

## UMSÖGN

**Viðtakandi:** Borgarráð

**Sendandi:** Skrifstofa borgarstjóra og borgarritara

---

### *Umsögn um tillögu borgarfulltrúa Sjálfstæðisflokksins um kaup á niðurstöðum fyrir Reykjavíkurborg úr þjónustukönnun Gallup*

Svohljóðandi tillaga borgarfulltrúa Sjálfstæðisflokksins var lögð fram í borgarstjórn þann 16. janúar 2018:

Lagt er til að Reykjavíkurborg kaupi niðurgreindar niðurstöður fyrir Reykjavík úr árlegri þjónustukönnun Gallup.

Tillögunni var vísað til umsagnar skrifstofu borgarstjórnar og borgarritara. Umsögn skrifstofunnar er eftirfarandi:

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 var skipaður starfshópur um þjónustukönnun meðal borgarbúa þann 18. apríl 2016.

Starfshópurinn skilaði skýrslu og tillögum þann 30. nóvember 2016. Skýrslan og tillögunar voru lagðar fram í borgarráði 22. desember 2016 þar sem samþykkt var að vísa þeim til skrifstofu borgarstjóra og borgarritara til meðferðar.

Helstu niðurstöður og tillögur starfshópsins voru eftirfarandi:

- Árlegar kannanir Capacent/Gallup endurspeglar 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 tilfalli eftir því hvaða þjónustuhátt er verið að mæla.
- 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 hafi hún yfirumsjón með árlegum könnunum, í samstarfi við fagsvið borgarinnar, verði ákveðið að framkvæma slíkar kannanir.
- Starfshópurinn leggur til að tölfraði- 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 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 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 tölfraði, 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 tölfraði- og greiningardeilda á skrifstofu borgarstjóra og borgarritara.
- Starfshópurinn leggur til að borgin sækji 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.

Í samræmi við tillögur starfshópsins höfðu fagsvið borgarinnar áfram umsjón með og framkvæmdu kannanir með þeim hætti og þeim aðferðum sem þeim hefur þótt reynast og henta best í hverju tilfalli eftir því hvaða þjónustuhátt er verið að mæla. Tölfraði- og greiningardeild skrifstofu borgarstjóra og borgarritara var jafnframt falið að láta framkvæma könnun í ársbyrjun 2017 þar sem spurt var um þjónustu við borgarbúa árið 2016 og fagsviðum boðið að setja þær spurningar á lista sem þau töldu gagnlegt að leggja fyrir borgarbúa í almennri könnun sem þessari. Í framhaldi af verðfyrirspurn var samið við lögstjóðanda, sem var Maskína, um framkvæmd könnunar. Könnunin var framkvæmd í febrúar og mars 2017 og niðurstöður hennar kynntar í borgarráði þann 18. maí sl. Könnunin náði til starfsemi og þjónustu sem veitt er af miðlægri stjórnsýslu og íþrótt- og tómstundasviði. Önnur fagsvið höfðu þegar látið framkvæma kannanir á árinu 2016.

Í samræmi við tillögur starfshóps um þjónustukönnun Reykjavíkurborgar kom tölfraði- og greiningardeild skrifstofu borgarstjóra og borgarritara í september 2017 á fót samráðsvettvangi fagsviða og miðlægra skrifstofa í þeim tilgangi að hafa yfirsýn yfir kannanir á vegum borgarinnar sem og samstarf um árlegar kannanir um þjónustu

Reykjavíkurborgar. Fagsviðum bauðst að nýju að setja spurningar á lista til að leggja fyrir borgarbúa um þjónustu á árinu 2017. Skóla- og frístundasvið kaus að taka ekki þátt og nýta fjármuni frekar í eigin kannanir meðal notenda þjónustu. Önnur fagsvið lögðu fram spurningar á lista og að nýju var send út verðfyrirspurn um framkvæmd þjónustukönnunar. Maskína var aftur lögstjóðandi og framkvæmdi könnun í nóvember og desember 2017 sem til stendur að kynna í borgarráði á næstunni.

Í ljósi ofangreinds og að Reykjavíkurborg fékk Maskínu til að vinna þjónustukönnun sem hvort tveggja gefur glögga mynd af upplifun þjónustubeiga af þjónustu borgarinnar sem og af viðhorfi til þjónustu borgarinnar, er ekki talin þörf á að kaupa niðurstöður þjónustukönnunar Gallup.

Virðingarfyllst  
Helga Björg Ragnarsdóttir

Hjálagt:  
Skýrsla starfshóps um þjónustukannanir Reykjavíkurborgar dags. 30. nóvember 2016.  
Þjónustukönnun Reykjavíkurborgar fyrir árið 2016.



# 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 tilfalli 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 tölfræði og mælaborð stjórnenda 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 stjórn mála 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 stjórn mála 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 stjórn mála 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 stjórnarsýsla 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 þýðið vel og náir 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-kannananna<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 nánú 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 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 að hafa yfirumsjón með árlegri könnun í samstarfi við fagsvið borgarinnar verði ákveðið að framkvæma slíkar kannanir.**
- **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 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 tölfraeði- 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 tölfraeði, greiningu og gæði (undirhópur starfshóps um hagræðingaráherslur í innri þjónustu) hefur lagt til að skipað verði fagteymi eða samráðsnefnd í málaflokknum (Tölfraeði, 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 tölfraeði, 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 tölfraeði 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 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 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 sjálfsgæddur 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 fyrir 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





REYKJAVÍKURBORG  
ÞJÓNUSTUKÖNNUN

FEBRÚAR-MARS 2017



## AÐFERÐ

BLS. 3

## HELSTU NIÐURSTÖÐUR

BLS. 4

## ÍTARLEGAR NIÐURSTÖÐUR

	Bls.
SP1: BÚSETA	11
SP2: AÐSTAÐA TIL ÍPRÓTTAIDKUNAR	13
SP3: SUNDLAUG Í REYKJAVÍK	16
SP4: ÁNÆGJA MEÐ SUNDLAUGAR	19
SP5: SUNDLAUG UTAN REYKJAVÍKUR	22
SP6: FJÖLSKYLDU- OG HÚSDÝRAGARÐURINN	25
SP7: ÁNÆGJA MEÐ FJÖLSKYLDU- OG HÚSDÝRAGARÐINN	28
SP8: HVAÐ HEFUR ÞÚ NÝTT ÞÉR	31
SP9: LENGÐ BIÐTÍMA HJÁ 4-11-11-11	34
SP10: LEYSTI 4-11-11-11 ÚR ERINDU ÞÍNU	37
SP11: ÞJÓNUSTUVERIÐ Í BORGARTÚNI	40
SP12: ÁNÆGJA MEÐ RAFRÆNA REYKJAVÍK	43
SP13: ÁNÆGJA MEÐ VEFSÍÐU BORGARINNAR	46
SP14: HLOTDEILD Í GISTINÁTTASKÁTTI	49
SP15: REYNSLA AF ÍBÚASAMRÁÐI	52
SP16: ÞÁTTTAKA Í BETRI REYKJAVÍK	56
SP17: ÞÁTTTAKA Í BETRA HVERFI/MÍNU HVERFI	59
SP18: ÁHRIF Á ÞJÓNUSTU REYKJAVÍKURBORGAR	62
SP19: MÓÐURMÁL	66
SP20: BORGARSKJALASAFN	70
SP21: ÞJÓNUSTA BORGARSKJALASAFNS	73
SP22: HVERNIG NÁLGAST ÞÚ BORGARSKJALASAFNIÐ	84





## MARKMIÐ OG FRAMKVÆMD

Könnun þessi er gerð af Maskínu fyrir Reykjavíkurborg. Hún er um viðhorf Reykvíkinga til ýmissa þjónustupátta í Reykjavík.

Könnunin var lögð fyrir íbúa Reykjavíkur á aldrinum 18-75 ára, valdir með slembivali úr þjóðgátt Maskínu, sem er þjóðhópur fólks (e. Panel) sem er dreginn með tilviljun úr Þjóðskrá. Auk þess var hringt í lagskipt úrtak eftir hverfum Reykjavíkur og könnunin lögð fyrir í síma. Lágmarksfjöldi svara náðist í öllum hverfum nema á Kjalarnesi, en þar var reynt að ná í alla 18-75 ára. Auk þess vantar 2 í miðborginni, heildarfjöldi svara var þó meiri en lagt var upp með. Hér fyrir neðan má sjá heildarfjölda svarenda eftir hverfum sem og lágmarksfjölda svara.

Hverfi	Svör	Lágmarksfjöldi svara
Árbær	269	263
Breiðholt	277	266
Grafarholt/Úlfarsárdalur	262	259
Grafarvogur	297	265
Háaleiti og Bústaðir	271	265
Hlíðar	271	262
Kjalarnes	127	205
Laugardal	303	265
Miðborg	259	261
Vesturbær	283	265
Alls	2619	2576



Reykjavík, 30. mars 2017.

Með þökk fyrir gott samstarf,

Þóra Ásgeirsdóttir

Þorlákur Karlsson

Ásmundur Pálsson

Hrafn Ingason

## STUTTAR SKÝRINGAR Á TÖLFRÆÐIHUGTÖKUM Í SKÝRSLU

**Meðaltal** í könnunum er mæligildi á svonefnda miðsækni svara. Það segir til um hvar þungamiðja svara við tiltekinni spurningu liggur. Formúla meðaltals í orðum er einfaldlega að tölugildi svara allra þátttakenda eru lögð saman og deilt í með fjölda svara.

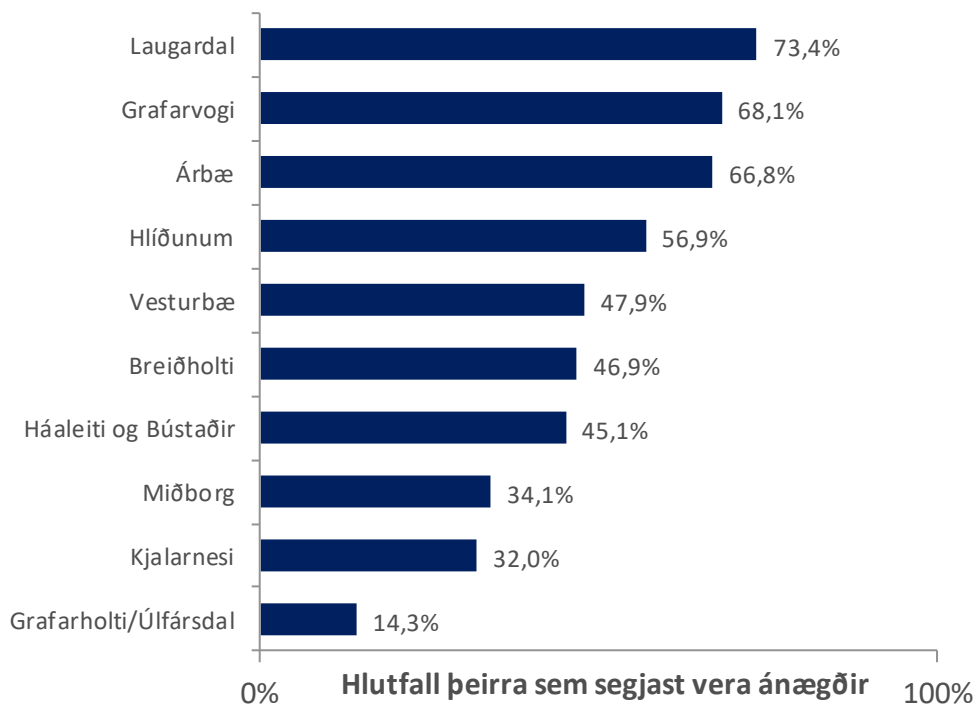
**Staðalfrávik** í könnunum er mæligildi á það hve mikið svör við tiltekinni spurningu sem er mæld á samfelldan kvarða dreifast í kringum meðaltal hennar. Þannig að í tiltekinni viðhorfsspurningu þýðir lágt staðalfrávik að lítil munur sé á viðhorfi svarenda og meira að marka meðaltalsviðhorfið en þegar staðalfrávik er hátt, sem myndi þýða að meiri munur væri á viðhorfi svarenda.

**Kí-kvaðrat próf** er marktektarpróf sem er notað til að meta hvort að marktækur munur er á bakgrunnshópum á svarkvörðum sem ekki teljast samfelldir.

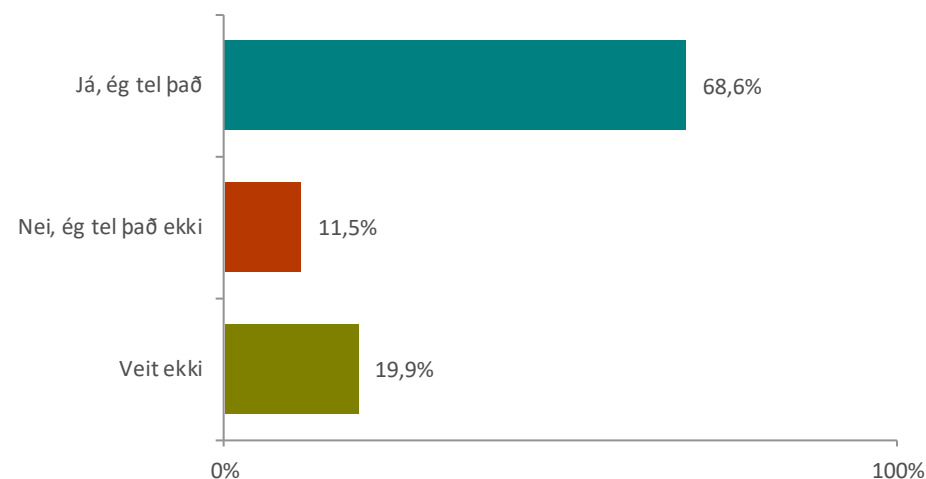
**ANOVA** er skammstöfun á An alysis of V ariance sem hefur verið nefnt dreifigreining á íslensku. ANOVA metur það hvort marktækur munur er á meðalgildum svara við spurningu á samfelldum kvarða.



Sp. 2. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með aðstöðu til íþróttaiðkunar í þínu hverfi?

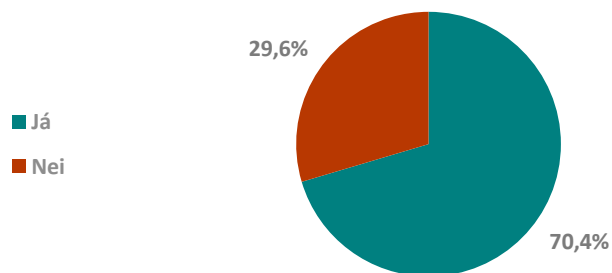


17. Telur þú að Reykjavíkurborg eigi að fá hlutdeild í gistináttaskatti til að bæta þjónustu og innviði vegna aukins fjölda ferðamanna eða telur þú það ekki?





Sp. 3. Hefur þú farið í sundlaug eða sundlaugar í Reykjavík á síðustu 12 mánuðum?

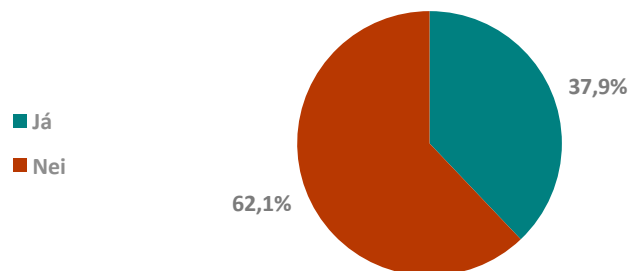


Sp. 4. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með sundlaug/sundlaugar Reykjavíkur?

Óánægð(ur)    Í meðallagi    Ánægð(ur)



Sp. 6. Hefur þú farið í Fjölskyldu- og húsdýragarðinn á síðustu 12 mánuðum?



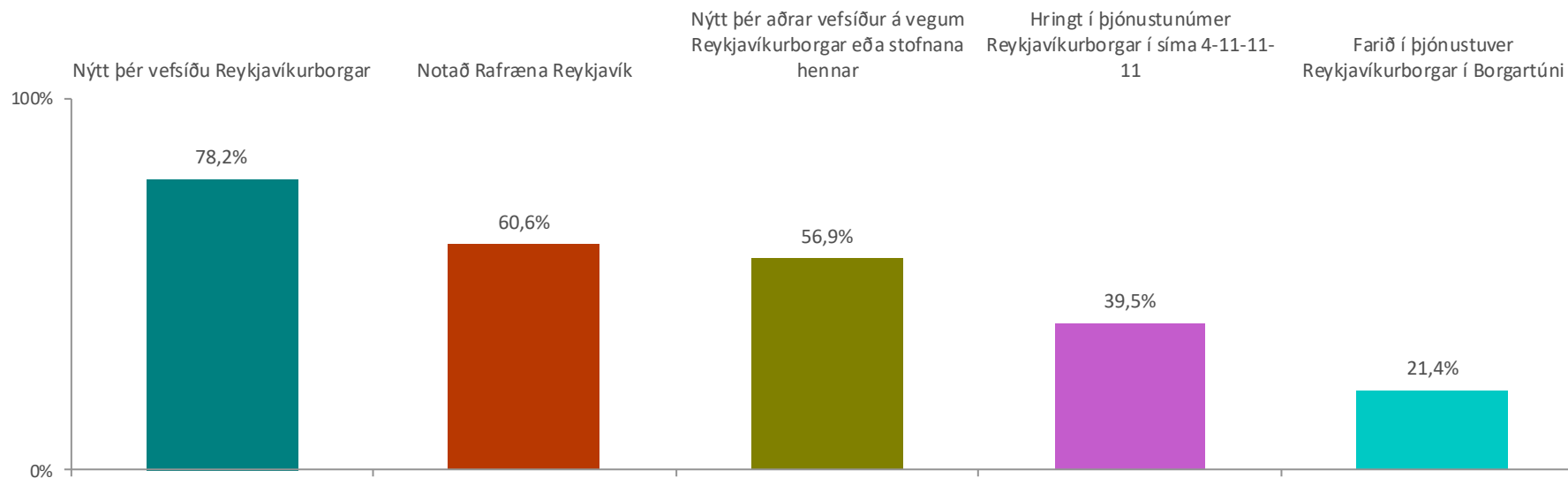
Sp. 7. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Fjölskyldu- og húsdýragarðsins?

Óánægð(ur)    Í meðallagi    Ánægð(ur)



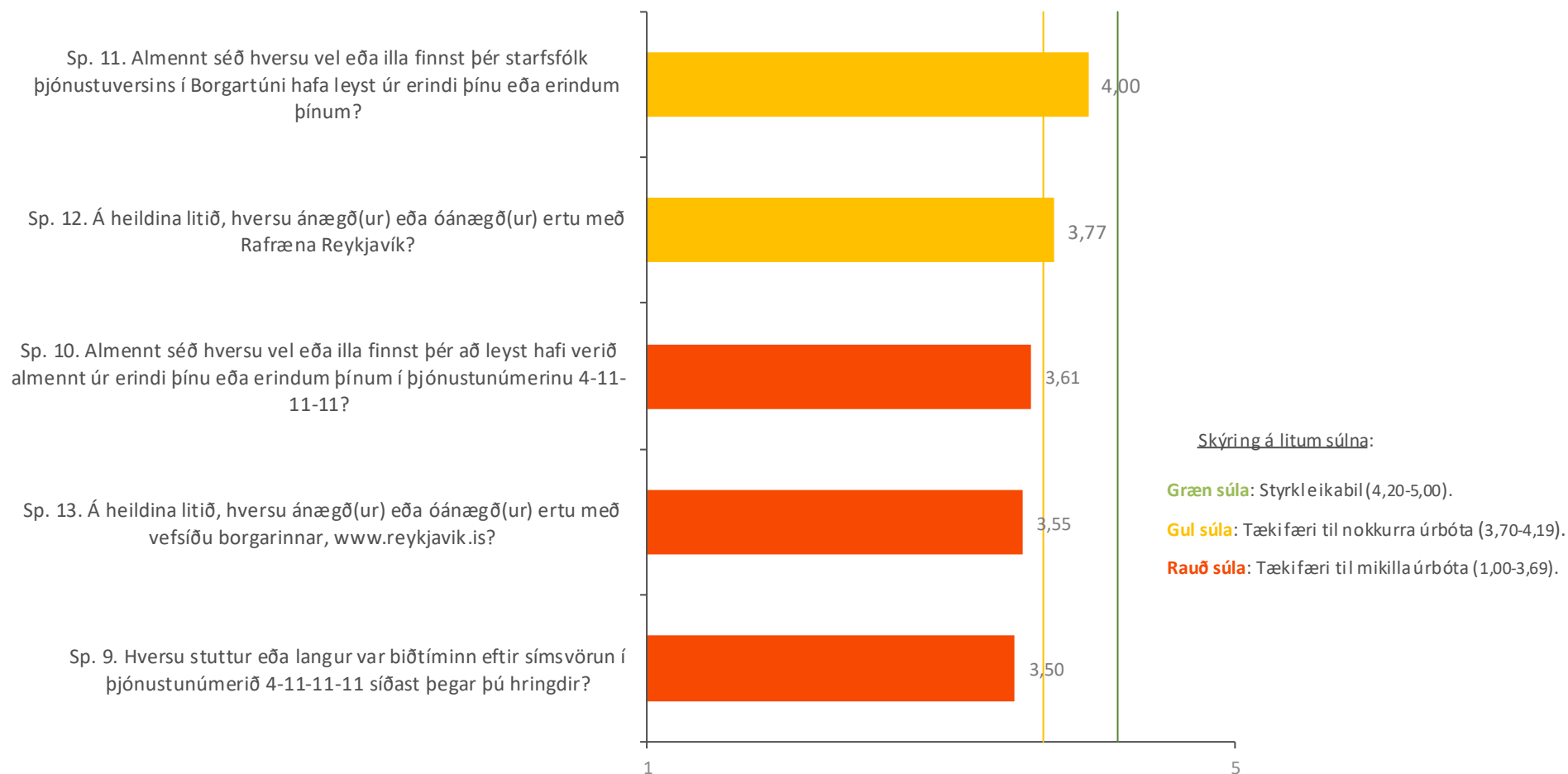


## Sp. 8. Hvað af eftirfarandi hefur þú gert eða nýtt þér á síðastliðnum 12 mánuðum?



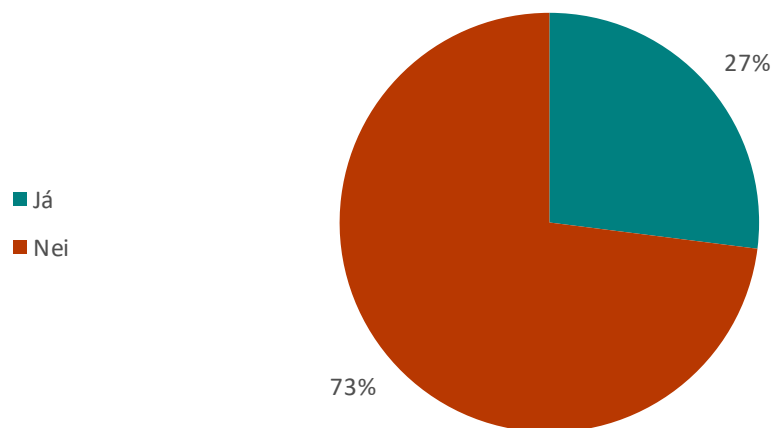


## Meðaltal spurninga um þjónustu á 5-punkta kvarða

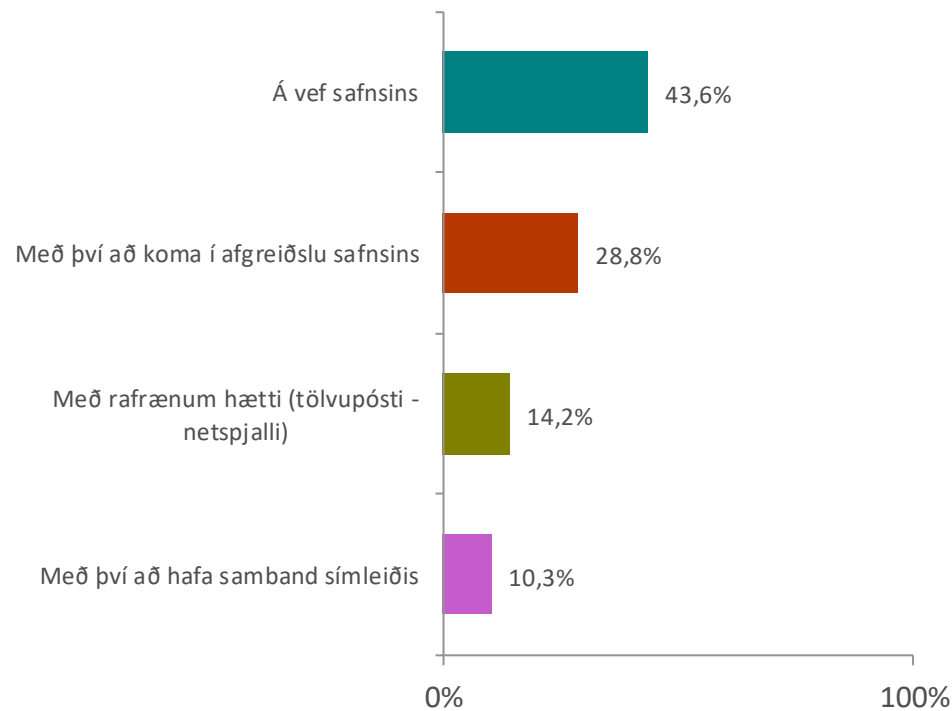




Sp. 14. Veist þú hvaða þjónustu Borgarskjalasafn veitir?

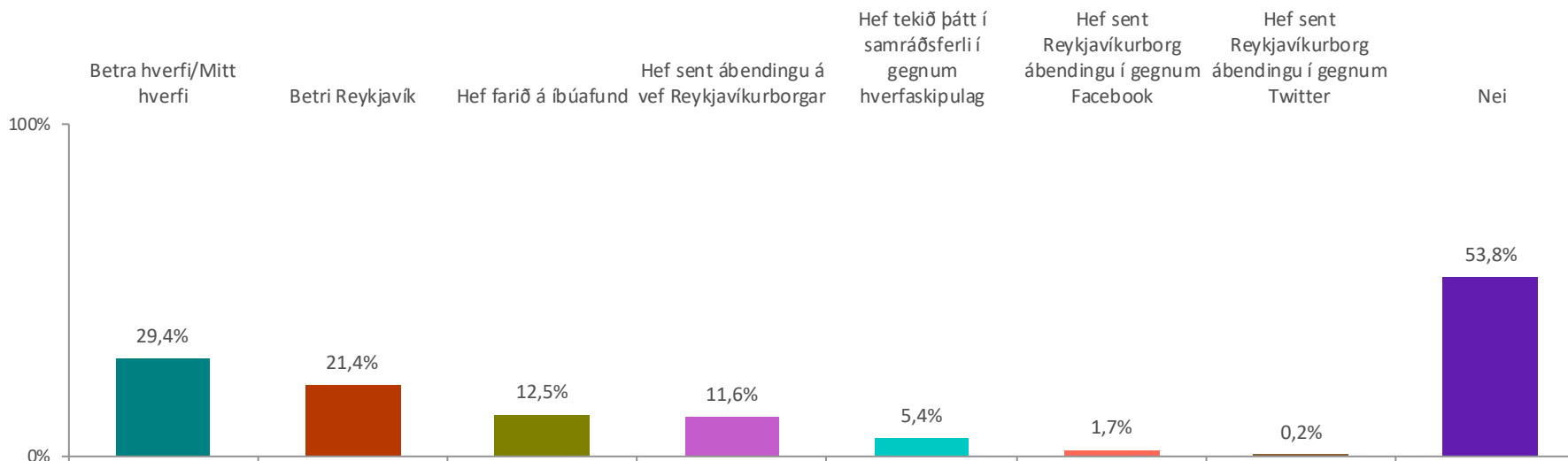


Sp. 16. Með hvaða hætti kýst þú helst að nálgast þjónustu hjá Borgarskjalasafni?

