

Skýrsla þessi og innihald hennar er eingöngu til innanhússnota hjá því fyrirtæki, stofnun eða einstaklingi sem hana keypti. Öll opinber birting eða dreifing er óheimil án skriflegs leyfis Capacent Gallup. Starfsemi Capacent Gallup er með ISO 9001 gæðavottun. Allur réttur áskilinn: © Capacent Gallup
Capacent Gallup er aðili að Gallup International

Reykjavíkurborg

Barnavernd Reykjavíkur
Þjónustukönnun

Janúar 2008

Bls.

4 **Framkvæmd**

5 **Helstu niðurstöður**

Ítarlegar niðurstöður

8 Sp. 1 Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Barnaverndar Reykjavíkur á heildina litið?

9 Sp. 2 Finnst þér viðmót og framkoma starfsfólks Barnaverndar Reykjavíkur almennt vera gott eða slæmt?

10 Sp. 3 Finnst þér auðvelt eða erfitt að nálgast upplýsingar um þjónustu Barnaverndar Reykjavíkur?

11 Sp. 4 Hefur þú komið áður á skrifstofu Barnaverndar Reykjavíkur eða er þetta fyrsta heimsókn þín hingað?

12 **Túlkun niðurstaðna**

Lýsing á rannsókn

Unnið fyrir	Reykjavíkurborg
Markmið	Að kanna þjónustu hjá Barnavernd Reykjavíkurborgar
Framkvæmdatími	7. til 14. janúar 2008
Aðferð	Vettvangskonun; viðskiptavinir á leið út frá Barnavernd voru beðnir um þátttöku í könnuninni
Úrtak	595 viðskiptavinir þjónustumiðstöðvarinnar
Verknúmer	4017344 - B

Greiningarbreytur

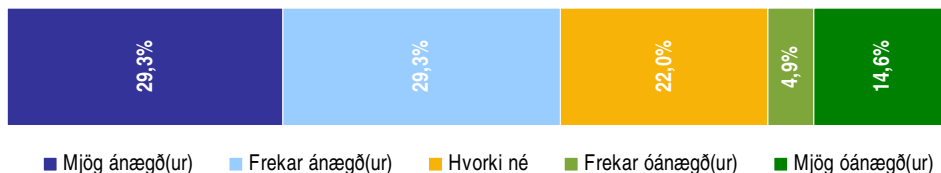
Kyn	Karlar og konur
Aldur	Þrjú aldersflokkar
Menntun	Tveir flokkar
Fjöldi barna á heimili	Tveir flokkar
Tími dags	Þrjú flokkar
Vikudagur	Fimm flokkar
Búseta	Tveir flokkar
Hefur fólk komið áður	Tveir flokkar

Reykjavík, 18. febrúar 2008

Bestu þakkir fyrir gott samstarf,

Fanney Karlsdóttir
Ólafur Már Sigurðsson
Matthías Þorvaldsson

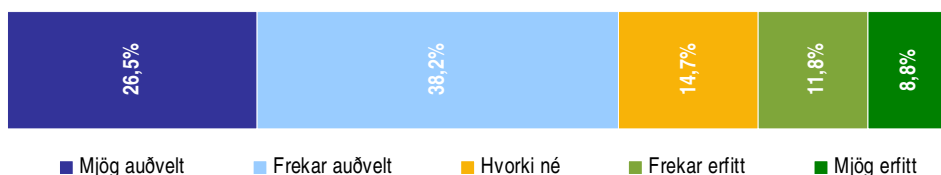
Ánægja með þjónustu Barnaverndar Reykjavíkurborgar



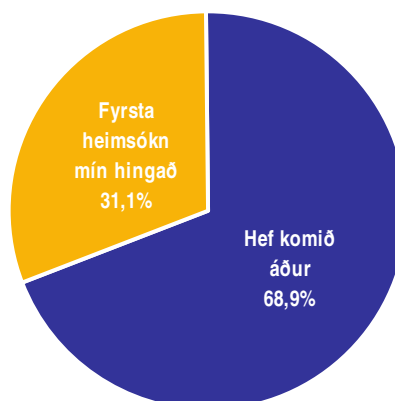
Er viðmót og framkoma starfsfólks Barnaverndar Reykjavíkur almennt vera gott eða slæmt?



