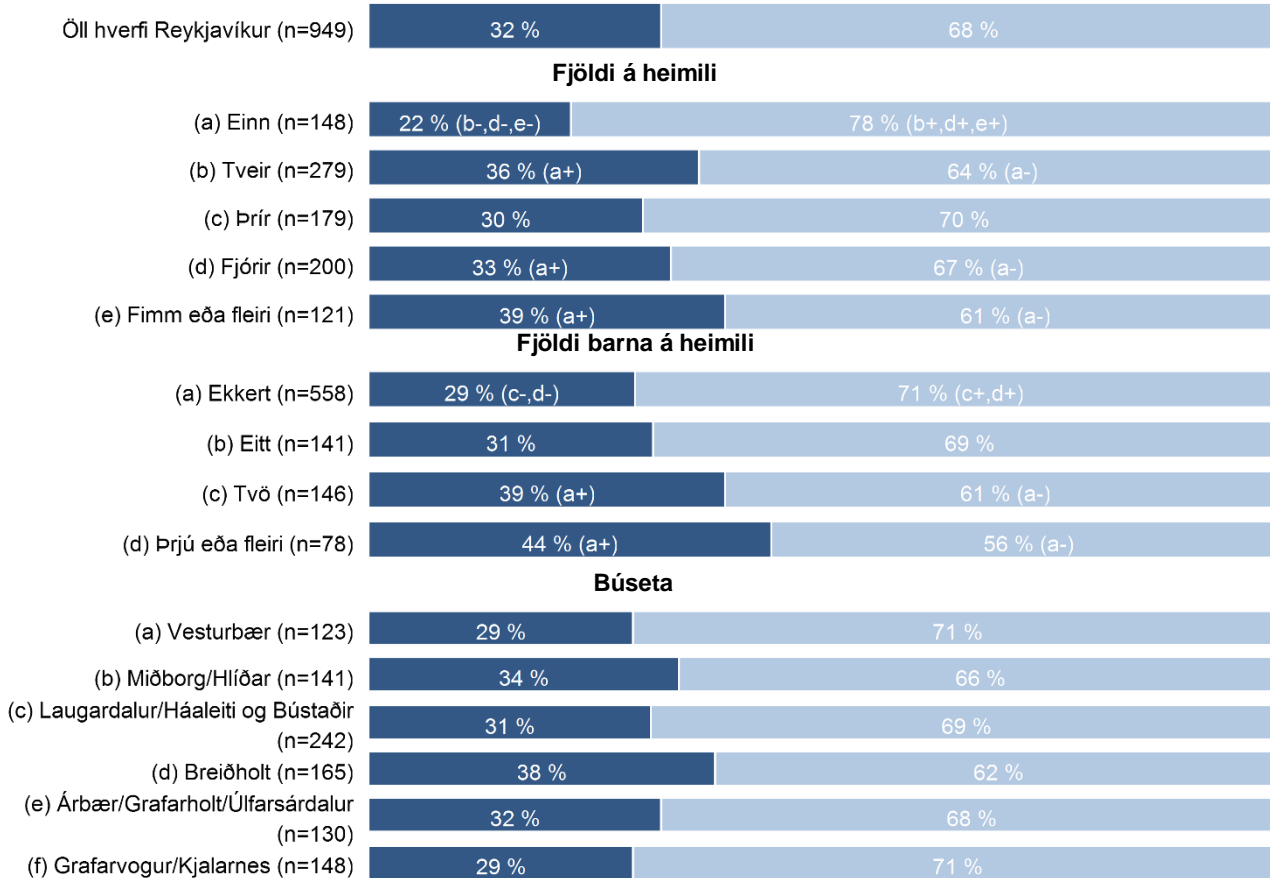


# Hefur þú átt samskipti við þjónustumiðstöð Reykjavíkur í þínu hverfi á sl. tveimur árum?



# Hefur þú átt samskipti við þjónustumiðstöð Reykjavíkur í þínu hverfi á sl. tveimur árum?

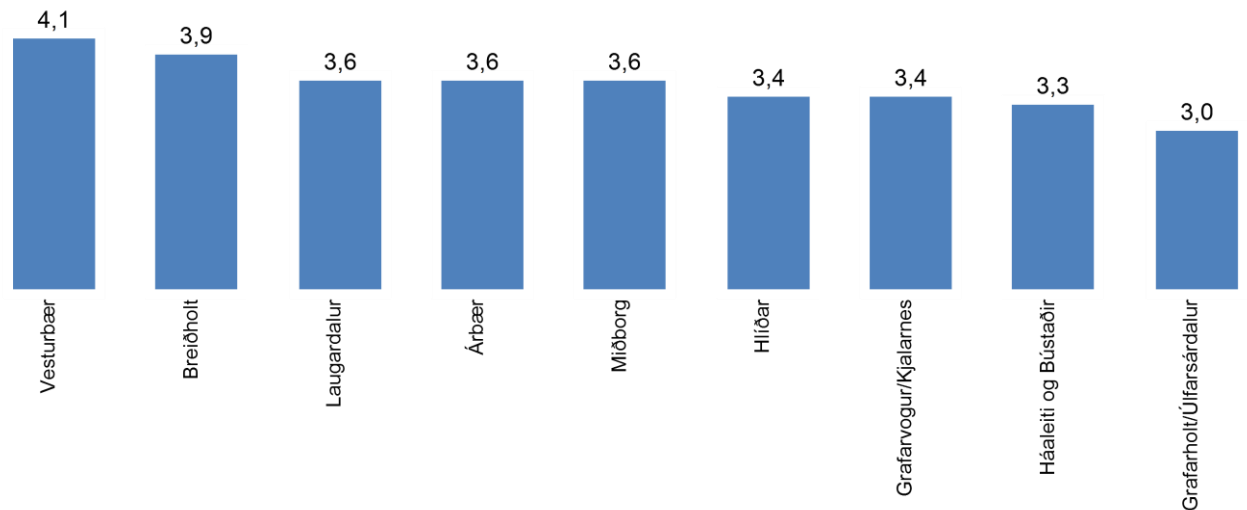
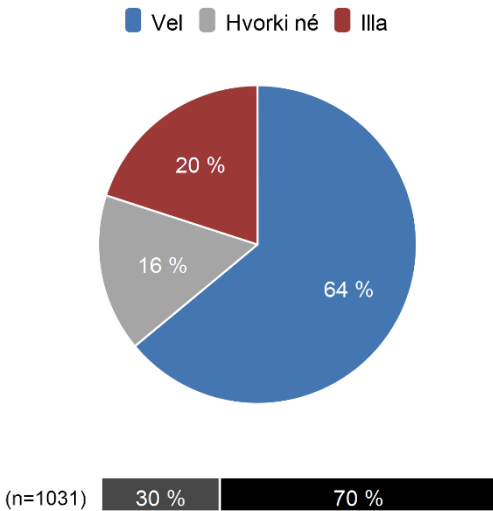
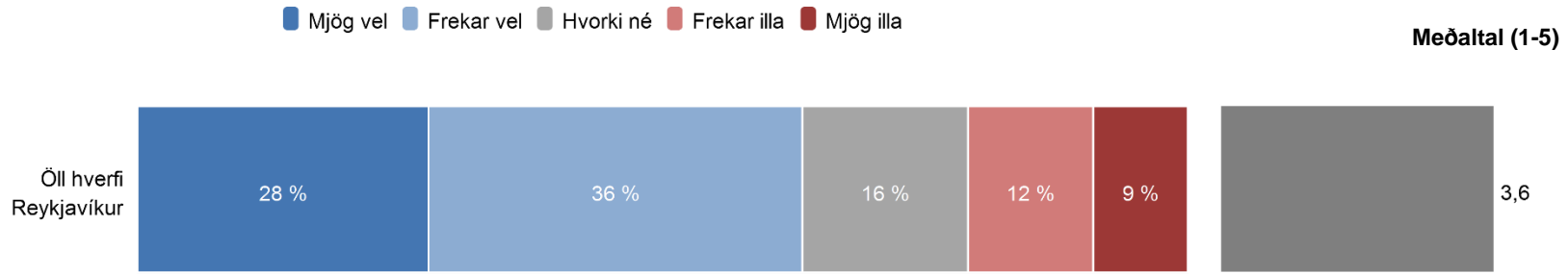
■ Já ■ Nei