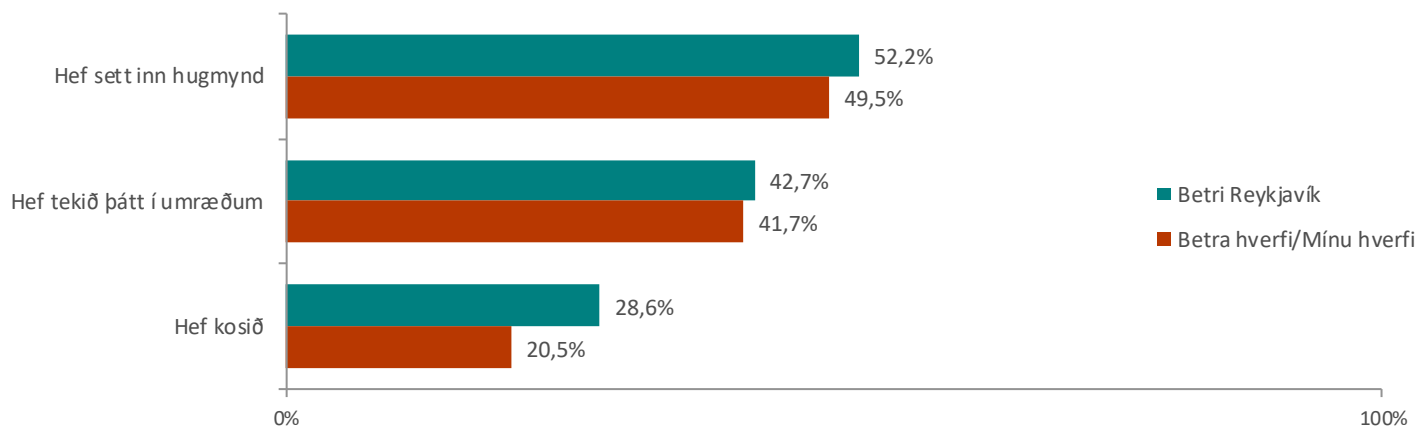




## Sp. 18. Hefur þú reynslu af íbúasamráði hjá borginni síðastliðin 3 ár?

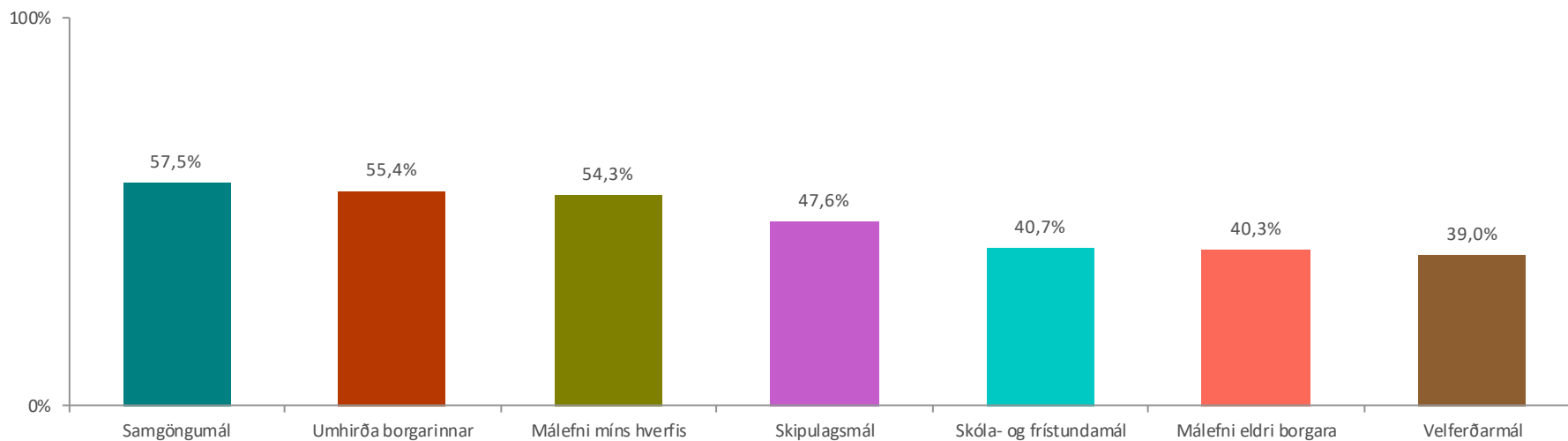


## Sp. 19.-20. Með hvaða hætti hefur þú tekið þátt í Betri Reykjavík eða Betra hverfi/Mínu hverfi





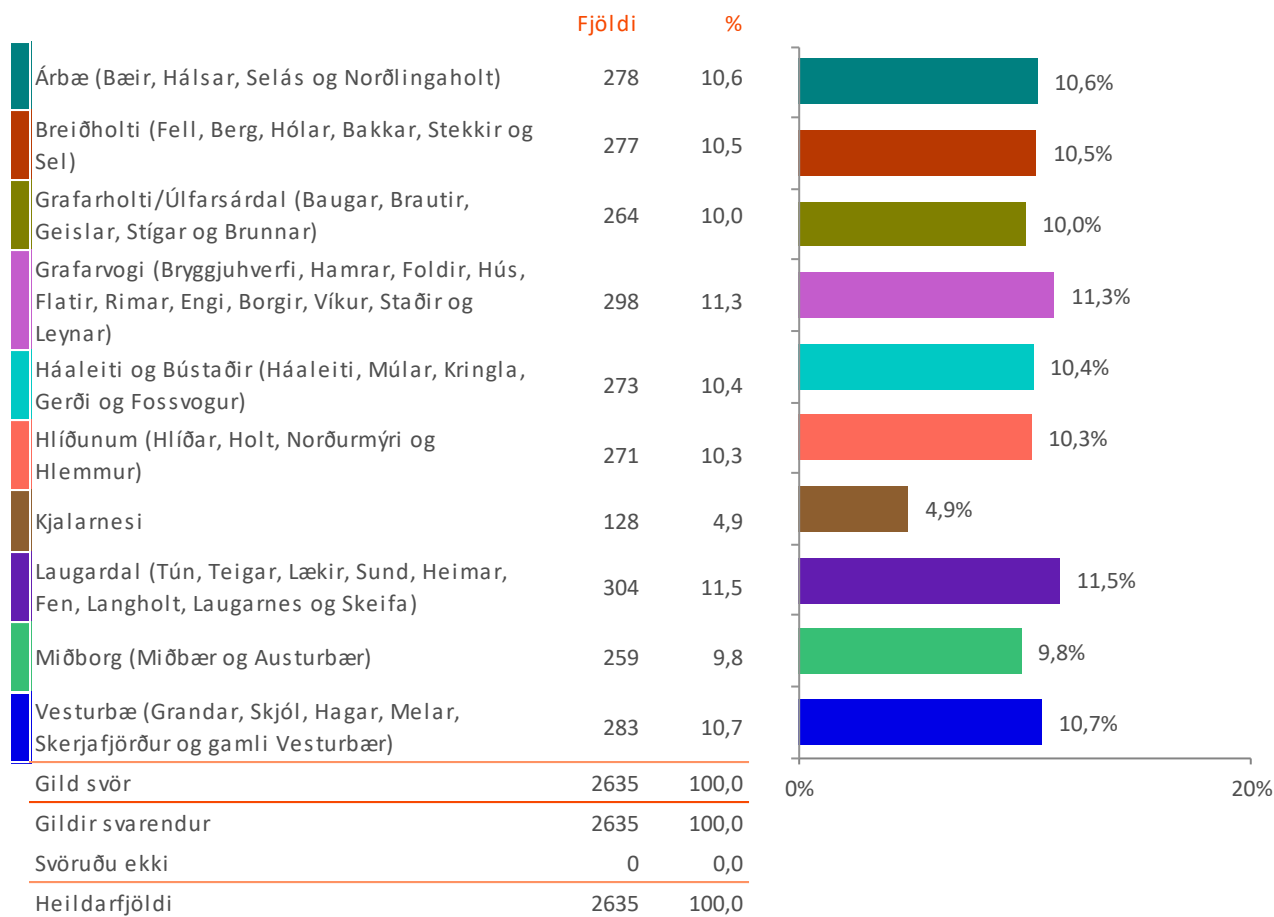
Sp. 21. Í hvaða málaflokkum hefðir þú áhuga á að hafa áhrif á þjónustu Reykjavíkurborgar?







## Sp. 1. Í hvaða hverfi Reykjavíkur býrð þú?



Á næstu síðu má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar hlutföll eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjömumerkingu auk þess sem hlutfallstölur feiltilta áar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.



## Sp. 1. Í hvaða hverfi Reykjavíkur býrð þú?

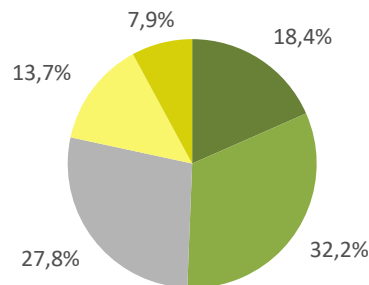
	Gild svör	Árbæ	Breiðholti	Grafarholti/ Úlfársdal	Grafarvogi	Háaleiti og Bústaðir	Hlíðunum	Kjalarnesi	Laugardal	Miðborg	Vesturbæ
	Fjöldi	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Allir</b>	<b>2635</b>	<b>10,6</b>	<b>10,5</b>	<b>10,0</b>	<b>11,3</b>	<b>10,4</b>	<b>10,3</b>	<b>4,9</b>	<b>11,5</b>	<b>9,8</b>	<b>10,7</b>
<b>Kyn</b>											
Karl	1121	8,7	11,2	9,5	11,3	11,0	10,4	5,4	11,1	10,3	11,2
Kona	1514	12,0	10,0	10,4	11,3	9,9	10,2	4,5	11,9	9,4	10,4
<b>Aldur*</b>											
Yngri en 25 ára	67	14,9	9,0	7,5	9,0	10,4	6,0	4,5	13,4	<b>19,4</b>	6,0
25-34 ára	356	8,1	11,0	9,0	8,4	7,9	15,2	2,5	9,6	13,8	14,6
35-44 ára	544	11,9	7,9	12,1	11,8	9,0	11,9	2,8	12,9	7,5	12,1
45-54 ára	562	11,2	10,3	11,9	12,6	8,9	9,3	6,6	11,6	<b>7,5</b>	10,1
55 ára og eldri	1106	10,0	11,8	8,5	11,5	12,6	8,7	5,8	11,4	10,3	9,4
<b>Menntun*</b>											
Grunnskólapróf	400	12,8	<b>16,8</b>	13,0	12,0	7,3	5,8	9,8	9,0	8,3	5,5
Framhaldsskólapróf/Iðnmenntun	787	11,2	11,8	13,2	13,2	10,7	9,3	6,0	10,8	9,0	<b>4,8</b>
Háskólapróf-grunnám	752	9,8	8,9	8,8	10,1	11,6	11,2	2,9	12,4	11,0	13,3
Háskólapróf-framhaldsnám	609	9,4	<b>6,7</b>	5,7	9,4	9,9	13,8	2,5	13,6	10,7	<b>18,4</b>
<b>Tekjur</b>											
399 þúsund eða lægri	771	10,8	12,5	8,9	9,9	9,6	9,2	6,0	11,8	12,2	9,2
400-549 þúsund	543	11,2	12,5	10,1	9,9	12,5	9,9	3,7	11,2	8,5	10,3
550-799 þúsund	556	10,6	7,7	9,9	12,8	10,3	11,7	4,0	11,9	9,2	12,1
800 þúsund eða hærrí	370	10,0	9,5	8,6	12,2	11,9	9,7	3,2	12,7	8,6	13,5
<b>Móðurmál</b>											
Íslenska	2527	10,7	10,5	10,1	11,0	10,4	10,3	4,9	11,7	9,8	10,6
Enska	34	2,9	23,5	0,0	11,8	8,8	8,8	0,0	5,9	23,5	14,7
Norðurlönd	38	7,9	13,2	5,3	10,5	7,9	15,8	2,6	15,8	7,9	13,2
Önnur Evrópulönd	26	19,2	3,8	7,7	11,5	7,7	11,5	7,7	0,0	11,5	19,2
Annað/Önnur	40	15,0	7,5	2,5	15,0	10,0	12,5	5,0	7,5	7,5	17,5

\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi ( $p < 0,05$ ).

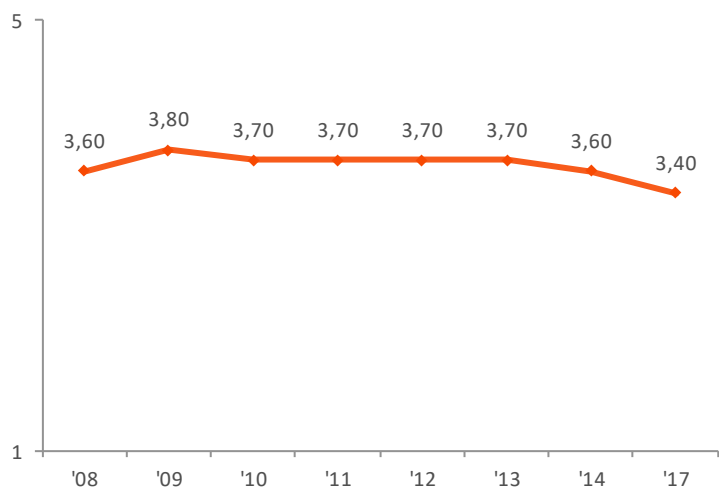


## Sp. 2. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með aðstöðu til íþróttaiðkunar í þínu hverfi?

	Fjöldi	%
Mjög ánægð(ur) (5)	429	18,4
Fremur ánægð(ur) (4)	751	32,2
Í meðallagi (3)	647	27,8
Fremur óánægð(ur) (2)	320	13,7
Mjög óánægð(ur) (1)	184	7,9
Gild svör	2331	100,0
Gildir svarendur	2331	88,5
Svöruðu ekki	304	11,5
Heildarfjöldi	2635	100,0



Meðaltal	3,40
Vikmörk á meðaltalið	+/-0,05
Staðalfrávik	1,16


































Hér er reiknað meðaltal á fimm punkta kvarða þar sem valmöguleikinn „Mjög ánægð(ur)“ fær gildið 5 en valmöguleikinn „Mjög óánægð(ur)“ fær gildið 1, aðrir svarkostir eru þar á milli.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar meðaltöl eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjörnumerkingu auk þess sem láréttar súlur sem sýna meðaltöl hópanna eru dökkgrár.



Sp. 2. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með aðstöðu til íþróttaiðkunar í þínu hverfi?

	Gild svör		Í meðallagi	Óánægð(ur)			Breyting frá 2014
	Fjöldi	%					
<b>Allir</b>	<b>2331</b>	<b>50,6</b>	<b>27,8</b>	<b>21,6</b>		3,40	-0,20 
<b>Kyn*</b>							
Karl	1004	47,1	30,5	22,4		3,34	-0,26 
Kona	1327	53,3	25,7	21,0		3,44	-0,16 
<b>Aldur*</b>							
Yngri en 25 ára	57	52,6	26,3	21,1		3,60	-0,20 
25-34 ára	322	51,6	26,7	21,7		3,42	-0,38 
35-44 ára	517	49,9	24,0	26,1		3,31	-0,29 
45-54 ára	522	47,9	27,2	24,9		3,32	-0,08 
55 ára og eldri	913	52,1	30,7	17,2		3,47	-0,13 
<b>Menntun</b>							
Grunnskólapróf	333	50,8	29,4	19,8		3,43	-0,27 
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	692	48,0	29,5	22,5		3,35	-0,35 
Háskólapróf-grunnám	672	51,3	26,8	21,9		3,39	-0,11 
Háskólapróf-framhaldsnám	570	53,9	24,7	21,4		3,45	-0,05 
<b>Tekjur</b>							
399 þúsund eða lægri	647	50,4	32,1	17,5		3,47	-0,33 
400-549 þúsund	489	51,1	28,6	20,2		3,43	-0,37 
550-799 þúsund	515	51,3	26,8	21,9		3,38	-0,32 
800 þúsund eða hærrí	350	52,9	20,3	26,9		3,33	

\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi (p<0,05).



Sp. 2. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með aðstöðu til íþróttaiðkunar í þínu hverfi?

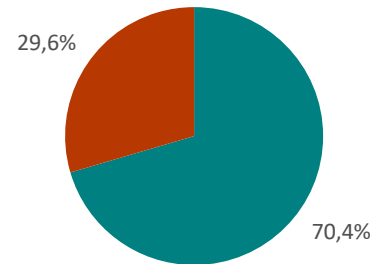
	Gild	Ánægð(ur)	Í meðallagi	Óánægð(ur)			Breyting frá 2014
	svör						
<b>Allir</b>	<b>2331</b>	<b>50,6</b>	<b>27,8</b>	<b>21,6</b>	3,40		-0,20
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?*</b>							
Árbæ	250	66,8	24,8	8,4	3,86		0,06
Breiðholti	254	46,9	30,7	22,4	3,30		-0,30
Grafarholti/Úlfársdal	224	14,3	19,2	66,5	2,17		-0,43
Grafarvogi	276	68,1	22,8	9,1	3,78		-0,02
Háaleiti og Bústaðir	246	45,1	38,2	16,7	3,33		-0,17
Hlíðunum	225	56,9	31,1	12,0	3,64		-0,06
Kjalarnesi	103	32,0	31,1	36,9	2,91		-0,89
Laugardal	278	73,4	20,9	5,8	4,05		-0,05
Miðborg	214	34,1	32,2	33,6	3,01		0,01
Vesturbæ	261	47,9	29,9	22,2	3,34		-0,26
<b>Móðurmál</b>							
Íslenska	2242	50,9	27,6	21,5	3,40		
Enska	30	40,0	46,7	13,3	3,30		
Norðurlönd	34	47,1	35,3	17,6	3,53		
Önnur Evrópulönd	25	52,0	28,0	20,0	3,68		
Annað/Önnur	38	55,3	28,9	15,8	3,68		

\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ( $p < 0,05$ ).



Sp. 3. Hefur þú farið í sundlaug eða sundlaugar í Reykjavík á síðustu 12 mánuðum?

	Fjöldi	%
Já	1840	70,4
Nei	772	29,6
Gild svör	2612	100,0
Gildir svarendur	2612	99,1
Svöruðu ekki	23	0,9
Heildarfjöldi	2635	100,0



Á næstu síðu má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar hlutföll eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjómumerkingu auk þess sem hlutfallstölur feitli taðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.



## Sp. 3. Hefur þú farið í sundlaug eða sundlaugar í Reykjavík á síðustu 12 mánuðum?

	Gild	Já	Nei	
	svör	%	%	
	Fjöldi	%	%	
<b>Allir</b>	<b>2612</b>	<b>70,4</b>	<b>29,6</b>	70%
<b>Kyn*</b>				
Karl	1111	66,7	33,3	67%
Kona	1501	73,2	26,8	73%
<b>Aldur*</b>				
Yngri en 25 ára	66	75,8	24,2	76%
25-34 ára	354	81,1	18,9	81%
35-44 ára	538	<b>86,2</b>	<b>13,8</b>	86%
45-54 ára	559	73,7	26,3	74%
55 ára og eldri	1095	<b>57,3</b>	<b>42,7</b>	57%
<b>Menntun*</b>				
Grunnskólapróf	400	<b>54,5</b>	<b>45,5</b>	55%
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	784	66,6	33,4	67%
Háskólapróf-grunnám	749	76,4	23,6	76%
Háskólapróf-framhaldsnám	609	<b>79,6</b>	<b>20,4</b>	80%
<b>Tekjur*</b>				
399 þúsund eða lægri	769	<b>62,8</b>	<b>37,2</b>	63%
400-549 þúsund	542	74,2	25,8	74%
550-799 þúsund	555	<b>77,3</b>	<b>22,7</b>	77%
800 þúsund eða hærr	370	75,7	24,3	76%

\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi (p<0,05).



Sp. 3. Hefur þú farið í sundlaug eða sundlaugar í Reykjavík á síðustu 12 mánuðum?

	Gild svör	Já	Nei	
	Fjöldi	%	%	
<b>Allir</b>	<b>2612</b>	<b>70,4</b>	<b>29,6</b>	70%
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?*</b>				
Árbæ	276	76,8	23,2	77%
Breiðholti	276	69,6	30,4	70%
Grafarholti/Úlfársdal	263	68,4	31,6	68%
Grafarvogi	295	65,8	34,2	66%
Háaleiti og Bústaðir	269	68,4	31,6	68%
Hlíðunum	268	74,3	25,7	74%
Kjalarnesi	127	<b>56,7</b>	<b>43,3</b>	57%
Laugardal	302	68,9	31,1	69%
Miðborg	257	67,3	32,7	67%
Vesturbæ	279	<b>81,0</b>	<b>19,0</b>	81%
<b>Móðurmál</b>				
Íslenska	2521	70,3	29,7	70%
Enska	34	64,7	35,3	65%
Norðurlönd	38	68,4	31,6	68%
Önnur Evrópulönd	26	80,8	19,2	81%
Annað/Önnur	40	70,0	30,0	70%

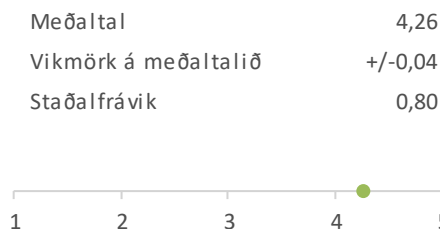
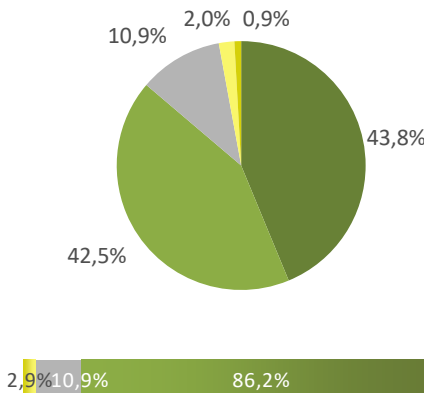
\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi ( $p < 0,05$ ).



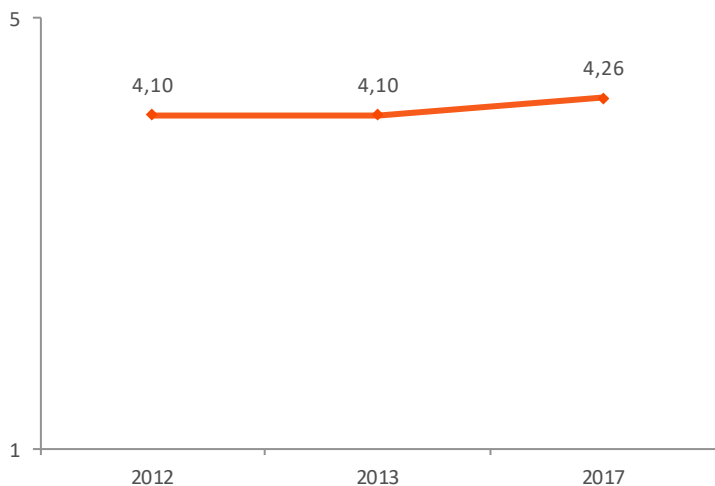


## Sp. 4. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með sundlaug/sundlaugar Reykjavíkur?

	Fjöldi	%
Mjög ánægð(ur) (5)	803	43,8
Fremur ánægð(ur) (4)	779	42,5
Í meðallagi (3)	200	10,9
Fremur óánægð(ur) (2)	37	2,0
Mjög óánægð(ur) (1)	16	0,9
<b>Gild svör</b>	<b>1835</b>	<b>100,0</b>
Gildir svarendur	1835	69,6
Fengu ekki spurningu*	795	30,2
Svöruðu ekki	5	0,2
<b>Heildarfjöldi</b>	<b>2635</b>	<b>100,0</b>



\*Aðeins þeir sem svöruðu að þeir hefðu farið í sund á síðustu 12 mánuðum (Sp. 3) fengu þessa spurningu.



Hér er reiknað meðaltal á fimm punkta kvarða þar sem valmöguleikinn „Mjög ánægð(ur)“ fær gildið 5 en valmöguleikinn „Mjög óánægð(ur)“ fær gildið 1, aðrir svarkostir eru þar á milli.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar meðaltöl eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjörnumerkingu auk þess sem láréttar súlur sem sýna meðaltöl hópanna eru dökkgráar.



Sp. 4. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með sundlaug/sundlaugar Reykjavíkur?

	Gild	Mjög ánægð(ur)	Fremur ánægð(ur)	Óánægð(ur)/í meðallagi			Breyting frá 2013
	svör						
	Fjöldi						
<b>Allir</b>	<b>1835</b>	<b>43,8</b>	<b>42,5</b>	<b>13,8</b>		4,26	0,16
<b>Kyn</b>							
Karl	739	44,0	40,2	15,8		4,22	0,12
Kona	1096	43,6	44,0	12,4		4,29	0,19
<b>Aldur</b>							
Yngri en 25 ára	50	46,0	46,0	8,0		4,36	0,16
25-34 ára	286	37,8	46,9	15,4		4,16	0,16
35-44 ára	464	40,9	44,2	14,9		4,24	0,04
45-54 ára	411	44,8	43,8	11,4		4,30	0,20
55 ára og eldri	624	47,8	38,0	14,3		4,29	0,14
<b>Menntun</b>							
Grunnskólapróf	217	41,9	38,2	19,8		4,18	0,08
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	520	43,1	43,3	13,7		4,26	0,16
Háskólapróf-grunnám	571	42,7	44,7	12,6		4,26	0,06
Háskólapróf-framhaldsnám	485	47,2	41,2	11,5		4,33	0,13
<b>Tekjur</b>							
399 þúsund eða lægri	482	43,6	42,1	14,3		4,26	0,21
400-549 þúsund	400	47,0	41,3	11,8		4,32	0,22
550-799 þúsund	428	43,7	44,4	11,9		4,29	0,09
800 þúsund eða hærr	280	43,6	40,7	15,7		4,24	

Ekki var marktækur munur á milli hópa.



Sp. 4. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með sundlaug/sundlaugar Reykjavíkur?

