

GARÐABÆR

- RANNSÓKNARTILLAGA FYRIR RÝNIHÓPA

Reykjavík, 4. apríl 2017.

Í kjölfar samskipta við bæjarstjórn koma hér tillögur Gallup að útfærslu og tímasetningu á rýnihópum sem ætlunin er að framkvæma fyrir Garðabæ í apríl 2017.

MARKMIÐ

Meginmarkmið rýnihópanna er að öðlast dýpri skilning á upplifun ólíkra hópa fólks af þjónustu Garðabæjar, sérstaklega þeim þjónustupáttum sem komu ekki vel út í Sveitarfélagakönnun Gallup 2016. Í kjölfar rýnihópa verður tekin ákvörðun um hvort einhverjir þjónustupættir verði mældir ítarlegar, annaðhvort með einkasurningum í næstu Sveitarfélagakönnun eða í sérframkvæmd fyrir Garðabæ.

AÐFERÐIN

Með rýnihópum er leitast við að gera fólki kleift að setja sig í spor viðskiptavina/þjónustuþega með því að skoða væntingar fólks til ákveðinnar vöru, vöruflokks eða þjónustu. Þá eru rýnihópar einnig mjög gagnlegir í þróun á vöru, viðskiptahugmynd eða þjónustu, þ.e. í endurgjöf. Niðurstöðurnar eru þess eðlis að þær gefa mjög góðan og áþreifanlegan grunn til að vinna með.

Umræðurnar í hópunum stýrast af skilgreindum ramma og verkefni eða leikir eru notaðir þegar við á til að auka samskiptaflæði og fá fólk til að hugsa á ferskan hátt um viðfangsefnið. Mikil áhersla er lögð á að verkkaupi fylgist með umræðum hópanna þegar þeir fara fram.

Markmið með rýnihópum er að finna rauðan þráð í umræðum fólks um ákveðið málefni sem:

- Gefur vísbendingu um stöðu og þróun mála.
- Veitir innsýn í huga neytenda/þjónustuþega.
- Gerir fólki kleift að setja sig í spor neytenda/þjónustuþega.

UMRÆÐURAMMI

Hönnun umræðuramma er verk Gallup en nauðsynlegt er að fulltrúar Garðabæjar komi að verkinu. Áður en hönnun umræðuramma hefst er mikilvægt að fulltrúar Gallup og Garðabæjar hittist svo fara megi yfir markmið umræðunnar og lauslega yfir þá punkta sem fulltrúar Garðabæjar vænta að fá svör við.

Það skal hér tekið fram að umræðurammi er eingöngu til leiðbeiningar fyrir umræðustjóra og mun hann nýta þau tækifæri sem gefast í umræðunni til þess að spyrja spurninga sem snúa beint að þeirri umræðu sem verður til í hópunum.

ÞÁTTTAKENDUR

Í kjölfar fundar með fulltrúum Garðabæjar er reiknað með minnst fjórum rýnihópum þar sem hver þeirra fengi eitt eftirtalinna málefna til umfjöllunar:

- A. Þjónusta við barnafjölskyldur
- B. Þjónusta við eldri borgara
- C. Þjónusta við fatlað fólk
- D. Úrlausn erinda (skrifstofan)

Um 10-12 manns verða boðaðir í hvern hóp og verður þess gætt að aldurs- og kynjadreifing þátttakenda verði sem jöfnust.

GAGNAÖFLUN/FRAMKVÆMD

Umræðurnar fara fram í fundarherbergi Gallup þar sem aðstaða er fyrir fulltrúa Garðabæjar að fylgjast með umræðunum á skjá í öðru herbergi. Stafræn upptaka fer fram um leið og umræðurnar eiga sér stað. Henni er eytt ekki seinna en þremur mánuðum eftir að niðurstöðum hefur verið skilað.

Gera má ráð fyrir um 1½ klst langri umræðu fyrir hvern hóp.

Ef úrtak kemur frá viðskiptavini skal því fylgja kennitala og tryggja verður að nægjanlegur fjöldi sé í úrtaki, öruggast er að senda allt þýðið. Hafa skal eftirfarandi atriði í huga:

- Sami einstaklingur getur verið oftari en einu sinni í þýði.
- Gera skal ráð fyrir afföllum vegna bannmerkinga.
- Nokkuð algengt er að fólk eigi ekki heima í úrtaki, sé til dæmis flutt á brott.
- Ef símanúmer eru til staðar flýtir það fyrir vinnslu könnunarinnar.
- Ef greina á eftir upplýsingum úr úrtaki t.d. við smíði boðunarramma verður að tryggja að þær séu réttar og fylgi með.

Öllum eignum viðskiptavina svo sem vörum til prófana, auglýsingaefni og viðskiptahugmyndum, verður skilað til Garðabæjar eftir notkun samkvæmt vinnureglum Gallup nema um annað sé samið.

ÚRVINNSLA OG SAMANTEKT

Úrvinnsla og samantekt verður alfarið í höndum Gallup.

Túlkun á niðurstöðunum er sett fram og byggist hún á því sem sagt er í hópunum, áherslum þátttakenda, orðalagi sem notað er og líkamstjáningu, túlkun rannsakenda er sett fram með beinni tilvísun í ummæli þátttakenda en í þessu verkefni er áætlað að skila stuttri samantekt.