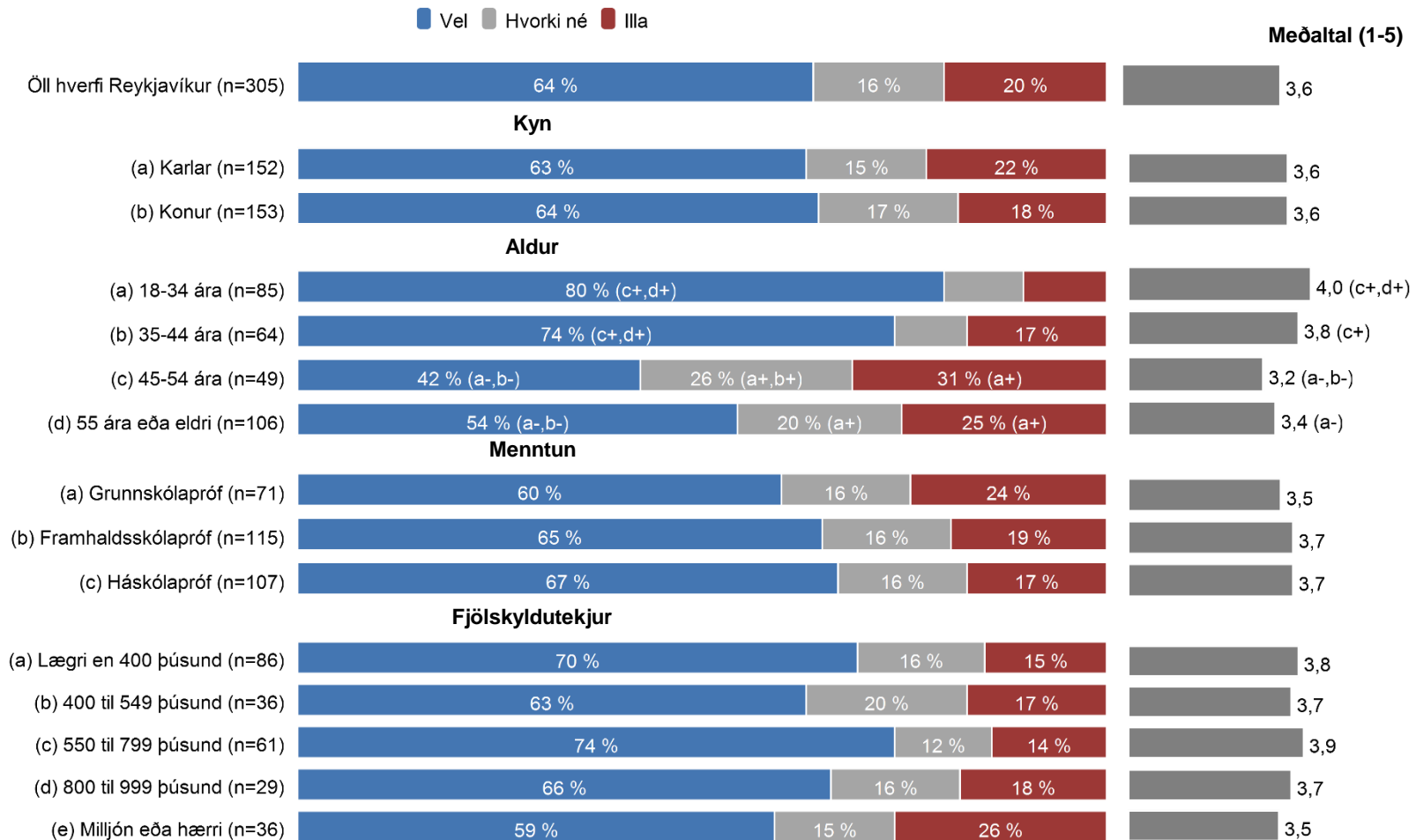
# Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk þjónustumiðstöðvarinnar hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?

Þeir sem hafa haft samskipti við þjónustumiðstöðvar á sl. 2 árum voru spurðir þessarar spurningar.



Tóku afstöðu  Tóku ekki afstöðu  
 Ekki spurðir

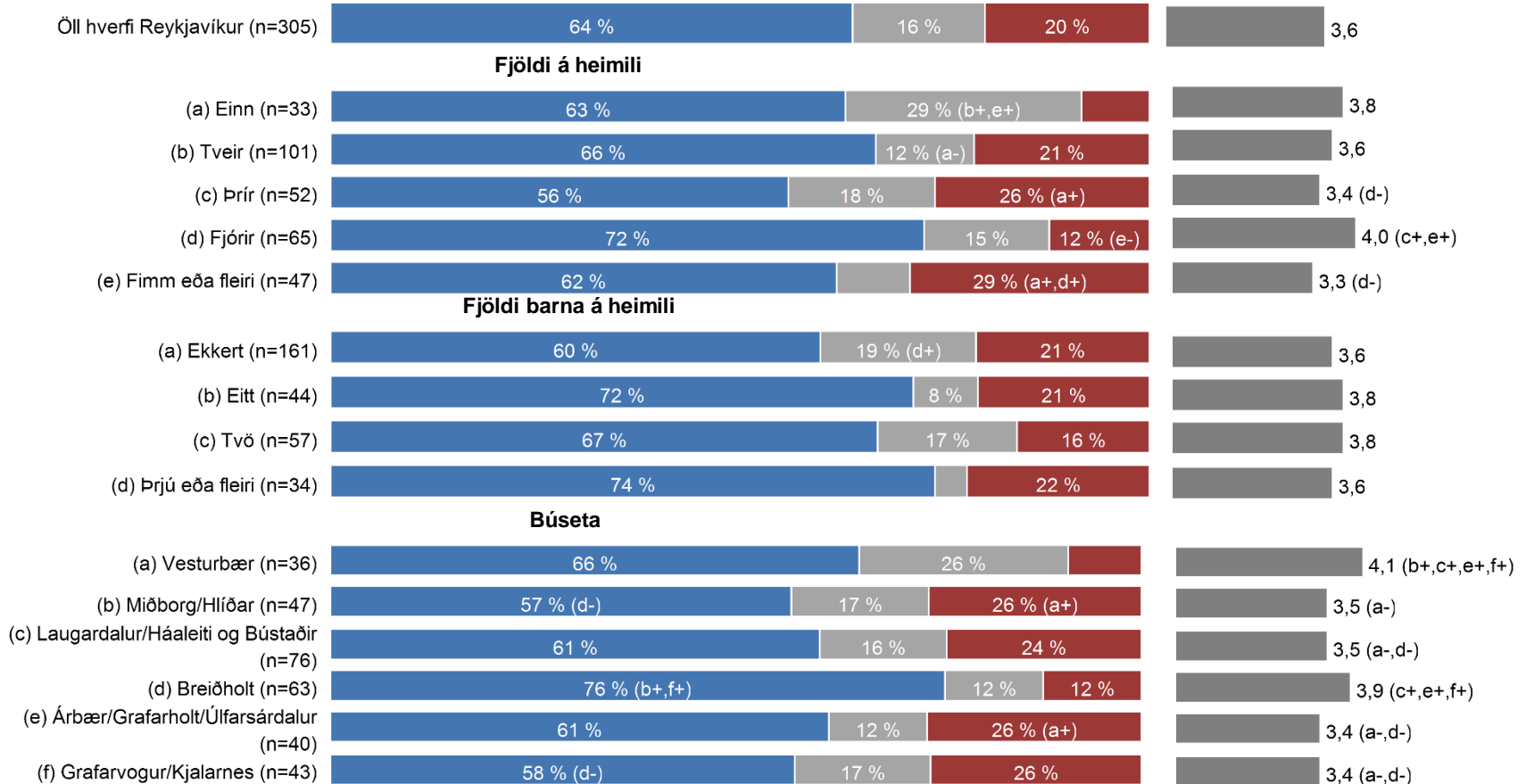
# Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk þjónustumiðstöðvarinnar hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?



# Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk þjónustumiðstöðvarinnar hafa leyst úr erindi eða erindum þínum?