	Gild svör	Mjög ánægð(ur)	Fremur ánægð(ur)	Óánægð(ur)/Í meðallagi		Breyting frá 2013
	Fjöldi	%	%	%		
<b>Allir</b>	<b>1835</b>	<b>43,8</b>	<b>42,5</b>	<b>13,8</b>	4,26	0,16
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?*</b>						
Árbæ	212	55,7	34,9	9,4	4,45	0,45
Breiðholti	192	37,0	45,8	17,2	4,15	0,05
Grafarholti/Úlfársdal	180	48,9	36,1	15,0	4,31	0,31
Grafarvogi	193	35,8	48,7	15,5	4,16	0,16
Háaleiti og Bústaðir	184	31,5	48,4	20,1	4,03	-0,07
Hlíðunum	199	48,7	38,2	13,1	4,33	0,23
Kjalarnesi	72	38,9	48,6	12,5	4,22	0,22
Laugardal	206	42,2	45,1	12,6	4,28	0,18
Miðborg	173	49,7	37,6	12,7	4,32	0,02
Vesturbæ	224	45,1	44,6	10,3	4,32	0,02
<b>Móðurmál*</b>						
Íslenska	1768	44,2	42,6	13,2	4,28	
Enska	22	54,5	22,7	22,7	4,27	
Norðurlönd	26	57,7	38,5	3,8	4,46	
Önnur Evrópulönd	21	28,6	47,6	23,8	4,00	
Annað/Önnur	28	35,7	39,3	25,0	4,00	

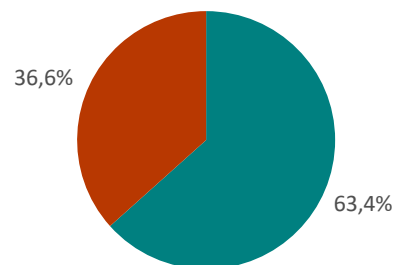
Í fyrri mælingu frá 2013 var hverfum skipt niður á eftirfarandi hátt: Mið- og Vesturbær; Hlíðar, Laugardalur og Háaleiti; Árbær og Grafarholt; Breiðholti; Grafarvogur og Kjalarnes.

\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ( $p < 0,05$ ).



Sp. 5. Hefur þú farið í aðrar sundlaugar utan Reykjavíkur á síðustu 12 mánuðum?

	Fjöldi	%
Já	1651	63,4
Nei	954	36,6
Gild svör	2605	100,0
Gildir svarendur	2605	98,9
Svöruðu ekki	30	1,1
Heildarfjöldi	2635	100,0



Á næstu síðu má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar hlutföll eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjómumerkingu auk þess sem hlutfallstölur feitli taðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.









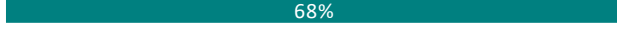
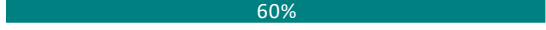

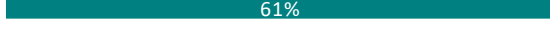




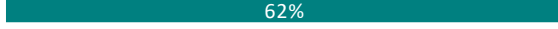

## Sp. 5. Hefur þú farið í aðrar sundlaugar utan Reykjavíkur á síðustu 12 mánuðum?

	Gild svör		Nei		Bar chart
	Fjöldi	%	Fjöldi	%	
<b>Allir</b>	<b>2605</b>	<b>63,4</b>	<b>36,6</b>		63%
<b>Kyn</b>					
Karl	1108	62,6	37,4		63%
Kona	1497	63,9	36,1		64%
<b>Aldur*</b>					
Yngri en 25 ára	65	66,2	33,8		66%
25-34 ára	351	73,8	26,2		74%
35-44 ára	536	<b>79,1</b>	<b>20,9</b>		79%
45-54 ára	558	69,7	30,3		70%
55 ára og eldri	1095	<b>48,9</b>	<b>51,1</b>		49%
<b>Menntun*</b>					
Grunnskólapróf	397	<b>42,8</b>	<b>57,2</b>		43%
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	782	59,5	40,5		59%
Háskólapróf-grunnám	749	70,8	29,2		71%
Háskólapróf-framhaldsnám	608	<b>73,5</b>	<b>26,5</b>		74%
<b>Tekjur*</b>					
399 þúsund eða lægri	765	<b>51,0</b>	<b>49,0</b>		51%
400-549 þúsund	540	65,6	34,4		66%
550-799 þúsund	555	69,9	30,1		70%
800 þúsund eða hærr	369	<b>75,3</b>	<b>24,7</b>		75%

\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi (p<0,05).



Sp. 5. Hefur þú farið í aðrar sundlaugar utan Reykjavíkur á síðustu 12 mánuðum?

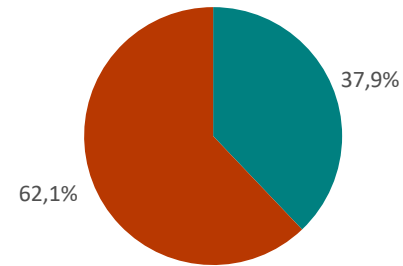
	Gild svör	Já	Nei	
	Fjöldi	%	%	
<b>Allir</b>	<b>2605</b>	<b>63,4</b>	<b>36,6</b>	
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?*</b>				
Árbæ	275	66,2	33,8	
Breiðholti	275	<b>56,4</b>	<b>43,6</b>	
Grafarholti/Úlfársdal	262	68,7	31,3	
Grafarvogi	293	62,5	37,5	
Háaleiti og Bústaðir	268	61,6	38,4	
Hlíðunum	269	68,0	32,0	
Kjalarnesi	127	59,8	40,2	
Laugardal	301	57,8	42,2	
Miðborg	256	60,5	39,5	
Vesturbæ	279	<b>71,0</b>	<b>29,0</b>	
<b>Móðurmál</b>				
Íslenska	2515	63,4	36,6	
Enska	34	44,1	55,9	
Norðurlönd	38	63,2	36,8	
Önnur Evrópulönd	26	61,5	38,5	
Annað/Önnur	40	47,5	52,5	

\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi ( $p < 0,05$ ).



Sp. 6. Hefur þú farið í Fjölskyldu- og húsdýragarðinn á síðustu 12 mánuðum?

	Fjöldi	%
Já	987	37,9
Nei	1618	62,1
Gild svör	2605	100,0
Gildir svarendur	2605	98,9
Svöruðu ekki	30	1,1
Heildarfjöldi	2635	100,0



Á næstu síðu má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar hlutföll eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjömumerkingu auk þess sem hlutfallstölur feitli ta ðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.



## Sp. 6. Hefur þú farið í Fjölskyldu- og húsdýragarðinn á síðustu 12 mánuðum?

	Gild svör	Já	Nei	
	Fjöldi	%	%	
<b>Allir</b>	2605	37,9	62,1	38%
<b>Kyn*</b>				
Karl	1108	32,1	67,9	32%
Kona	1497	42,2	57,8	42%
<b>Aldur*</b>				
Yngri en 25 ára	66	12,1	87,9	12%
25-34 ára	353	47,9	52,1	48%
35-44 ára	535	57,0	43,0	57%
45-54 ára	558	30,5	69,5	30%
55 ára og eldri	1093	30,6	69,4	31%
<b>Menntun*</b>				
Grunnskólapróf	398	31,7	68,3	32%
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	783	33,3	66,7	33%
Háskólapróf-grunnám	749	40,1	59,9	40%
Háskólapróf-framhaldsnám	609	45,6	54,4	46%
<b>Tekjur*</b>				
399 þúsund eða lægri	768	32,2	67,8	32%
400-549 þúsund	540	43,7	56,3	44%
550-799 þúsund	553	43,0	57,0	43%
800 þúsund eða hærr	370	39,7	60,3	40%

\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi ( $p < 0,05$ ).



# FJÖLSKYLDU- OG HÚSDÝRAGARÐURINN



Sp. 6. Hefur þú farið í Fjölskyldu- og húsdýragarðinn á síðustu 12 mánuðum?

	Gild svör	Já	Nei	
	Fjöldi	%	%	
<b>Allir</b>	<b>2605</b>	<b>37,9</b>	<b>62,1</b>	38%
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?*</b>				
Árbæ	276	40,2	59,8	40%
Breiðholti	272	38,2	61,8	38%
Grafarholti/Úlfársdal	263	40,3	59,7	40%
Grafarvogi	294	39,1	60,9	39%
Háaleiti og Bústaðir	268	37,3	62,7	37%
Hlíðunum	269	41,3	58,7	41%
Kjalarnesi	127	<b>18,1</b>	<b>81,9</b>	18%
Laugardal	302	<b>47,4</b>	<b>52,6</b>	47%
Miðborg	256	29,3	70,7	29%
Vesturbæ	278	35,6	64,4	36%
<b>Móðurmál</b>				
Íslenska	2517	37,7	62,3	38%
Enska	34	14,7	85,3	15%
Norðurlönd	38	28,9	71,1	29%
Önnur Evrópulönd	26	34,6	65,4	35%
Annað/Önnur	40	35,0	65,0	35%

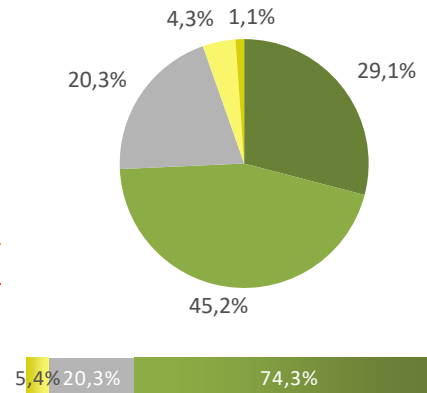
\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi ( $p < 0,05$ ).



## Sp. 7. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Fjölskyldu- og húsdýragarðsins?

	Fjöldi	%
Mjög ánægð(ur) (5)	286	29,1
Fremur ánægð(ur) (4)	445	45,2
Í meðallagi (3)	200	20,3
Fremur óánægð(ur) (2)	42	4,3
Mjög óánægð(ur) (1)	11	1,1
<b>Gild svör</b>	<b>984</b>	<b>100,0</b>
Gildir svarendur	984	37,3
Fengu ekki spurningu*	1648	62,5
Svöruðu ekki	3	0,1
<b>Heildarfjöldi</b>	<b>2635</b>	<b>100,0</b>

\*Aðeins þeir sem svöruðu að þeir hefðu farið í fjölskyldu- og húsdýragarðinn á síðustu 12 mánuðum (Sp. 6) fengu þessa spurningu.



Meðaltal	3,97
Vikmörk á meðaltalið	+/-0,05
Staðalfrávik	0,87



Hér er reiknað meðaltal á fimm punkta kvarða þar sem valmöguleikinn „Mjög ánægð(ur)“ fær gildið 5 en valmöguleikinn „Mjög óánægð(ur)“ fær gildið 1, aðrir svarkostir eru þar á milli.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar meðaltöl eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjörnumerkingu auk þess sem láréttar súlur sem sýna meðaltöl hópanna eru dökkgrár.

# ÁNÆGJA MEÐ FJÖLSKYLDU- OG HÚSDÝRAGARÐINN



Sp. 7. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Fjölskyldu- og húsdýragarðsins?

	Gild svör	Mjög ánægð(ur)	Fremur ánægð(ur)	Óánægð(ur)/ Í meðallagi	
	Fjöldi	%	%	%	
<b>Allir</b>	<b>984</b>	<b>29,1</b>	<b>45,2</b>	<b>25,7</b>	<b>3,97</b>
<b>Kyn</b>					
Karl	355	29,6	41,4	29,0	3,92
Kona	629	28,8	47,4	23,8	4,00
<b>Aldur*</b>					
Yngri en 25 ára	8	25,0	50,0	25,0	4,00
25-34 ára	169	25,4	49,1	25,4	3,92
35-44 ára	305	23,3	42,3	34,4	3,82
45-54 ára	170	29,4	41,2	29,4	3,91
55 ára og eldri	332	36,1	47,9	16,0	4,15
<b>Menntun</b>					
Grunnskólapróf	126	32,5	45,2	22,2	4,06
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	260	31,5	44,2	24,2	4,00
Háskólapróf-grunnám	299	28,4	46,8	24,7	3,96
Háskólapróf-framhaldsnám	278	27,3	43,2	29,5	3,92
<b>Tekjur*</b>					
399 þúsund eða lægri	246	32,1	44,3	23,6	4,04
400-549 þúsund	236	27,5	50,0	22,5	3,99
550-799 þúsund	237	27,4	44,7	27,8	3,92
800 þúsund eða hærr	147	25,9	38,1	36,1	3,80

\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ( $p < 0,05$ ).

# ÁNÆGJA MEÐ FJÖLSKYLDU- OG HÚSDÝRAGARÐINN



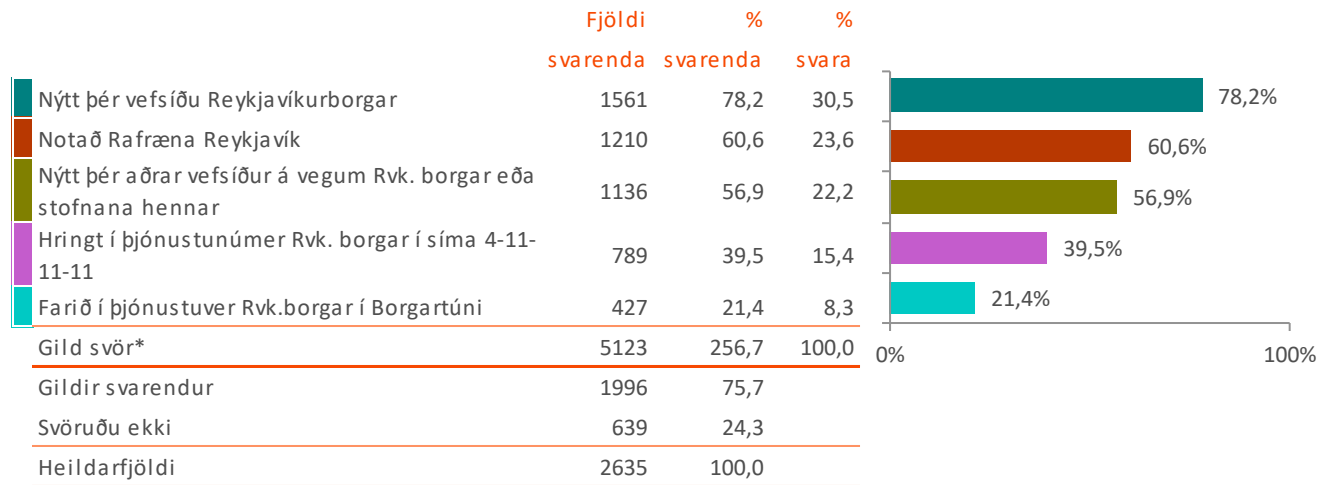
Sp. 7. Almennt séð hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Fjölskyldu- og húsdýragarðsins?

	Gild svör	Mjög ánægð(ur)	Fremur ánægð(ur)	Óánægð(ur)/ Í meðallagi	
	Fjöldi	%	%	%	
<b>Allir</b>	<b>984</b>	<b>29,1</b>	<b>45,2</b>	<b>25,7</b>	3,97
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?*</b>					
Árbæ	111	29,7	44,1	26,1	3,95
Breiðholti	104	26,0	48,1	26,0	3,94
Grafarholti/Úlfársdal	106	35,8	41,5	22,6	4,10
Grafarvogi	114	24,6	46,5	28,9	3,89
Háaleiti og Bústaðir	100	22,0	49,0	29,0	3,81
Hlíðunum	110	32,7	41,8	25,5	4,02
Kjalarnesi	23	52,2	43,5	4,3	4,48
Laugardal	142	26,1	47,9	26,1	3,94
Miðborg	75	38,7	49,3	12,0	4,24
Vesturbæ	99	24,2	39,4	36,4	3,78
<b>Móðurmál</b>					
Íslenska	946	29,1	45,3	25,6	3,97
Enska	5	40,0	0,0	60,0	3,60
Norðurlönd	11	27,3	54,5	18,2	3,91
Önnur Evrópulönd	9	33,3	11,1	55,6	3,78
Annað/Önnur	14	28,6	28,6	42,9	3,71

\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ( $p < 0,05$ ).

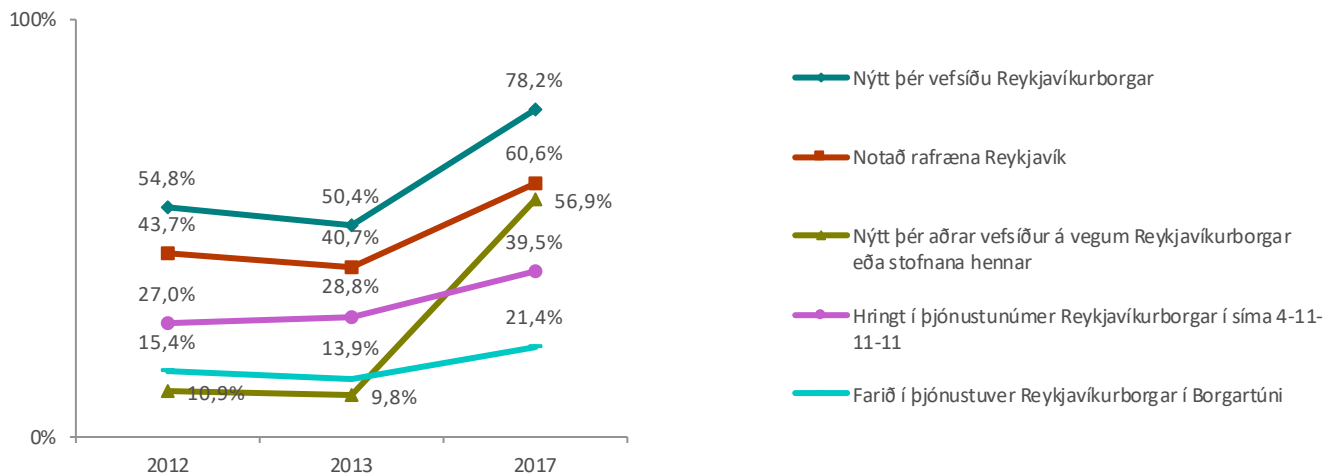


Sp. 8. Hvað af eftirfarandi hefur þú gert eða nýtt þér á síðastliðnum 12 mánuðum?



Valmöguleikar voru birtir í tilviljanakenndri röð.

\*Hér var hægt að nefna fleiri en einn svarmöguleika, því eru fleiri svör en svarendur.



Á næstu síðu má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar um fjölvalsspurningu er að ræða er tölfræðileg marktekt ekki reiknuð en hlutfallstölur feittitaðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.



Sp. 8. Hvað af eftirfarandi hefur þú gert eða nýtt þér á síðastliðnum 12 mánuðum?

	Gild svör	Nýtt þér vefsíðu Reykjavíkurborgar	Notað Rafræna Reykjavík	Nýtt þér aðrar vefsíður á vegum Rvk. borgar eða stofnana hennar	Hringt í þjónustunúmer Rvk. borgar í síma 4-11-11-11	Farið í þjónustuver Rvk. borgar í Borgartúni
	Fjöldi	%	%	%	%	%
<b>Kyn</b>						
Karl	788	73,9	<b>50,5</b>	57,5	36,3	25,6
Kona	1208	81,0	<b>67,2</b>	56,5	41,6	18,6
<b>Aldur</b>						
Yngri en 25 ára	39	<b>66,7</b>	<b>33,3</b>	<b>51,3</b>	<b>10,3</b>	20,5
25-34 ára	275	82,2	60,4	<b>64,4</b>	30,2	17,1
35-44 ára	485	80,0	<b>82,9</b>	57,1	41,2	18,4
45-54 ára	466	<b>82,8</b>	71,0	56,4	<b>42,5</b>	23,2
55 ára og eldri	731	73,2	40,8	54,6	41,6	23,9
<b>Menntun</b>						
Grunnskólapróf	236	<b>68,6</b>	<b>50,8</b>	<b>45,8</b>	40,7	15,7
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	559	74,4	53,3	52,4	37,9	22,0
Háskólapróf-grunnám	630	82,1	65,4	<b>62,1</b>	37,6	21,4
Háskólapróf-framhaldsnám	531	<b>82,9</b>	<b>67,8</b>	61,2	42,9	23,2
<b>Tekjur</b>						
399 þúsund eða lægri	532	<b>72,4</b>	<b>50,9</b>	53,2	39,8	19,5
400-549 þúsund	435	<b>85,5</b>	63,4	<b>63,4</b>	37,9	19,1
550-799 þúsund	458	80,3	64,0	59,0	40,4	22,7
800 þúsund eða hærr	301	76,7	<b>74,1</b>	<b>52,8</b>	37,5	24,3

Ekki er reiknuð marktækt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.



Sp. 8. Hvað af eftirfarandi hefur þú gert eða nýtt þér á síðastliðnum 12 mánuðum?

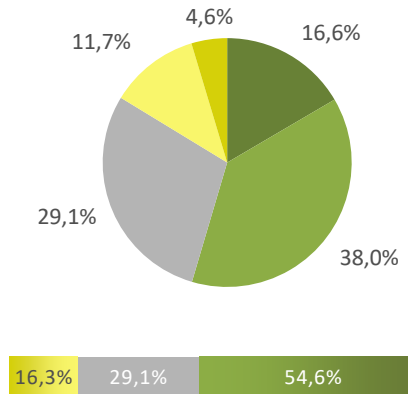
	Gild svör	Nýtt þér vefsíðu Reykjavíkurborgar	Notað Rafræna Reykjavík	Nýtt þér aðrar vefsíður á vegum Rvk. borgar eða stofnana hennar	Hringt í þjónustunúmer Rvk. borgar í síma 4-11-11-11	Farið í þjónustuver Rvk. borgar í Borgartúni
	Fjöldi	%	%	%	%	%
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?</b>						
Árbæ	209	82,8	66,0	53,6	40,7	23,9
Breiðholti	196	76,0	57,1	59,7	41,8	20,9
Grafarholti/Úlfársdal	202	79,2	<b>67,8</b>	54,0	39,1	20,3
Grafarvogi	217	78,3	64,5	58,1	<b>30,9</b>	<b>17,1</b>
Háaleiti og Bústaðir	213	74,2	55,4	55,9	44,1	19,7
Hlíðunum	206	76,7	60,7	<b>61,7</b>	37,9	22,8
Kjalarnesi	89	<b>66,3</b>	58,4	<b>38,2</b>	43,8	<b>32,6</b>
Laugardal	240	78,8	61,3	56,7	38,3	20,8
Miðborg	198	76,8	<b>51,5</b>	60,1	<b>44,9</b>	22,7
Vesturbæ	226	<b>85,4</b>	61,5	60,6	37,2	19,9
<b>Móðurmál</b>						
Íslenska	1934	39,5	21,4	60,5	78,1	57,1
Enska	27	37,0	37,0	<b>44,4</b>	77,8	59,3
Norðurlönd	32	46,9	<b>37,5</b>	<b>62,5</b>	78,1	<b>68,8</b>
Önnur Evrópulönd	19	42,1	<b>15,8</b>	57,9	84,2	<b>42,1</b>
Annað/Önnur	31	41,9	19,4	51,6	83,9	45,2

Ekki er reiknuð marktekt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.

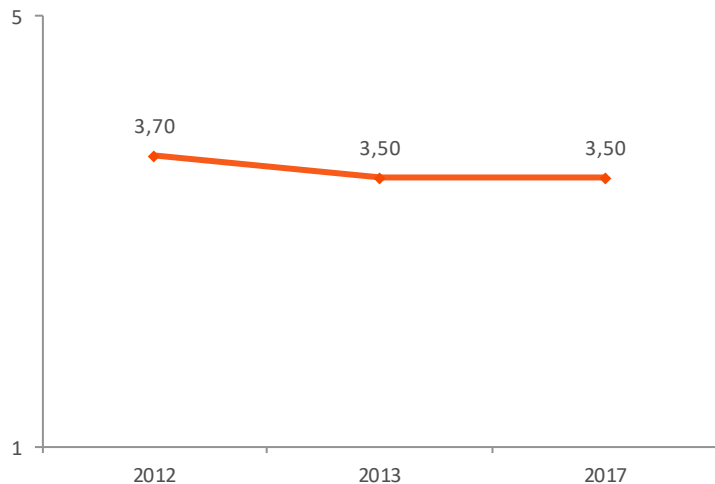


## Sp. 9. Hversu stuttur eða langur var biðtíminn eftir símsvörun í þjónustunúmerið 4-11-11-11 síðast þegar þú hringdir?

	Fjöldi	%
Mjög stuttur (5)	125	16,6
Fremur stuttur (4)	287	38,0
Í meðallagi (3)	220	29,1
Fremur langur (2)	88	11,7
Mjög langur (1)	35	4,6
<b>Gild svör</b>	<b>755</b>	<b>100,0</b>
Gildir svarendur	755	28,7
Fengu ekki spurningu*	1846	70,1
Svöruðu ekki	34	1,3
<b>Heildarfjöldi</b>	<b>2635</b>	<b>100,0</b>



\*Aðeins þeir sem svöruðu að þeir hefðu hringt í þjónustunúmer Reykjavíkurborgar á síðastliðnum 12 mánuðum (Sp. 8) fengu þessa spurningu.



Hér er reiknað meðaltal á fimm punkta kvarða þar sem valmöguleikinn „Mjög stuttur“ fær gildið 5 en valmöguleikinn „Mjög langur“ fær gildið 1, aðrir svarkostir eru þar á milli.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar meðaltöl eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjörnumerkingu auk þess sem láréttar súlur sem sýna meðaltöl hópanna eru dökkgráar.



# LENGD BIÐTÍMA HJÁ 4-11-11-11



Sp. 9. Hversu stuttur eða langur var biðtíminn eftir símsvörun í þjónustunúmerið 4-11-11-11 síðast þegar þú hringdir?

	Gild svör	Stuttur	Í meðallagi	Langur	Breyting frá 2013	
	Fjöldi	%	%	%		
<b>Allir</b>	755	54,6	29,1	16,3	3,50	0,00
<b>Kyn*</b>						
Karl	281	48,8	30,2	21,0	3,35	-0,05
Kona	474	58,0	28,5	13,5	3,59	-0,01
<b>Aldur*</b>						
Yngri en 25 ára	<5					-0,15
25-34 ára	79	59,5	24,1	16,5	3,48	0,08
35-44 ára	190	58,4	32,6	8,9	3,67	0,27
45-54 ára	193	64,2	23,3	12,4	3,66	0,16
55 ára og eldri	289	44,3	32,2	23,5	3,29	-0,36
<b>Menntun</b>						
Grunnskólapróf	90	55,6	27,8	16,7	3,54	0,04
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	204	57,4	27,5	15,2	3,55	0,05
Háskólapróf-grunnám	231	54,1	31,6	14,3	3,52	-0,08
Háskólapróf-framhaldsnám	215	54,0	26,5	19,5	3,44	-0,16
<b>Tekjur</b>						
399 þúsund eða lægri	201	59,2	25,9	14,9	3,60	
400-549 þúsund	156	54,5	34,0	11,5	3,56	-0,04
550-799 þúsund	179	57,5	26,3	16,2	3,52	0,12
800 þúsund eða hærr	111	50,5	25,2	24,3	3,32	

\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi (p<0,05).

# LENGD BIÐTÍMA HJÁ 4-11-11-11



Sp. 9. Hversu stuttur eða langur var biðtíminn eftir símsvörun í þjónustunúmerið 4-11-11-11 síðast þegar þú hringdir?

