

Institutet för kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator)

Teknisk rapport Stockholms stad Ekonomiskt bistånd 2018

Joel Salomonsson 2018-11-30

Innehållsförteckning

Inledning	3
Om Institutet för kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator)	3
Projektorganisation Indikator	3
Om mätningen	3
Ansvarig för projektet	3
Population och urval	4
Mätperiod	4
Metod	4
Svarsfrekvenser	5
Inflöde av inkommande svar 2018	6
Frågeformulär	7
Bearbetning	7
Internt bortfall	7
Viktning av data	7
Tillgänglighet	7
Spridningsformer	7
Tillgång till primärmaterial	8

Bilaga 1 Frågeformulär

Bilaga 2 Missivbrev

Bilaga 3 Påminnelsebrev

Inledning

Om Institutet för kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator)

Indikator är specialiserat på att genomföra enkätundersökningar, främst inom offentlig verksamhet. Med hjälp av vetenskapligt beprövade metoder ger vi uppdragsgivarna konkreta resultat att arbeta med för att förbättra verksamheten. Indikator erbjuder ett flertal olika varianter av undersökningar och specialanpassar alltid datafångsten utifrån uppdragsgivarens behov. Vi hjälper också verksamheter att fördjupa sig i resultaten och skapa förutsättningar för ett effektivt förbättringsarbete.

Projektorganisation Indikator

Joel Salomonsson och Edvin Boije har ansvarat för datainsamling samt fungerat som projektledare och kontaktpersoner på Indikator.

Om mätningen

Stockholms stad har som mål samla in ett underlag i syftet att kunna förbättra service, bidra till verksamhetsutveckling och möjliggöra jämförelser som kan leda till högre grad av likställighet inom ekonomiskt bistånd i Stockholms stad.

Datainsamlingen har genomförts genom en postal enkät, med möjlighet att svara via webben.

Den korrigerade svarsandelen blev 40,6%.

Ansvariga för projektet

Maja Bjarneby
Utredare
Socialförvaltningen
Telefon: 08-508 25 207
E-post: maja.bjarneby@stockholm.se

Peter Lindkvist
Utredare
Socialförvaltningen
Telefon: 08-508 25 256
E-post: peter.lindkvist@stockholm.se

Population och urval

Målpopulationen är samtliga vuxna mottagaren av ekonomiskt bistånd i Stockholms stad vid aktuell tid för utskick av enkäten.

Samtliga stadsdelsförvaltningar och Socialförvaltningens inom Stockholms stads mottagare av ekonomiskt bistånd deltog i undersökningen. Se tabell nedan för antal.

Tabell I. Deltagande stadsdelsförvaltningar/Socialförvaltningen och antal individer i urvalet

Enhet	Antal i utskick
TOTALT	9 541
Bromma	442
Enskede-Årsta-Vantör	1196
Farsta	687
Hägersten-Liljeholmen	522
Hässelby-Vällingby	1023
Kungsholmen	174
Norrmalm	167
Rinkeby-Kista	1340
Skarpnäck	505
Skärholmen	760
Socialförvaltningen	1073
Spånga-Tensta	737
Södermalm	532
Älvsjö	230
Östermalm	153

Indikator tog emot underlaget i SPSS-format från Stockholms stad via en säker portal 2018-08-17.

Mätperiod

Mätningen har genomförts mellan den 3 september 2018 – 2 november 2018.

Metod

Insamlingsmetoden för mätningen utskick genom en postal enkät med möjlighet att besvara enkäten via webben. Respondenterna fick en 2-sidig enkät (Bilaga 1) tillsammans med informationsbrev (Bilaga 2) om undersökningens syfte samt inloggningskod för att besvara enkäten via webben. En inloggningssida via www.indikator.org/stockholm upprättades där respondenten loggande in på den webbaserade enkäten. De tre påminnelseutskicken innehöll ett informationsbrev (Bilaga 3) tillsammans med en ny enkät.

Tabell II. Utskick

Datum	Utskick	Mottagare	Möjlighet att svara
2018-09-03	Svarsformulär	9541	Pappersenkät och webb
2018-09-17	Påminnelse 1	8618	Pappersenkät och webb
2018-10-01	Påminnelse 2	7015	Pappersenkät och webb
2016-10-15	Påminnelse 3	6076	Pappersenkät och webb

Svarsfrekvenser

Indikator stängde mottagandet av svar 2 november 2018 enligt överenskommelse med Stockholms stad. Tabell V redovisar svarsfrekvensen samt den korrigerade svarsfrekvensen i procent. Med korrigerad svarsfrekvens menas att bortfallet räknas bort från urvalet innan svarsfrekvensen beräknas.

$$\text{Korrigerad svarsfrekvens} = \frac{\text{Antal besvarade}}{(\text{Antal skickade} - \text{Bortfall från urval})}$$

