

REYKJAVÍKURBORG
OKTÓBER 2022

Þjónustuver

Greining með aðferðafræði kynjaðrar fjárhags-
og starfsáætlunar



ÞON

Efnisyfirlit

Samantekt	1
Lýsing á verkefninu og greiningunni.....	1
Kostnaður	2
Inngangur	3
Framkvæmd.....	4
Takmarkanir.....	4
Kynjaskipting í þjónustuveri	4
Niðurstöður greiningar	5
Flokkun	5
Greining	5
Símtöl.....	6
Netspjall.....	8
Afgreiðslur í þjónustuveri	8
Umbótaverkefni	9
Þjónusta á pólsku og öðrum tungumálum	10
Umbætur	10
Aðgengi fyrir fólk með fötlun	10
Umbætur	10
Aðgerðir.....	12
Umræða/Lokaorð	13

Samantekt

Haustið 2022 var farið í þá vinnu að greina kyn þeirra sem sækja sér þjónustu í þjónustuveri Reykjavíkurborgar. Skoðaðar voru afgreiðslur hjá þrem þjónustufulltrúum í síma, netspjalli og afgreiðslum í þjónustuveri í samtals þrjár vikur. Markmiðið var að skoða hvernig skiptingin er milli karla og kvenna og bera kennsl á tækifæri til umbóta. Það voru ákveðnar takmarkanir þar sem almennt er ekki gerð krafa um að tilgreina sitt kyn þegar haft er samband við þjónustuver. Tæknilega var það að ekki er CRM kerfi í þjónustuveri né tenging við þjóðskrá. Greiningin byggir því á mati greiningaraðila á kyni viðkomandi en notast var við skráningu í þjóðskrá þegar kennitala var gefin upp.

Nokkuð jöfn skipting er á milli þeirra sem höfðu samband á tímabilinu í síma, netspjalli og afgreiðslu eða 48,7% konur á móti 51,3% karla. Skipting þeirra sem höfðu samband í gegnum síma og í aðalnúmer borgarinnar var jöfn eða 50% fyrir bæði karlkyn og kvenkyn. Stór hluti símtala til þjónustuværs kemur þó í gegnum sér númer barnaverndar og mikill meiri hluti þeirra sem hafa samband eru konur. Þetta hefur áhrif á dreifinguna og ef báðar línur eru skoðaðar þá eru fleiri konur sem hafa samband við þjónustuver í síma og eru þær 57,2% á móti 42,8% karla. Í netspjalli og afgreiðslu þá eru karlmenn í meirihluta eða 55% þeirra sem hafa samband í netspjalli og rúmlega 78% í afgreiðslu. Mikill meirihluti karlmannna sem koma í afgreiðslu skýrist af því að að stærstur hluti þeirra sem koma í afgreiðslu í þjónustuveri eru að fá þjónustu vegna málefna USK sem eru meirihluta karlmenn óháð gáttum eða 68,9%.

Ef skoðuð er skipting eftir sviðum þá voru svipaðar niðurstöður í öllum gáttum þar sem konur hafa almennt meira samband vegna málaflokka eða erinda hjá SFS, VEL og PON en fleiri karlmenn hafa samband vegna málaflokka USK og SBB. Dreifingin er mun jafnari hjá FAS og ÍTR.

Lýsing á verkefninu og greiningunni

Þjónustuþáttur: Öll erindi sem koma til þjónustuværs í gegnum síma, netspjall og í afgreiðslu og móttöku í þjónustuveri.

Nafn fagsviðs/skrifstofu: PON, þjónustuver

Nafn ábyrgðaraðila: Elísabet Ingadóttir

Greiningaraðilar/teymi: Arnfríður Björg Sigurdórsdóttir, Arnar Þór Þorsteinsson og Dögg Hrafnadóttir.