	Gild svör	Stuttur	Í meðallagi	Langur		Breyting frá 2013
	Fjöldi	%	%	%		
<b>Allir</b>	<b>755</b>	<b>54,6</b>	<b>29,1</b>	<b>16,3</b>	3,50	0,00
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?</b>						
Árbæ	80	58,8	26,3	15,0	3,53	0,23
Breiðholti	81	61,7	25,9	12,3	3,69	-0,01
Grafarholti/Úlfársdal	77	51,9	28,6	19,5	3,44	0,14
Grafarvogi	65	47,7	32,3	20,0	3,28	-0,22
Háaleiti og Bústaðir	93	51,6	32,3	16,1	3,45	0,05
Hlíðunum	71	70,4	22,5	7,0	3,80	0,40
Kjalarnesi	35	42,9	34,3	22,9	3,26	-0,24
Laugardal	92	45,7	35,9	18,5	3,40	0,00
Miðborg	84	60,7	21,4	17,9	3,60	-0,10
Vesturbæ	77	49,4	33,8	16,9	3,44	-0,26
<b>Móðurmál</b>						
Íslenska	732	55,1	28,8	16,1	3,51	
Enska	9	44,4	44,4	11,1	3,33	
Norðurlönd	15	40,0	33,3	26,7	3,20	
Önnur Evrópulönd	8	62,5	25,0	12,5	3,63	
Annað/Önnur	13	53,8	30,8	15,4	3,46	

Ekki var marktækur munur á milli hópa.

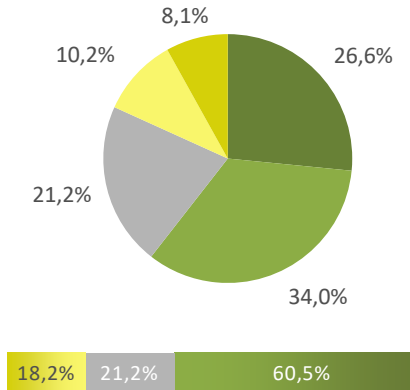
Í fyrri mælingu frá 2013 var hverfum skipt niður á eftirfarandi hátt: Mið- og Vesturbær; Hlíðar, Laugardalur og Háaleiti; Árbær og Grafarholt; Breiðholti; Grafarvogur og Kjalarnes.

# LEYSTI 4-11-11-11 ÚR ERINDU ÞÍNU



Sp. 10. Almennt séð hversu vel eða illa finnst þér að leyst hafi verið almennt úr erindi eða erindum þínum í þjónustunúmerinu 4-11-11-11?

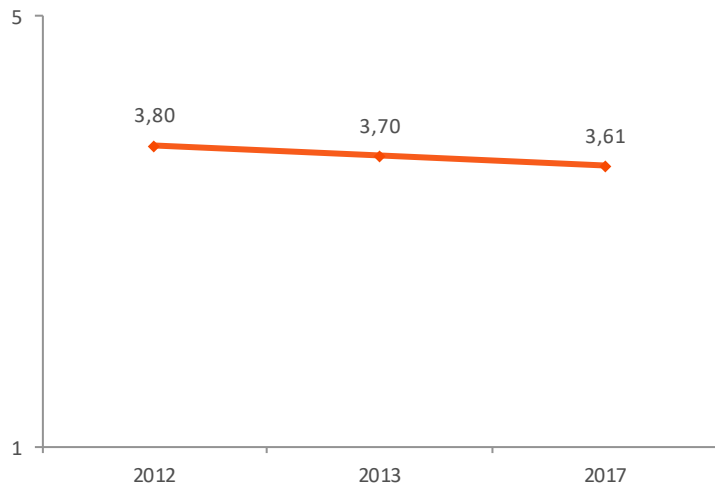
	Fjöldi	%
Mjög vel (5)	204	26,6
Fremur vel (4)	261	34,0
Í meðallagi (3)	163	21,2
Fremur illa (2)	78	10,2
Mjög illa (1)	62	8,1
<b>Gild svör</b>	<b>768</b>	<b>100,0</b>
Gildir svarendur	768	29,1
Fengu ekki spurningu*	1846	70,1
Svöruðu ekki	21	0,8
<b>Heildarfjöldi</b>	<b>2635</b>	<b>100,0</b>



Meðaltal	3,61
Vikmörk á meðaltalið	+/-0,09
Staðalfrávik	1,21



\*Aðeins þeir sem svöruðu að þeir hefðu hringt í þjónustunúmer Reykjavíkurborgar á síðastliðnum 12 mánuðum (Sp. 8) fengu þessa spurningu.



Hér er reiknað meðaltal á fimm punkta kvarða þar sem valmöguleikinn „Mjög vel“ fær gildið 5 en valmöguleikinn „Mjög illa“ fær gildið 1, aðrir svarkostir eru þar á milli.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar meðaltöl eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjómumerkingu auk þess sem lárétta súlur sem sýna meðaltöl hópanna eru dökkgrár.

# LEYSTI 4-11-11-11 ÚR ERINDU ÞÍNU



Sp. 10. Almennt séð hversu vel eða illa finnst þér að leyst hafi verið almennt úr erindi eða erindum þínum í þjónustunúmerinu 4-11-11-11?


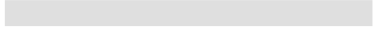
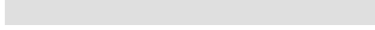
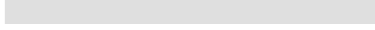
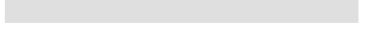
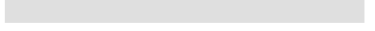
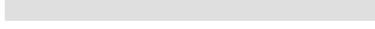
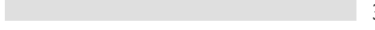
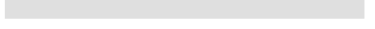
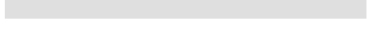
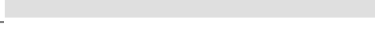





	Gild svör	Vel	Í meðallagi	Illá		Breyting frá 2013
	Fjöldi	%	%	%		
<b>Allir</b>	<b>768</b>	<b>60,5</b>	<b>21,2</b>	<b>18,2</b>	3,61	-0,09
<b>Kyn</b>						
Karl	283	58,0	20,8	21,2	3,53	-0,17
Kona	485	62,1	21,4	16,5	3,65	-0,05
<b>Aldur*</b>						
Yngri en 25 ára	<5					
25-34 ára	80	65,0	16,3	18,8	3,71	0,21
35-44 ára	193	59,6	22,3	18,1	3,61	0,01
45-54 ára	193	69,9	17,1	13,0	3,82	0,02
55 ára og eldri	298	54,4	24,2	21,5	3,45	-0,35
<b>Menntun</b>						
Grunnskólapróf	95	57,9	17,9	24,2	3,45	-0,15
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	208	61,5	20,7	17,8	3,61	-0,19
Háskólapróf-grunnám	230	58,3	23,9	17,8	3,60	-0,10
Háskólapróf-framhaldsnám	221	64,3	18,6	17,2	3,70	-0,00
<b>Tekjur</b>						
399 þúsund eða lægri	205	58,5	21,5	20,0	3,58	
400-549 þúsund	161	64,0	22,4	13,7	3,74	0,14
550-799 þúsund	179	65,9	15,1	19,0	3,69	0,09
800 þúsund eða hærr	111	57,7	18,0	24,3	3,45	

\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi (p<0,05).

# LEYSTI 4-11-11-11 ÚR ERINDU ÞÍNU



Sp. 10. Almennt séð hversu vel eða illa finnst þér að leyst hafi verið almennt úr erindi eða erindum þínum í þjónustunúmerinu 4-11-11-11?

	Gild svör	Vel	Í meðallagi	Illá		Breyting frá 2013
	Fjöldi	%	%	%		
<b>Allir</b>	<b>768</b>	<b>60,5</b>	<b>21,2</b>	<b>18,2</b>	 3,61	-0,09
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?</b>						
Árbæ	82	59,8	20,7	19,5	 3,57	-0,13
Breiðholti	80	61,3	23,8	15,0	 3,74	-0,06
Grafarholti/Úlfársdal	78	70,5	14,1	15,4	 3,87	0,17
Grafarvogi	65	55,4	26,2	18,5	 3,43	-0,27
Háaleiti og Bústaðir	91	50,5	34,1	15,4	 3,49	-0,11
Hlíðunum	78	66,7	20,5	12,8	 3,78	0,18
Kjalarnesi	35	62,9	5,7	31,4	 3,40	-0,30
Laugardal	90	55,6	21,1	23,3	 3,49	-0,11
Miðborg	88	59,1	15,9	25,0	 3,51	-0,29
Vesturbæ	81	66,7	21,0	12,3	 3,69	-0,11
<b>Móðurmál*</b>						
Íslenska	745	60,7	20,8	18,5	 3,61	
Enska	9	33,3	55,6	11,1	 3,22	
Norðurlönd	15	40,0	46,7	13,3	 3,33	
Önnur Evrópulönd	8	50,0	50,0	0,0	 3,88	
Annað/Önnur	13	46,2	46,2	7,7	 3,69	

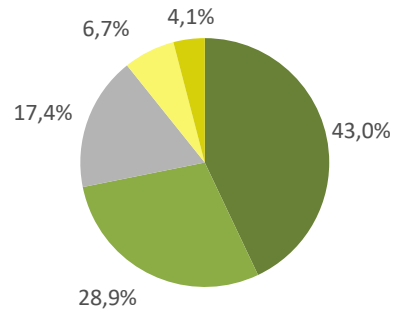
Í fyrri mælingu frá 2013 var hverfum skipt niður á eftirfarandi hátt: Mið- og Vesturbær; Hlíðar, Laugardalur og Háaleiti; Árbær og Grafarholt; Breiðholti; Grafarvogur og Kjalarnes.

\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ( $p < 0,05$ ).



Sp. 11. Almennt séð hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk þjónustuversins í Borgartúni hafa leyst úr erindi þínu eða erindum þínum?

	Fjöldi	%
Mjög vel (5)	180	43,0
Fremur vel (4)	121	28,9
Í meðallagi (3)	73	17,4
Fremur illa (2)	28	6,7
Mjög illa (1)	17	4,1
<b>Gild svör</b>	<b>419</b>	<b>100,0</b>
Gildir svarendur	419	15,9
Fengu ekki spurningu*	2208	83,8
Svöruðu ekki	8	0,3
<b>Heildarfjöldi</b>	<b>2635</b>	<b>100,0</b>

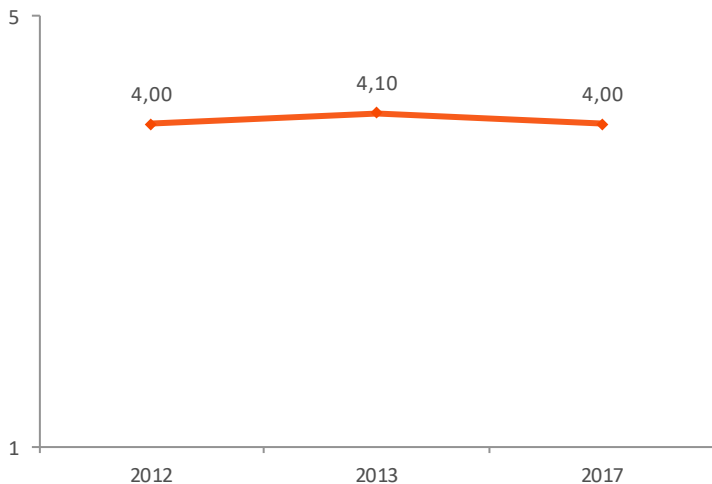


Meðaltal	4,00
Vikmörk á meðaltalið	+/-0,11
Staðalfrávik	1,11



Hér er reiknað meðaltal á fimm punkta kvarða þar sem valmöguleikinn „Mjög vel“ fær gildið 5 en valmöguleikinn „Mjög illa“ fær gildið 1, aðrir svarkostir eru þar á milli.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar meðaltöl eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjómumerkingu auk þess sem lárétta súlur sem sýna meðaltöl hópanna eru dökkgráar.





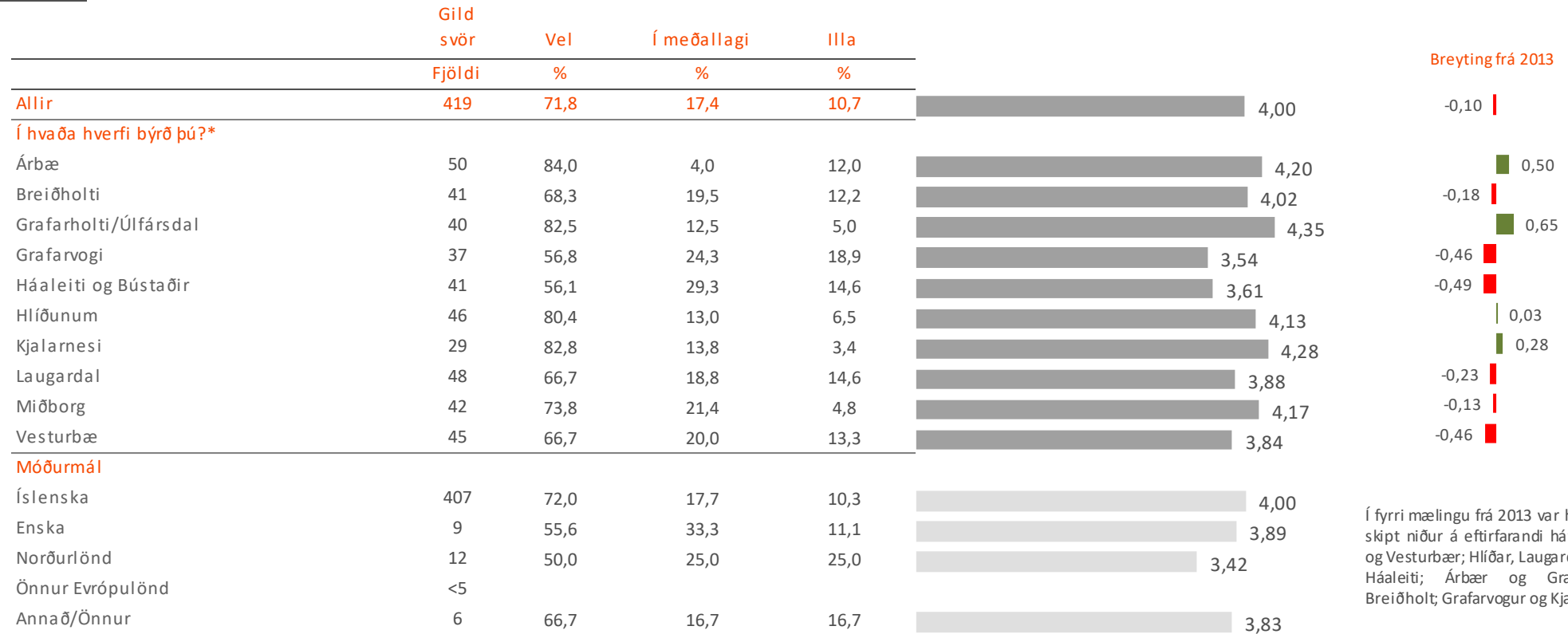
Sp. 11. Almennt séð hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk þjónustuversins í Borgartúni hafa leyst úr erindi þínu eða erindum þínum?

	Gild svör	Vel	Í meðallagi	Illá		Breyting frá 2013
	Fjöldi	%	%	%		
<b>Allir</b>	<b>419</b>	<b>71,8</b>	<b>17,4</b>	<b>10,7</b>	4,00	-0,10
<b>Kyn</b>						
Karl	201	72,1	17,9	10,0	4,03	-0,07
Kona	218	71,6	17,0	11,5	3,97	-0,13
<b>Aldur*</b>						
Yngri en 25 ára	8	50,0	25,0	25,0	3,63	-0,78
25-34 ára	46	71,7	17,4	10,9	4,02	-0,28
35-44 ára	89	70,8	21,3	7,9	4,06	0,16
45-54 ára	108	81,5	11,1	7,4	4,25	0,25
55 ára og eldri	168	67,3	19,0	13,7	3,82	-0,18
<b>Menntun</b>						
Grunnskólapróf	36	66,7	11,1	22,2	3,86	-0,04
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	121	71,1	19,8	9,1	3,98	-0,32
Háskólapróf-grunnám	132	74,2	18,2	7,6	4,08	0,08
Háskólapróf-framhaldsnám	122	71,3	16,4	12,3	3,98	-0,02
<b>Tekjur</b>						
399 þúsund eða lægri	101	69,3	19,8	10,9	4,03	
400-549 þúsund	82	74,4	13,4	12,2	4,00	-0,10
550-799 þúsund	103	75,7	20,4	3,9	4,19	-0,11
800 þúsund eða hærrí	72	66,7	16,7	16,7	3,72	

\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi (p<0,05).



Sp. 11. Almennt séð hversu vel eða illa finnst þér starfsfólk þjónustuversins í Borgartúni hafa leyst úr erindi þínu eða erindum þínum?



\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi (p<0,05).

Í fyrri mælingu frá 2013 var hverfum skipt niður á eftirfarandi hátt: Mið- og Vesturbær; Hlíðar, Laugardalur og Háaleiti; Árbær og Grafarholt; Breiðholt; Grafarvogur og Kjalarnes.

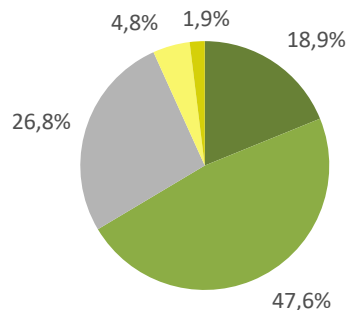


# ÁNÆGJA MEÐ RAFRÆNA REYKJAVÍK



Sp. 12. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með Rafræna Reykjavík?

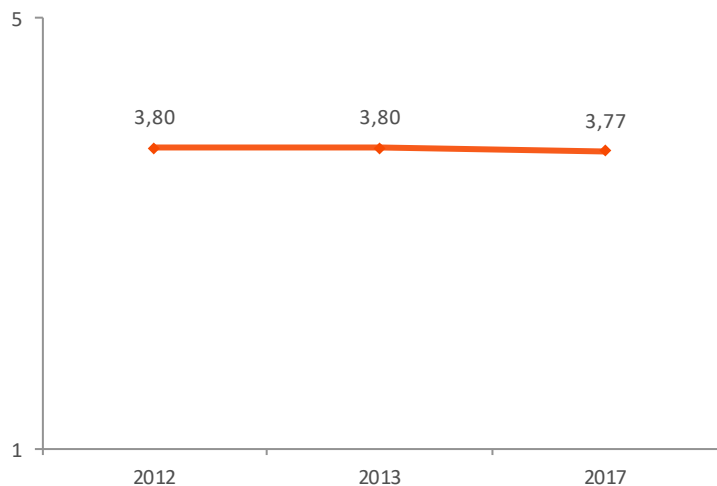
	Fjöldi	%
Mjög ánægð(ur) (5)	223	18,9
Fremur ánægð(ur) (4)	563	47,6
Í meðallagi (3)	317	26,8
Fremur óánægð(ur) (2)	57	4,8
Mjög óánægð(ur) (1)	23	1,9
<b>Gild svör</b>	<b>1183</b>	<b>100,0</b>
Gildir svarendur	1183	44,9
Fengu ekki spurningu*	1425	54,1
Svöruðu ekki	27	1,0
<b>Heildarfjöldi</b>	<b>2635</b>	<b>100,0</b>



Meðaltal	3,77
Vikmörk á meðaltalið	+/-0,05
Staðalfrávik	0,88



\*Aðeins þeir sem svöruðu að þeir hefðu notað Rafræna Reykjavík (Sp. 8) fengu þessa spurningu.



Hér er reiknað meðaltal á fimm punkta kvarða þar sem valmöguleikinn „Mjög ánægð(ur)“ fær gildið 5 en valmöguleikinn „Mjög óánægð(ur)“ fær gildið 1, aðrir svarkostir eru þar á milli.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar meðaltöl eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjómumerkingu auk þess sem lárétta súlur sem sýna meðaltöl hópanna eru dökkgráar.

# ÁNÆGJA MEÐ RAFRÆNA REYKJAVÍK



Sp. 12. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með Rafræna Reykjavík?

	Gild svör		Í meðallagi	Óánægð(ur)	3,77	Breyting frá 2013
	Fjöldi	%				
<b>Allir</b>	<b>1183</b>	<b>66,4</b>	<b>26,8</b>	<b>6,8</b>		-0,03
<b>Kyn*</b>						
Karl	388	61,1	29,1	9,8	3,65	-0,15
Kona	795	69,1	25,7	5,3	3,82	0,02
<b>Aldur*</b>						
Yngri en 25 ára	13	46,2	53,8	0,0	3,62	0,02
25-34 ára	162	70,4	25,3	4,3	3,90	0,10
35-44 ára	393	70,0	24,7	5,3	3,84	0,04
45-54 ára	326	67,8	25,2	7,1	3,79	-0,11
55 ára og eldri	289	58,8	31,1	10,0	3,58	
<b>Menntun</b>						
Grunnskólapróf	118	61,0	33,9	5,1	3,71	0,01
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	290	68,6	25,2	6,2	3,79	-0,11
Háskólapróf-grunnám	403	69,0	25,3	5,7	3,81	-0,09
Háskólapróf-framhaldsnám	356	64,0	27,0	9,0	3,72	-0,18
<b>Tekjur*</b>						
399 þúsund eða lægri	267	64,0	29,6	6,4	3,73	
400-549 þúsund	272	71,7	23,9	4,4	3,89	0,29
550-799 þúsund	289	67,1	26,6	6,2	3,77	
800 þúsund eða hærr	219	61,6	29,2	9,1	3,64	-0,33

\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ( $p < 0,05$ ).

# ÁNÆGJA MEÐ RAFRÆNA REYKJAVÍK



Sp. 12. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með Rafræna Reykjavík?

	Gild svör		Í meðallagi		Í millifærni	Breyting frá 2013
	Fjöldi	%	%	%		
<b>Allir</b>	<b>1183</b>	<b>66,4</b>	<b>26,8</b>	<b>6,8</b>	3,77	-0,03
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?</b>						
Árbæ	137	67,2	26,3	6,6	3,77	-0,03
Breiðholti	110	64,5	32,7	2,7	3,80	0,10
Grafarholti/Úlfársdal	133	73,7	21,1	5,3	3,98	0,18
Grafarvogi	139	65,5	27,3	7,2	3,73	-0,07
Háaleiti og Bústaðir	116	62,9	26,7	10,3	3,70	-0,20
Hlíðunum	122	63,9	29,5	6,6	3,76	-0,14
Kjalarnesi	50	54,0	36,0	10,0	3,64	-0,16
Laugardal	142	74,6	21,1	4,2	3,85	-0,05
Miðborg	99	61,6	27,3	11,1	3,60	-0,20
Vesturbæ	135	65,9	27,4	6,7	3,71	-0,09
<b>Móðurmál</b>						
Íslenska	1147	66,3	26,9	6,7	3,76	
Enska	12	58,3	25,0	16,7	3,58	
Norðurlönd	19	73,7	21,1	5,3	3,74	
Önnur Evrópulönd	11	81,8	9,1	9,1	4,00	
Annað/Önnur	16	68,8	25,0	6,3	3,88	

Ekki var marktækur munur á milli hópa.

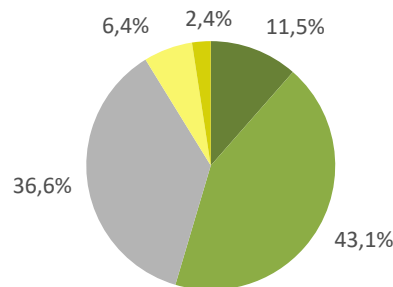
Í fyrri mælingu frá 2013 var hverfum skipt niður á eftirfarandi hátt: Mið- og Vesturbær; Hlíðar, Laugardalur og Háaleiti; Árbær og Grafarholt; Breiðholt; Grafarvogur og Kjalarnesi.

# ÁNÆGJA MEÐ VEFSÍÐU BORGARINNAR



Sp. 13. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með vefsíðu borgarinnar, www.reykjavik.is?

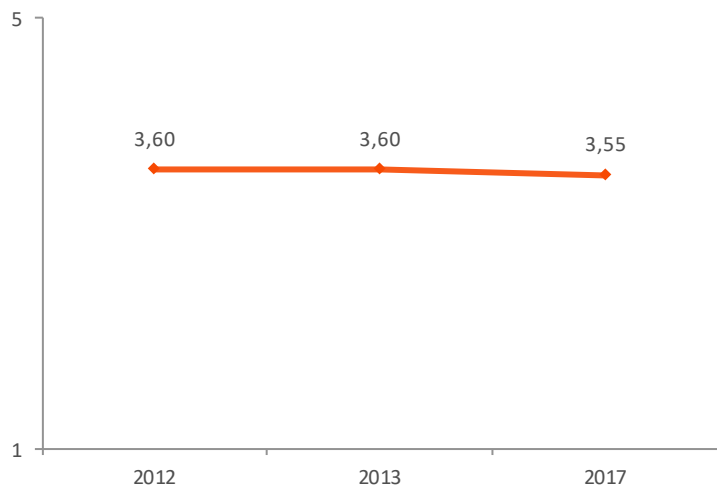
	Fjöldi	%
Mjög ánægð(ur) (5)	171	11,5
Fremur ánægð(ur) (4)	643	43,1
Í meðallagi (3)	546	36,6
Fremur óánægð(ur) (2)	95	6,4
Mjög óánægð(ur) (1)	36	2,4
<b>Gild svör</b>	<b>1491</b>	<b>100,0</b>
Gildir svarendur	1491	56,6
Fengu ekki spurningu*	1074	40,8
Hef aldrei farið inn á www.reykjavik.is	17	0,6
Svöruðu ekki	53	2,0
<b>Heildarfjöldi</b>	<b>2635</b>	<b>100,0</b>



Meðaltal	3,55
Vikmörk á meðaltalið	+/-0,04
Staðalfrávik	0,87



\*Aðeins þeir sem svöruðu að þeir hefðu nýtt sér vefsíðu Reykjavíkurborgar á síðastliðnum 12 mánuðum (Sp. 8) fengu þessa spurningu.



Hér er reiknað meðaltal á fimm punkta kvarða þar sem valmöguleikinn „Mjög ánægð(ur)“ fær gildið 5 en valmöguleikinn „Mjög óánægð(ur)“ fær gildið 1, aðrir svarkostir eru þar á milli.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar meðaltöl eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjómumerkingu auk þess sem lárétta súlur sem sýna meðaltöl hópanna eru dökkgráar.

# ÁNÆGJA MEÐ VEFSÍÐU BORGARINNAR



Sp. 13. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með vefsíðu borgarinnar, [www.reykjavik.is](http://www.reykjavik.is)?