■ Vel ■ Hvorki né ■ Illa

Meðaltal (1-5)



# Hvaða þjónustu telur þú að Reykjavíkurborg þurfi helst að bæta í þínu hverfi?



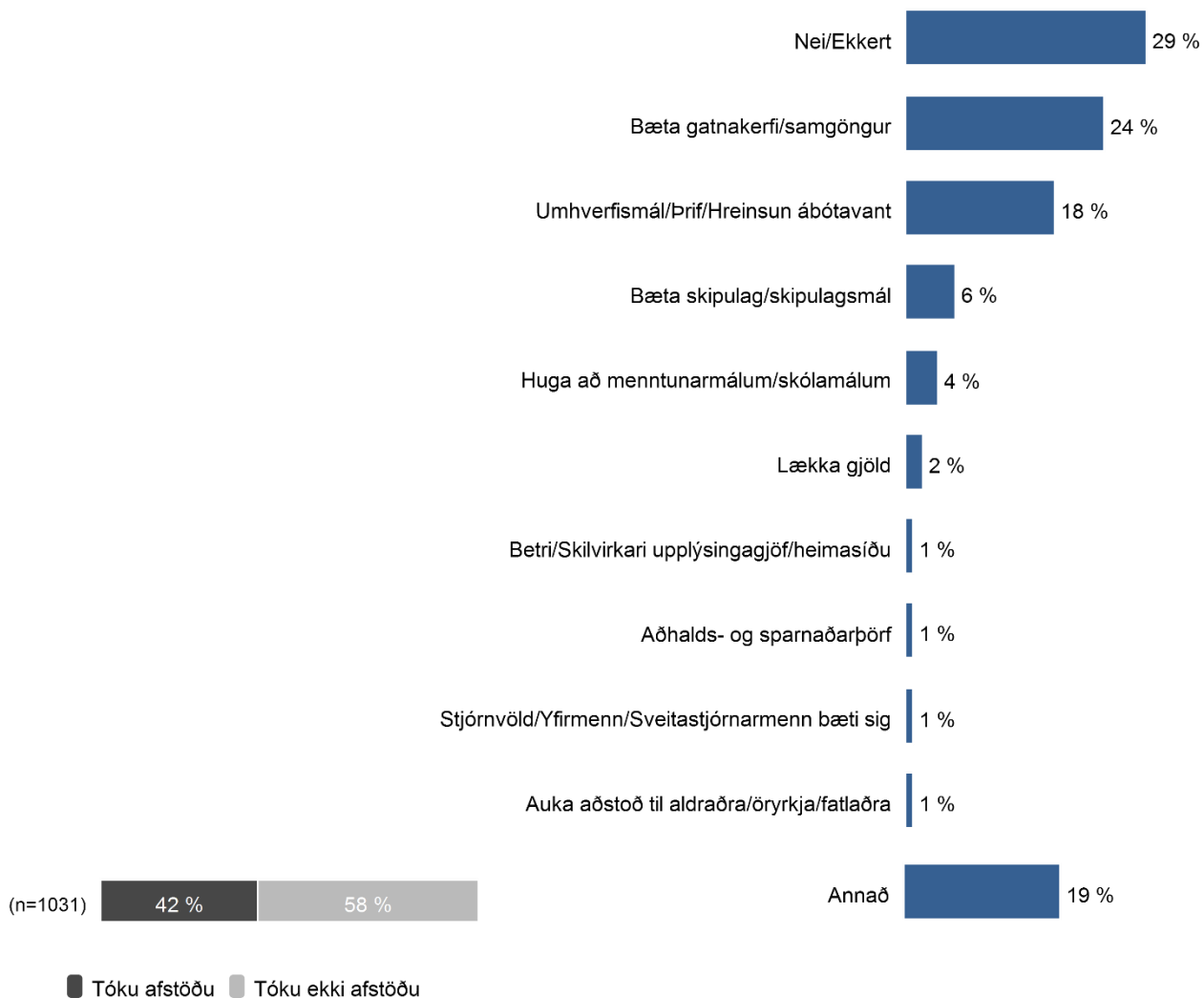
(n=1031)

55 %

45 %

■ Tóku afstöðu ■ Tóku ekki afstöðu

# Er eitthvað annað í tengslum við Reykjavík eða rekstur hennar í þínu hverfi sem þú vilt koma á framfæri?





## ***Minnisblað - Kannanir Gallups á þjónustu sveitarfélaga***

Reykjavíkurborg var boðið að kaupa niðurstöður könnunar Gallups á þjónustu sveitarfélaga árið 2015 líkt og fyrri ár. Gallup var ekki reiðubúið til að skoða breytingar á fyrirkomulagi könnunarinnar á þann hátt að hún myndi nýtast Reykjavíkurborg betur til úrvinnslu og úrbóta á þjónustu sinni. Ákvörðun var því tekin um að kaupa ekki niðurstöður könnunarinnar. Hún hefur því ekki verið kynnt fyrir kjörnum fulltrúum eða starfsmönnum Reykjavíkurborgar. Sveitarfélögum sem kaupa niðurstöður könnunarinnar er ekki heimilt að birta niðurstöður einstakra annarra sveitarfélaga, aðeins landsmeðaltals. Niðurstöður fyrir Reykjavíkurborg eru því hvergi birtar opinberlega og ekki fáanlegar án greiðslu til Gallups.

Árleg könnun Gallups, áður Capacent, meðal íbúa á þjónustu sveitarfélaga hefur komið til umræðu meðal kjörinna fulltrúa og innan stjórnkerfis Reykjavíkurborgar á hverju ári. Efasemdir hafa ítrekað komið fram um gagnsemi könnunarinnar og hvort hún gefi réttustu mynd af þjónustu borgarinnar. Er það ekki síst vegna þess að nokkurt ósamræmi hefur verið milli þjónustukannana Gallups og eigin þjónustukannana fagsviða enda hefur í könnunum Gallups verið spurt um afstöðu borgarbúa til ýmiss konar þjónustu óháð því hvort þeir hafi nýtt sér hana. Síðastliðið haust voru sviðsstjórar spurðir hvernig könnunin hafi nýst þeim og var niðurstaðan að af þeim sem svöruðu þá hafi könnunin aðeins nýst einum af sex. Menningar- og ferðamálasvið taldi könnunina gagnlega og nýtir upplýsingar úr henni. Í svörum frá íþrótt- og tómstundasviði, velferðarsviði, skóla- og frístundasviði, skrifstofu þjónustu- og reksturs og skrifstofu eigna og atvinnuþróunar kom m.a. fram að ekki sé verið að spyrja eingöngu notendur þjónustunnar heldur alla borgarbúa og könnunin væri því frekar ímyndarkönnun en raunveruleg þjónustukönnun, úrtak væri lítið, könnunin væri gagnslítill og henni mætti sleppa. Flest sviðanna eru með eigin kannanir eða mælingar sem nýtast þeim betur.

Í könnunum Gallups er jafnframt spurt almennt um þjónustuþætti en ekki um einstaka stofnanir eða skóla en gera má ráð fyrir því að nokkur munur geti verið á einkunn eftir því hvort spurt er um ákveðna stofnun og skóla eða spurt almennt um þjónustu í Reykjavík. Þá hefur verið töluverður munur á niðurstöðum Gallups fyrir sveitarfélög um þjónustu leik- og grunnskóla og á niðurstöðum viðhorfskannana sem lagðar eru fyrir foreldra sérstaklega, bæði könnunum skóla- og frístundasviðs og á vegum Skólapúlsins sem hefur lagt fyrir foreldra grunnskólabarna og grunnskólabörn í 6.-10.bekk. Fyrst má benda á að mikill munur er á afstöðu svarenda í Gallup könnuninni eftir því hvort þeir eiga barn sem nýtir þjónustuna eða ekki, skv. töflunni hér fyrir neðan. Samt sem áður munar töluverðu og á niðurstöðum kannana SFS. Mögulegar ástæður eru raktar í meðfylgjandi minnisblaði skóla- og frístundasviðs. Mat SFS er að eigin kannanir sviðsins meðal foreldra gefi mun betri mynd af viðhorfi þeirra til starfs í einstökum skólum en könnun Gallups.

	Gallup 2014		Viðhorfskannanir SFS 2013-2014
Ánægja	Heildarniðurstaða	Eiga börn í þjónustu	Eiga börn í þjónustu
Leikskólar	58%	76%	93%
Grunnskólar	51%	67%	89%*

\*Fjórskiptur kvarði sbr. við fimmskiptan kvarða í öllum öðrum könnunum. Framkvæmt á vegum Skólapúlsins.

