

Stockholm stad
2020-11-19

institutet
för kvalitetsindikatorer

Teknisk rapport

Stockholms stad Ekonomiskt bistånd 2020



Institutet för kvalitetsindikatorer AB

Box 9129, SE-400 93 Göteborg

Tel: 031-730 31 00

E-mail: info@indikator.org

www.indikator.org

Org.nr 556614-4845



Om Institutet för kvalitetsindikatorer i Göteborg Fenix 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 anpassar alltid datafångsten utifrån uppdragsgivarens behov. Vi hjälper också verksamheter att fördjupa sig i resultaten och skapa förutsättningar för ett effektivt förbättringsarbete. Indikator bedriver sin verksamhet från Göteborg.

Projektorganisation Indikator

Indikator sysselsätter 20 tillsvidareanställda medarbetare – projektledare, analytiker/statistik, IT-medarbetare och administrativ personal. Samtliga projektledare har flerårig högskoleutbildning och gedigen erfarenhet av att designa och projektleda kvantitativa och kvalitativa undersökningar, samt att analysera och arbeta med resultat. Förutom den fasta personalen använder sig företaget av ett antal noggrant utvalda projektanställda för utförande av fältarbete. I denna mätning har Edvin Boije ansvarat för datainsamling samt fungerat som projektledare och kontaktpersoner på Indikator. Alexandra Sundberg har ansvarat för leverans av resultatrapporter och teknisk rapport.

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. Totalt svarade 3434 av 10174 inbjudna. 1169 registrerades som bortfall vilket ger en korrigerad svarsfrekvens på 38,1%.

Ansvariga för projektet vid Stockholm Stad

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



Innehållsförteckning

Om Institutet för kvalitetsindikatorer i Göteborg Fenix AB (Indikator).....	2
Projektorganisation Indikator	2
Om mätningen	2
Ansvariga för projektet vid Stockholm Stad	2
Mätperiod.....	4
Population, urval och svarsfrekvens.....	4
Svarsfrekvens.....	4
Bortfall	5
Metod.....	5
Inflöde av inkommande svar 2020.....	6
Totalt antal svar	6
Webbsvar.....	6
Frågeformulär.....	7
Bearbetning	7
Internt bortfall.....	7
Viktning av data.....	8
Tillgänglighet.....	8
Spridningsformer.....	8
Tillgång till primärmaterial.....	8



Mätperiod

Mätningen har genomförts mellan den 2 september 2020 till och med den 9 november 2020.

Population, urval och svarsfrekvens

Målpopulationen är samtliga vuxna mottagare av ekonomiskt bistånd i Stockholms stad vid aktuell tid för utskick av enkäten. Samtliga stadsdelsförvaltningars och Socialförvaltningens inom Stockholms stads mottagare av ekonomiskt bistånd deltog i undersökningen. Se tabell 1 för antal utskickade per stadsdelsförvaltning.

Svarsfrekvens

Indikator stängde mottagandet av svar den 9 november 2020. Tabell 1 redovisar svarsfrekvensen samt den korrigerade svarsfrekvensen i procent. Med korrigerad svarsfrekvens menas att bortfallet räknas bort från urvalet innan svarsfrekvensen beräknas.

Enhet	Antal i utskick	Inkomna svar	Svarsfrekvens	Bortfall från urval	Korrigerad svarsfrekvens
Stockholms stad	10174	3434	33,8%	1169	38,1%
Bromma	507	161	31,8%	44	34,8%
Enskede-Årsta-Vantör	1268	477	37,6%	101	40,9%
Farsta	805	292	36,3%	80	40,3%
Hägersten-Liljeholmen	640	197	30,8%	62	34,1%
Hässelby-Vällingby	1042	392	37,6%	76	40,6%
Kungsholmen	230	76	33%	26	37,3%
Norrmalm	255	82	32,2%	38	37,8%
Rinkeby-Kista	1453	498	34,3%	119	37,3%
Skarpnäck	545	178	32,7%	54	36,3%
Skärholmen	733	261	35,6%	65	39,1%
Socialförvaltningen	839	227	27,1%	292	41,5%
Spånga-Tensta	770	278	36,1%	83	40,5%
Södermalm	556	155	27,9%	62	31,4%
Älvsjö	307	99	32,2%	30	35,7%
Östermalm	224	61	27,2%	37	32,6%

Tabell 1. Deltagande stadsdelsförvaltningar/Socialförvaltningen och antal individer i urvalet, bortfall och svarsfrekvens.



Bortfall

Totalt har 1169 respondenter registrerats som bortfall av 10174 möjliga vilket utgör 11,5% av urvalet. De främsta orsakerna till bortfall är retur från avsändare, att respondenten är avliden, enkäten har skickats in tom samt att respondenten har kontaktat Indikator och uppgett att de inte vill delta i undersökningen. Tabell 2 redovisar antalet bortfall per bortfallskategori.