	Gild svör		Í meðallagi	Óánægð(ur)	Breyting frá 2013
	Fjöldi	%			
<b>Allir</b>	<b>1491</b>	<b>54,6</b>	<b>36,6</b>	<b>8,8</b>	-0,05
<b>Kyn*</b>					
Karl	561	51,0	38,0	11,1	-0,11
Kona	930	56,8	35,8	7,4	-0,02
<b>Aldur*</b>					
Yngri en 25 ára	26	73,1	23,1	3,8	0,08
25-34 ára	216	56,0	37,0	6,9	0,03
35-44 ára	366	57,1	35,8	7,1	0,00
45-54 ára	370	57,6	34,1	8,4	-0,04
55 ára og eldri	513	49,1	39,6	11,3	-0,15
<b>Menntun</b>					
Grunnskólapróf	151	55,6	40,4	4,0	0,14
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	397	52,4	40,3	7,3	-0,02
Háskólapróf-grunnám	499	57,1	34,1	8,8	-0,13
Háskólapróf-framhaldsnám	422	53,1	34,8	12,1	-0,24
<b>Tekjur*</b>					
399 þúsund eða lægri	368	55,4	36,4	8,2	
400-549 þúsund	354	59,6	34,7	5,6	0,24
550-799 þúsund	360	52,2	38,9	8,9	
800 þúsund eða hærr	224	50,9	34,8	14,3	-0,07

\*Marktækur munur á milli hópa skv. ANOVA prófi ( $p < 0,05$ ).

# ÁNÆGJA MEÐ VEFSÍÐU BORGARINNAR



Sp. 13. Á heildina litið, hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með vefsíðu borgarinnar, www.reykjavik.is?

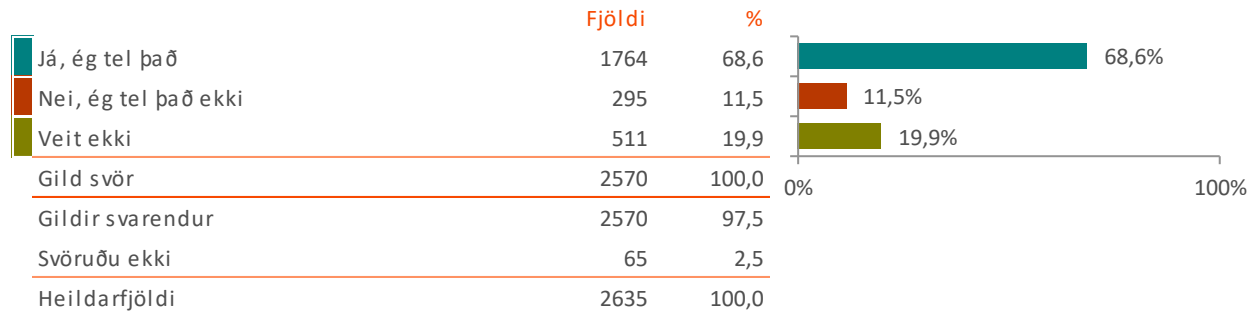
	Gild svör		Í meðallagi		Breyting frá 2013
	Fjöldi	%	%	%	
<b>Allir</b>	<b>1491</b>	<b>54,6</b>	<b>36,6</b>	<b>8,8</b>	3,55   -0,05
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?</b>					
Árbæ	163	58,9	32,5	8,6	3,62   0,02
Breiðholti	143	46,9	46,9	6,3	3,48   -0,12
Grafarholti/Úlfársdal	144	64,6	28,5	6,9	3,74   0,14
Grafarvogi	165	47,3	43,0	9,7	3,45   -0,15
Háaleiti og Bústaðir	155	49,0	42,6	8,4	3,48   -0,12
Hlíðunum	148	54,1	39,9	6,1	3,59   -0,01
Kjalarnesi	55	54,5	32,7	12,7	3,58   -0,02
Laugardal	183	57,9	35,0	7,1	3,58   -0,02
Miðborg	149	57,0	26,2	16,8	3,48   -0,22
Vesturbæ	186	55,4	36,6	8,1	3,52   -0,18
<b>Móðurmál</b>					
Íslenska	1446	54,4	36,9	8,7	3,55
Enska	21	42,9	47,6	9,5	3,43
Norðurlönd	25	48,0	48,0	4,0	3,56
Önnur Evrópulönd	15	60,0	40,0	0,0	3,67
Annað/Önnur	25	56,0	32,0	12,0	3,44

Í fyrri mælingu frá 2013 var hverfum skipt niður á eftirfarandi hátt: Mið- og Vesturbær; Hlíðar, Laugardalur og Háaleiti, Árbær og Grafarholt; Breiðholt, Grafarvogur og Kjalarnesi.

Ekki var marktækur munur á milli hópa.



Sp. 17. Telur þú að Reykjavíkurborg eigi að fá hlutdeild í gistináttaskatti til að bæta þjónustu og innviði vegna aukins fjölda ferðamanna eða telur þú það ekki?



Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar hlutföll eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjómumerkingu auk þess sem hlutfallstölur feitlitaðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.

# HLUTDEILD Í GISTINÁTTASKÁTTI



Sp. 17. Telur þú að Reykjavíkurborg eigi að fá hlutdeild í gistináttaskatti til að bæta þjónustu og innviði vegna aukins fjölda ferðamanna eða telur þú það ekki?

	Gild svör	Nei, ég tel það ekki		Veit ekki	
		Já, ég tel það	%		
	Fjöldi	%	%	%	
<b>Allir</b>	<b>2570</b>	<b>68,6</b>	<b>11,5</b>	<b>19,9</b>	69% 11% 20%
<b>Kyn*</b>					
Karl	1098	72,1	14,2	<b>13,7</b>	72% 14% 14%
Kona	1472	66,0	9,4	<b>24,5</b>	66% 9% 25%
<b>Aldur*</b>					
Yngri en 25 ára	66	<b>36,4</b>	15,2	<b>48,5</b>	36% 15% 48%
25-34 ára	343	57,7	12,0	30,3	58% 12% 30%
35-44 ára	531	66,5	10,9	22,6	66% 11% 23%
45-54 ára	550	72,5	11,3	16,2	73% 11% 16%
55 ára og eldri	1080	<b>73,1</b>	11,5	<b>15,4</b>	73% 11% 15%
<b>Menntun*</b>					
Grunnskólapróf	394	<b>60,4</b>	12,9	<b>26,6</b>	60% 13% 27%
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	782	65,2	12,4	22,4	65% 12% 22%
Háskólapróf-grunnám	743	72,1	10,6	17,2	72% 11% 17%
Háskólapróf-framhaldsnám	603	<b>75,0</b>	9,8	<b>15,3</b>	75% 10% 15%
<b>Tekjur*</b>					
399 þúsund eða lægri	759	<b>59,7</b>	13,2	<b>27,1</b>	60% 13% 27%
400-549 þúsund	541	73,4	7,8	18,9	73% 8% 19%
550-799 þúsund	552	<b>77,5</b>	9,6	<b>12,9</b>	78% 10% 13%
800 þúsund eða hærr	370	73,5	12,4	14,1	74% 12% 14%

\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi (p<0,05).



# HLUTDEILD Í GISTINÁTTASKÁTTI



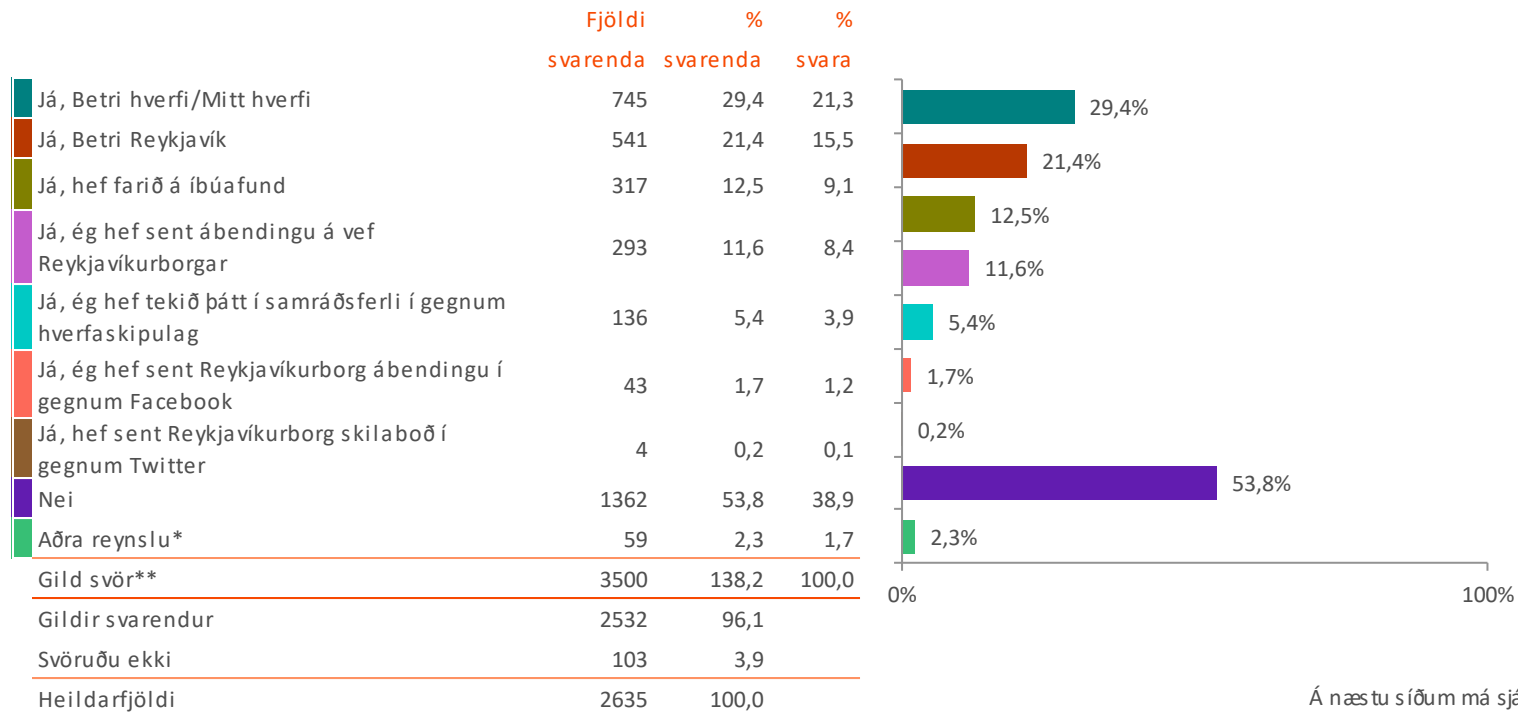
Sp. 17. Telur þú að Reykjavíkurborg eigi að fá hlutdeild í gistináttaskatti til að bæta þjónustu og innviði vegna aukins fjölda ferðamanna eða telur þú það ekki?

	Gild svör	Nei, ég tel það ekki		Veit ekki	
		Já, ég tel það	%		
	Fjöldi	%	%	%	
<b>Allir</b>	<b>2570</b>	<b>68,6</b>	<b>11,5</b>	<b>19,9</b>	
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?*</b>					
Árbæ	271	66,8	13,7	19,6	
Breiðholti	272	61,0	10,3	<b>28,7</b>	
Grafarholti/Úlfársdal	258	67,8	11,6	20,5	
Grafarvogi	291	<b>57,7</b>	17,2	25,1	
Háaleiti og Bústaðir	268	72,4	9,7	17,9	
Hlíðunum	266	<b>74,8</b>	12,0	<b>13,2</b>	
Kjalarnesi	125	73,6	12,0	14,4	
Laugardal	298	68,8	8,7	22,5	
Miðborg	251	73,7	10,8	15,5	
Vesturbæ	270	73,7	8,9	17,4	
<b>Móðurmál</b>					
Íslenska	2500	69,0	11,3	19,8	
Enska	34	58,8	8,8	32,4	
Norðurlönd	38	55,3	15,8	28,9	
Önnur Evrópulönd	26	50,0	23,1	26,9	
Annað/Önnur	39	51,3	23,1	25,6	

\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi ( $p < 0,05$ ).



## Sp. 18. Hefur þú reynslu af íbúasamráði hjá borginni síðastliðin 3 ár?



Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar um fjölvalsspurningu er að ræða er tölfræðileg marktækt ekki reiknuð en hlutfallstölur feittitaðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.

\*Svör sem flokkuð voru undir „Aðra reynslu“ eru tilgreind á næstu bls.

\*\*Hér var hægt að nefna fleiri en einn svarmöguleika, því eru fleiri svör en svarendur.



## Sp. 18. Hefur þú reynslu af íbúasamráði hjá borginni síðastliðin 3 ár?

### \*Aðra reynslu

- Akstur hópferðabifreiða um miðborgina.
- Beiðni um fund með borgarstjóra.
- Bíður eftir húsnæði hjá félagsþjónustu.
- Bílastæði sjóð.
- Byggingar og skipulagsmál.
- Ég hef hringt og ekki fengið neina þjónustu varðandi mína beiðni þannig að reynsla mín er mjög léleg af þjónustu Reykjavíkurborgar.
- Ég sendi fyrirspurn til skipulags- og byggingafultrúa og fékk mjög svo ófullnægjandi og óboðlegt svar ef svar skýldi kalla.
- Ég sendi Reykjavíkurborg ábendingu fyrir 4 árum síðan, en ekkert hefur verið gert vegna þeirrar ábendingar og enn síður hef ég fengið svar!
- Fundur varðandi málefni er mig varðar.
- Gegnum tölvupóst.
- Gert athugasemd vegna grenndarkynningar.
- Grenndarkynning.
- Hef bent borginni með tölvupósti á það drasl sem fleygt er á götu og innkeyrslu næst okkur frá leikskóla hér við hliðina.
- Hef sent ábendingar til strætó.
- Hef verið í rýni hópi hjá Ca patient.
- Hringt inn í skiptiborð Reykjavík.
- Hringt.
- Hússtjórn Lækjarmels 8 hefur í nokkur ár sent kvörtun en fær engin svör.
- Hverfa kosningar á netinu.
- Hverfa kosningar.
- Hverfaráð.
- Íbúar í hverfinu mínu (Suðurhlíðum) sameinuðu íbúar krafta sína til þess að reyna að sporna við þegar Borgin ákvað að byggja RISA-íþróttahús/sundlaug á lóð Kl ettaskóla. Byggingin íþyngir byggðinni verulega. Við höfðum ekki erindi sem erfiði og skrímslið er vaðið og að verða tilbúið.
- Íbúasamráð er ekki til.
- Íbúasamtök.
- Kosiddra frænt um framkvæmdir.
- Kosningar á netinu.
- Kvartað undan lélegri sorphirðu.
- Matur í Borgum.
- Mótmælt skipulagi.
- Mótmælt til teknum byggingaáformum.
- Nágrannaumhverfis eitthvað.
- Opna Kaþlakjólsvog aftur.
- Ósk til skipulags- og byggingafultrúa.
- Samaneggn ofbeldi.
- Samtöl.
- Sent beinar fyrirspurnir.
- Sent tölvupóst sem ekki var svarað.
- Sent tölvupóst.
- Sent tölvupósta og verið á fundum með umboðsmanni borgara.
- Skilað inn ábendingum í gengum 4111111.
- Starfa hjá Reykjavíkurborg.
- Starfs tengt.
- Sýndarveruleiki.
- Tek þátt í könnunum.
- Tókst ekki að komast á mitt hverfi.
- Trúnaðarmál.
- Tölvupóst.
- Varðandi fyrirtækjarekstur.
- Varðandi snjómokstur.
- Vegna leikskólamála.
- Við erum á milli steins og sleggju þar sem ég bý, þjónusta er í algeru lámætti.
- Það er ekkert íbúasamráð.



Sp. 18. Hefur þú reynslu af íbúasamráði hjá borginni síðastliðin 3 ár?

	Gild svör	Já, Betri hverfi/Mitt hverfi	Já, Betri Reykjavík	Já, heffarið á íbúafund	Já, ég hefsent ábendingu á vef Reykjavíkurborgar	Já, samráðsferli í gegnum hverfaskipulag	Já, sent Rvk. borg ábendingu í gegnum Facebook	Nei	Aðra reynslu
	Fjöldi	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Kyn</b>									
Karl	1084	23,9	18,9	11,7	11,3	5,7	1,3	59,1	2,6
Kona	1448	33,6	23,2	13,1	11,8	5,1	2,0	49,8	2,1
<b>Aldur</b>									
Yngri en 25 ára	64	<b>15,6</b>	15,6	<b>1,6</b>	<b>3,1</b>	0,0	0,0	<b>76,6</b>	1,6
25-34 ára	336	28,9	21,1	7,1	8,3	2,1	0,6	58,9	0,0
35-44 ára	527	<b>40,4</b>	<b>34,3</b>	11,8	<b>13,5</b>	5,1	2,7	<b>40,6</b>	1,3
45-54 ára	546	36,3	25,1	<b>17,0</b>	12,1	7,3	1,1	45,4	3,3
55 ára og eldri	1059	21,4	<b>13,4</b>	12,9	11,9	5,9	2,0	61,7	3,1
<b>Menntun</b>									
Grunnskólapróf	385	<b>18,2</b>	<b>9,6</b>	8,3	8,1	3,1	0,5	<b>69,9</b>	0,3
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	771	23,3	14,5	9,9	9,9	4,5	1,7	62,4	2,9
Háskólapróf-grunnám	731	<b>37,1</b>	27,1	14,2	13,5	6,7	1,5	45,4	1,4
Háskólapróf-framhaldsnám	603	36,0	<b>31,8</b>	17,1	13,9	6,1	2,8	<b>41,8</b>	4,0
<b>Tekjur</b>									
399 þúsund eða lægri	751	<b>22,9</b>	<b>16,0</b>	9,1	9,7	2,8	1,7	<b>63,6</b>	2,3
400-549 þúsund	534	<b>35,6</b>	21,5	12,7	11,6	4,9	1,3	49,8	1,1
550-799 þúsund	544	34,6	<b>27,9</b>	13,8	14,3	6,3	2,2	<b>46,1</b>	2,0
800 þúsund eða hærrí	362	29,3	26,8	16,6	13,0	10,2	0,8	47,5	3,9

Ekki er reiknuð marktekt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.



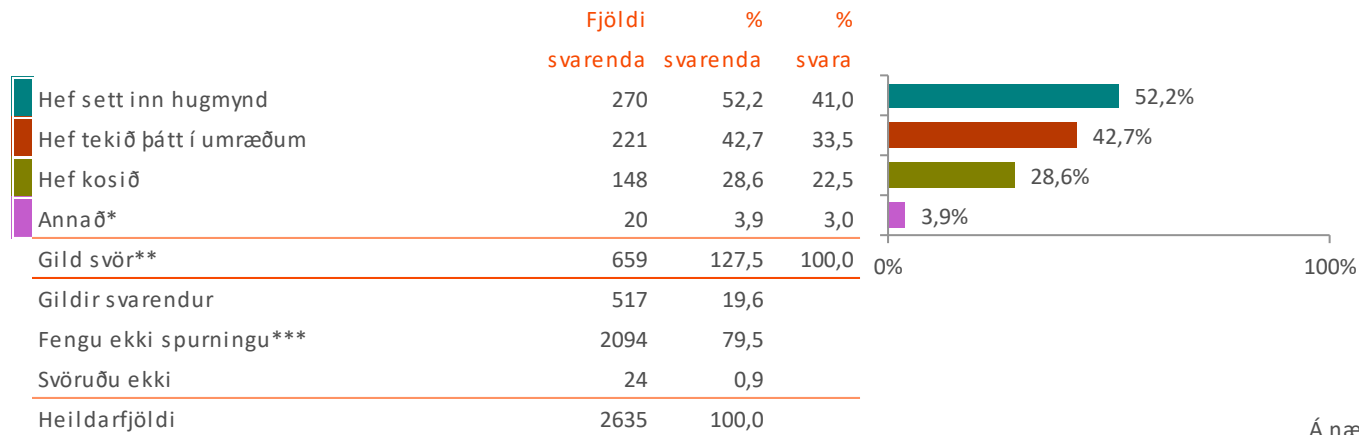
Sp. 18. Hefur þú reynslu af íbúasamráði hjá borginni síðastliðin 3 ár?

	Gild svör	Já, Betri hverfi/Mitt hverfi	Já, Betri Reykjavík	Já, heffarið á íbúafund	Já, ég hef sent ábendingu á vef Reykjavíkurborgar	Já, samráðsferli í gegnum hverfaskipulag	Já, sent Rvk. borg ábendingu í gegnum Facebook	Nei	Aðra reynslu
	Fjöldi	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?</b>									
Árbæ	268	33,6	22,0	16,4	11,6	5,6	1,9	50,0	1,5
Breiðholti	257	33,9	22,2	10,1	8,9	6,2	2,7	55,3	3,5
Grafarholti/Úlfársdal	257	26,5	19,5	16,3	11,3	3,5	0,8	56,0	1,9
Grafarvogi	283	25,8	<b>13,1</b>	<b>7,4</b>	9,2	3,9	2,1	58,7	2,5
Háaleiti og Bústaðir	264	33,3	21,6	13,3	16,3	7,2	0,0	48,9	1,9
Hlíðunum	265	25,3	23,0	15,5	13,2	4,9	3,0	53,6	1,9
Kjalarnesi	124	<b>18,5</b>	24,2	<b>29,8</b>	9,7	12,1	2,4	56,5	0,8
Laugardal	295	<b>37,3</b>	22,7	7,5	13,2	4,1	1,4	<b>48,8</b>	1,7
Miðborg	251	19,5	19,1	9,6	11,6	6,4	0,8	<b>61,0</b>	3,2
Vesturbæ	268	33,6	<b>28,0</b>	9,3	9,7	3,7	2,2	51,5	3,7
<b>Móðurmál</b>									
Íslenska	2467	29,6	21,6	12,6	11,7	5,4	1,7	53,6	2,4
Enska	32	34,4	21,9	6,3	18,8	3,1	3,1	59,4	3,1
Norðurlönd	37	<b>35,1</b>	<b>27,0</b>	10,8	13,5	8,1	0,0	<b>45,9</b>	2,7
Önnur Evrópulönd	26	<b>23,1</b>	<b>7,7</b>	7,7	11,5	3,8	3,8	<b>61,5</b>	0,0
Annað/Önnur	39	25,6	12,8	15,4	10,3	2,6	5,1	<b>61,5</b>	0,0

Ekki er reiknuð marktækt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.



## Sp. 19. Með hvaða hætti hefur þú tekið þátt í Betri Reykjavík?



\*\*Hér var hægt að nefna fleiri en einn svarmöguleika, því eru fleiri svör en svarendur.

\*\*\*Aðeins þeir sem svöruðu að þeir hefðu reynslu af Betri Reykjavík (Sp. 18) fengu þessa spurningu.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar um fjölvalsspurningu er að ræða er tölfræðileg marktækt ekki reiknuð en hlutfallstölur feittitaðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.

Einungis voru tveir svarmöguleikar í könnuninni en þeir voru „Hef sett inn hugmynd“ og „Hef tekið þátt í umræðum“ ásamt því að hægt var að velja „Annað“ og skrifa opið svar. Þar sem 148 nefndu í annað „Hef kosið“ var það sett inn sem svarmöguleiki eftir kóðun.

### \*Annað

- Á ekki við hverfi sem vantar grunn, ekki gott tæki til þess.
- Fylgst með umræðunni.
- Fylgst með.
- Fylgst með hugmyndum.
- Hverfið mitt framkvæmdir o.fl.
- Metið hugmynd.
- Mætt á kynningarfund.
- Nei.
- Nibb.
- Ráðgjafi.
- Sit sem varamaður í stjórnkerfis- og lýðræðisráði og tek þar þátt í að móta Betri Reykjavík.
- Vildi að setja hugmynd en man ekki íslykill.
- Vinn úr niðurstöðum.



Sp. 19. Með hvaða hætti hefur þú tekið þátt í Betri Reykjavík?

	Gild svör	Hef sett inn hugmynd	Hef tekið þátt í umræðum	Hef kosið	Annað
	Fjöldi	%	%	%	%
<b>Kyn</b>					
Karl	196	54,6	42,9	24,0	4,6
Kona	321	50,8	42,7	31,5	3,4
<b>Aldur</b>					
Yngri en 25 ára	9	55,6	<b>33,3</b>	<b>22,2</b>	0,0
25-34 ára	68	45,6	41,2	32,4	4,4
35-44 ára	172	<b>42,4</b>	<b>48,3</b>	<b>32,6</b>	5,8
45-54 ára	134	53,7	44,0	26,9	3,0
55 ára og eldri	134	<b>66,4</b>	35,8	23,9	2,2
<b>Menntun</b>					
Grunnskólapróf	34	<b>73,5</b>	<b>29,4</b>	<b>17,6</b>	5,9
Framhaldsskólapróf/Iðnmenntun	110	57,3	40,0	29,1	2,7
Háskólapróf-grunnám	189	<b>47,6</b>	<b>45,5</b>	<b>31,2</b>	1,6
Háskólapróf-framhaldsnám	184	50,0	44,0	27,7	6,5
<b>Tekjur</b>					
399 þúsund eða lægri	114	52,6	41,2	28,9	3,5
400-549 þúsund	109	56,0	<b>37,6</b>	28,4	2,8
550-799 þúsund	145	51,0	<b>49,0</b>	24,8	4,1
800 þúsund eða hærr	95	51,6	45,3	26,3	6,3

Ekki er reiknuð marktekt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.



Sp. 19. Með hvaða hætti hefur þú tekið þátt í Betri Reykjavík?

	Gild svör	Hef sett inn hugmynd	Hef tekið þátt í umræðum	Hef kosið	Annað
	Fjöldi	%	%	%	%
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?</b>					
Árbæ	57	49,1	40,4	45,6	1,8
Breiðholti	54	63,0	44,4	<b>3,7</b>	1,9
Grafarholti/Úlfársdal	49	44,9	40,8	49,0	4,1
Grafarvogi	34	61,8	41,2	8,8	0,0
Háaleiti og Bústaðir	52	<b>65,4</b>	34,6	9,6	9,6
Hlíðunum	61	52,5	39,3	44,3	3,3
Kjalarnesi	30	53,3	<b>26,7</b>	<b>73,3</b>	0,0
Laugardal	61	<b>39,3</b>	<b>59,0</b>	21,3	3,3
Miðborg	46	52,2	37,0	30,4	2,2
Vesturbæ	73	47,9	50,7	16,4	8,2
<b>Móðurmál</b>					
Íslenska	509	<b>52,7</b>	42,4	<b>28,5</b>	3,7
Enska	7	42,9	<b>71,4</b>	<b>14,3</b>	<b>0,0</b>
Norðurlönd	10	<b>20,0</b>	60,0	20,0	<b>0,0</b>
Önnur Evrópulönd	<5				
Annað/Önnur	5	40,0	<b>20,0</b>	20,0	<b>20,0</b>

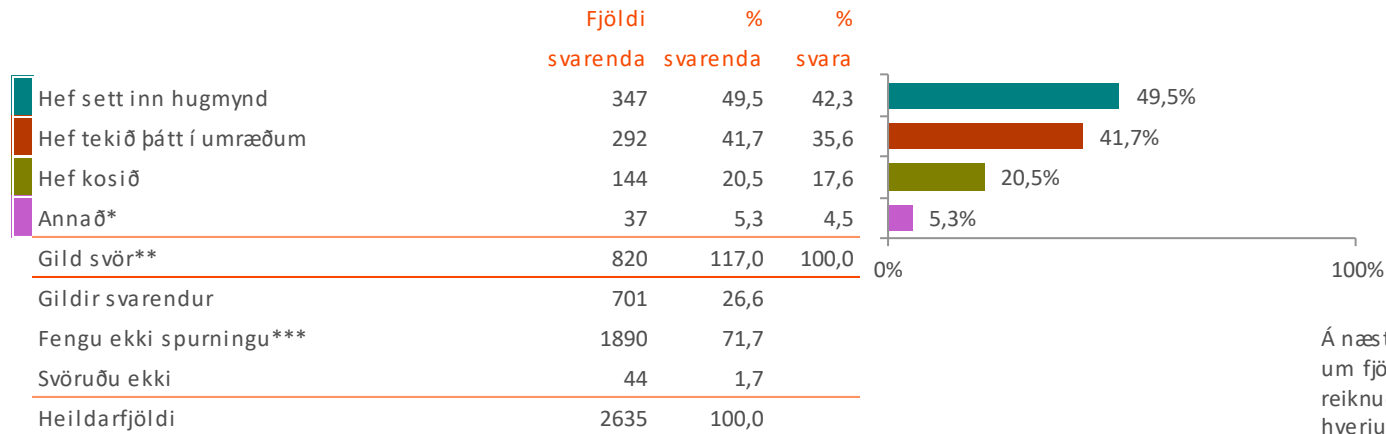
Ekki er reiknuð marktækt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.