Af ofangreindum ástæðum var ákveðið að kaupa ekki eingöngu niðurstöður þjónustukönnunar Gallups árið 2014. Gallup var einnig fengið til að spyrja um afstöðu borgarbúa til þjónustu borgarinnar í því hverfi sem þeir búa í. Niðurstöður og samanburð má sjá í eftirfarandi töflu:

Sveitarfélagakönnun 2014	Spurt um afstöðu til þjónustu í hverfi (meðaltal hverfa)*	Spurt um afstöðu til þjónustu í RVK sem heild**	Meðaltöl sveitarfélaga á Ísli.**
Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þitt hverfi sem stað til að búa á?	4,4	4	4,2
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með skipulagsmál almennit í þínu hverfi?	3,3	2,8	3,2
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með gæði umhverfisins í nágrenni við heimili þitt?	3,6	3,5	3,8
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar við barnafjölskyldur í þínu hverfi?	3,5	3,2	3,6
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu grunnskóla Reykjavíkurborgar í þínu hverfi?	3,8	3,4	3,8
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla Reykjavíkurborgar í þínu hverfi?	3,9	3,5	3,9
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með aðstöðu til íþróttaiðkunar í þínu hverfi?	3,6	3,7	4
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar við eldri borgara í þínu hverfi?	3,3	2,8	3,5
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar við fatlað fólk í þínu hverfi?	3,2	2,7	3,3
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með hvernig Reykjavíkurborg sinnir menningarmálum í þínu hverfi?	3,3	3,6	3,7
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar í tengslum við sorphirðu í þínu hverfi?	3,7	3,5	3,7
Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu Reykjavíkurborgar í þínu hverfi á heildina litið, bæði út frá reynslu þinni og álit?	3,5	3,4	3,8
*Hér er spurt um afstöðu til þjónustu/mála-fólka í tilteknu hverfi í Reykjavík, 1031 svar Reykvíkinga 18 ára og eldri. 61% svarhlutfall.	3,6	3,3	3,7
**Hér er spurt um afstöðu til þjónustu í öllu sveitarfélaginu. 984 svör Reykvíkinga 18 ára og eldri. 60% svarhlutfall.			

Þegar spurt var um afstöðu borgarbúa til þjónustu í allri Reykjavíkurborg óháð hverfum fékk borgin heildareinkunina 3,3 á meðan meðaltal sveitarfélaga sem spurt var um var 3,7. Munurinn þar á er 0,4 stig. En þegar spurt var um afstöðu borgarbúa til þjónustu í því hverfi sem þeir bjuggu í var meðaltal hverfa 3,6, aðeins 0,1 stigi lægra en landsmeðaltal. Einnig er áhugavert að skoða niðurstöður fyrir spurninguna „Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þitt hverfi sem stað til að búa?“ en þar var einkunn borgarinnar 4,4, hærri en meðaltal sveitarfélaga á Íslandi þegar spurt var um heildaránægju með viðkomandi sveitarfélag þar sem einkunin var 4,2.

Í október sl. áttu sér stað viðræður við Gallup um breytingar á fyrirkomulagi könnunarinnar á þann hátt að hún myndi nýtast Reykjavíkurborg betur til úrvinnslu og úrbóta á þjónustu sinni, fyrst og fremst með því að spyrja um viðhorf til þjónustu í hverfum borgarinnar og horfa til notenda þjónustunnar. Ljóst er að lítið úrtak í könnun Gallups gerir niðurstöður fyrir einstök hverfi óáreiðanlegri en ef úrtakið væri stækkað og aukinn fjöldi borgarbúa yrðu spurðir um afstöðu til þjónustu í eigin hverfi. Viðræður við Gallup um breytingar á könnuninni báru ekki árangur og var því ákveðið að kaupa ekki niðurstöður þjónustukönnunar Gallups árið 2015 enda vart réttlætjanlegt að verja fjármunum í könnun sem fáir telja nýtanlega til úrbóta á þjónustu.

Almennt hefur verið umræða um það innan stjórnkerfis Reykjavíkurborgar að gagnlegt væri að unnin yrði könnun sem tæki betur mið af þörfum borgarinnar. Notendur þjónustunnar væru spurðir um þjónustu í því hverfi sem þeir búa í og úrtaksstærð væri í samræmi við að nýta ætti könnunina til að rýna og bæta þjónustu í hverfum borgarinnar.





## Minnisblað

**Til:** Starfshóps Reykjavíkurborgar um þjónustukannanir borgarinnar

**Frá:** Stofnun stjórnsýslufræða og stjórnmála við Háskóla Íslands/Sjöfn Vilhelmsdóttir forstöðumaður

**Dagst.:** 25. október 2016

**Efni:** Álitamál í tengslum við ánægjumælingar á þjónustu sveitarfélaga

---

Þetta minnisblað er tekið saman að beiðni starfshóps Reykjavíkurborgar um þjónustukannanir borgarinnar og fjallar um álitamál í tengslum við ánægjumælingar á þjónustu sveitarfélaga. Hér er fjallað um mæliaðferð sem byggja á því að spyrja íbúa, eða notendur þjónustu, í spurningakönnun (oft kallað þjónustukönnun) um ánægju þeirra með þjónustu sveitarfélagsins.

Ánægjumælingar byggðar á viðhorfskönnunum hafa verið mikið notaðar víða um hin vestræna heim til að leggja mat á árangur við framkvæmd nærþjónustu sveitarfélaga. Forsendur þessarar mæliaðferðar eru þær að aukin gæði og umfang þjónustunnar eykur ánægju íbúana með þjónustuveituna, sem síðan endurspeglast í svörum íbúana í þjónustukönnunum. En þrátt fyrir vinsældir þá hafa fræðimenn ekki verið á eitt sáttir um ágæti ánægjumælinga til að meta gæði opinberrar þjónustu. Bæði hefur verið bent á aðferðafræðileg álitamál við aðferðina og að ýmsir aðrir þættir, en sem hafa að gera með gæði og umfang þjónustunnar, geta haft áhrif á mat og ánægju íbúa með þjónustu síns sveitarfélags. Því verður alltaf að skoða niðurstöður slíkra þjónustukannana og ánægjumælinga í samhengi við þá þætti sem kunna að hafa áhrif á mat íbúana.

Hér á landi hefur Capacent/Gallup framkvæmt árlega þjónustukönnun sveitarfélaga þar sem íbúar í fjölmennustu sveitarfélögum landsins eru spurðir út í viðhorf og ánægju sína með þjónustu og störf síns sveitarfélags. Sveitarfélögunum er síðan boðið að kaupa niðurstöðurnar fyrir sitt sveitarfélag og geta þau borið niðurstöður síns sveitarfélags saman við meðaltalsgildi fyrir öll sveitarfélögin. Einnig var ánægja íbúa með þjónustu sveitarfélaga skoðuð í tveimur sveitarstjórnarkönnunum dr. Gunnars Helga Kristinssonar, prófessors í Stjórnmálafræði við Háskóla Íslands, fyrst árið 2000 og síðan aftur árið 2009.

Fjallað hefur verið um álitamál varðandi ánægjumælingar í skrifum um íslensk sveitarstjórnarmál. Gunnar Helgi Kristinsson hefur í skrifum sínum rýnt í ánægjumælingar meðal íbúa í tengslum við mat á árangri sveitarfélaga og trausti íbúa á sveitarfélagi sínu.<sup>1</sup> Lilja Sigurbjörg Harðardóttir, starfsmaður hjá umhverfis- og skipulagssviði Reykjavíkurborgar, fjallar um þjónustu sveitarfélaga og ánægjumælingar í lokaritgerð sinni í MPA námi í opinberri stjórnsýslu, en þar leitast hún við að skýra mun á ánægju íbúa í úthverfum og miðlægari hverfum með þjónustu borgarinnar.<sup>2</sup> Í fræðilega hluta ritgerðarinnar er yfirlit yfir helstu fræðilegu álitamálin varðandi ánægjumælingar og þjónustukannanir sem mælikvarða á gæði og árangur við framkvæmd opinberrar þjónustu.