Hvenær/greiningartími: 27.september -13.október 2022

Kostnaður

Kostnaður þjónustupáttar skv. nýjustu fjárhagsáætlun: kr. 328.732.002,-

Tekjur skv. nýjustu fjárhagsáætlun: kr. 23.413.000,-

Hversu stór hluti er verkefnið af fjárhagsáætlun fagsviðs: 8,2%

Inngangur

Markmið með þessari greiningu er að skoða kynjadreifingu hjá þeim einstaklingum sem leita til þjónustvers Reykjavíkurborgar. Skoðaðar voru þrjár af þeim fimm gáttum sem hægt er að nota til að fá þjónustu í þjónustuveri, símtöl, netspjall og afgreiðsla. Ekki var skoðað í þetta skipti hvernig tölvupóstur og ábendingavefur hafði áhrif á niðurstöður. Í framhaldinu er farið yfir umbótaverkefni sem standa yfir eða stendur til að fara í til að tryggja notendamiðaða þjónustu fyrir öll.

Framkvæmd

Þrír þjónustufulltrúar tóku þátt í greiningunni og greindu þau erindi sem komu til þeirra í síma, netspjalli og afgreiðslu á þriggja vikna tímabili (27.september -13.október 2022). Haldið var utan um talningar á erindum í Excel og niðurstöður svo teknar saman í lok tímabilsins.

Í síma voru greind símtöl sem komu í gegnum aðalnúmer borgarinnar 411-1111 og einnig í gegnum númer barnaverndar 411-9200 en þjónustuver svarar báðum þessum númerum. Til viðbótar er svarað fyrir númer skíðasvæðanna í Bláfjöllum og Skálafelli (530-3000) en þar sem skíðatímabilið var ekki hafið þegar framkvæmdin var þá voru engin símtöl sem komu þar í gegn.

Takmarkanir

Rannsóknin er aðeins ætluð til að gefa hugmynd um skiptingu þjónustuþega eftir karlkyni og kvenkyni niður á þjónustu sviða borgarinnar. Þjónustuþegar voru ekki sérstaklega upplýstir um greininguna og því ekki spurt um kyn eða aðrar persónugreinanlegar upplýsingar við talningu. Starfsfólk var því í raun í mörgum tilvikum að giska á kyn þjónustuþega, og greiningin takmarkast við tvö kyn, kvenkyn og karlkyn. Starfsfólk þjónustuværs er þó meðvitað um að kynin eru fleiri og að ekki er hægt að tryggja að giskað sé rétt á kyn fólks út frá þáttum eins og nafni eða útliti.

Tæknilegar hindranir voru helst að ekki er notast við CRM kerfi í þjónustuveri, þar sem haldið er utan um grunn upplýsingar um viðskiptavinum með tengingu við þjóskrá, og almennt er ekki gerð krafa um að þjónustuþegar gefi upp kyn. Greiningin byggir því á á túlkun á raddblæ og huglægu mati þjónustufulltrúans í mörgum tilfellum en einnig var notast við þjóðskrá þegar viðkomandi þurfti að gefa upp kennitölu þjónustunnar vegna. Vegna þess hvernig framkvæmdin var þá var heldur ekki mögulegt að greina jaðarhópa sérstaklega en komið verður inná þau verkefni sem hefur verið farið í til að þjónustan í þjónustuveri mæti þörfum allra notenda.

Vegna þessara takmarkana er mikilvægt að taka niðurstöðum með fyrirvara. Með betri hugbúnaði og lengri tímaramma væri hægt seinna meir að fara í viðameiri rannsókn sem myndi gefa nákvæmari niðurstöður.

Kynjaskipting í þjónustuveri

Í þjónustuverinu eru tuttugu stöðugildi þegar rannsóknin er framkvæmd og þar starfa 15 konur og 5 karlmenn. Hlutfallslega fleiri konur gegna því stöðum þjónustufulltrúa eða 75% á móti 25% karlmannna. Greiningaraðilar voru Arnfríður Björg Sigurdórsdóttir (hún), Arnar Þór Þorsteinsson (hann) og Dögg Hrafnisdóttir (hún) og greindu þau erindi sem bárust til þeirra á þeirri starfsstöð sem þau voru á hverju sinni á tímabilinu.