AÐILAR AÐ VERKINU OG VERKASKIPTING

Verkefnið verður unnið í samvinnu Gallup og Garðabæjar. Umræðustjórn verður í höndum Gallup.

Umsjónarmenn verkefnis

Gallup:

Matthías Þorvaldsson, verkefnisstjóri:
Yfirumsjón með verkefni, samskipti við Garðabæ.

Ólafur Elínarson:
Hönnun umræðuramma, umræðustjóri og samskipti við Garðabæ.

Elísabet Stefánsdóttir:
Hönnun umræðuramma, umræðustjóri og samskipti við Garðabæ.

Garðabær:

Hulda Hauksdóttir, upplýsinga- og menningarfulltrúi:
Umsjón með hönnun umræðuramma, samþykktir og annað.

Gunnar Einarsson, bæjarstjóri:
Yfirumsjón, samþykktir og annað.

TÍMAÁÆTLUN

Gert er ráð fyrir að rýnihóparnir verði haldnir í seinni hluta apríl eða í fyrri hluta maí 2017. Framangreindar dagsetningar standast ekki nema tilboð þetta sé samþykkt fyrir 13. apríl 2017.

Miðað er við að samantekt úr rýnihópum liggi fyrir ekki seinna en tveimur vikum eftir að framkvæmd lýkur miðað við fjóra hópa.

VERÐ RÝNIHÓPA ÁN VSK (ÁN SKÝRSLU EN MEÐ SAMANTEKT)

3 rýnihópar kosta	<u>475.000.- án vsk.</u>
4 rýnihópar kosta	<u>566.000.- án vsk.</u>
5 rýnihópar kosta	<u>667.000.- án vsk.</u>

- Ofangreint verð er að undanskildum boðunar- og hvatningarkostnaði. Gera má ráð fyrir að boðunarkostnaður verði á bilinu 48-65.000 kr. (fer eftir því hvort notaður er tölvupóstur eða eingöngu hringt) fyrir hvern hóp, en verkið er ávallt unnið í tímavinnu.
- Hvatningarkostnaður er 7.000 kr. á hvern þátttakanda í rýnihópi einstaklinga (vanalega eru 6-10 í hverjum hópi). Ef teknir verða t.d. fjórir rýnihópar gæti heildarkostnaður með hvatningar- og boðunarkostnaði, verið á bilinu 926.000-1.118.000 kr. án vsk.
- Í ofangreindri áætlun eru tilgreindar forsendur um fjölda og umfang hópa. Ef þær forsendur breytast, breytist verð í samræmi við nýjar forsendur.
- Innifalið í verði er hönnun umræðuramma, framkvæmd hópanna, ein stutt samantektarskýrsla og ein kynning sé þess óskað.
- Reikningur fyrir verkið verður sendur í tvennu lagi, fyrri hluti við samþykkt rannsóknartillögu og hinn síðari við afhendingu niðurstaðna.
- Tilboðið gildir í **tíu daga** frá dagsetningu þess.

Með von um farsælt samstarf,

Matthías Þorvaldsson (matthias@gallup.is; s. 860-1003).

Trúnaður

Gallup leggur mikið upp úr trúnaði og öruggri meðferð persónuupplýsinga. Við störfum eftir ströngum siðareglum sem settar eru af alþjóðasamtökum markaðs- og viðhorfsrannsóknafyrirtækja, ESOMAR, og virðum lög um persónuvernd og meðferð persónuupplýsinga. Í allri framsetningu á niðurstöðum er þess gætt að ekki sé hægt að rekja svör til einstakra svarenda. Allir starfsmenn hafa skrifað undir trúnaðar- og þagnareid, sem á jafnt við gagnvart svarendum og viðskiptavinum. Sjá nánar á heimasíðu Gallup, www.gallup.is.

Sérstaða Gallup

Gallup hefur mikla reynslu í gerð kannana og hefur verið leiðandi á Íslandi um árábil á því sviði. Forskotið felst fyrst og fremst í reynslu og menntun sérfræðinga Gallup. Rétt úrtak, gott svarhlutfall, spurningagerð og aðrir þættir í undirbúningi kannana skipta sköpum fyrir áreiðanleika þeirra. Einnig hafa sérfræðingar Gallup mikla reynslu í úrvinnslu og framsetningu gagna.

Gallup fékk opinbera ISO 9001 vottun í júní 2004. Gæðavottunin tekur til allrar starfsemi Gallup og snýr m.a. að þjálfun og störfum spyrna Gallup sem og annarra starfsmanna. Gallup leitar ekki til utanaðkomandi fyrirtækja um úthringingar eða annars konar gagnaöflun heldur fer hún alfarið fram innan fyrirtækisins þannig að hægt sé að stunda virkt eftirlit og tryggja þannig gæði þeirra upplýsinga sem settar eru fram. Þetta, ásamt vottuðum verkferlum við úrvinnslu, eykur áreiðanleika niðurstaðna. Gæðastefnu Gallup má sjá á vef fyrirtækisins, <http://www.gallup.is/gallup-a-landi/>

MP/HHJ