# ÞÁTTAKA Í BETRA HVERFI/MÍNU HVERFI



Sp. 20. Með hvaða hætti hefur þú tekið þátt í Betra hverfi/Mínu hverfi?



\*\*Hér var hægt að nefna fleiri en einn svarmöguleika, því eru fleiri svör en svarendur.

\*\*\*Aðeins þeir sem svöruðu að þeir hefðu reynslu af Betra hverfi/Mitt hverfi (Sp. 18) fengu þessa spurningu.

Einungis voru tveir svarmöguleikar í könnuninni en þeir voru „Hef sett inn hugmynd“ og „Hef tekið þátt í umræðum“ ásamt því að hægt var að velja „Annað“ og skrifa opið svar. Þar sem 144 nefndu í annað „Hef kosið“ var það sett inn sem svarmöguleiki eftir kóðun.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar um fjölvalsspurningu er að ræða er tölfræðileg marktækt ekki reiknuð en hlutfallstölur feittitaðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustíg.

\*Annað

- Farið á fund. (2 sem nefndu það)
- Fylgst með.
- Fylgst vel með umræðu.
- Hef tekið þátt í að gera kynningarmyndbönd fyrir verkefnið.
- Hef tekið þátt í rafrænum kosningum milli valkosta um uppbyggingu í hverfinu. Flokkast það ekki undir þetta?
- Hlustað hvað er á seyði.
- Lesið.
- Metið hugmynd.
- Mótfallin því að stilla saman hverfum sem eru í byggingu og heinum sem eru tilbúin.
- Mætt á kynningarfundum.
- Ráðgjafi.
- Rætt málin í Íþróttafélagi og víðar, sem síðar hefur ratað áfram.
- Skoðað hvað fólk segir.
- Tók þátt í hverfismarkaðnum í Laugardal.
- Valið hvaða verkefni ætti að fara í miðað við gefið fjármagn (róður, endurbætur o.fl.).
- Valið hvernig skuli eyða fjármunum.
- Valið í könnun.
- Valið verkefni.
- Veljið

# ÞÁTTAKA Í BETRA HVERFI/MÍNU HVERFI



Sp. 20. Með hvaða hætti hefur þú tekið þátt í Betra hverfi/Mínu hverfi?

	Gild svör	Hef sett inn hugmynd	Hef tekið þátt í umræðum	Hef kosið	Annað
	Fjöldi	%	%	%	%
<b>Kyn</b>					
Karl	241	52,3	45,2	15,8	4,6
Kona	460	48,0	39,8	23,0	5,7
<b>Aldur</b>					
Yngri en 25 ára	10	<b>20,0</b>	<b>60,0</b>	20,0	10,0
25-34 ára	93	34,4	46,2	<b>31,2</b>	3,2
35-44 ára	201	39,3	49,8	24,4	5,5
45-54 ára	188	50,5	43,1	18,1	5,3
55 ára og eldri	209	<b>66,5</b>	<b>29,7</b>	<b>14,4</b>	5,7
<b>Menntun</b>					
Grunnskólapróf	64	56,3	43,8	<b>7,8</b>	1,6
Framhaldsskólapróf/Iðnmenntun	166	53,0	38,6	20,5	6,0
Háskólapróf-grunnám	256	47,3	42,2	<b>22,7</b>	4,3
Háskólapróf-framhaldsnám	210	47,6	41,9	21,9	7,1
<b>Tekjur</b>					
399 þúsund eða lægri	161	46,0	42,9	19,9	7,5
400-549 þúsund	180	54,4	<b>32,8</b>	20,6	4,4
550-799 þúsund	180	47,2	45,0	21,7	4,4
800 þúsund eða hærr	101	50,5	<b>52,5</b>	20,8	5,0

Ekki er reiknuð marktekt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.

# ÞÁTTAKA Í BETRA HVERFI/MÍNU HVERFI



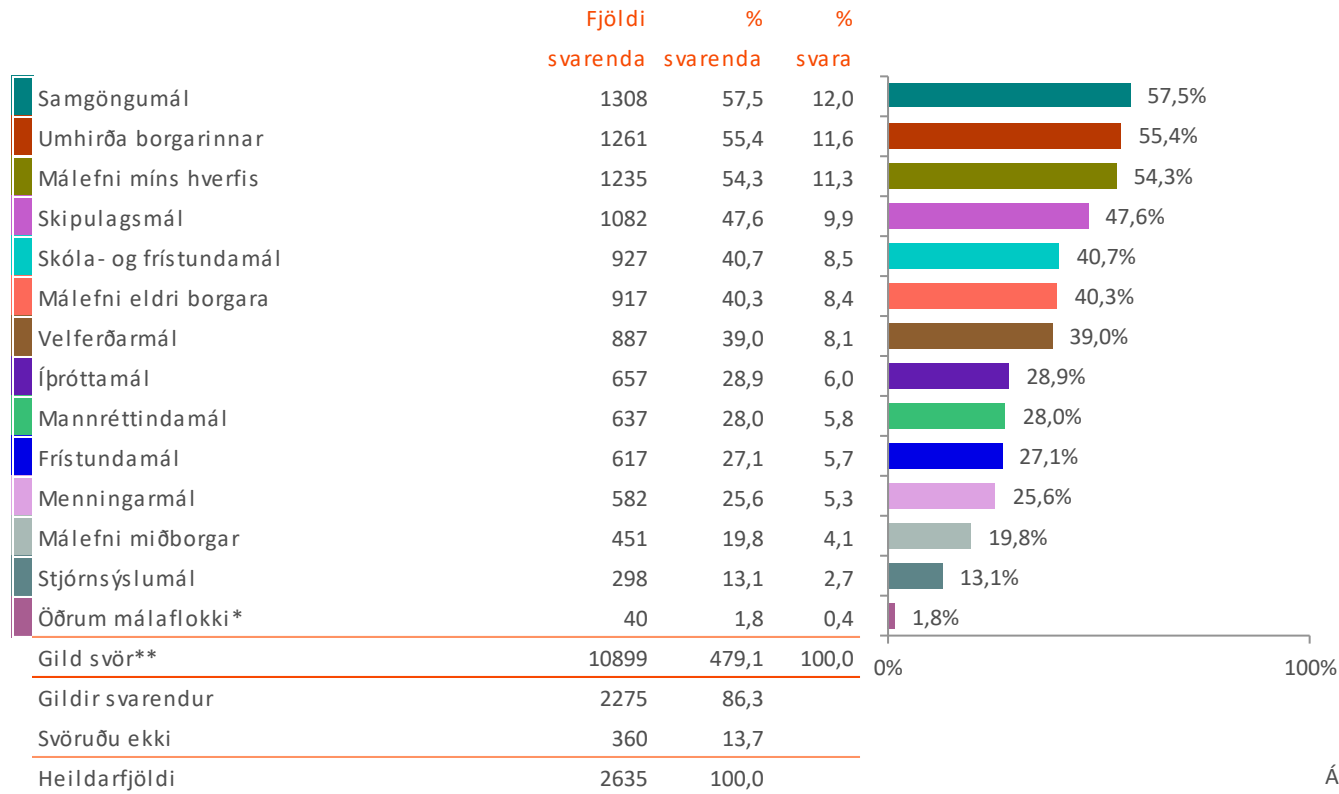
Sp. 20. Með hvaða hætti hefur þú tekið þátt í Betra hverfi/Mínu hverfi?

	Gild svör	Hef sett inn hugmynd	Hef tekið þátt í umræðum	Hef kosið	Annað
	Fjöldi	%	%	%	%
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?</b>					
Árbæ	83	54,2	34,9	27,7	2,4
Breiðholti	81	54,3	48,1	<b>7,4</b>	3,7
Grafarholti/Úlfársdal	65	49,2	43,1	24,6	6,2
Grafarvogi	68	51,5	36,8	13,2	7,4
Háaleiti og Bústaðir	83	<b>60,2</b>	34,9	13,3	8,4
Hlíðunum	63	49,2	36,5	30,2	7,9
Kjalarnesi	22	59,1	<b>31,8</b>	<b>45,5</b>	4,5
Laugardal	106	<b>40,6</b>	43,4	23,6	3,8
Miðborg	46	41,3	47,8	23,9	4,3
Vesturbæ	84	41,7	<b>52,4</b>	16,7	4,8
<b>Móðurmál</b>					
Íslenska	687	<b>50,1</b>	<b>40,9</b>	20,7	5,2
Enska	9	11,1	66,7	<b>33,3</b>	11,1
Norðurlönd	13	23,1	53,8	23,1	<b>0,0</b>
Önnur Evrópulönd	6	<b>0,0</b>	<b>83,3</b>	<b>0,0</b>	<b>16,7</b>
Annað/Önnur	9	44,4	44,4	<b>0,0</b>	11,1

Ekki er reiknuð marktækt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.



Sp. 21. Í hvaða málaflokkum hefðir þú áhuga á að hafa áhrif á þjónustu Reykjavíkurborgar?



Valmöguleikar voru birtir í tilviljanakenndri röð.

\*Svör sem flokkuð voru undir „Öðrum málaflokki“ eru tilgreind á næstu bls.

\*\*Hér var hægt að nefna fleiri en einn svarmöguleika, því eru fleiri svör en svarendur.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar um fjölvalsspurningu er að ræða er tölfræðileg marktækt ekki reiknuð en hlutfallstölur feitlitaðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.



## Sp. 21. Í hvaða málaflokkum hefðir þú áhuga á að hafa áhrif á þjónustu Reykjavíkurborgar?

### \*Öðrum málaflokki

- Að öðru leyti hef ég ekki áhuga á Reykjavíkurborg.
- Aðstaða fólks sem vinnur hjá Reykjavík.
- Byggingafulltrúa.
- Ferðamál. (2 svör)
- Félagbústaða.
- Hundahald í Reykjavík má vera betra.
- Hundahald.
- Hundasvæði.
- Höfum samt áhrif í kosningum, ekki hægt að segja að höfum ekki áhrif á þjónustu Reykjavíkurborgar.
- Lýðræðismál.
- Mál efni ferðaþjónustu.
- Mál efni fyrir utan miðborgarmálin.
- Málaflokkur hundaeigenda.
- Skyns emisstefna, trú, von og kærleika.
- Túristar.
- Umhverfismál. (12 svör)
- Umhverfismál almenn. (2 svör)
- Umhverfismál-sorphirða.



Sp. 21. Í hvaða málaflokkum hefðir þú áhuga á að hafa áhrif á þjónustu Reykjavíkurborgar?

	Gild svör	Samgöngumál	Umhirða borgarinnar	Málefni míns hverfis	Skipulagsmál	Skóla- og frístundamál	Málefni eldri borgara	Velferðarmál	Íþróttamál
	Fjöldi	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Kyn</b>									
Karl	943	61,8	53,6	53,1	<b>55,4</b>	<b>31,1</b>	38,0	<b>29,3</b>	31,5
Kona	1297	55,9	58,3	56,6	<b>43,2</b>	<b>48,9</b>	43,1	<b>47,1</b>	27,8
<b>Aldur</b>									
Yngri en 25 ára	48	62,5	<b>47,9</b>	47,9	50,0	56,3	39,6	<b>56,3</b>	35,4
25-34 ára	296	58,8	48,0	<b>47,6</b>	45,9	57,8	27,4	40,9	35,5
35-44 ára	457	55,6	53,6	<b>61,3</b>	47,9	<b>68,7</b>	<b>23,4</b>	40,5	<b>43,3</b>
45-54 ára	483	59,2	57,1	60,9	52,4	46,0	30,8	<b>36,4</b>	39,3
55 ára og eldri	956	59,0	<b>60,1</b>	52,0	47,1	<b>20,2</b>	<b>58,7</b>	39,5	<b>15,4</b>
<b>Menntun</b>									
Grunnskólapróf	323	55,1	52,3	<b>46,1</b>	<b>33,4</b>	<b>26,0</b>	<b>55,1</b>	41,2	<b>20,4</b>
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	660	60,3	57,0	52,4	46,4	33,3	48,0	38,0	30,3
Háskólapróf-grunnám	681	57,0	56,7	55,5	52,1	49,9	35,7	42,1	30,0
Háskólapróf-framhaldsnám	553	59,9	56,8	<b>63,8</b>	<b>54,8</b>	<b>50,3</b>	<b>30,4</b>	37,8	<b>32,7</b>
<b>Tekjur</b>									
399 þúsund eða lægri	648	56,2	54,2	51,1	<b>42,3</b>	37,0	<b>51,5</b>	<b>48,8</b>	<b>22,4</b>
400-549 þúsund	478	57,5	53,8	55,6	47,7	45,6	40,0	37,9	26,6
550-799 þúsund	495	56,6	56,2	56,0	49,9	43,8	33,9	36,4	33,5
800 þúsund eða hærr	329	61,7	59,6	59,9	<b>54,1</b>	46,2	<b>24,9</b>	<b>27,7</b>	<b>37,7</b>

Ekki er reiknuð marktekt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.



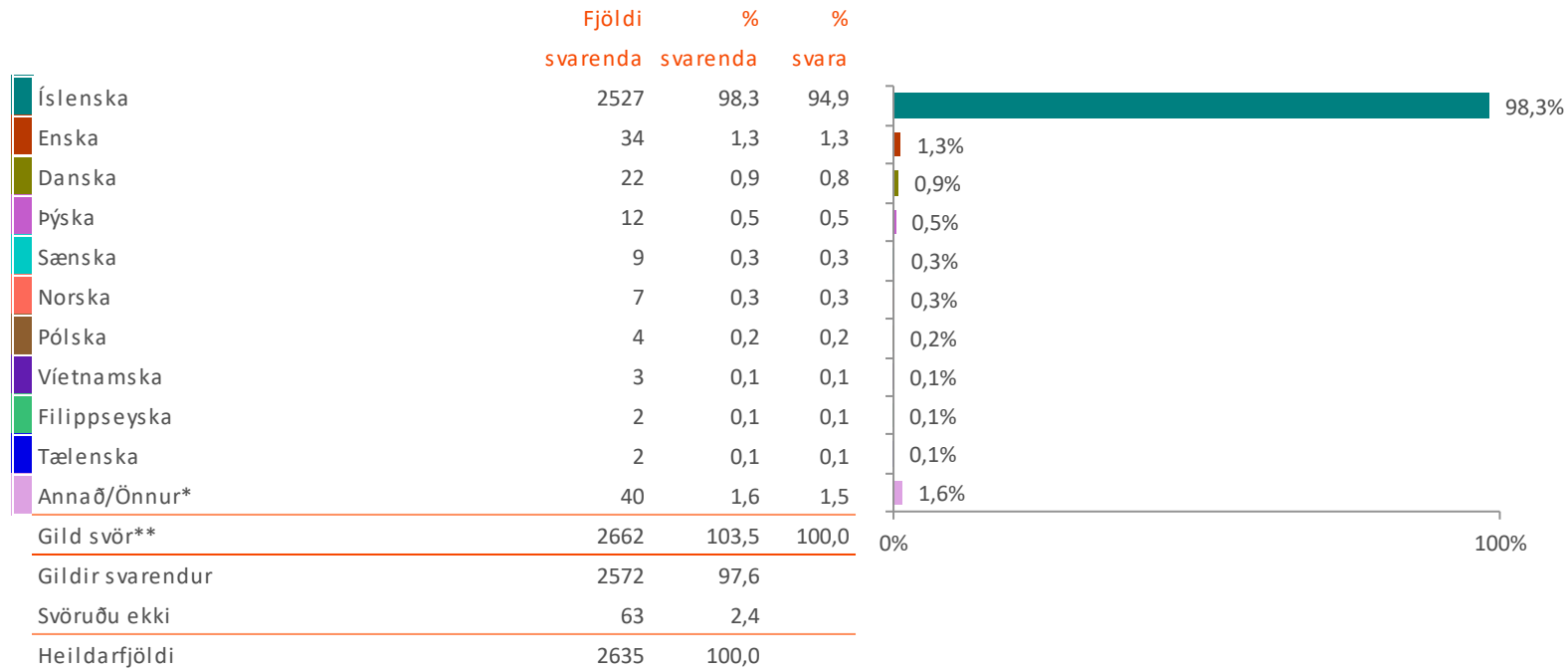
Sp. 21. Í hvaða málaflokkum hefðir þú áhuga á að hafa áhrif á þjónustu Reykjavíkurborgar?

	Gild svör	Samgöngumál	Umhirða borgarinnar	Málefni míns hverfis	Skipulagsmál	Skóla- og frístundamál	Málefni eldri borgara	Velferðarmál	Íþróttamál
	Fjöldi	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?</b>									
Árbæ	230	54,8	51,7	57,0	44,3	46,5	41,7	42,6	32,6
Breiðholti	239	<b>49,8</b>	54,0	52,7	<b>36,8</b>	42,3	44,8	37,7	32,6
Grafarholti/Úlfársdal	225	54,7	<b>46,2</b>	58,7	46,2	<b>47,1</b>	39,6	<b>32,9</b>	<b>51,1</b>
Grafarvogi	250	62,4	61,6	52,4	45,6	43,2	42,8	37,2	27,6
Háaleiti og Bústaðir	237	58,2	62,4	54,9	42,6	37,1	42,2	37,6	24,5
Hlíðunum	228	58,3	57,5	61,0	54,4	44,3	<b>34,2</b>	43,4	<b>22,4</b>
Kjalarnesi	101	<b>73,3</b>	48,5	52,5	51,5	<b>31,7</b>	45,5	<b>48,5</b>	27,7
Laugardal	270	59,3	<b>64,8</b>	54,4	48,5	41,1	<b>45,9</b>	43,0	27,8
Miðborg	208	59,6	56,3	52,9	<b>60,1</b>	33,2	38,0	40,9	23,6
Vesturbæ	252	61,5	53,6	54,0	56,0	41,3	36,1	37,3	23,4
<b>Móðurmál</b>									
Íslenska	2196	<b>58,7</b>	56,8	<b>55,5</b>	48,5	41,3	41,2	<b>40,0</b>	29,1
Enska	28	57,1	42,9	42,9	46,4	35,7	35,7	35,7	<b>17,9</b>
Norðurlönd	35	45,7	<b>62,9</b>	45,7	48,6	<b>22,9</b>	<b>45,7</b>	37,1	20,0
Önnur Evrópulönd	19	<b>36,8</b>	<b>15,8</b>	<b>31,6</b>	42,1	<b>73,7</b>	<b>15,8</b>	<b>5,3</b>	<b>42,1</b>
Annað/Önnur	31	48,4	35,5	35,5	41,9	54,8	25,8	29,0	29,0

Ekki er reiknuð marktækt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.



## Sp. 22. Hvert er þitt/Hver eru þín móðurmál?



\*Svör sem flokkuð voru undir „Annað/Önnur“ eru tilgreind á næstu bls.

\*\*Hér var hægt að nefna fleiri en einn svarmöguleika, því eru fleiri svör en svarendur.

Á næstu síðu má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar um fjölvalsspurningu er að ræða er tölfræðileg marktækt ekki reiknuð en hlutfallstölur feittitaðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.





## Sp. 22. Hvert er þitt/Hver eru þín móðurmál?

\*Annað

- Albanska.
- Finnsla.
- Franska. (2 sem nefndu það).
- Færeyska.
- Greliska.
- Ítalska.
- ÍTM (íslenskt táknsmál).
- Litháenska. (3 sem nefndu það).
- Lúxemborgíska.
- Norsk.
- Rússneska. (3 sem nefndu það).
- Serbneska. (2 sem nefndu það).
- Slóvenska.
- Spænska.
- Swahili. (2 sem nefndu það).
- Ungverska.
- Úkraínska



## Sp. 22. Hvert er þitt/Hver eru þín móðurmál?

	Gild svör	Íslenska	Enska	Norðurlönd	Önnur Evrópulönd	Annað/Önnur
	Fjöldi	%	%	%	%	%
<b>Kyn</b>						
Karl	1100	98,5	1,3	1,3	0,9	1,4
Kona	1470	98,2	1,4	1,6	1,1	1,7
<b>Aldur</b>						
Yngri en 25 ára	66	98,5	6,1	4,5	1,5	3,0
25-34 ára	339	98,2	2,1	0,9	1,8	1,5
35-44 ára	528	97,0	1,5	0,8	2,5	2,7
45-54 ára	549	98,7	1,3	1,6	0,7	1,1
55 ára og eldri	1088	98,8	0,7	1,7	0,2	1,2
<b>Menntun</b>						
Grunnskólapróf	399	98,0	2,0	2,0	1,3	2,0
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	785	98,1	1,1	1,4	1,3	1,7
Háskólapróf-grunnám	752	99,1	1,2	1,6	0,4	1,3
Háskólapróf-framhaldsnám	604	98,2	1,0	1,0	1,2	1,2
<b>Tekjur</b>						
399 þúsund eða lægri	770	97,8	2,3	1,9	1,4	1,9
400-549 þúsund	540	98,3	1,3	1,7	1,1	1,9
550-799 þúsund	552	98,9	0,7	1,1	0,5	0,9
800 þúsund eða hærr	370	98,6	0,5	1,1	0,3	0,5

Ekki er reiknuð marktekt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.



Sp. 22. Hvert er þitt/Hver eru þín móðurmál?

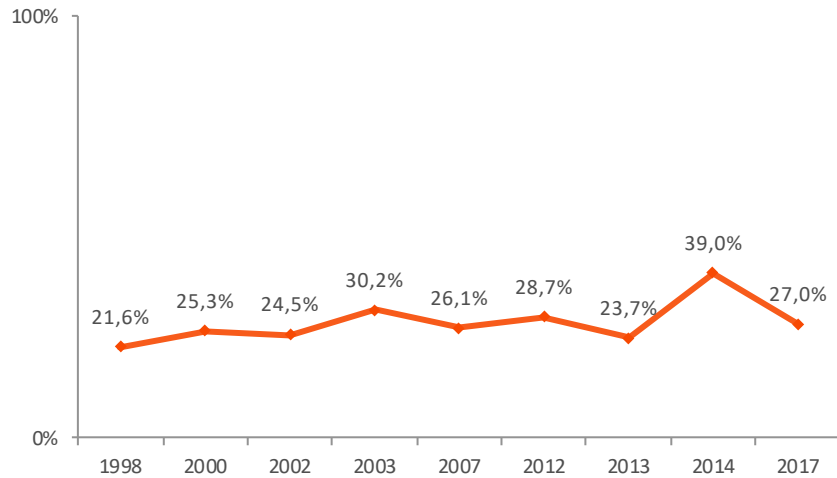
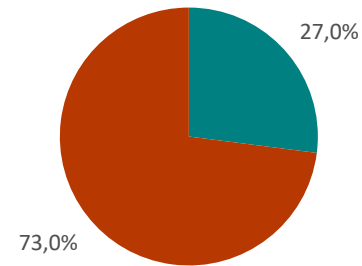
	Gild svör	Íslenska	Enska	Norðurlönd	Önnur Evrópulönd	Annað/Önnur
	Fjöldi	%	%	%	%	%
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?</b>						
Árbæ	273	98,9	0,4	1,1	1,8	2,2
Breiðholti	271	97,8	3,0	1,8	0,4	1,1
Grafarholti/Úlfársdal	258	98,8	0,0	0,8	0,8	0,4
Grafarvogi	284	98,2	1,4	1,4	1,1	2,1
Háaleiti og Bústaðir	266	98,5	1,1	1,1	0,8	1,5
Hlíðunum	266	98,1	1,1	2,3	1,1	1,9
Kjalarnesi	125	98,4	0,0	0,8	1,6	1,6
Laugardal	299	99,0	0,7	2,0	0,0	1,0
Miðborg	254	97,6	3,1	1,2	1,2	1,2
Vesturbæ	274	97,8	1,8	1,8	1,8	2,6

Ekki er reiknuð marktækt þegar svarendur geta valið fleiri en eitt svar.



## Sp. 14. Veist þú hvaða þjónustu Borgarskjalasafn veitir?

	Fjöldi	%
Já	699	27,0
Nei	1887	73,0
Gild svör	2586	100,0
Gildir svarendur	2586	98,1
Svöruðu ekki	49	1,9
Heildarfjöldi	2635	100,0



Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar hlutföll eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjömumerkingu auk þess sem hlutfallstölur feititaðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.



## Sp. 14. Veist þú hvaða þjónustu Borgarskjalasafn veitir?

	Gild	Já	Nei	
	svör	%	%	
	Fjöldi	%	%	
<b>Allir</b>	<b>2586</b>	<b>27,0</b>	<b>73,0</b>	<b>27%</b>
<b>Kyn</b>				
Karl	1107	26,2	73,8	26%
Kona	1479	27,7	72,3	28%
<b>Aldur*</b>				
Yngri en 25 ára	66	<b>7,6</b>	<b>92,4</b>	8%
25-34 ára	348	14,7	85,3	15%
35-44 ára	532	24,2	75,8	24%
45-54 ára	555	28,3	71,7	28%
55 ára og eldri	1085	<b>32,9</b>	<b>67,1</b>	33%
<b>Menntun*</b>				
Grunnskólapróf	394	<b>20,6</b>	<b>79,4</b>	21%
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	780	22,3	77,7	22%
Háskólapróf-grunnám	751	30,6	69,4	31%
Háskólapróf-framhaldsnám	606	<b>32,7</b>	<b>67,3</b>	33%
<b>Tekjur*</b>				
399 þúsund eða lægri	766	21,3	78,7	21%
400-549 þúsund	540	30,0	70,0	30%
550-799 þúsund	555	27,2	72,8	27%
800 þúsund eða hærr	369	27,1	72,9	27%

\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi (p<0,05).



## Sp. 14. Veist þú hvaða þjónustu Borgarskjalasafn veitir?

	Gild svör	Já	Nei	
	Fjöldi	%	%	
<b>Allir</b>	<b>2586</b>	<b>27,0</b>	<b>73,0</b>	<b>27%</b>
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?*</b>				
Árbæ	273	25,6	74,4	26%
Breiðholti	269	27,1	72,9	27%
Grafarholti/Úlfársdal	263	<b>19,4</b>	<b>80,6</b>	19%
Grafarvogi	292	21,2	78,8	21%
Háaleiti og Bústaðir	268	27,2	72,8	27%
Hlíðunum	268	28,0	72,0	28%
Kjalarnesi	125	24,0	76,0	24%
Laugardal	300	30,0	70,0	30%
Miðborg	254	31,1	68,9	31%
Vesturbæ	274	<b>35,0</b>	<b>65,0</b>	35%
<b>Móðurmál</b>				
Íslenska	2510	27,3	72,7	27%
Enska	34	20,6	79,4	21%
Norðurlönd	38	31,6	68,4	32%
Önnur Evrópulönd	26	15,4	84,6	15%
Annað/Önnur	40	32,5	67,5	33%

\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi ( $p < 0,05$ ).