Er auðvelt eða erfitt að nálgast upplýsingar um þjónustu Barnaverndar Reykjavíkur?



Hefur þú komið áður á skrifstofu Barnaverndar Reykjavíkur eða er þetta fyrsta heimsókn þín?



Greiningar - Bakgrunnur

	Heild	Vestan Reykjanes- brautar	Austan Reykjanes- brautar
Kyn			
Karl	22,7%	22,7%	21,1%
Kona	77,3%	77,3%	78,9%
Aldur (Meðalaldur 37,6 ár)			
30 ára og yngri	31,1%	36,4%	25,0%
31 til 40 ára	26,7%	13,6%	35,0%
Eldri en 40 ára	42,2%	50,0%	40,0%
Hvar í Reykjavík býrð þú?			
Vesturbær	9,5%	18,2%	
Miðborg	2,4%	4,5%	
Hlíðar	7,1%	13,6%	
Laugardalur	23,8%	45,5%	
Háaleiti	9,5%	18,2%	
Breiðholt	9,5%		20,0%
Árbær/Grafarholt	14,3%		30,0%
Grafarvogur	23,8%		50,0%
Menntun			
Grunnskólapróf eða minna	34,1%	45,5%	25,0%
Grunnskólapróf og viðbót	22,7%	9,1%	40,0%
Framhaldsskólapróf	27,3%	27,3%	25,0%
Háskólapróf	15,9%	18,2%	10,0%
Fjöldi barna yngri en 18 ára á heimili (Meðalfjöldi barna 1,4 börn)			
Ekkert barn	11,1%	13,6%	5,0%
Eitt barn	51,1%	72,7%	35,0%
Tvö eða fleiri	37,8%	13,6%	60,0%
Tími dags			
10:01-12:00	22,2%	22,7%	20,0%
12:01-14:00	46,7%	50,0%	45,0%
14:01-16:15	31,1%	27,3%	35,0%
Hvaða tungumál líturðu á sem þitt fyrsta mál eða móðurmál?			
Íslenska	93,3%	95,5%	90,0%
Annað tungumál	6,7%	4,8%	10,0%
Áttu erindi vegna eigin fjölskyldu?			
Já	95,3%	95,5%	100,0%
Nei	4,7%	4,5%	

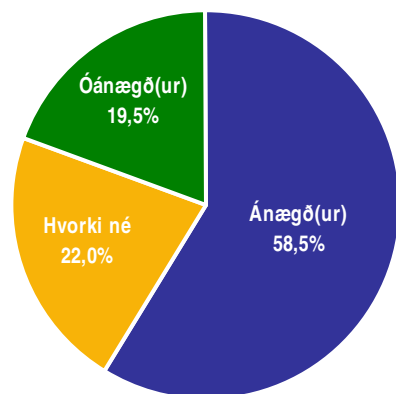
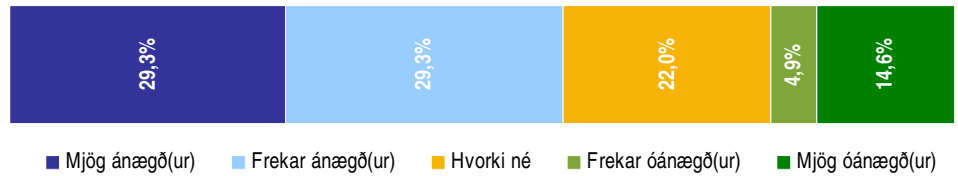


Reykjavíkurborg
Velferðarsvið

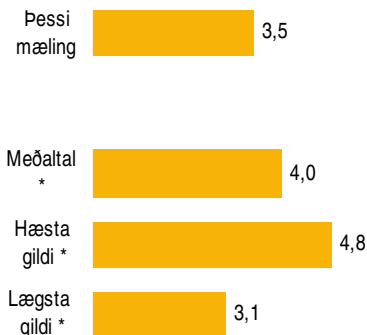
Sp. 1. Hversu ánægð(ur) eða óánægð(ur) ertu með þjónustu Barnaverndar Reykjavíkur á heildina litið?