Niðurstöður greiningar

Flokkun

Erindum var skipt niður eftir fagsviðum. Þau fagsvið sem áttu erindi í greiningunni eru eftirfarandi:

- Fjármála- og áhættustýringarsvið, hér eftir FAS
- Velferðarsvið, hér eftir VEL
- Umhverfis- og skipulagssvið, hér eftir USK
- Þjónustu- og nýsköpunarsvið, hér eftir ÞON
- Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara, hér eftir SBB
- Íþrótt- og tómstundasvið, hér eftir ÍTR

Greining

Heildarfjöldi greindra erinda á tímabili rannsóknarinnar voru 517 óháð þjónustugáttum og má sjá skiptinguna í töflu 1. Flest erindi þjónustuværu voru greind í gegnum símtöl eða 73,7%, þar á eftir komu afgreiðslur til þeirra sem koma í þjónustuver eða 22,4% og fæst erindi voru greind í gegnum netspjall eða 3,9%. Samkvæmt tölfræði úr samskiptalausn þjónustuværsins (tafla 2) þá endurspeglar greiningin þó ágætlega raunverulega skiptingu erinda milli gátta og ætti því að gefa góða hugmynd um raunverulega kynjaskiptingu með þó þeim takmörkunum sem voru kynnt hér að ofan.

Tafla 1. Heildarfjöldi greindra erinda á tímabili rannsóknarinnar.

Símanúmer	Fjöldi erinda	Hlutfall símtala	Karlar	Hlutfall Karla	Konur	Hlutfall kvenna
Aðalnúmer	294	56,9%	147	50,0%	147	50,0%
Barnavernd	87	16,8%	16	18,4%	71	81,6%
Netspjall	20	3,9%	11	55,0%	9	45,0%
Afgreiðsla	116	22,4%	91	78,4%	25	21,6%
Samtals	517	100,0%	265	51,3%	252	48,7%

Tafla 2. Tölfræði erinda úr samskiptalaun þjónustuvers.

Gáttir	Fjöldi afgangslina	Hlutfall
Sími	45.676	83,4%
Netspjall	4.991	9,1%
Afgangslur	4.101	7,5%
Samtals	54.768	100%

*Tölfræði úr Genesys Cloud samskiptalaun og Qmatic miðakerfi á tímabilinu 1.júní 2022-31.des 2022

Heildarskipting erinda niður á kyn má sjá hér að neðan í töflu 3. Nokkuð jöfn skipting er á milli þeirra sem höfðu samband eða 48,7% konur á móti 51,3% karla. Ef skoðuð er skipting milli kynja eftir sviðum þá má sjá að konur hafa almennt meira samband vegna málaflokka eða erinda hjá SFS, VEL og PON en fleiri karlmenn hafa samband vegna málaflokka USK og SBB. Dreifingin er mun jafnari hjá FAS og ÍTR.

Tafla 3. Heildarskipting erinda eftir sviði og kyni þjónustuþega.

Svið	Erindi	Hlutfall erinda	Karlar	Hlutfall karla	Konur	Hlutfall kvenna
SFS	36	7,0%	9	25,0%	27	75,0%
FAS	42	8,1%	19	45,2%	23	54,8%
VEL	128	24,8%	31	24,2%	97	75,8%
USK	273	52,8%	188	68,9%	85	31,1%
ÍTR	9	1,7%	4	44,4%	5	55,6%
SBB	16	3,1%	11	68,8%	5	31,3%
PON	13	2,5%	3	23,1%	10	76,9%
Samtals	517	100,0%	265	51,3%	252	48,7%