## Sp. 15. Í hverju felst þjónusta Borgarskjalasafns einkum?

Aðeins þeir sem svöruðu að þeir vissu hvaða þjónustu Borgarskjalasafnsið veitir (Sp. 14) fengu þessa spurningu.

### VARÐVEISLU GAGNA

- Geyma gögn. (5 sem nefndu það)
- Geymslu gagna. (2 sem nefndu það)
- Varðveislugagna. (2 sem nefndu það)
- Varðveislugagna. (2 sem nefndu það)
- Varðveita gögn. (2 sem nefndu það)
- Að halda utan um gögn Reykjavíkurborgar.
- Að halda utan um og gera aðgengileg gögn er varð rekstur og starfsemi borgarinnar.
- Aðgang að gögnum varðandi skipulagsmál og fleira.
- Aðgang af gömlum gögnum.
- Aðgangur að gögnum um rekstur borgarinnar.
- Aðgengi að skjölum og gögnum, varðveislugagna.
- Aðstoð með dreifingu gagna.
- Almenn og opinber skjöl og gögn.
- Almenn varðveiting gagna og skjala um RVK.
- Borgarskjalasafn safnar saman gögnum úr borgarkerfinu og varðveitir. Þangað er svo hægt að leita til kynna varðveitir hin ýmsu gögn og skjöl.
- Eins og nafnið gefur til kynna varðveitir hin ýmsu gögn og skjöl.
- Ég held að ég hafi fengið grunnskólögögn þar.
- Fá a frita af gömlum gögnum er varðar starfsemi tengt borginni og heimildir um fyrirtæki og upplýsingar frá fyrri tíð.
- Finna gömul eða eldri gögn.
- Gagnasafn.
- Geyma gömul gögn. Ég hef á huga á Grjótaþorpi, o.fl.
- Geyma ýmis gögn sem fólk hefur aðgang að.
- Geymi gögn á pappír og rafrænu formi gömul og ný.
- Geymi gögn og skjöl.
- Geymi gögn um allt mögulegt.
- Geymi gögn.
- Geymi söguleg gögn um sögu borgarinnar.
- Geymi öll gömul gögn og upplýsingar um borgina.
- Geymsla allra gagna sem borgin hefur gefið út, þar sem borgararnir geta nálgast allar upplýsingar um það sem við þurfum að fá. Einnig teikningar í skipulagsmálum og fleira.
- Geymsla á eldri gögnum.
- Geymsla á gögnum, upplýsingagjöf.
- Geymslagagna.
- Geymslu á gömlum gögnum.
- Gögn borgarinnar.
- Gögn og ljósmyndir ýmis konar.
- Halda utan um ýmis gögn.
- Heldur utan um öll skráð gögn sem varða sögu borgarinnar, samninga og fleira.
- Hægt að sækja gögn sem tengjast borginni, sbr. húsnæði og götuskipulagi.
- Safnar heimildum og gögnum um borgina og heimilar almenningi aðgang að slíku.
- Söfnun gagna til geymslu og varðveisl. Aðallega gögn sem við koma borginni, sögu hennar og þróun.
- Söfnun og varðveislugagna ásamt upplýsingaþjónustu.
- Tekur á móti gömlum gögnum frá borginni og Reykjavík og veitir aðgang að þeim.
- Tekur á móti og varðveitir gögn frá borgarbúum og félagsamtökum.
- Útvega gögn úr stjórnkerfi borgarinnar, t.d. fundargerðir og samþykktir, a frita af leyfum oþh.
- Varðveisla á gögnum og upplýsingaþjónusta.
- Varðveisla eldri skjala.
- Varðveislugagna fyrir borgina.
- Varðveislugagna með sögu og staðreyndir um borgina.
- Varðveislugamallagagna tengdu rvk og aðgang að þeim.
- Varðveisla og aðgangur að gögnum sem falla undir starfsemi „skjalasafnsins“.
- Varðveislugagna er tengjast Reykjavíkurborg.
- Varðveislugagna íslendinga.
- Varðveislugagna og aðstoð við það.
- Varðveislugagna ýmis konar gagna og sýningar á þeim.
- Varðveita gögn borgarinnar.
- Varðveita gögn og myndir ma. sem tilheyrast sögu Reykjavíkur og starfsemi í borginni.
- Varðveita gögn og veita borgarbúum aðgang að skjölum er varðar þeirra persónulegu mál eða almennar upplýsingar er geta nýst í gagnaöflu t.d. v. raunskýna.
- Varðveita gögn sem verða til í stofnunum borgarinnar og varðveita skal skv. lögum. Einnig að veita upplýsingar.
- Varðveita gögn, skjöl og annars þess háttar. Veita aðgang að upplýsingum og gögnum sem þar er að finna.



## Sp. 15. Í hverju felst þjónusta Borgarskjalasafns einkum?

### VARÐVEISLU GAGNA FRH.

- Varðveita gömul gögn og fundargerðir frá rvk borg og veita aðgang að þeim.
- Varðveita og geyma gömul gögn og veita aðgang að þeim.
- Varðveita skipulega og eftir atvikum afhenda a frit gagna borgarinnar.
- Varðveita öll gögn er va rða stjórnun og skipulag borgarinnar a ðstoða borgara og fræðimenn við að finna og nýta sér gögnin hef t.d. fengið gögn um sögu heimils míns.
- Varðveita öll gögn Reykjavíkurborgar.
- Varðveita öll gögn um Reykjavíkurborg, söfnun, innheimta, skráning og varðveisla skjala og annarra skráðra heimilda um starfsemi og sögu borgarinnar fyrir borgaryfirvöld, stofnanir og einstaklinga, til að nota við fræðilegar rannsóknir ásögu borgarinnar. Geyma og henda gögn, velja þar á milli hvað skal geyma.
- Varsla opinberra gagna borgarinnar.
- Veita íbúum aðgang að opinberum gögnum.
- Veita upplýsingar um og aðgang að margvíslegum gögnum sem snerta sögu borgarinnar.
- Veitir upplýsingar um Árbæjarsafn, söfn eða flett upp í gömlum gögnum.
- Vistun gagna sem borgarar kunna að þurfa að nálgast.
- Vörslu gagna frá borginni og e.t.v. inkaaðilum.
- Vörslu gagna.
- Þarna eru hin ýmsu gögn er va rða borgina og íbúa ásamt gögnum stofnana.

### VARÐVEISLU SKJALA

- Geyma skjöl. (15 sem nefndu það)
- Geyma gömul skjöl. (7 sem nefndu það)
- Varðveita skjöl. (6 sem nefndu það)
- Geymi r skjöl. (5 sem nefndu það)
- Varðveislagamalla skjala. (5 sem nefndu það)
- Geymi r gömul skjöl. (4 sem nefndu það)
- Geymsla á skjölum. (4 sem nefndu það)
- Varðveisla skjala. (4 sem nefndu það)
- Geymi r skjöl borgarinnar. (2 sem nefndu það)
- Halda utan um skjöl. (2 sem nefndu það)
- Varðveitir gömul skjöl og veitir aðgang að þeim. (2 sem nefndu það)
- Varðveitir skjöl. (2 sem nefndu það)
- Vistun skjala. (2 sem nefndu það)
- Að fá upplýsingar og a frit af skjölum.
- Að finna ýmis skjöl sem va rða íbúa borgarinnar.
- Að flokka og va rðveita skjöl sem tengjast starfsemi borgarinnar, íbúum hennar og ýmis konar samskiptum þeirra við stofnanir og milli þeirra.
- Að geyma gömul skjöl.
- Að geyma skjöl og gögn á vegum Reykjavíkurborgar.
- Að geyma skjöl og va rðveita.
- Að geyma skjöl sem tengjast borgurunum og starfsemi Reykjavíkurborgar.
- Að geyma skjöl tengd borgarstjórn og stofnunum borgarinnar, auk þess að safna skjölum og gögnum sem berast úr einkasöfnum í borginni.
- Að halda til haga skjölum frá stofnunum borgarinnar og veita aðgang að þeim.
- Að halda upp á skjöl.
- Að halda utan um og va rðveita skjöl frá stofnunum borgarinnar.
- Að halda utan um opinber skjöl Reykjavíkurborgar.
- Að halda utan um skjalasöfn borgarinnar og m.a. veita almenningi aðgang að þeim upplýsingum sem þar er að finna.
- Að halda utan um skjöl og annað sem tilheyrir borgurunum.
- Að halda utan um skjöl og mikilvæga pappíra svo þeir séu aðgengilegir ef á þarf að halda.
- Að halda utan um skjöl sem snúa að rekstri borgarinnar.
- Að halda utan um varðveisla skjala um starfsemi og sögu RVK, safna gögnum og





## Sp. 15. Í hverju felst þjónusta Borgarskjalasafns einkum?

### VARÐVEISLU SKJALA FRH.

- Að halda utan um öll gögn í 70 ár.
- Að miðla upplýsingum um skjöl, t.d. vaðandi húseignir og lóðir í borginni og að veita aðgang að öðrum heimildum sem það vaðveitir.
- Að safna og skipuleggja skjöl sem koma frá stofnunum og einstaklingum í Reykjavík.
- Að safna og vaðveita skjöl frá einstaklingum og fyrirtækjum.
- Að safna og vaðveita skjöl sem tengjast Reykjavík og Reykvíkingum. Það er héraðsskjalasafn Reykjavíkur.
- Að safna og vaðveita skjöl um sögu Reykjavíkurborgar til notkunar fyrir fræðilegar rannsóknir m.a.
- Að vaðveita borgarskjöl.
- Að vaðveita gömul skjöl.
- Að vaðveita heimildir/skjöl er vaðða borg og þegna.
- Að vaðveita og safna skjölum um sögu Reykjavíkur.
- Að vaðveita og veita aðgang að eldri skjölum borgaranna sem skilað hefur verið þangað inn. Einnig að veita stofnunum sem heyra undir borgina ráðgjöf í skjalamálu og taka á móti skjalasöfnum þeirra til vaðveislu.
- Að vaðveita skjöl og heimildir.
- Að vaðveita skjöl sem vaðða borgina og íbúa hennar - og einnig einkaskjalasöfn Reykvíkinga.
- Að vaðveita skjöl um fasteignir, fyrirtæki og fólk í borginni, gamalt sem ekki er á tölvutæku held ég.
- Að veita aðgang að hinum ýmsu skjölum borgarinnar.
- Aðgang að skjölum frá borginni.
- Aðgang að skjölum og myndum.
- Aðgangar að skjölum úr borgarkerfinu.
- Aðgangi að gömlum skjölum úr skjalasafni rvk.
- Aðgangur að skjalasafni borgarinnar á einum stað.
- Aðgangur að skjölum borgarinnar.
- Aðgangur að upplýsingum úr gömlum skjölum.
- Afgreiðir ýmis skjöl rafrænt eða á pappír s.s. teikningar af húsum etc.
- Borgarskjalasafn heldur utan um skrár og skjöl. Hægt er að biðja þá um að fletta fyrir sig upp í skjölum eftir upplýsingum sem maður þarf :).
- Borgarskjalasafnið er með bæði eldri skjöl og veitir aðgang að þeim og eins ljósmyndum og slíku.
- Ef þarf að skoða einhver skjöl - gamla samninga etc.
- Eftirheiti þess, geymir það skjöl borgarinnar. Ég hef aldrei komið þangað.
- Eins og það snýr að mér: skjalavarsla, sýningar, jólakortavefur.
- Eldri skjöl.
- Er héraðsskjalasafn Reykvíkinga.
- Fá gömul skjöl til dæmis um sjalfan sig.
- Fá skjöl sem tengjast málefnum borgarinnar.
- Fá upplýsingar um gömul skjöl bækur tímarit.
- Fletta upp gömlum skjölum.
- Fólk hafi aðgang að ýmsu skjölum og gögnum hjá borginni.
- Gegnir hlutverki héraðsskjalasafns gagnvart borginni og fyrirtækjum hennar. Vaðveitir skjöl borgarinnar og fyrirtækja og veitir aðgang að þeim, t.d.
- Geri ráð fyrir að þar sæki maður eða fái aðgang að skjölum borgarinnar.
- Geyma eldri skjöl t.d. teikningar af húsum.
- Geyma eldri skjöl, gögn og upplýsingar sem ber að vaðveita s.kv. lögum.
- Geyma gömul skjöl og dagbækur.
- Geyma gömul skjöl og þjónusta í kröngum það.
- Geyma gömul skjöl svo sem teikningar af húsum og eignamörkum, myndir og fleira.
- Geyma mikilvæg skjöl og persónuleg skjöl.
- Geyma og vaðveita lögbundin skjöl og gögn. Aðstoðarvið að finna gögn og skjöl og lán þau til aflestrar séu þau ekki trúnaðargögn.
- Geyma skjöl á vegum borgarinnar.
- Geyma skjöl borgarinnar.
- Geyma skjöl frá opinberri stjórnslu.
- Geyma skjöl og veita aðgang.
- Geyma skjöl og veita upplýsingar og aðstoð með að finna skjöl.
- Geyma skjöl og veita upplýsingar um þau.
- Geyma skjöl tengd hinu og þessu.
- Geyma skjöl, lóðasamningar og fleira.
- Geyma ýmis skjöl sem talin eru að hafi vaðveislugildi.
- Geymir allskonar skjöl sem hægt er að fá afrit af.



## Sp. 15. Í hverju felst þjónusta Borgarskjalasafns einkum?

### VARÐVEISLU SKJALA FRH.

- Geymi r á ríðandi og sérstök skjöl sem tilheyra borginni.
- Geymi r gömul skjöl og tímarit.
- Geymi r gömul skjöl sem maður getur náð í.
- Geymi r gömul skjöl, teikningar ofl. Hægt að sækja „grunn gögn“ efnauðsyn krefur.
- Geymi r skjöl (ný og gömul) á vegum borgarinnar.
- Geymi r skjöl borgarinnar og fleiri fræðileg skjalasöfn.
- Geymi r skjöl og hægt er að fá upplýsingar frá Reykjavíkurborg.
- Geymi r skjöl og skjalasöfn.
- Geymi r skjöl og svavar spurningum tengdum þeim.
- Geymi r skjöl og ýmislegt sem varðar sögu og mannlíf Reykjavíkur.
- Geymi r skjöl sem tengjast borginni.
- Geymi r skjöl, bréf og myndir.
- Geymi r skjöl, þjónustar fyrirtæki og einstaklinga. Saga Reykjavíkur.
- Geymi r ýmis skjöl sem varða Reykjavíkurborg.
- Geymi r öll helstu skjöl og gögn borgarinnar, fundargerðir, ri tað mál af ýmsu tagi.
- Geymi r öll skjöl Reykjavíkurborgar og stofnana hennar.
- Geymsla á gömlum skjölum. T.d frá Reykjavíkurborg.
- Geymsla á skjölum sem borginni er skylt að geyma skv. lögum eða hafa menningarleg/söguleg gildi.
- Geymsla á ýmis konar borgarskjölum.
- Geymsla og afhending skjala.
- Geymsla og vistun skjala.
- Geymsla og öflun skjala og heimilda er koma við hverskonar starfsemi innan Reykjavíkurborgar.
- Geymsla skjala.
- Geymsla skjala/upplýsinga.
- Geymsla ýmissa skjala, t.d. teikningar og skipulag, opinber skjöl.
- Geymslu á gömlum skjölum og ýmsum öðru.
- Geymslu á skjölum t.d. gömlum ljósmyndum, gömlum teikningum og þess háttar.
- Geymslu skjala frá Reykjavíkurborg sem hægt er að sækja upplýsinga til varðandi sögu og ýmissa skjala sem nauðsynlegt er til að fá upplýsingar um hin ýmsu mál.
- Geymslu skjala m.a.
- Geymslu skjala, bæði einka og opinberra stofnana.
- Geymslu skjala.
- Gömul skjöl va rðveitt og hægt að fá a frit td vegna ra nnsókna.
- Gömul skjöl va rðveitt þa r.
- Hal da utan um eldri skjöl Reykjavíkur.
- Hal da utan um gömul skjöl og það sem við kemur borginni.
- Hal da utan um opinber skjöl.
- Hal da utan um skjöl, myndir ofl. Flokka og ve rja.
- Hal da utan um skjöl borgarinnar og veita íbúum upplýsingar sem þeir eiga rétt á.
- Hal da utan um skjöl borgarinnar og þjónusta því tengt.
- Hal da utan um skjöl borgarinnar.
- Hal da utan um skjöl frá stofnunum borgarinnar/þar geta einstaklingar fundið skjöl sem þá va rða .
- Hal da utan um skjöl og myndir í eigu borgarinnar.
- Hal da utan um skjöl og pappíra sem við kemur skipulagi borgarinnar og íbúum og eru komi n í geymslu.
- Hal da utan um skjöl og pappíra, tengt va fstri ýmiskonar.
- Hal da utan um skjöl og upplýsingar.
- Hal da utan um skjöl sem viðkoma borginni.
- Hal da utan um ýmis skjöl og pappíra, opinber gögn og úr einkaeigu.
- Hal da utan um ýmis skjöl.
- Hal da utan um ýmsa pappíra og skjöl og gögn va rðandi borgina og það sem henni við kemur.
- Hal da utan um öll skjöl borgarinnar.
- Hefur t.d. að geyma ýmis skjöl frá einstaklingum eða fyrirtækjum.
- Heldur m.a. utan um geymslu skjala bæði úr einkaeigu og skjöl Reykjavíkurborgar.
- Heldur utan um gömul skjöl borgarinnar.
- Heldur utan um gömul skjöl frá Reykjavíkurborg og öðrum.
- Heldur utan um gömul skjöl og upplýsingar sem þær veita um land og þjóð og veitir fólki aðstoð með einkaskjöl.
- Heldur utan um og veitir aðgengi að skjölum sem tengjast borginni, íbúum borgarinnar o.þ.h., tekur á móti einkaskjalasöfnum.



## Sp. 15. Í hverju felst þjónusta Borgarskjallasafns einkum?

### VARÐVEISLU SKJALA FRH.

- Heldur utan um opinber skjöl borgarinnar. Hægt að fá upplýsingar úr skjölum.
- Heldur utan um opinber skjöl borgarinnar. Leyfi, o.s.frv.
- Heldur utan um skjalasöfn. Heldur sýningar og o.fl.
- Heldur utan um skjöl er varða borgina.
- Heldur utan um skjöl frá einstaklingum, fyrirtækjum og félögum og svara spurningum varðandi innihald þeirra.
- Heldur utan um skjöl og heimildir er varðar rekstur og sögu Reykjavíkurborgar og sér um að miðla og veita aðgang til þeirra sem þurfa að vinna með þessi gögn.
- Heldur utan um skjöl og heimildir um sögu landsins. Aðstoða almenning til að fá upplýsingar um skjöl og heimildir.
- Heldur utan um skjöl og pappíra borgarbúa, skóla, vistheimila o.fl.
- Heldur utan um skjöl og pappíra frá einstaklingum, félögum og fyrirtækjum.
- Heldur utan um skjöl og pappíra. Sjálfur hef ég gefið skjöl á safnið.
- Heldur utan um skjöl og samninga á vegum Borgarinnar.
- Heldur utan um skjöl og sögu sem snúa að stjórnkerfi og fleiru.
- Heldur utan um skjöl stofnanna Reykjavíkurborgar.
- Heldur utan um öll opinber gögn og skjöl sem hafa með umsýslu borgarinnar að gera?
- Heldur utan um öll skjöl sem tilfalla vegna stjórnunar borgarinnar. Öll skjöl meir og minna enda í skjalasafninu eftir einhvern x tíma og verður aðgengilegt fyrir almenning.
- Hlutverk Borgarskjallasafns Reykjavíkur er söfnun, innheimta, skráning og varðveisla skjala og annarra skráðra heimilda um starfsemi og sögu borgarinnar til notkunar fyrir borga ryfirvöld, borgarstofnanir og einstaklinga, til þess að tryggja hagsmuni og réttindi þeirra og til notkunar við fræðilegar rannsóknir á sögu borgarinnar. Safnið hefur eftirlit með skjalasöfnum afhendingarskildra aðila og lætur þeim í té leiðbeiningar um skjalavörslu og ákveður um ónýtingu skjala, sem ekki er talin ástæða til að varðveita til frambúðar.
- Hýsir ýmis skjöl og myndir. Tekur líka á móti skjölum og gögnum frá almenningi.
- Hægt að fá afrit af ýmsum skjölum.
- Hægt að fá ýmis skjöl.
- Hægt að komast í bréf og gömul skjöl.
- Hægt að skoða gamlar ljósmyndir og skjöl.
- Hægt að skoða gömul skjöl borgarinnar.
- Í því að varðveita skjöl og gögn sem tengjast sögu borgarinnar.
- Komast í gömul skjöl og gagnaheimildir.
- M.a. svara fyrirspurnum og geyma skjöl tengd sögu Reykjavíkur.
- M.a. vörslu ýmissa skjala sem snertir borgarmál.
- Margþætt, en ég mest nýtt mér aðgengi að eldri skjölum.
- Meðal annars varðveita skjala og annarra skráðra heimilda um starfsemi og sögu borgarinnar.
- Mikið batterí, geymir skjöl og upplýsingar.
- Passa uppá skjöl tengdum Reykvíkum þannig að maður geti leitað af upplýsingum um sjálfa sig sama á hvaða aldri maður er.
- Safn, geyma gömul skjöl t.d. gamlar rafragnsteikningar.
- Safna og miðla skjölum tengdum Reykjavík og íbúum hennar.
- Safna og geyma nánast allt sem til er á pappír, og veita þjónustu við þá er þurfa að komast í gömul skjöl.
- Safna og halda utan um skjöl og önnur gögn er snerta borgina.
- Safna og varðveita skjöl - rannsaka og kynna sögu Reykjavíkur/ýmis konar þjónusta/utan umhald um þjónustu stofnana borgarinnar.
- Safna og varðveita skjöl og heimildir tengd sögu borgarinnar og starfsemi.
- Safna og varðveita skjöl og tengt efni og miðla.
- Safna og varðveita skjöl um sögu Reykjavíkur og Reykvíkinga einnig. Leiðbeina borgarstofnunum um skjalastjórn.
- Safna og varðveita skjöl.
- Safna skjölum sem varða Reykjavík og geyma.
- Safna skjölum, halda utan um þau og veita upplýsingar um allskonar skjöl bæði til einstaklinga og fyrirtækja.
- Safna, varðveita og veita aðgang að skjölum, teikningum, bréfum, ljósmyndum er varða sögu og starfsemi Reykjavíkurborgar.
- Safnið sér um að varðveita skjöl til verða til hjá borginni eða henni berast auk, má þá nefna til dæmis raflagnateikningar.
- Safnið varðveitir skjöl vegna borgarinnar, einstaklinga, félaga og fyrirtækja.
- Skjala miðlun og myndasafn.
- Skjala og gagnavörslu.
- Skjala og trúnaðargögn.
- Skjalageymsla fyrir skjöl og teikningar af húsum.
- Skjalageymsla.



## Sp. 15. Í hverju felst þjónusta Borgarskjalasafns einkum?

### VARÐVEISLU SKJALA FRH.

- Skjalasafn borgarinnar, svosem teikningar af húsum og þess háttar.
- Skjalasafn og vörslu frá stofnum borgarinnar.
- Skjalasafnið varðveitir ýmis skjöl og gögn sem koma sögu Reykjavíkur við.
- Skjalastjórn fyrir Reykjavík, reyna að kenna starfsmönnum borgarinnar skjalavörslu. Safna og varðveita skjöl fyrir borgina. Þurfti sjálfur að fara í skjalasafnið, vegna þess að hús með ákveðin aldur fara frá borgarverkræðingsembætin í safnið.
- Skjalasöfnun frá einstaklingum og fyrirtækjum og stofnunum sem tengist sögu Reykjavíkur og Reykvíkinga með einhverjum hætti.
- Skjalavarsla á allskonar bréfum skjölum og blöðum sem tengjast Reykjavíkurborg og þá fólkinu sem bjó í Retkjavík.
- Skjalavistunarsafn fyrir öll skjöl og samskipti borgarinnar.
- Skjalavörslu og varðveislu skilaskyldra gagna.
- Skjalavörslu.
- Skjöl borgarinnar geymd.
- Skjöl borgarinnar og saga.
- Skjöl eins og teikningar af byggingum.
- Skjöl frá borgarfyrirtækjum, allt klabbíð og bókhaldið líka eftir ákv. tíma.
- Skjöl frá ýmsu á vegum borgarinnar.
- Skjöl. Leyfi og leyfisveitingar.
- Skráning og varðveisla skjala og annarra skráðra heimilda um starfsemi og sögu borgarinnar til notkunar fyrir borgaryfirvöld.
- Skráningu og varðveislu skjala og upplýsinga um Reykjavík.
- Skráningu og vörslu skjala og fleiri tegunda gagna ásamt því að gera þau aðgengileg fyrir notendur.
- Snýr að þeim skjölum og upplýsingum sem varðveitt eru varðandi stofnanir borgarinnar t.d. eins og gögn frá skólum borgarinnar og fleira.
- Svára fyrirspurnum úr til dæmis skjölum úr sögu rvk.
- Svör við fyrirspurnum úr skjalakosti safnsins.
- Söfnun á gömlum skjölum ljósmyndum o.fl. sem gæti haft sögulegt gildi síðar.
- Söfnun gamalla skjala og bóka um Reykjavík.
- Söfnun og geymsla skjala og annarra gagna.
- Söfnun og varðveisla skjala um starfsemi og sögu borgarinnar.
- Söfnun og varðveislu skjala og gagna sem varða borgina, aðgengi að slíkum skjölum í ýmsu formi, bæði í því formi sem þau urðu til á, einnig tölvutæku formi og netformi eftir því sem fram vinnur; kynningar á eðli og efni í safninu ofl.
- Söfnun skjala.
- Söfnun, skjalvörslu og skráningu auk lútilsháttar kynningar en mjög sjaldan.
- Söfnun, skráning og varðveisla skjala t.d. um starfsemi borgarinnar.
- T.d. eldri skjöl sem grunnskóla hafa að geyma.
- Taka við skjölum borgarbúa. Veita upplýsingar úr skjölum. Veita faglega aðstoð í skjalamálu.
- Tala við gömlum skjölum frá einstaklingum og fyrirtækjum, einnig að fá aðgang að skjölum.
- T.d. að safna og varðveita skjöl um sögu Reykjavíkur.
- Tekur við allra handa skjölum, flokkar, varðveitir og miðlar.
- Til að auka aðgengi okkar að skjölum borgarinnar.
- Umsjá gamalla skjala, mynda, hústeikninga ofl. sem nauðsynlegt er að geyma.
- Umsjón með opinberum skjölum Reykvíkinga. Safnar og varðveitir skjöl um sögu Reykjavíkur.
- Unnið er að því að koma skjalaskrámsafnsins á netið til að safnkostur safnsins verði aðgengilegrí. Skrárnar eru á vefnum á pdf formi, flokkaðar í skjöl borgarinnar, skjöl einstaklinga, skjöl félaga og skjöl fyrirtækja. Skrárnar eru eftir heiti hvers safns.
- Upplýsingar um gömul skjöl.
- Upplýsingum og skjalasöfnun.
- Utanumhald á skjölum borgarinnar sérstaklega þau sem eru eldri en ca. 20-50 ára.
- Utanumhald og ábyrgð skjala.
- Varðveisla á eldri skjölum og aðgangur að þeim.
- Varðveisla gamalla skjala ofl.
- Varðveisla og aðgangur að skjölum stofnana borgarinnar og einkaskjalasöfnum sem því eru afhent.
- Varðveisla og afgreiðsla skjala.
- Varðveisla og eftirlit með skjölum tengdum Reykjavíkurborg. Starfsemi er fyrir borg, stofnanir, einstaklinga og fleiri.
- Varðveisla og geymsla skjala.
- Varðveisla og skráning skjala sem viðkoma Reykjavík.