Tabell III. Svarsfrekvenser

Enhet	Antal i utskick	Inkomna svar	Svarsfrekvens	Bortfall *)	Korrigerad svarsfrekvens
TOTALT	9 541	3455	36%	1027	40.6%
Bromma	442	151	34,2	40	37.6%
Enskede-Årsta-Vantör	1196	457	38,2	86	41.2%
Farsta	687	278	40,8	61	44.4%
Hägersten-Liljeholmen	522	197	37,9	35	40.5%
Hässelby-Vällingby	1023	397	38,8	73	41.8%
Kungsholmen	174	53	30,5	21	34.6%
Norrmalm	167	68	40,7	18	45.6%
Rinkeby-Kista	1340	475	35,6	96	38.2%
Skarpnäck	505	157	31,1	53	34.7%
Skärholmen	760	294	38,7	98	44.4%
Socialförvaltningen	1073	367	34,7	293	47.1%
Spånga-Tensta	737	252	34,3	71	37.8%
Södermalm	532	177	33,3	40	36.0%
Älvsjö	230	86	37,4	18	40.6%
Östermalm	153	46	30,1	24	35.7%

*) Bortfall inkluderar inte:

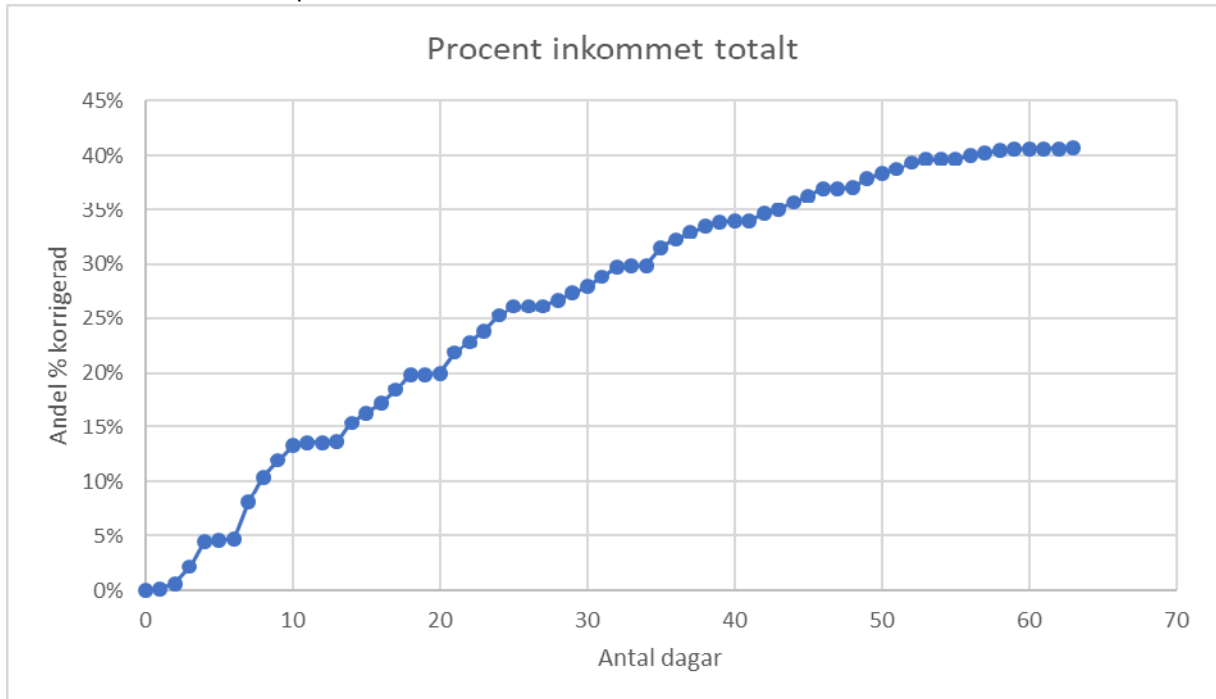
- inskickade tomma enkäter (21)
- vill inte (13)
- vägrar (0)