* Dreifing milli kynja í síma, netspjalli og afgangslu

Símtöl

Heildarfjöldi símtala sem barst á tímabilinu til greiningaraðila voru 381 talsins og þar af voru 87 símtöl sem komu í gegnum númer barnaverndar og 294 símtöl í gegnum aðalnúmer borgarinnar. Ef skoðuð er hlutfallsleg skipting milli kynja hjá þeim sem hringja almennt í þjónustuver óháð símanúmerum (tafla 4) þá má sjá að hlutfall kvenna er nokkuð hærra eða rúm 57% á móti tæpum 43% karla. Ef hinsvegar símtöl til Barnaverndar eru skoðuð sérstaklega þá eru konur sem hringja inn í miklum meirihluta eða

tæp 82% af þeim sem hringja inn til þeirra vegna núveranda mála, til að fá ráðgjöf eða til að tilkynna áhyggjur af velferð barns en aðeins 18% eru karlmenn. Ef símtöl sem koma í aðal-númer borgarinnar eru eingöngu skoðuð þá er skiptingin jöfn eða 50% karlar og konur.

Tafla 4. Skipting erinda eftir símanúmeri og kyni þjónustuþega.

Símanúmer	Fjöldi erinda	Hlutfall símtala	Karlar	Hlutfall Karla	Konur	Hlutfall kvenna
Aðalnúmer	294	77,2%	147	50,0%	147	50,0%
Barnavernd	87	22,8%	16	18,4%	71	81,6%
Samtals	381	100%	163	42,8%	218	57,2%

Hægt er að sjá skiptingu þeirra sem höfðu samband í síma eftir sviðum í töflu 5. Dreifingin endurspeglar niðurstöður úr öllum gáttum eins og sjá mátti í töflu 3. Fleiri konur hringja inn vegna málefna SFS, VEL og PON á meðan karlmenn hafa frekar samband vegna USK og SBB.

Tafla 5. Erindi sem bárust gegnum síma eftir sviði og kyni þjónustuþega.

Svið	Erindi	Hlutfall erinda	Karlar	Hlutfall karla	Konur	Hlutfall kvenna
SFS	34	11,6%	8	23,5%	26	76,5%
FAS	33	11,2%	14	42,4%	19	57,6%
VEL	123	41,8%	28	22,8%	95	77,2%
USK	153	52,0%	95	62,1%	58	37,9%
ÍTR	9	3,1%	4	44,4%	5	55,6%
SBB	16	5,4%	11	68,8%	5	31,3%
PON	13	4,4%	3	23,1%	10	76,9%

*Skipting í síma niður á svið með númeri barnaverndar

Netspjall

Hlutfall þeirra sem leituðu sér aðstoðar í netspjalli er nokkuð jafnt milli kynja en þó fleiri karlmenn eða 55% (tafla 6). Ef skoðuð er skipting milli sviða þá þarf að taka tillit til lítils fjölda greindra erinda. Flestir höfðu samband vegna USK en dreifing milli karla og kvenna í þeim málaflokki er jafnari en í símtölum. Eins er áhugavert að sjá að af þessum tveimur aðilum sem höfðu samband vegna VEL voru báðir karlar. Það mætti því draga þá ályktun að karlmönnum finnst betra að fá aðstoð við þjónustu vegna velferðarmála í gegnum skriflega miðla fremur en í síma. Áhugavert væri að skoða þetta í stærri rannsókn þar sem hægt væri að skoða þær breytur nánar.

Tafla 6. Erindi sem bárust í netspjalli eftir sviði og kyni þjónustuvega.