Janúar 2008

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Mjög ánægð(ur) (5)	12	29,3	13,9
Frekar ánægð(ur) (4)	12	29,3	13,9
Hvorki né (3)	9	22,0	12,7
Frekar óánægð(ur) (2)	2	4,9	6,6
Mjög óánægð(ur) (1)	6	14,6	10,8
Ánægð(ur)		58,5	15,1
Hvorki né		22,0	12,7
Óánægð(ur)		19,5	12,1
Fjöldi svara	41	100,0	
Tóku afstöðu	41	91,1	
Tóku ekki afstöðu	4	8,9	
Fjöldi svarenda	45	100,0	
Meðaltal		3,5	
Vikmörk ±		0,4	



Samanburður



* Samanburður við þjónustukannanir sem Capacent Gallup hefur gert meðal einstaklinga síðan árið 2001.

Greiningar

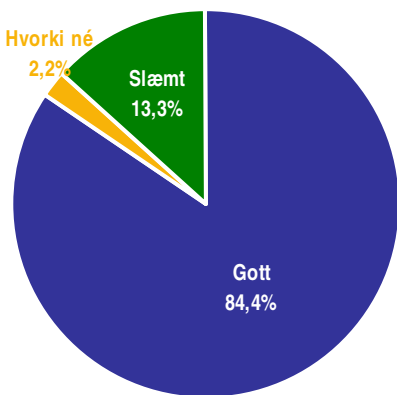
	Fjöldi svara	Mjög ánægð(ur)	Frekar ánægð(ur)	Hvorki né	Frekar óánægð(ur)	Mjög óánægð(ur)	Meðaltal
Kyn							
Karl	10	40,0%	30,0%	20,0%		10,0%	3,9
Kona	30	23,3%	30,0%	23,3%	6,7%	16,7%	3,4
Aldur							
30 ára og yngri	12	25,0%	16,7%	25,0%	8,3%	25,0%	3,1
31 til 40 ára	11	36,4%	36,4%	9,1%	9,1%	9,1%	3,8
Eldri en 40 ára	18	27,8%	33,3%	27,8%		11,1%	3,7
Menntun							
Grunnskólapróf +/-	24	33,3%	25,0%	25,0%		16,7%	3,6
Lokið framhaldsskóla	17	23,5%	35,3%	17,6%	11,8%	11,8%	3,5
Fjöldi barna yngri en 18 ára á heimili							
Eitt barn	22	36,4%	27,3%	22,7%		13,6%	3,7
Tvö eða fleiri	15	13,3%	40,0%	13,3%	13,3%	20,0%	3,1
Tími dags							
Fyrir hádegi	8	37,5%	37,5%	12,5%	12,5%		4,0
12:01-14:00	21	28,6%	28,6%	33,3%	4,8%	4,8%	3,7
14:01-16:15	12	25,0%	25,0%	8,3%		41,7%	2,9
Vikudagur							
Mánudagur	9	22,2%	22,2%	33,3%		22,2%	3,2
Þriðjudagur	10	30,0%	30,0%	30,0%		10,0%	3,7
Miðvikudagur	3	33,3%			33,3%	33,3%	2,7
Fimmtudagur	10	30,0%	50,0%	10,0%	10,0%		4,0
Föstudagur	9	33,3%	22,2%	22,2%		22,2%	3,4
Búseta							
Vestan Reykjanesbrautar	20	40,0%	25,0%	20,0%	5,0%	10,0%	3,8
Austan Reykjanesbrautar	19	21,1%	31,6%	26,3%		21,1%	3,3
Hefur fólk komið áður á skrifstofu Barnaverndar Reykjavíkur?							
Hef komið áður	28	28,6%	28,6%	14,3%	7,1%	21,4%	3,4
Fyrsta heimsókn mín hingað	13	30,8%	30,8%	38,5%			3,9