Helstu álitamálin sem koma fram í fræðiskrifum um ánægjumælingar á þjónustu sveitarfélaga, og einnig er fjallað um í skrifum Gunnars Helga og ritgerð Lilju Sigurbjargar, eru:

1. Hugmyndin með þjónustukannanir er fengin úr viðskipta- og markaðsfræðum sem aðferð til að mæla ánægju viðskiptavina með vöru eða þjónustu. Það er hins vegar almennt viðurkennt að samband sveitarfélaga og íbúa er með allt öðrum hætti en milli einkafyrirtækja og viðskiptavina í markaðsumhverfi. Íbúar sveitarfélaga eru bæði í hlutverki neytenda þjónustu

---

<sup>1</sup> Gunnar Helgi Kristinsson (2001). *Staðbundin stjórnmál: Markmið og árangur sveitarfélaga*. Reykjavík: Háskólaútgáfan; Gunnar Helgi Kristinsson (2014). *Hin mörgu andlit lýðræðisins: Þátttaka og vald á sveitarstjórnarstiginu*. Reykjavík: Háskólaútgáfan.

<sup>2</sup> Lilja Sigurbjörg Harðardóttir (2016). *Þjónusta sveitarfélaga og ánægjumælingar. Hvað skýrir ánægjumun íbúa í úthverfum og miðlægari hverfum með þjónustu Reykjavíkurborgar?* Óbirt MPA-ritgerð. Reykjavík, Háskóli Íslands, Stjórnmálafræðideild.

sveitarfélagsins og í hlutverki kjósenda, sem gerir sambandið mun flóknara en milli aðila í markaðsumhverfi. Íbúar geta átt erfiðara með að meta þjónustu sveitarfélagsins með hlutlausum hætti en viðskiptavinir fyrirtækja. Þar spila margvísleg tengsl íbúa við sveitarfélagið inn í mat þeirra, sem og þekking þeirra á þjónustupáttum og að notkun þeirra á þjónustunni getur verið mjög breytileg.

2. Mikilvægt er að gera greinamun á notendum þjónustunnar og íbúum í þjónustukönnunum og ánægjumælingum. Kannanir sem mæla almenna ánægju íbúa með þjónustu sveitarfélagsins án þess að skoða sérstaklega hvort viðkomandi hefur nýtt sér þjónustuna eða ekki, eða með því að spyrja mjög opinna spurninga, gefa óljósari niðurstöður en þegar einungis notendur þjónustu eru spurðir (þ.e. notendakannanir).
3. Almennar ánægjumælingar á þjónustu sveitarfélaga eiga til að endurspeglar frekar viðhorf íbúana en mat á gæði þjónustunnar. Þættir sem þarf að skoða í því samhengi eru:
  - a. Viðhorf íbúa til sveitarstjórnar. Íbúar sem styðja meirihlutann í sveitarstjórn eru almennt jákvæðari gagnvart sveitarfélagi sínu, ánægðari með þjónustu þess og segjast frekar treysta sveitarfélagi sínu, en þeir sem ekki lýsa yfir stuðningi við pólitíska meirihlutann í sínu sveitarfélagi. Rannsóknir Gunnars Helga og Lilju Sigurbjargar styðja við þessa tilgátu.
  - b. Efnahags- og félagslegur bakgrunnur íbúa. Bent hefur verið á að þættir eins kyn, aldur, menntun, tekjur og félagsleg staða hafi mikil áhrif á viðhorf fólks, bæði almennt sem og á viðhorf þeirra til opinberra aðila og þjónustu. Skoðunarmunur á þjónustu sveitarfélagsins meðal íbúa getur því byggst á félags- og efnahagslegri stöðu þeirra frekar en eiginlegri ánægju með þjónustuna. Vert er að hafa þessa þætti í huga í stærri sveitarfélögum þar sem búseta í hverfum endurspeglar að einhverju leiti félags- og efnahagsstöðu íbúana, sem getur síðan komið fram í breytileika milli hverfa í niðurstöðum ánægjumælinga.
4. Stærð sveitarfélagsins. Í minni sveitarfélögum upplifa íbúarnir sterkari tengsl við sveitarfélagið, þeim finnst þeir nákomnari sveitarfélagi sínu og líta því jákvæðari augum á viðleiti þess til að veita þjónustu en má búast við af íbúum í fjölmennari sveitarfélögum. Félagsleg virkni íbúa er oft meiri í fámennari sveitarfélögum og tengsl þeirra við sveitarfélagið og samfélagsins þar því oft meiri. Einnig er talið að einfaldari stjórnsýsla og styttri boðleiðir í ákvörðunartöku í minni sveitarfélögum ýti undir almenna ánægju íbúana, jafnvel þó að þjónustustigið þar geti verið mun lægra en hjá stærri sveitarfélögum.
5. Íbúasamsetning sveitarfélagsins. Ætla má að meiri félagsleg einsleitni í íbúasamsetningu tryggi meiri samhljóm meðal íbúa hvað varðar þjónustuparfir og væntingar til sveitarfélagsins. Það er því meiri áskorun fyrir fjölmennari sveitarfélög með meiri félagslegan breytileika að koma til móts við þarfir og væntingar íbúana, en fyrir minni og einsleitari sveitarfélög.
6. Samspil fjölmiðlaumræðu, væntinga og ánægju. Rannsóknir hafa sýnt að fólk hefur oft fyrirfram ákveðnar skoðanir á vöru og þjónustu, og á það líka við þjónustu opinberra aðila. Þar spila væntingar íbúa til þjónustu sveitarfélagsins stóran þátt, en þessar væntingar byggjast ekki endilega á reynslu af þjónustunni eða eiginlegu mati á gæðum hennar. Bent hefur verið á að fjölmiðlaumræða getur bjagað mjög mat fólks sem ekki hefur persónulega reynslu af frammistöðu stofnana. Neikvæð umræða í fjölmiðlum um þjónustu opinberra aðila, eða um burði þeirra til að veita þjónustu getur því dregið úr væntingum íbúa til þjónustunnar, og þar með ánægju þeirra með þjónustuna.

Að auki eru aðferðafræðileg álitamál sem þarf að huga að, bæði hvað varðar úttaksstærð og úttakssamsetningu. Til að geta greint niðurstöður ánægjumælinga út frá þeim áhrifaþáttum sem hér hafa verið nefndir, hvort viðkomandi er einnig notandi þjónustu, bakgrunnsbreyta eða pólitískra viðhorfa, krefst ákveðnar úrtaksstærðar. Einnig þarf að passa upp á að samsetningin í úttakinu endurspegli þýðið vel og nái til allra íbúahópa sveitarfélagsins, t.d. íbúa af erlendum uppruna.

En burtséð frá því hvort ánægjumælingar eru góður mælikvarði á frammistöðu stofnana eða sveitarfélaga er mikilvægt að líta ekki framhjá þeirri staðreynd að þær gefa vísbendingar um upplifun íbúana, hversu bjagaðar sem þær kunna að vera. Ef upplifun íbúa er að þjónustuaðilar komi ekki til móts við óskir þeirra, gæti ekki sanngirni eða nái litlum árangri er það vandamál fyrir sveitarfélag, hvort sem matið er raunhæft og byggt á góðum upplýsingum eða ekki. Fyrir sveitarfélögin eru ánægðir íbúar, að öðru jöfnu, mun líklegri til að vinna með sveitarfélaginu á uppbyggilegan hátt en óánægðir.

## Minnisblað

**Til:** Starfshóps Reykjavíkurborgar um þjónustukannanir borgarinnar

**Frá:** Stofnun stjórnsýslufræða og stjórn mála við Háskóla Íslands/Sjöfn Vilhelmsdóttir forstöðumaður

**Dagst.:** 3. nóvember 2016

**Efni:** Umræðupunktur Sjafnar Vilhelmsdóttur fyrir fund með starfshóp Reykjavíkurborgar um þjónustukannanir borgarinnar, haldinn 25. október 2016

---

Þetta minnisblað er tekið saman að beiðni starfshóps Reykjavíkurborgar um þjónustukannanir borgarinnar. Um er að ræða minnis- og umræðupunkta Sjafnar fyrir fund hennar með starfshópnum þann 25. október 2016, sem taka á þáttum sem fram komu í tölvupósti formanns starfshópsins til Sjafnar (dags. 20.09.2016): Atriði nr. 1; liðir a-d .

### a) Minnisblað um ánægjumælingar/þjónustukannanir:

Sjá minnisblað Sjafnar til starfshópsins, dags. 25.10.2016. Í minnisblaðinu er farið yfir helstu álitamálin varðandi ánægjumælingar sem aðferð til að meta gæði þjónustu sveitarfélaga og framistöðu stofnana.