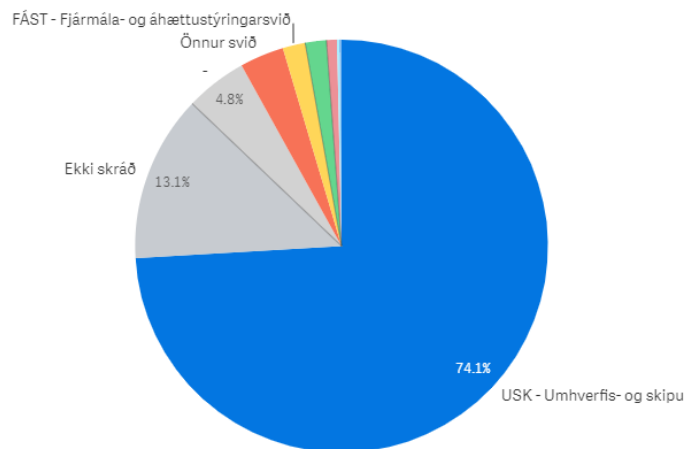
Svið	Erindi	Hlutfall erinda	Karlar	Karlar %	Konur	Konur %
SFS	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
FAS	3	15%	1	33,3%	2	66,7%
VEL	2	10%	2	100,0%	0	0,0%
USK	15	75%	8	53,3%	7	46,7%
ÍTR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
SBB	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
PON	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Samtals	20	25%	11	55,0%	9	45,0%

Afgreiðslur í þjónustuveri

Heildarfjöldi erinda í afgreiðslu til greiningaraðila á tímabilinu voru 116 talsins. Þegar tafla 7 er skoðuð sést að hlutfall karla sem koma í þjónustuver er mun hærra en kvenna. Flestar afgreiðslur í þjónustuveri í Borgartúni hafa síðustu ár verið fyrir USK (mynd 1) og miðað við niðurstöður á skiptingu kynja fyrir sviðið í síma og netspjalli, þar sem karlar eru í meirihluta þeirra sem þiggja þjónustu fyrir USK, þá kemur það ekki á óvart. Munurinn er þó í við meiri milli kynjanna í afgreiðslu fyrir USK en í öðrum gáttum.

Komur vegna annarra sviða endurspeglar líka niðurstöður úr öðrum gáttum.

Mynd 1. Komur í þjónustuver 2017-2023



*Skipting í afgreiðslum þjónustuvors frá 2017

Tafla 7. Erindi til afgreiðslu í Borgartúni eftir sviði og kyni þjónustubega.

Svið	Erindi	Hlutfall erinda	Karlar	Hlutfall karla	Konur	Hlutfall kvenna
SFS	2	1,7%	1	50,0%	1	50,0%
FAS	6	5,2%	4	66,7%	2	33,3%
VEL	3	2,6%	1	33,3%	2	66,7%
USK	105	90,5%	85	81,0%	20	19,0%
ÍTR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
SBB	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
ÞON	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Heild	116	98,3%	91	78,4%	25	21,6%

*Skipting í afgreiðslu í þjónustuveri, Borgartúni 12-14

Frá opnun þjónustuvers 2008 hefur stærstur hluti afgreiðslna í þjónustuveri ávallt verið fyrir byggingarfulltrúa. Þar sem komum í þjónustuver vegna byggingarleyfisumsókna hefur fækkað töluvert í kjölfar þess að hluti ferlisins var gerður rafrænn (12. desember 2022) og ekki þörf að skila inn gögnum á pappír þá verður áhugavert að sjá þróun í afgreiðslu á næstu mánuðum og hvaða áhrif það hefur á skiptingu kynja. Það væri hægt að draga þá ályktun að með tímanum gæti símtölum fjölgað fyrir USK þar sem nú er ekki nauðsynlegt að koma með gögn á staðinn og að þjónustan fyrir byggingarleyfi verði fremur í síma eða netspjalli og í formi aðstoðar við rafrænt ferli fremur en móttöku gagna og útfyllingu umsókna á pappír. Þetta gæti haft áhrif á kynjaskiptingu í öllum þjónustugáttum þegar fram líða stundir.

Umbótaverkefni

Síðustu misseri hafa verið sett af stað verkefni sem stuðla að bættri notendamiðaðri þjónustu sem nær til allra notenda og ekki síst jaðarhópa. Þjónustuver hefur þurft að víkja frá einhverjum útfærslum sem hafa ekki gengið upp. Lögð er áhersla á gott samstarf með mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu og teymi þjónustuupplifunar til að læra af því sem hefur ekki gengið eftir og útfæra nýjar leiðir. Markmiðið er að hafa jafnt aðgengi fyrir alla að þjónustu í þjónustuveri.