Bortfall	Antal	%
TOTALT	1169	11,5%
Avliden innan utskick	0	
Avliden Navet	0	
Sjuk	0	
Tillfälligt sjuk	0	
Passar inte	1	
Bor utomlands	1	
Tillfälligt förhinder	1	
Språkproblem	4	
Avliden	19	
Retur avs	1143	

Tabell 2. Bortfall per bortfallskategori. Bortfall inkluderar inte ”Vill inte” (13), ”Vägrar” (0), ”Tom enkät” (15).

Metod

Insamlingsmetoden för mätningen utskick genom en postal enkät med möjlighet att besvara enkäten via webben. Respondenterna fick en 2-sidig enkät (se bilaga ett) tillsammans med informationsbrev (se bilaga två) 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. Sammanlagt skickades fyra postala inbjudningar ut, varav tre var påminnelser. Alla utskick innehöll ett informationsbrev tillsammans med en ny enkät. Se tabell tre för utskicksplan.

Datum	Utskick	Antal utskickade	Möjlighet att svara
2020-09-02	Svarsformulär	10169	Pappersenkät och webb
2020-09-18	Påminnelse 1	8615	Pappersenkät och webb
2020-10-08	Påminnelse 2	6997	Pappersenkät och webb
2020-10-22	Påminnelse 3	6328	Pappersenkät och webb

Tabell 3. Utskicksplan



Inflöde av inkommande svar 2020

Totalt antal svar

Antal inkomna svar per dag hade ett jämnt flöde under hela undersökningsperioden, vilket ger en indikation på att påminnelserna skickades ut vid rätt tillfälle. Se diagram ett för en överblick att det dagliga inflödet av antal svar.

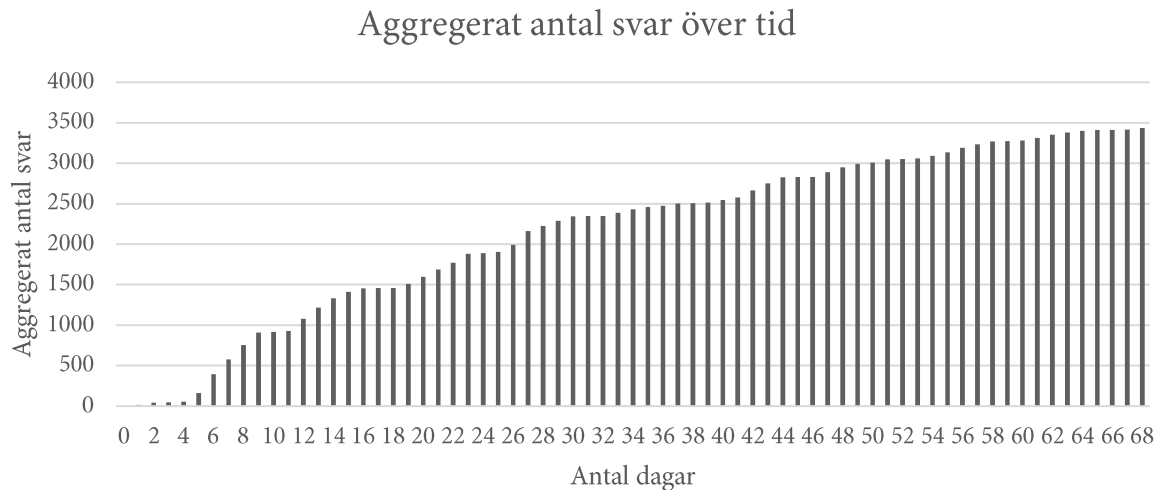


Diagram 1. Dagligt inflöde av svar

Webbsvar

Antal inkomna webbsvar per dag hade ett jämnt flöde under hela undersökningsperioden, vilket ger en indikation på att påminnelserna skickades ut vid rätt tillfälle. Se diagram ett för en överblick att det dagliga inflödet av antal webbsvar.