## Sp. 15. Í hverju felst þjónusta Borgarskjalasafns einkum?

### VARÐVEISLU SKJALA FRH.

- Varðveislaskjala / prentaðs efniss sem gert er í Borginni. Fréttabréf, ljósmyndir, fundargerðir o.s.fr.
- Varðveislaskjala borgarinnar, flokkun og sýning þeirra ásamt ýmsum skjölum sem tengjast lífi og starfi í sögu borgarinnar.
- Varðveislaskjala er snerta starfsemi borgarinnar og samskipti íbúa og borgarstofnana.
- Varðveislaskjala frá einstaklingum og stofnunum borgarinnar og búa þannig í hagin að einstaklingar geti nálgast upplýsingar og varðveitt um aldur og æfi.
- Varðveislaskjala og að veita aðgengi að þeim.
- Varðveislaskjala og afritun þeirra til fyrirtækja og einstaklinga.
- Varðveislaskjala og gagna sem varða Reykjavíkurborg.
- Varðveislaskjala og gagna.
- Varðveislaskjala og heimilda um borgina.
- Varðveislaskjala og úrlausn fyrirspurna.
- Varðveislaskjala og veita aðgang að gögnum.
- Varðveislaskjala um starfsemi borgarinnar.
- Varðveislaskjala, aðstoð og svör við spurningum.
- Varðveislaskjala, s.s. teikninga, rafmagnsteikninga etc.
- Varðveislaskjala, söfnun heimilda og skráa.
- Varðveislaskjala/teikninga sem tilheyrir borginni. Ég hef til dæmis fengið afrit af raflagnateikningu heimilisins (míns) hjá þeim.
- Varðveislaskjallegra heimilda, handrita er varða sögu borgarinnar til þess að veita aðgang að þeim ýmist með rafrænum hætti eða á lessal.
- Varðveislaskjalasafn, teikninga og álitssgerða sem borgarþegar geta haft aðgang að með beiðnum.
- Varðveislaskjölum bæði opinberum og einkaskjalasöfnum og útgáfu við ýmis tilfelli.
- Varðveislaskjölum frá Reykjavíkurborg og öðrum aðilum, svo sem stofnunum og einstaklingum.
- Varðveislaskjölum og teikningum.
- Varðveislaskjölum sem snertir sögu borgarinnar.
- Varðveislaskjölum.
- Varðveislaskjal. Teikningar af húsum sem ég hef nýtt mér. Fín þjónusta.
- Varðveislaskjala borgarinnar, t.d. um byggingar og ákvarðanir sem lúta að þeim.
- Varðveislaskjala er varðhústeikningar, lagnir og veitur, og flest skjöl er krefjast varðveislum og m.fl.
- Varðveislaskjala fyrirtækja, einstaklinga og félaga Gömull/nýskjöl - bréf, ljósmyndir, dagbækur omfl.
- Varðveislaskjala og aðgangi að þeim til rannsókna.
- Varðveislaskjala og gagna í ýmsu formi og aðgengi að þeim.
- Varðveislaskjala og myndir um Reykjavík.
- Varðveislaskjala og veitir aðgang að þeim skjölum sem þar eru.
- Varðveislaskjala og þjónustu við þá sem þurfa aðgang að þeim skjölum.
- Varðveislaskjala stofnana borgarinnar og einstaklinga.
- Varðveislaskjala t.d. ýmissa áhugafélaga í Reykjavík. Hef nýtt þá vegna tveggja félaga til að skjöl varðandi stofnun glötuðust ekki.
- Varðveislaskjala.
- Varðveita á einum stað skjöl borgarinnar.
- Varðveita eldri skjöl er varða rekstur Reykjavíkurborgar og stofnana borgarinnar, einkaskjalasöfn frá borgarþegarum og annað er varðar sögu borgarinnar.
- Varðveita eldri skjöl frá borginni og hægt er að biðja um upplýsingar úr þeim gögnum.
- Varðveita gömul skjöl og tryggja aðgengi komandi kynslóða að þeim.
- Varðveita gömul skjöl tengd m.a. fasteignum í Reykjavík.
- Varðveita mikilvæg skjöl.
- Varðveita og gera aðgengileg gömul skjöl.
- Varðveita og miðla upplýsingum um alls kyns skjöl stofnana borgarinnar.
- Varðveita og miðla upplýsingum úr skjölum sem viðkoma sögu borgarinnar.
- Varðveita og vinna með skjöl.
- Varðveita opinber skjöl og sögu Reykjavíkurborgar.
- Varðveita skjöl af ýmsu tagi er varða sögu borgarinnar.
- Varðveita skjöl allra stofnana borgarinnar. Auk þess varðveita ýmissa annarra skjala.
- Varðveita skjöl borgarinnar.
- Varðveita skjöl frá stofnunum borgarinnar og veita almenningi aðgang að þeim.
- Varðveita skjöl og gefa upplýsingar.
- Varðveita skjöl og gögn frá borgarþegarum og stofnunum borgarinnar.
- Varðveita skjöl og heimildir borgarinnar.
- Varðveita skjöl og heimildir og gera aðgengileg.



## Sp. 15. Í hverju felst þjónusta Borgarskjalasafns einkum?

### VARÐVEISLU SKJALA FRH.

- Varðveita skjöl og pappíra.
- Varðveita skjöl og veita aðgang að þeim.
- Varðveita skjöl og veitt aðgang að skjölunum.
- Varðveita skjöl sem tengjast borginni og íbúum hennar (eftir því sem við á).
- Varðveita skjöl sem tengjast borginni veita aðgang að því.
- Varðveita skjöl sem tengjast rekstri og sögu borgarinnar, undirstofnana hennar, miðla ýmis konar upplýsingum af þeim.
- Varðveita skjöl, myndir og allt sem til fellur.
- Varðveita skjöl, opinber og einka, sem tengjast Rvk.
- Varðveita skjöl, söguleg.
- Varðveita ýmiss skjöl um sögu Reykjavíkur.
- Varðveita öll skjöl borgarinnar sem ekki má eyða og leiðbeina embættismönnum um skjalavörslu.
- Varðveitir gömul skjöl, gefur upplýsingar, hef séð a uglýsta viðburði sem safnið heldur (hef ekki nýtt mér það).
- Varðveitir skjöl borgar og hennar íbúa og veitir aðgang að þeim.
- Varðveitir skjöl borgarinnar sem lúta að pólitískum ákvörðunum borgarstjórna og margvíslegan embættisrekstur borgarinnar, s.s. leyfisveitingar, skipulagsmál og fleira.
- Varðveitir skjöl frá stofnunum og fyrirtækjum Reykjavíkurborgar og mynda þau meginstofn safnsins. Varðveitir skjöl einstaklinga, félaga og fyrirtækja í Reykjavík.
- Varðveitir skjöl og gögn um stofnanir og staði Borgarinnar. Og einnig getur maður sótt upplýsingar til þeirra.
- Varðveitir skjöl og pappíra.
- Varðveitir skjöl og veitir aðgang að þeim.
- Varðveitir skjöl, t.d. pappíra sem fólk getur nálgast, greiningar, áfrýjanir o.fl.
- Varðveitir söguleg skjöl m.a.
- Varðveitir söguleg skjöl og myndir.
- Varðveitir söguleg skjöl og önnur pappírslögveðmæti og eintök af tímaritum og fl.
- Varðveizlu skjala.
- Varsla skjala.
- Varsla skjala frá borgarstofnunum.
- Varsla skjala Reykjavíkur og veita aðgang að þeim.
- Varsla skjala sem eru komin á tíma.
- Varsla skjala sem varða málefni borgarinnar og miðlun upplýsinga til fræðimanna og almennings.
- Varslar skjöl og myndefni og hefur aðgengilegt eftir settum reglum.
- Veita aðgang að gömlum og gagnlegum skjölum sem leynast þar frá ýmsum stöðum borgarinnar.
- Veitir aðgang að gömlum skjölum.
- Veitir aðgang að nýjum og eldri skjölum sem varða borgina og eru opin almenningi og/eða fræðimönnum.
- Veitir aðgang að skjölum borgarinnar, aðallega eldri gögnum.
- Veitir aðgang að gömlum skjölum.
- Veitir íbúum aðgang að skjölum borgarinnar.
- Veitir m.a. aðstoð við að upplýsa um gömul skjöl sem eru í þeirra fórum.
- Veitir upplýsingar úr gömlum skjölum.
- Vista og halda utan um opinber skjöl t.d. varðandi skipulag, fasteignir, fundargerðir....
- Vistun gamalla skjala sem hafa varðveitingargildi/sögulegt gildi.
- Vistun og upplýsingaveita gamalla skjala og rita um sögu borgarinnar og já landsins alls. (y).
- Vistun skjala jafnt frá borginni og einstaklingum. Einnig aðgangur að skjölum.
- Vænta nlega ef manni vantar skjöl er varðar starfsemi borgarinnar.
- Vörslu og rannsókn skjala.
- Vörslu skjala borgar, stofnana hennar, einnig skjöl einstaklinga og félaga í borginni.
- Vörslu skjala og efnis fyrir þegna og þjóð.
- Vörslu skjala og ýmissa annara gagna varðandi borgina.
- Vörslu skjala og þjónustu við viðskiptavinum.
- Ýmis skjöl geymd þar.
- Það er hægt að leita í gömlum skjölum borgarbúa.
- Það geymir m.a. fundargerðir nefnda og ráða, samþykktir, skýrslur og gögn úr sögu stjórnsýslu Reykjavíkurborgar.
- Þar er að finna öll skjöl. Bæði almennings og stjórnar.
- Þar er bæði bókasafn og einnig skjöl eru varðveitt s.s. gömul skjöl sem ekki má glatast. Einnig þau skjöl sem þarf að koma á framfæri til dæmis inn á síðu RVK.is.
- Þar er hægt að fá ljósrit af gömlum skjölum. Þar er tekið á móti gömlum skjölum.
- Þar eru geymd gömul skjöl og eru þau aðgengileg almenningi.



## Sp. 15. Í hverju felst þjónusta Borgarskjalasafns einkum?

### VARÐVEISLU SKJALA FRH.

- Þar eru skjöl borgarinnar og félagasamtaka sem þeim hefur borist.
- Þeir eru með skilaskildu til þjóðs kjalafns fyrir skjöl borgarinnar.
- Þeir va rðveita skjöl Reykjavíkurborgar og stofnana hennar og geyma að auki ýmis einkaskjalasöfn.
- Þjónusta við skjöl Sýna, þjóna, taka við og geyma. Flott þjónusta.
- Þú getur lesið ýmis opinber skjöl, leitað upplýsinga um mannlíf fyrr og nú.

### TEIKNINGAR

- Teikningar ofl. (3 sem nefndu það)
- Húsa teikningar. (2 sem nefndu það)
- Teikningar. (2 sem nefndu það)
- Aðgangur að t.d. teikningum af skipulagi.
- Aðgangur að teikningum af húsum og svoleiðis.
- Afhenda teikningar af húsum.
- Byggingateikningar aðaluppdrætti og hönnunarteikningar. Hægt að sjá hvað er til og fá afrit.
- Ef vantar teikningar af húsum eru þær þar.
- Er rafvirk, fæ teikningar og fleira. Ekki góð þjónusta.
- Ég gat alla vega fengið gamla teikningu af lögnum í húsinu sem ég bý í.
- Ég hef fengið teikningar af íbúðinni okkar þar.
- Ég held að þar sé að finna teikningar af húsum og öllu því sem tengist mannvirkjum Reykjavíkurborgar. Einnig geymsla á þinglýstum skjölum og því efni sem kemur frá Ráðhúsi Reykjavíkurborgar (fundargerðir og fl.).
- Ég næ mér til dæmis í rafmagnsteikningar af húsum hjá þeim.
- Fastengateikningar.
- Fá aðgang að teikningum af húsnæði í borginni.
- Fá teikningar og fleira.
- Geyma t.d. teikningar.
- Geyma teikningar af húsum og fleira.
- Geyma teikningar og fleira.
- Geymi teikningar af húsum, t.d.
- Geymir m.a. teikningar af byggingum.
- Geymir teikningar.

- Geymlir gamlar teikningar t.d.
- Geymsla á gömlum teikningum og gögnum.
- Geymsla skjala og teikninga.
- Geymsla teikninga.
- Gögn sem va rða borgina t.d. teikningar.
- Halda utan um allt skipulag og teikningar.
- Halda utan um m.a. teikningar af húsum og önnur gögn úr skjalasafni borgarinnar.
- Heldur utan um teikningar af húsum og eignaskiptasamningum.
- Heldur utan um teikningar og skjöl og lóðasamninga og þess háttar.
- Hjálpar fólki að komast í teikningar af húsnæðum, lóðum og gömul skjöl.
- Í geymslu á hinum ýmsu skjölum, þar á meðal rafmagnsteikningum.
- Meðal annars hægt að sækja teikningar af húsum.
- Nálgast teikningar ofl af byggingum.
- Skoða teikningar af húsum og lóðum í Reykjavík.
- T.d. geturðu nálgast flestar húsnæðisteikningar fyrir miðbæinn.
- T.d. teikningar á húsbýggingum í Reykjavík.
- Teikningar va rðandi lóðir og skipulag.
- Teikningar af byggingum.
- Teikningar af húsum og gamlar ljósmyndir.
- Teikningar af húsum/íbúðum.
- Teikningar og skjöl er va rða skipulag, sögu ofl. (að ég held).
- Teikningar, gömul skjöl og fleira.
- Upplýsingar um byggingarnefndarteikningar og skráningartöflur.
- Upplýsingar um teikningar uppdrætti og grunnir, skipulagsupplýsingar.
- Va rðveita teikningar og skipulagsgögn.
- Va rðveitir t.d. teikningar af húsum.
- Veitir aðganga að teikningum og skipulagsupplýsingum.
- Þar getur maður nálgast eldri teikningar og skjöl va rðandi gatnagerð og fleira.
- Þar má finna allar hústeikningar borgarinnar, ásamt öllum opinberum gögnum stjórnsýslu borgarinnar.
- Þurfti að sækja rafmagnsteikningar.



## Sp. 15. Í hverju felst þjónusta Borgarskjalasafns einkum?

### ANNAÐ

- Varðveislur. (2 sem nefndu það)
- Að rukka inn útsvar, skerða þjónustu saman ber að taka sorp 4sinnum í mán í 2sinnum, að eyði leggja Grensásveginn ég keyri þar um mjög reglulega hef aldrei séð reiðhjólamaðinn þar en samt helmingur götunnar tekinn undir reiðhjólafól og í þetta eytt á 3ju hundruð milljón ég kys þau ekki aftur.
- Að skrá starfsemi borgarinnar.
- Ágætt að fara þarna.
- Bókaláni og rafrænni bókaþjónustu.
- Ég leita þangað eftir sögulegum fróðleik.
- Fá upplýsingar um gömul hús o.fl.
- Felst einkum í gömlum myndum.
- Finna deiliskipulag o.fl.
- Fyrirspurnir.
- Gamlir pappírar.
- Gefur upplýsingar sem koma frá stofnunum borgarinnar og með myndasafn.
- Getur sótt ýmsar upplýsingar sem viðkoma borginni.
- Geymir upplýsingar um t.d. eldri samninga.
- Geymslu og umsjón með gömlum og nýlegum pappírnum Rvk borgar.
- Heldur t.d. utan um gamlar myndir.
- Heldur utan um söguna.
- Hægt að fá upplýsingar um byggingasamþykktir og kærur v/lóða úthlutunar ofl.
- Hægt að geyma heimildir frá einstaklingum.
- Hægt að sækja þangað ýmsar upplýsingar.
- Kannast lítið við það hins vegar. Veit af einhverjum bréfum og dagbókum sem þau hafa verið að birta opinberlega. Annars lítið.
- Leita þangað ef vantar afrit af einhv. upplýsingum.
- Liggur í orðinu.
- M.a. í aðstoðu til að athuga kort af Reykjavík og lóðaskipulagi.
- Miðstöð heimilda um Reykjavík og Reykvíkinga og fleira.
- Pappírur úr fortíðinni.
- Safna, halda utan um og geyma upplýsingar til dæmis til að varðveita sögu borgarinnar.
- Skipulags og lóðamál.
- Skoða gömul dagblöð ofl.
- Skráningu og vörslu.
- Svára fyrirspurnum og aðstoða almenning við upplýsingaleit í safninu.
- Upplýsingar um skráningisögur Rvk og söfnum upplýsinga um Reykjavík fyrir fyrirtæki og einstaklinga.
- Upplýsingar og fróðleik.
- Upplýsingar um hús og önnur mannvirki í Reykjavík.
- Upplýsingar um íbúa og annað.
- Upplýsingar um lóðir og þess háttar, sbr. eigendaskrá og teikningar af íbúðum.
- Upplýsingar um sögu Rvk, m.a.
- Upplýsingar um sögu.
- Upplýsingar.
- Útburðir.
- Útlán á bókum, geisladiskum og listaverkum - ásamt menningarstarfi s.s. sýningarhaldi og þjónustu við fólk af erlendum uppruna.
- Útlán á bókum, ýmsir viðburðir og þjónusta.
- Útlán á bókum.
- Útlán bóka - líka rafréttisbóka - ýmsar upptökur og þjónusta við nýbúa.
- Útlán bóka tímarita dvd og tónlistardiska, þjónustu við skóla og artotek.
- Útlán bóka, tónlistar og myndbanda, miðlun upplýsinga, vettvangur menningarviðburða, menningarhús.
- Útlán bækur og annað.
- Útláni á bókum, bókabílar, lestrarhorn fyrir börn, bókakynningar, lestur fyrir börn, myndasýningar.
- Útlánnum bóka, alls konar kynningum á bókum og menningu, fræðslu bæði fyrir börn og fullorðna, útlánnum myndverka og tónlistar.
- Útlánnum bóka.
- Útleiga á bókum, tónlist og myndum, einnig aðgang að tónlistargagnagrunni.
- Varðveislur og aðgengi almennings á gömlum og merkjum ritum úr eigu fólks og stofnanna Reykjavíkurborgar.
- Varðveislur upplýsinga og upplýsingagjöf.
- Varðveita upplýsingar um byggingar í borginni, myndir og annað það sem varðar sögu borgarinnar.
- Varðveita, sýna, vinna með og veita aðgang að gögnum frá stofnunum Rvk.
- Veita upplýsingar um ýmis mál.
- Veitir upplýsingar um t.d. Gamla samninga.
- Vista.





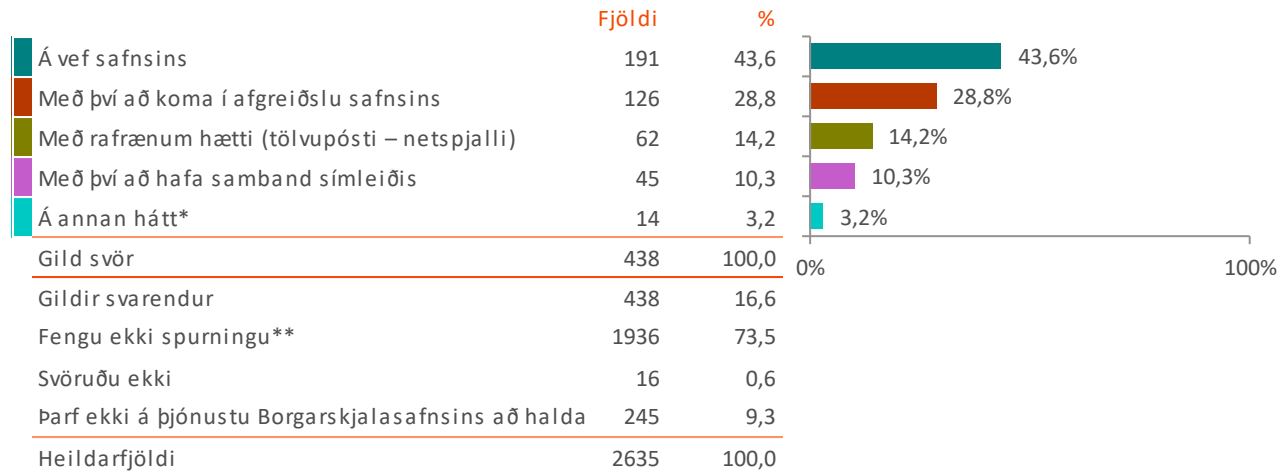
## Sp. 15. Í hverju felst þjónusta Borgarskjalasafns einkum?

### ANNAÐ FRH.

- Ýmislegt.
- Þjóða rbókhláðan.
- Þjónustu ýmiskonar, útlán bóka og annarra margmiðlunar, hjálpar til við upplýsingaöflun, einn af samverustöðum íbúa hverfis ofl.



## Sp. 16. Með hvaða hætti kýst þú helst að nálgast þjónustu hjá Borgarskjalasafni?



\*Svör sem flokkuð voru undir „Á annan hátt“ eru tilgreind á næstu bls.

\*\*Aðeins þeir sem svöruðu að þeir vissu hvaða þjónustu Borgarskjalasafnið veitir (Sp. 14) fengu þessa spurningu.

Á næstu síðum má sjá greiningu eftir bakgrunni svarenda. Þegar hlutföll eru greind er marktækur munur tilgreindur með stjómumerkingu auk þess sem hlutfallstölur feittitaðar þar sem munar mestu í hverjum dálki og munurinn er a.m.k. 10 prósentustig.



## Sp. 16. Með hvaða hætti kýst þú helst að nálgast þjónustu hjá Borgarskjalasafni?

### \*Á annan hátt

- Alltaf og sérstaklega „mannlegum“ samskiptum, á gamla mátann. Óþolandi er „tölvan segir“ og „trúnaðarmál“ kjaftæði.
- Allt að ofantöldu.
- Blanda af öllu.
- Er á leiðinni þangað að komast í áskrift.
- Ég bæði kem í afgreiðslu safnsins og með rafrænum hætti, einkum á vef.
- Fer eftir erindi.
- Fer eftir markmiði.
- Fyrst á vef safnsins og svo mundi ég meta framhaldið.
- Hef ekki nýtt mér safnið.
- Hef ekki þurft á þjónustunni að halda en hef gaman að koma til þeirra og hef gert það.
- Hef farið á sýningu á þeirra vegum, en ekki þurft að nýta mér þjónustuna sérstaklega.
- Hringja fyrst eða nota vefinn.
- Í síma eða rafrænt því það er ekki hægt að fá bílastæði í Borgartúninu og ég nenni ekki að sitja í strætó fleiri klukkutíma.
- Lítið þurft að nota.
- Með þeim aðferðum sem að ofan eru nefndar eftir því hvað hentar hverju sinni.
- Með því að hringja og senda gögn.
- Mjög slæm staðsetning.
- Sent með bíl.

# HVERNIG NÁLGAST ÞÚ BORGARSKJALASAFNIÐ



Sp. 16. Með hvaða hætti kýst þú helst að nálgast þjónustu hjá Borgarskjalasafni?

	Gild svör	Á vef safnsins	Í afgreiðslu safnsins	Með rafrænum hætti	Hafa samband símleiðis	Á annan hátt
	Fjöldi	%	%	%	%	%
<b>Allir</b>	<b>438</b>	<b>43,6</b>	<b>28,8</b>	<b>14,2</b>	<b>10,3</b>	<b>3,2</b>
<b>Kyn*</b>						
Karl	187	47,6	32,6	11,8	5,3	2,7
Kona	251	40,6	25,9	15,9	13,9	3,6
<b>Aldur</b>						
Yngri en 25 ára	<5					
25-34 ára	30	43,3	26,7	13,3	16,7	0,0
35-44 ára	74	52,7	16,2	16,2	10,8	4,1
45-54 ára	91	46,2	23,1	17,6	11,0	2,2
55 ára og eldri	242	40,1	35,1	12,0	9,1	3,7
<b>Menntun</b>						
Grunnskólapróf	52	48,1	23,1	21,2	5,8	1,9
Framhaldsskólapróf/lönnmenntun	103	40,8	34,0	13,6	8,7	2,9
Háskólapróf-grunnám	151	41,1	33,8	13,9	8,6	2,6
Háskólapróf-framhaldsnám	125	47,2	20,0	12,8	15,2	4,8
<b>Tekjur</b>						
399 þúsund eða lægri	109	39,4	33,9	11,0	11,9	3,7
400-549 þúsund	98	46,9	25,5	17,3	10,2	0,0
550-799 þúsund	93	46,2	25,8	14,0	10,8	3,2
800 þúsund eða hærr	58	44,8	25,9	19,0	6,9	3,4

\*Marktækur munur á milli hópa skv. Kíkvaðrat prófi ( $p < 0,05$ ).



Sp. 16. Með hvaða hætti kýst þú helst að nálgast þjónustu hjá Borgarskjalasafni?

	Gild svör	Á vef safnsins	Í afgreiðslu safnsins	Með rafrænum hætti	Hafa samband símleiðis	Á annan hátt
	Fjöldi	%	%	%	%	%
<b>Allir</b>	<b>438</b>	<b>43,6</b>	<b>28,8</b>	<b>14,2</b>	<b>10,3</b>	<b>3,2</b>
<b>Í hvaða hverfi býrð þú?</b>						
Árbæ	41	34,1	31,7	22,0	4,9	7,3
Breiðholti	40	45,0	27,5	15,0	10,0	2,5
Grafarholti/Úlfársdal	34	44,1	17,6	26,5	5,9	5,9
Grafarvogi	36	55,6	13,9	13,9	11,1	5,6
Háaleiti og Bústaðir	45	48,9	26,7	11,1	8,9	4,4
Hlíðunum	50	40,0	36,0	18,0	2,0	4,0
Kjalarnesi	14	28,6	21,4	14,3	35,7	0,0
Laugardal	60	45,0	26,7	10,0	16,7	1,7
Miðborg	52	34,6	36,5	15,4	13,5	0,0
Vesturbæ	66	50,0	34,8	4,5	9,1	1,5
<b>Móðurmál</b>						
Íslenska	432	43,8	28,5	14,4	10,2	3,2
Enska	<5					
Norðurlönd	7	42,9	42,9	14,3	0,0	0,0
Önnur Evrópulönd	<5					
Annað/Önnur	9	55,6	33,3	11,1	0,0	0,0

Ekki var marktækur munur á milli hópa.