Þjónusta á pólsku og öðrum tungumálum

Síðustu tvö ár hafa verið ráðnir inn tveir þjónustufulltrúar sem hafa pólsku að móðurmáli sem hafa líka gott vald á íslensku í rituðu og töluðu máli en hafa þær báðar látið af störfum. Því miður lenti það starfsfólk reglulega í slæmu viðmóti frá þjónustugegum t.d. vegna uppruna þeirra og að tala íslensku með hreim. Starfsmennirnir upplifðu báðir mikið álag og þreytu og fannst erfitt að sinna þjónustu í því magni og hraða sem einkennir framlínu. Skoðaðar voru leiðir til að aðlaga starfið og róteringu í þjónustuveri betur að þeirra þörfum til að minnka álag. Það eru þó tækifæri eru til að innleiða betra verklag við móttöku og þjálfun starfsfólks af erlendum uppruna og hafið er samtal við mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu um það.

Umbætur

Í apríl 2022 var innleidd ný samskiptalausn fyrir þjónustuver sem býður upp á sérhæfingu í svörun (*e. skilling*) þar sem hægt er að setja val í símsvara og beina símtölum á þjónustufulltrúa með þá hæfni sem þarf. Samstarf er einnig hafið með mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu og teymi þjónustuupplifunar og stendur til að skoða hvernig er best hægt að bjóða upp á starfsumhverfi þar sem hægt er að koma til móts við þarfir tvítyngdra. Eins og staðan er núna þarf viðkomandi að geta þjónustað á báðum tungumálum vegna fjölda erinda sem koma til borgarinnar í þjónustuver á hverjum degi en að meðaltali koma um 600 erindi í gegnum allar gáttir. Það hefur því ekki verið hægt að vera með starfsmann sem getur aðeins boðið þjónustu á einu erlendu tungumáli í því fyrirkomulagi sem þjónustuverið starfar í dag. Meta þarf betur hver þjónustuþörfin er og eins skoða möguleika á að koma betur til móts við íbúa sem tala önnur tungumál en pólsku og ensku. Ein möguleg lausn á því gæti verið að nýta nýja tækni í túlkþjónustu og bókun á tíma í þjónustuveri á því tungumáli sem viðkomandi talar. Eins hefur verið rætt að efla stuðning frá mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu við móttöku og þjálfun tvítyngds þjónustufulltrúa. Engar lausnir hafa verið þróaðar né fjármagnaðar til fulls, en vinna þjónustuupplifunar, mannréttindaskrifstofu og þjónustuvers mun halda áfram á árinu 2023.

Aðgengi fyrir fólk með fötlun

Umbætur

Teymi þjónustuupplifunar í samstarfi við þjónustuver hóf í lok árs 2022 vinnu við að fá aðila sem sérhæfa sig í aðgengismálum fatlaðra til að gera aðgengisúttekt í þjónustuveri þar sem farið er yfir aðkomu að þjónustu í öllum gáttum sem og í aðstöðu í þjónustuveri í Borgartúni. Fáar ábendingar hafa komið frá notendum að þjónustan mæti ekki þeirra aðgengis þörfum en þó einhverjar og því mikilvægt að skoða þjónustuna vel svo þjónustuver mæti öllum kröfum sem tiltekna eru í þjónustustefnu

borgarinnar. Búist er við að farið verði í aðgengisúttekt á fyrsta árshluta 2023 og þegar niðurstöður liggja fyrir verður í framhaldinu farið í nauðsynlegar umbætur.

Aðgerðir

Hvaða aðgerðir þyrfti að fara í til að stuðla að jafnrétti?