### b) Capacentkannanir/almennar mælingar vs. hverfamælingar + notendamælingar:

Almennu ánægjumælingarnar eins og eru notaðar í Capacent/Gallup þjónustukönnun sveitarfélaga eru gefa okkur upplýsingar sem endurspeglar oftast viðhorf íbúa en eiginlega mælingu á gæðum þjónustunnar. Eins og kemur fram í minnisblaðinu ( dags. 25.10.2016) þá verður alltaf að skoða niðurstöður slíkra ánægjumælinga í samhengi við þá þætti sem kunnu að hafa áhrif á mat íbúana. Það er meiri áskorun fyrir Reykjavíkurborg en minni sveitarfélög að vinna með svona ánægjumælingar vegna: stærðar; stærri og flóknari stjórnsýslu- og þjónustuveitu; meiri fjölbreytileika í íbúasamsetningu; fjölmíðla- og stjórn málaumræðu.

Niðurstöður Capacentkönnunarinnar/almennra ánægjumælinga hafa samt gildi í sjálfu sér og ættu alls ekki vera afskrifaðar – ánægja íbúa í svona könnunum er „good will“/„auðlind“ sem styður við stjórnun og rekstur borgarinnar. Fyrir sveitarfélög eru ánægðir íbúar, að öðru jöfnu, mun líklegri til að vinna með sveitarfélaginu á uppbyggilegan hátt en óánægðir.

Hverfamælingarnar eru nær því að vera notendamælingar en almennar mælingar, en notendamælingar sviðanna eru auðvitað áræðanlegustu upplýsingarnar um ánægju notenda með þjónustuna og til að nýta fyrir stefnumótun og ákvörðunartöku hjá viðkomandi þjónustuaðilum og þjónustueiningum. Hins vegar eru ákveðin atriði sem þarf að hafa í huga ef ákveðið er að framkvæmda eina almenna ánægjukönnun, sem jafvel væri hverfagreind og spurt væri um hvort viðkomandi hafa nýtt sér þjónustuna eða ekki:

- 1) Spurningarnar verða of opnar/almennar = óljósar niðurstöður út frá áður nefndum áhrifaþáttum;
- 2) Ekki verður hægt að vinna með niðurstöðurnar eftir tegund þjónustunnar og út frá bakgrunn svaranda = sbr. flókin þjónusta velferðarsviðs og mikil breidd í notendahópnum;
- 3) Spurning um tímasetningu á könnuninni, sbr. árstíðabundin þjónusta á umhverfis- og skipulagssviði;
- 4) Svona könnun myndi nýtast best fyrir þjónustu sem flestir borgarbúar nýta sér eða hafa góða þekkingu á, eða er ekki endilega hverfaskipulögð eða mjög árstíðabundin:

- a. Almenningsmæling; ástand gatna og sorphirða; og jafnvel skólar, en þar eru mælingar Skóla- og frístundasviðs það ítarlegar og góðar nú þegar að almenn (hverfagreind) könnun bætir þar litlu við.
- b. Menningarstarfsemi sem er ekki skipulögð út frá hverfum og hefur mjög almenna tilvísun; sem útskýrir af hverju Menningar- og ferðamálasvið er það svið sem hefur nýtt sér ánægjumælingar Capacent á markvissan hátt.

*Almennar ánægjumælingar eða notendakannanir, framkvæmdar einu sinni á ári með almennum spurningum og litlu úrtaki verða aldrei mjög hentugar fyrir stefnumótun og ákvörðunartöku um einstaka þætti í þjónustunnar - svona heilt yfir, þar sem Menningar – og ferðamálasvið er undantekningin. Það kom fram í máli Heiðrúnar að spurningar Menningar- og ferðamálasviðs gætu líka verið settar inn í spurningavagna hjá Gallup – þurfa ekki endilega að vera hluti af stærri könnun, en það er hins vegar ódýrara.*

*Sem fyrr myndu niðurstöðurnar gefa upplýsingar um „ímynd“ og „viðhorf“ og það er mikilvægt fyrir yfirstjórn og PR borgarinnar, sem og niðurstöðurnar geta verið nýttar í samtali milli fagsviðanna og fagráðanna um heildarsýn á þjónustu sviðanna og til að skoða þróunina („trend“) yfir lengri tíma. Og slíkar upplýsingar eru mikilvægar.*

### **c) Samanburður milli sveitarfélaga: Með hvaða hætti getur Reykjavíkurborg sett fram samburð við þjónustu annara sveitarfélaga?**

Þegar ég fór og hitti fulltrúa sviðanna í hópnum spurði ég þá bæði um: 1) hvernig svið þeirra hefðu nýtt/hagnýtt samanburðarupplýsingar úr fyrri Capacentkönnunum og; 2) hvernig myndu þau nýta niðurstöður úr ánægjumælingum (byggða á spurningalista Capacent/Gallup) sem væri greinanlegar eftir hverfum og hvort viðkomandi hafi nýtt sér þjónustuna.

Svörin voru á eina lund: Sviðin hafa ekki nýtt sér samanburðarupplýsingarnar, og myndu ekki heldur gera það ef mælingarnar væru greindar eftir hverfum og notendum (NB. Niðurstöður Capacent eru ekki greindar eftir notendum fyrir hin sveitarfélögin og því ekki samburðarhæf við slíka könnun). Staða Reykjavíkur er svo frábrugðin öðrum sveitarfélögum; stærð, umfang þjónustu og kostnaður allt annar en hjá minni sveitarfélögum. „Ekki samburðarhæft – en í besta falli áhugavert að bera sig saman við önnur sveitarfélög“.

*Ég er sammála þessu – samanburður á þjónustu Reykjavíkurborgar við önnur íslensk sveitarfélög verður allaf erfiður og þarf að vera gerður með fyrirvörum. Ef þið myndu nota „harða mælikvarða“ (fjárframlög og umfang þjónustunnar) – hvernig kæmi Reykjavík út þá? Síðan ef við spyrjum íbúana almennt um ánægju með þjónustuna þá hafa öll atriðin sem koma fram í minnisblaðinu áhrif á niðurstöðurnar.*

*En samanburður er mikilvægur til að skilja og átta sig á þróun mála (sbr. dæmið um veðurathuganir á Íslandi). Í staðinn fyrir að vera mjög upptekin af samanburði við önnur íslensk sveitarfélög (sem verður alltaf að gera með fyrirvörum – bæði hvað varðar harðar og mjúkar mælingar) þá væri hægt að leggja meira uppúr að nýta niðurstöður úr árlegum ánægjumælingum til að bera Reykjavík saman við Reykjavík; út frá hverfum og milli ára til að átta sig á þróuninni (svona eins og Menningar- og ferðamálasviðið gerir nú þegar).*

*Og hvað með samanburð við aðrar höfuðborgir hvað varðar ánægju/viðhorfsmælingar – hvernig eru hinar höfuðborgirnar/ eða stærri borgir á Norðurlöndunum að vinna með svona ánægjumælingar?*

*Horfa hér meira út á við en samanburð við önnur íslensk (miklu fámennari og minni) sveitarfélög. Þessi punktur er kannski meira fyrir yfirstjórn borgarinnar en sviðin til að skoða.*

**d) Þjónustukannanir, mælingar, kannanir og rannsóknir hjá Reykjavíkurborg:** Upphafspunkturinn er alltaf *hvert er markmiðið?* og *hver er tilgangurinn?* Út frá svörunum við þessum spurningum er mælingin ákveðin og frekari útfærsla: kannanir; almennar/hverfa; notendakönnun/strax að lokinni þjónustu/ panelar/citizen panelar; rýnihópar til að skoða nánar niðurstöður úr spurningakönnunum o.s.frv.

Þegar þær kannanir og aðrar mælingar sem borgin stendur fyrir eða tekur þátt eru skoðaðar þarf að greina þær eftir eftirfarandi þáttum:

1. Greina á milli mælinga á: viðhorfum til / þekking á / notkun á / ánægja með þjónustu.
2. Mælingar sem miðast við að kortleggja þjónustu, nýtingu eða venjur (t.d. nýting á svæðum eða ferðavenjur) vs. beinar ánægjumælingar/gæðamælingar á þjónustu.
3. Mælingar á þjónustu almenns eðlis (universal serivce) vs. sértækari þjónustu (skólar, leikskólar, fatlaðir, eldri borgarar, félagsþjónusta).
4. Mælingar á þjónustu sem íbúar nota vs. þjónusta sem fyrirtæki/stofnanir nýta sér/nýta sér meira (td. heilbrigðisfulltrúi, byggingafulltrúi, skipulagsfulltrúi).
5. Mælingar á þjónustu skipulögð á hverfagrundvelli vs. á þjónustu skipulögð á borgargrundvelli.
6. Mælingar á þjónustu sem er veitt allt/mest allt árið vs. mjög árstíðabundin þjónusta.
7. Mælingar á notkun á og ánægju með þjónustu vs. kannanir/rannsóknir um stöðu og líðan hópsins sem nýtir sér þjónustuna (sbr. líðan skólabarna, eldri borgara í þjónustumiðstöðum).
8. Mælingar á þjónustu sem íbúar nota vs. þjónusta sem gestir/ferðamenn nota.

