



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 Skólalánsins 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 almenn í þínu hverfi?	3,3	2,8	3,2
Hversu ánægður eða óánægður 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 áli?	3,5	3,4	3,8
*Hér er spurt um afstöðu til þjónustu/málaþokka í tilteknu hverfi í Reykjavík. 1031 svar Reykvíkinga 18 ára og eldri. 81% svarhlutfall.	3,6	3,3	3,7
**Hér er spurt um afstöðu til þjónustu í öllu sveitarfélaginu. 984 svör Reykvíkinga 18 ára og eldri. 80% 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 óreiðanlegri 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 réttlætanlegt 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.

Helga Björg Ragnarsdóttir
Skrifstofustjóri