Markmið	Aðgerð	Ábyrgð og eftirfylgni	Tímarammi
Gera það sem í okkar valdi stendur til að brjóta upp samfélagslegar staðalmyndir um hlutverk og hegðun kynjanna	<p>Auglýsingar um þjónustu SFS og VEL á samfélagsmiðlum sem höfða til karlmannna og benda þeim á þjónustuna sem er í boði og hvernig sé hægt að hafa samband við þjónustuver.</p> <p>Auglýsingar um þjónustu USK á samfélagsmiðlum sem höfða til kvenna og benda þeim á þjónustuna sem er í boði og hvernig sé hægt að hafa samband við þjónustuver.</p>	Elísabet Ingadóttir Í samráði við ábyrgðaraðila á fagsviðunum og upplýsingafulltrúa.	2023-2024
Fjölbreyttari hóp þjónustufulltrúa í þjónustuveri.	Áhersla þarf að vera í ráðningarferli að fá fjölbreyttari hóp einstaklinga í teymið þegar horft er til kyns og jaðarhópa í þjónustuverið. Skoða þarf móttöku og þjálfun og hvernig við aðlögum vinnuumhverfið að þeirra þörfum.	Elísabet Ingadóttir	Áframhaldandi áhersla næstu 3 árin
Greining milli kynja við tölfraeðivinnslu	Koma á reglulegum greiningum til þjónustuþega þar sem skoðað er sérstaklega hlutfall kynja niður á einstaka þjónustu og svið. Eins að skoða stöðu jaðarhópa og aðgengi að þjónustu.	Elísabet Ingadóttir	2023-2024
Tryggja að allar upplýsingar um þjónustu þjónustovers séu aðgengilegar á	Fara yfir upplýsingar á vefsíðu um þjónustu og opnunartíma. Fara yfir upplýsingar um	Elísabet Ingadóttir	2023

íslensku, ensku og pólsku og þýðingarmöguleiki á fleiri tungumál.	aðgengismál og að þær séu aðgengilegar þeim sem þurfa á þeim upplýsingum að halda. Setja upplýsingar á fleiri tungumálum í tilkynningar á vef, á netspjalli og á símsvara.		
---	--	--	--

Umræða/Lokaorð

Niðurstöður greiningar komu ekki mjög á óvart, og endurspegla hefðbundin kynjahlutverk í samfélaginu, sem byggja á staðalmyndum, þar sem konur sinna erindum tengdum börnum, skólum og velferð en karlar sinna málum tengt skipulagsmálum. Áhugavert væri þó að fara í ítarlegri greiningu og skoða til að mynda hvort karlar vilji fremur nýta þjónustu á skriflegum miðlum fremur en í persónulegum samskiptum. Þá þyrfti að skoða líka það sem kemur í gegnum tölvupóst og ábendingavef. Mögulegt væri þá að sníða þjónustu ef til vill en betur að ákveðnum notendahópum. Eins er mikilvægt að fara í greininguna miðað við fleiri kyn og óháð skráningu í þjóðskrá. Ein leið til þess væri að óska eftir að þeir sem hafa samband taki þátt í könnun í kjölfar afgreiðslunnar. Eflaust eru fleiri leiðir færar en fara þyrfti í ítarlegri framkvæmd með aðkomu fagaðila sem geta rýnt niðurstöður og túlkað. Áhugavert væri líka að hafa opnar spurningar og fá þannig upplifun þjónustuþega af þjónustunni og þá sérstaklega út frá hvort þörfum er mætt óháð kyni eða hvort viðkomi upplifi eitthvert misræmi, fordóma eða mismunun í þjónustuveitingu. Vegna aukinnar stafrænivæðingar á þjónustu borgarinnar þá þarf að standa vörð um að þjónustan sé þó alltaf aðgengileg fyrir þau sem ekki geta nýtt sér hana á rafrænan hátt. Mæta þarf þörfum notenda þannig að þau geti sótt þjónusta á þeim vettvangi sem uppfyllir þeirra aðgengis þarfir.