*Ein stór könnun sem getur aldrei náð yfir þetta allt, en örugglega hægt að sameina/samkeyra eitthvað af þessu og samræma mælingar (sbr. svargildi og kvarða) fyrir samanburð.*

*Upplýsingarnar sem koma nú þegar fram í mælingum hinna ýmsu sviða eru dýrmætar fyrir borgina og geta verið nýttar á margvíslegan hátt, t.d nota í kynningar- og PR málum. Mikilvægt að halda vel utan um þessi gögn og að einhver aðili hafi yfirsýn yfir allt sem er verið að mæla, þarf að mæla og hvar tækifæri liggja í samlegð við upplýsingaöflun og miðlun hjá sviðum borgarinnar. Gögnin eru dýrmæt /auðlind! Gæti skrifstofa Tölfræði og greiningar tekið að sér þetta hlutverk?*

## Spurningalisti 2016

### Í hvaða hverfi Reykjavíkur býrð þú?

- Árbær** (Bæir, Hálsar, Selás og Norðlingaholt)
- Breiðholt** (Fell, Berg, Hólar, Bakkar, Stekkir og Sel)
- Grafarholt/Úlfarsárdalur** (Baugar, Brautir, Geislar, Stígur og Brunnar)
- Grafarvogur** (Bryggjuhverfi, Hamrar, Foldir, Hús, Flatir, Rimar, Engi, Borgir, Víkur, Staðir og Leynar)
- Háaleiti og Bústaðir** (Háaleiti, Múlar, Kringla, Gerði og Fossvogur)
- Hlíðar** (Hlíðar, Holt, Norðurmýri og Hlemmur)
- Kjalarnes**
- Laugardalur** (Tún, Teigar, Lækir, Sund, Heimar, Fen, Langholt, Laugarnes og Skeifa)
- Miðborg** (Miðbær og Austurbær)
- Vesturbær** (Grandar, Skjól, Hagar, Melar, Skerjafjörður og gamli Vesturbær)
  
- Bý í Reykjavík en ekki í neinu ofantalinna hverfa SKRÁ HVERFI
- Bý ekki í Reykjavík [HÆTTA]

### Menningar- og ferðamálasvið

#### Hverjar af eftirtöldum menningarstofnunum Reykjavíkurborgar hefur þú heimsótt á síðustu 2 árum?

- Árbæjarsafn – Borgarsögusafn
- Borgarbókasafn Reykjavíkur - menningarhús (Grófinni- aðalsafn, Sólheimum, Kringlunni, Árbænum, Gerðubergi, Spönginni eða bókabíl)
- Landnámssýninguna í Aðalstræti - Borgarsögusafn
- Listasafn Reykjavíkur - Ásmundarsafn
- Listasafn Reykjavíkur á Kjarvalsstöðum
- Listasafn Reykjavíkur í Hafnarhúsi
- Ljósmyndasafn Reykjavíkur - Borgarsögusafn
- Sjóminjasafnið í Reykjavík - Borgarsögusafn
- Viðey - Borgarsögusafn
- Enga af ofantöldum menningarstofnunum
- Veit ekki/Vil ekki svara

#### Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu neðangreindra menningarstofnana

##### Reykjavíkurborgar:

- Árbæjarsafn – Borgarsögusafn
- Borgarbókasafn Reykjavíkur – menningarhús (Grófinni - aðalsafn, Sólheimum, Kringlunni, Árbænum, Gerðubergi, Spönginni eða bókabíl)
- Landnámssýningin í Aðalstræti - Borgarsögusafn
- Listasafn Reykjavíkur - Ásmundarsafni
- Listasafn Reykjavíkur á Kjarvalsstöðum
- Listasafn Reykjavíkur í Hafnarhúsi
- Ljósmyndasafn Reykjavíkur - Borgarsögusafn
- Sjóminjasafnið í Reykjavík - Borgarsögusafn
- Viðey - Borgarsögusafn
- Engrar af ofantöldum menningarstofnunum
- Veit ekki/Vil ekki svara

- Mjög ánægð(ur)
- Frekar ánægð(ur)

- Hvorki né
- Frekar óánægð(ur)
- Mjög óánægð(ur)
- Treysti mér ekki til að meta
- Veit ekki/Vil ekki svara

**Hvað af eftirfarandi á best við um vitneskju þína um að Reykjavík sé ein af Bókmenntaborgum UNESCO?**

- Ég vissi að Reykjavík væri ein af Bókmenntaborgum UNESCO og þekki vel hvað felst í því
- Ég vissi að Reykjavík væri ein af Bókmenntaborgum UNESCO og þekki lítillega hvað felst í því
- Ég vissi að Reykjavík væri ein af Bókmenntaborgum UNESCO en þekki ekkert hvað felst í því
- Ég vissi ekki að Reykjavík væri ein af Bókmenntaborgum UNESCO
- Veit ekki/Vil ekki svara

**Átt þú Menningarkort Reykjavíkur – árskort sem veitir aðgang að öllum söfnum Reykjavíkurborgar, viðburðum, bókasafnskirteini og afslátt hjá fjölmörgum samstarfsaðilum?**

- Já
- Nei
- Veit ekki/Vil ekki svara

**Umhverfis – og skipulagssvið**

Hversu ánægður eða óánægður ertu með hirðu úrgangs við heimili þitt?

Hversu ánægður eða óánægður ertu með þjónustu við flokkun og skil endurvinnslufna á grenndar- og endurvinnslustöðvum?

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þau opnu svæði í Reykjavík sem þú heimsækir (svo sem garða og leiksvæði)?

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með hreinsun/tæmingu á ruslastömpum í þínu hverfi?

Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með grasslátt/snjómokstur/hreinsun á lausu rusli í þínu hverfi? (3 spurningar)

Með hvaða hætti fór barnið þitt/börnin þín í grunnskólann síðast þegar það/þau sóttu skóla?

Með hvaða hætti ferðast þú að jafnaði til vinnu eða skóla á morgnana?

Hefur þú heimsótt neðangreind útivistarsvæði Reykjavíkurborgar á sl. 12 mánuðum?

- Laugardalur
- Tjörnín
- Elliðaárdalur
- Nauthólsvík
- Heiðmörk
- Öskjuhlíð
- Klambratún
- Fossvogsdalur
- Elliðavatn
- Rauðavatn
- Vatnsmýri
- Rauðhólar
- Viðey
- Annað útivistarsvæði Reykjavíkurborgar
- Ég hef ekki heimsótt neitt ofangreindra útivistarsvæða

Ert þú jákvæð(ur) eða neikvæð(ur) gagnvart göngugötum/sumargötum í miðborg Reykjavíkur á sumrin?

**Velferðarsvið**

Hefur þú nýtt þér heimaþjónustu síðastliðna 12 mánuði?



Hefur þú nýtt þér félagslega ráðgjöf síðastliðna 12 mánuði?  
Hefur þú nýtt þér skólaþjónustu síðastliðna 12 mánuði?  
Hefur þú nýtt þér akstursþjónustu aldraðra síðastliðna 12 mánuði?  
Hefur þú nýtt þér ferðaþjónustu fatlaðra síðastliðna 12 mánuði?  
Hefur þú nýtt þér þjónustu/úrræði fyrir barn síðastliðna 12 mánuði?  
Hefur þú nýtt þér þjónustu varðandi húsnæðismál síðastliðna 12 mánuði?  
Hefur þú nýtt þér þjónustu varðandi félags og/eða tómstundaiðkun barna síðastliðna 12 mánuði?

Ef já:

Hvernig nýttist þér þjónustan ? 5 kvarða sp: mjög vel – mjög illa

Hvernig líkaði þér þjónustan ? 5 kvarða sp: mjög vel – mjög illa

### **Skóla- og frístundasvið**

Átt þú barn í grunnskóla/leikskóla/frístundaheimili í Reykjavík?