Tabell IV. Bortfall

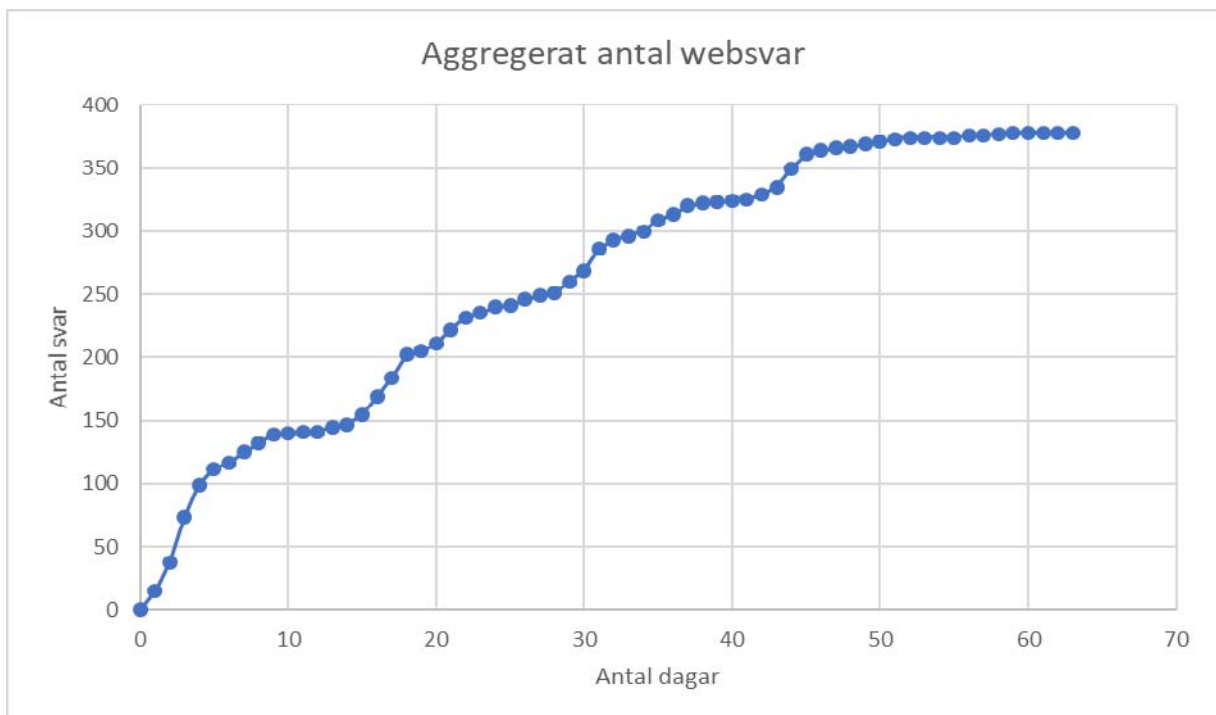
Bortfall	Antal	%
TOTALT	1027	10,8%
Sjuk	2	
Avliden	26	
Språkproblem	4	
Passar inte	3	
Retur avsändare	991	
Bor utomlands	1	

Inflöde av inkommande svar 2018

Se följande tabellverk för inflödet av inkomna svar totalt, samtliga inkomna svar via webben och inflöde av inkomna svar per enhet.



Figur I. Dagligt inflöde (kumulativ procent av nettourvalet)



Figur II. Dagligt inflöde av webbsvar från föravsering

Tabell V. Svarefrekvens (korrigerad) vid tidpunkter för utskick

Tidpunkt för utskick	Utskick	Svarefrekvens (korrigerad)
2018-09-03	Första utskick	9,9%
2018-09-17	Påminnelse 1	18,8%
2018-10-01	Påminnelse 2	28,9%
2016-10-15	Påminnelse 3	36,4%
2018-11-02	Undersökningen stängs	40,6%

Frågeformulär

Samtliga deltagare har fått samma frågeformulär med 2 frågor om bemötande och tillgänglighet, 5 frågor om tydlighet och kompetens, 2 frågor om delaktighet, 4 frågor om rättssäkerhet, 2 frågor om diskriminering, 1 fråga om helhetsbetyg och 1 fritextsvar bakgrundsfrågor och 1 fritext svar. Alla deltagare har fått möjligheten att fritt kommentera undersökningen, i den postala enkäten på sista sidan och på webben som ytterligare ett fritextsvar.

Frågeformuläret i sin helhet är bifogat i Bilaga 1.

Bearbetning

Samtliga inskickade enkäter skannas, tolkas och verifieras i Indicators system. Verifiering, granskning och rimlighetskontroll sker i enlighet med riktlinjer utformade tillsammans med Stockholms stad. Se riktlinjer för enkätsvarsverifiering nedan.

Dubbelkryss – Markeras som dubbelkryss. Ett av värdena slumpas därefter.

Filterfrågor – När respondent besvarar följdfrågor som den tidigare uppgett att den inte bör, har svaret korrigerats till det svar som gör att bör besvara filterfrågorna.

En sammanställning av de frågor som berörts av dubbelkryss har levererats till Stockholms stad i Excel-format.

Internt bortfall

Det interna bortfallet, dvs andelen som ej besvarat formulärets samtliga frågor, är lågt (1 – 3 %).

Undantaget är fråga 1b, om det är lätt att nå sin handläggare, där det interna bortfallet ligger på ca 5%.

Viktning av data

Resultatet har viktats på stadsdel och kön för att bättre spegla den verkliga fördelningen bland mottagare av ekonomiskt bistånd i Stockholms stad. Viktningsunderlaget har levererats till Stockholms stad tillsammans med beräkningarna.

Tillgänglighet

Spridningsformer

Indikator levererar en rådatafil som görs tillgängligt för Stockholms stads kontaktpersoner. Kontaktpersonerna avgör sedan vilka fler personer som skall ha tillgång till data.

En PowerPoint-presentation med sammanställda resultat per enhet och för totalen levereras till Stockholms stad i samband med leverans.

Öppna svar levereras till Stockholms stad i rådatafilen.

Tillgång till primärmaterial

Stockholms stad äger data från undersökningen. Data distribueras till tredjepart endast om skriftligt godkännande från ansvariga för projektet finns.