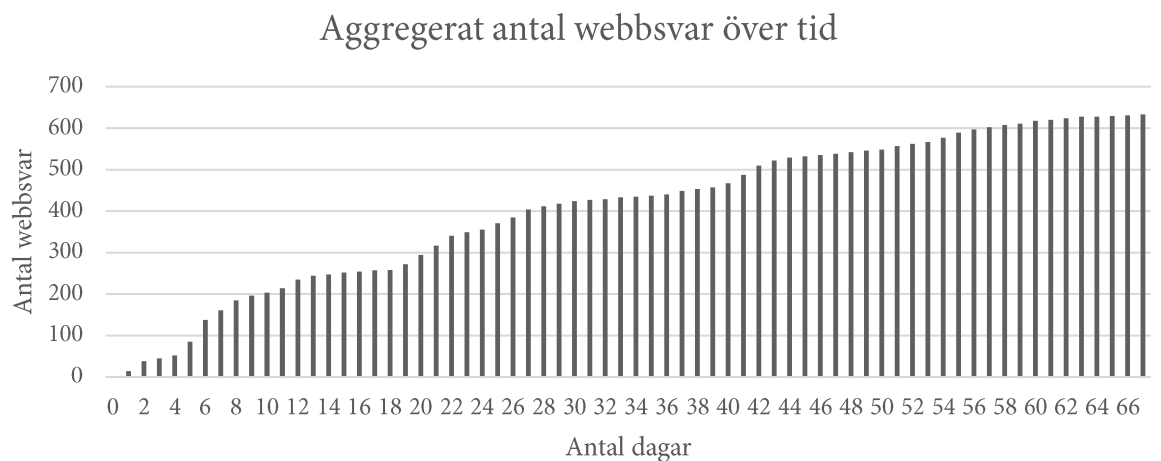


Diagram 2. Dagligt inflöde av webbsvar



Frågeformulär

Samtliga deltagare har fått samma frågeformulär med två frågor om bemötande och tillgänglighet, fem frågor om tydlighet och kompetens, två frågor om delaktighet, fyra frågor om rättssäkerhet, två frågor om diskriminering. En fråga om helhetsbetyg och ett fritextsvar bakgrundsfrågor och ett fritextsvar. 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 ett.

Bearbetning

Samtliga inskickade enkäter skannas, tolkas och verifieras i Indikators system. Verifiering, granskning och rimlighetskontroll sker i enlighet med riktlinjer utformade tillsammans med Stockholms stad. Se bilaga tre för underlag kring dubbelkryss.

- Dubbelkryss har markerats som dubbelkryss i den automatiserade scanningen och därefter manuellt omkodats enligt Stockholms stads önskemål.
- Alla frågor med en femgradig skala (Stämmer mycket bra – Stämmer inte alls) med dubbelkryss har slumpats om svarsalternativen ligger bredvid varandra.
- Om svaren inte ligger bredvid varandra men det finns en given mittpunkt så omkodas den till mittpunkten av de två valda svarsalternativen.
- Om dubbelkryss inte följer ovanstående logik så omkodas dubbelkrysset till bortfall. Alla frågor med tre svarsalternativ (Ja – Nej – Vet ej) slumpas svaret mellan de två förstnämnda. Gällande frågor rörande diskriminering så omkodades de dubbelkryss som hade ett ologiskt svar mellan fråga och följdfråga.
- Om man har svarat dubbelkryss huruvida en hade upplevt diskriminering (varav ett dubbelkryss är ”Ja”) och därefter valt att svara på vilka grunder en upplevt diskriminerad så omkodas första frågan till ”Ja”, jag har upplevt diskriminering.
- Om man har svarat dubbelkryss huruvida en hade upplevt diskriminering och därefter valt att inte svara på vilka grunder en hade upplevt diskriminering så slumpas första frågan mellan dubbelkryssade svarsalternativ där ”Ja” eller ”Nej” prioriteras framför ”Vet ej”.

Internt bortfall

Det interna bortfallet, dvs andelen som ej besvarat formulärets samtliga frågor är lågt. Alla frågor har ett internt bortfall mellan 0–1 procent. Se tabell fyra för internt bortfall.



Fråga	Internt bortfall
Min handläggare bemöter mig på ett respektfullt sätt	1%
Det är lätt att nå min handläggare	1%
Jag förstår den information jag får om mitt ärende (gäller ej beslut)	1%
Om jag är missnöjd så vet jag hur jag ska lämna synpunkter	1%
Jag får veta vad som förväntas av mig för att ha rätt till bistånd	0%
Jag upplever att min handläggare har tillräcklig kunskap för sitt arbete	1%
Jag tycker att jag får det stöd jag behöver från min handläggare	1%
Jag får komma till tals i frågor som rör mitt ärende	0%
Min handläggare tar hänsyn till mina synpunkter	0%
Fick du veta hur lång tid det skulle ta innan du fick ett beslut?	1%
Fick du också beslutet inom den tiden?	1%
Var det <u>senaste</u> beslutet du fick, formulerat så att det var lätt att förstå?	1%
Känner du till att du kan överklaga de flesta beslut som du är missnöjd med?	1%
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i kontakten med din handläggare?	1%
Om du skulle sätta betyg på oss - vilket skulle det bli?	1%

Tabell 4. Internt bortfall per fråga.

Viktning av data

Resultatet har viktats på stadsdel och kön för att bättre speglade den verkliga fördelningen bland mottagare av ekonomiskt bistånd i Stockholms stad. Se bilaga fyra för viktningsunderlag.

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 tredje part endast om skriftligt godkännande från ansvariga för projektet finns.