Ef já:

Hvernig líður barninu í grunnskóla/leikskóla/frístundaheimili?

Hvernig eru samskipti kennara og starfsfólks við barnið? (5 kvarða sp: mjög góð – mjög slæm)

### **Íþrótt- og tómstundasvið**

Hversu ánægður ertu með aðstöðu til íþróttaiðkunar í þínu hverfi? (5 kvarða sp: mjög ánægður – mjög óánægður)

Nýtir þú sundlaug í þínu hverfi?

Ef já:

Hversu ánægður ertu með sundlaugina í þínu hverfi? (5 kvarða sp: mjög ánægður – mjög óánægður)

Ef nei – nýtir þú aðrar sundlaugar-innan Reykjavíkur-utan Reykjavíkur?

Hversu ánægður ertu með þjónustu Fjölskyldu- og húsdryagarðsins? (5 kvarða sp: mjög ánægður – mjög óánægður)

### **Skrifstofa þjónustu og reksturs**

sp1) {Svarendur: Allir – Fjölsvar}

**Vinsamlega merktu við hvað af eftirfarandi þú hefur gert eða nýtt þér á sl. 12 mánuðum. Merktu við allt sem við á.**

- Hringt í þjónustunúmer Reykjavíkurborgar í síma 4-11-11-11
- Farið í þjónustuver Reykjavíkurborgar í Borgartúni
- Notað Rafræna Reykjavík
- Nýtt þér vefsíðu Reykjavíkurborgar [www.reykjavik.is](http://www.reykjavik.is)
- Nýtt þér aðrar vefsíður á vegum Reykjavíkurborgar eða stofnana hennar
- Veit ekki/ Vil ekki svara

Nú verður þú spurð(ur) nokkurra spurninga um reynslu þína af þjónustunúmerinu 4-11-11-11.

sp2) {Svarendur: Þeir sem hafa hringt í þjónustunúmer – eitt svar}

**Hversu stuttur eða langur var biðtími eftir símsvörun í þjónustunúmerið 4-11-11-11?**

- Mjög stuttur
- Frekar stuttur
- Hvorki stuttur né langur
- Frekar langur
- Mjög langur
- Veit ekki/ Vil ekki svara

sp3) {Svarendur: Þeir sem hafa hringt í þjónustunúmer – eitt svar}

**Hversu vel eða illa finnst þér að leyst hafi verið úr erindi eða erindum þínum í þjónustunúmerinu 4-11-11-11?**

- Mjög vel
- Frekar vel
- Hvorki vel né illa
- Frekar illa
- Mjög illa
- Veit ekki/Vil ekki svara

Næst verður þú spurð(ur) um reynslu þína af þjónustuverinu í Borgartúni.

sp4) {Svarendur: Þeir sem hafa farið í þjónustuver – eitt svar}

**Hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk þjónustuversins í Borgartúni hafa leyst úr erindi þínu eða erindum þínum?**

- Mjög vel
- Frekar vel
- Hvorki vel né illa
- Frekar illa
- Mjög illa
- Veit ekki/ Vil ekki svara

Næst verður þú spurð(ur) um reynslu þína af Rafrænni Reykjavík

sp5) {Svarendur: Ef notar Rafræna Reykjavík – eitt svar}

**Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með Rafræna Reykjavík?**

- Mjög ánægð(ur)
- Frekar ánægð(ur)
- Hvorki ánægð(ur) né óánægð(ur)
- Frekar óánægð(ur)
- Mjög óánægð(ur)
- Veit ekki/Vil ekki svara

### **Upplýsinga- og vefdeild**

sp1) {Svarendur: Ef nýtt sér reykjavik.is – eitt svar}

**Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með vefsíðu borgarinnar, [www.reykjavik.is](http://www.reykjavik.is)?**

- Mjög ánægð(ur)
- Frekar ánægð(ur)
- Hvorki ánægð(ur) né óánægð(ur)
- Frekar óánægð(ur)
- Mjög óánægð(ur)
- Veit ekki/Vil ekki svara

### **Borgarskjalasafn**

sp2) {Svarendur: Allir – eitt svar}

**Veist þú hvaða þjónustu Borgarskjalasafn veitir?**

- Já
- Nei
- Veit ekki/ Vil ekki svara

sp3) {Svarendur: Ef já– eitt svar} Þróun

**Hvaða þjónustu?**

- Opið. Skrá svar
- Veit ekki/ Vil ekki svara

**Greiningarspurningar um aldur, kyn, tekjur, þjóðernisuppruna.**

## Samanburður á niðurstöðum sveitarfélagakönnunar Capacent og kannana SFS

Töluverður munur er á niðurstöðum Capacent fyrir sveitarfélög um þjónustu leik- og grunnskóla og á niðurstöðum viðhorfskannana sem lagðar eru fyrir foreldra sérstaklega, bæði könnunum SFS og á vegum Skólapúlsins sem hefur lagt fyrir foreldra grunnskólabarna og grunnskólabörn í 6.-10.bekk.

Fyrst má benda á að mikill munur er á afstöðu svarenda í Capacent könnuninni eftir því hvort þeir eiga barn sem nýtir þjónustuna eða ekki, skv. töflunni hér fyrir neðan. Samt sem áður munar töluverðu og á niðurstöðum kannana SFS. Mögulegar ástæður eru raktar fyrir neðan töfluna.

	Capacent 2015		Viðhorfskannanir SFS 2013-2014
Ánægja	Heildarniðurstaða	Eiga börn í þjónustu	Eiga börn í þjónustu
Leikskólar	58%	76%	93%
Grunnskólar	51%	67%	89%*

\*Fjórskiptur kvarði sbr. við fimmskiptan kvarða í öllum öðrum könnunum. Framkvæmt á vegum Skólapúlsins.

Í grunninn mætti skoða tvö atriði sem hafa ber í huga við ígrundun niðurstaðna.

### Munur á orðalagi og samhengi spurninga:

Í könnunum skóla- og frístundasviðs fyrir leik- og grunnskóla er spurt eftirfarandi spurningar: **Þegar á heildina er litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með leikskólann/ grunnskólann sem barnið þitt er í?** Niðurstöður fyrir grunnskólana hafa verið á bilinu 80-89% ánægja mörg undanfarin ár og fyrir leikskólana er hlutfall ánægðra foreldra ætíð á bilinu 93-95%.

Í könnun Capacent er spurt eftirfarandi spurningar: **Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ert þú með þjónustu leikskóla/grunnskóla Reykjavíkur?** Slík spurning er mun almennari en sú sem foreldrar eru spurðir að í viðhorfskönnunum foreldra á SFS – hún getur auk persónulegrar reynslu af tilteknum skóla, haft skírskotun til kerfisins í heild, stefnu, innritunar/innheimtumála og svo framvegis. Það er gott og gilt að fá niðurstöðu úr slíkri spurningu en þetta er allt önnur spurning en sú sem SFS leggur fyrir. Í mörgum þeirra sveitarfélaga sem taka þátt í Capacent könnuninni er um fáa skóla að ræða í sveitarfélaginu og líklegra en í Reykjavík að svarendur séu að svara með persónulega reynslu þar í huga.

Í viðhorfskönnun foreldra SFS eru foreldrar leiddir í gegnum fjölmargar spurningar sem snerta skólalastarfið, nám/kennslu, umhverfi og líðan barna þeirra og því ætti mat þeirra á ánægju með skólann að vera nokkuð ígrundað í samanburði við svör við einni spurningu í hópi fjölmargra spurninga um að sumu leyti ótengt efni eins og í sveitarfélagakönnuninni.

**Munur á fjölda svarenda :** Fjöldi reykvískra svarenda hjá Capacent er 984 og þar af áttu 156 barn á leikskólaaldri og 177 barn á grunnskólaaldri sem niðurstöður um ánægju með þjónustu byggja á.

Í nýjstu könnun Skólapúlsins fyrir grunnskóla í Reykjavík svöruðu 2.519 foreldrar grunnskólabarna og í síðustu könnun skóla- og frístundasviðs fyrir leikskóla svöruðu 3.427 foreldrar leikskólabarna. Mikill stöðugleiki er í niðurstöðum þessara kannana og virðist ekki skipta máli hvort þær eru framkvæmdar af skóla- og frístundasviði eða óháðum aðila eins og tilraun var gerð með í Skólapúlsinum 2013.