Ekki er marktækur munur á meðaltölum hópa

Sp. 2. Finnst þér viðmót og framkoma starfsfólks Barnaverndar Reykjavíkur almennt vera gott eða slæmt?

Janúar 2008

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Mjög gott (5)	21	46,7	14,6
Frekar gott (4)	17	37,8	14,2
Hvorki né (3)	1	2,2	4,3
Frekar slæmt (2)	2	4,4	6,0
Mjög slæmt (1)	4	8,9	8,3
Gott		84,4	10,6
Hvorki né		2,2	4,3
Slæmt		13,3	9,9
Fjöldi svarenda	45	100,0	
Meðaltal		4,1	
Vikmörk ±		0,4	

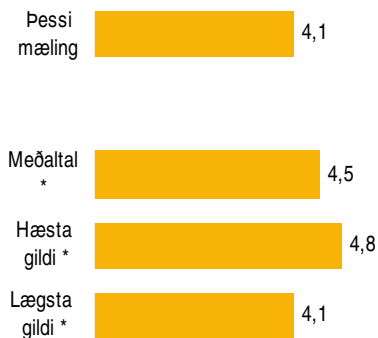


Greiningar

	Fjöldi svara	Mjög gott	Frekar gott	Hvorki né	Frekar slæmt	Mjög slæmt	Meðaltal
Kyn							
Karl	10	50,0%	50,0%				4,5
Kona	34	44,1%	35,3%	2,9%	5,9%	11,8%	3,9
Aldur							
30 ára og yngri	14	42,9%	35,7%		7,1%	14,3%	3,9
31 til 40 ára	12	41,7%	41,7%		8,3%	8,3%	4,0
Eldri en 40 ára	19	52,6%	36,8%	5,3%		5,3%	4,3
Menntun							
Grunnskólapróf +/-	25	48,0%	32,0%	4,0%	4,0%	12,0%	4,0
Lokið framhaldsskóla	19	42,1%	47,4%		5,3%	5,3%	4,2
Fjöldi barna yngri en 18 ára á heimili							
Eitt barn	23	52,2%	34,8%		4,3%	8,7%	4,2
Tvö eða fleiri	17	35,3%	47,1%		5,9%	11,8%	3,9
Tími dags							
Fyrir hádegi	10	60,0%	40,0%				4,6
12:01-14:00	21	42,9%	42,9%	4,8%	4,8%	4,8%	4,1
14:01-16:15	14	42,9%	28,6%		7,1%	21,4%	3,6
Vikudagur							
Mánudagur	12	25,0%	50,0%	8,3%	8,3%	8,3%	3,8
Þriðjudagur	11	63,6%	27,3%			9,1%	4,4
Miðvikudagur	3	66,7%	33,3%				4,7
Fimmtudagur	10	60,0%	30,0%		10,0%		4,4
Föstudagur	9	33,3%	44,4%			22,2%	3,7
Búseta							
Vestan Reykjanesbrautar	22	50,0%	36,4%	4,5%	4,5%	4,5%	4,2
Austan Reykjanesbrautar	20	45,0%	40,0%			15,0%	4,0
Hefur fólk komið áður á skrifstofu Barnaverndar Reykjavíkur?							
Hef komið áður	31	45,2%	32,3%	3,2%	6,5%	12,9%	3,9
Fyrsta heimsókn mín hingað	14	50,0%	50,0%				4,5

Ekki er marktækur munur á meðaltölum hópa

Samanburður

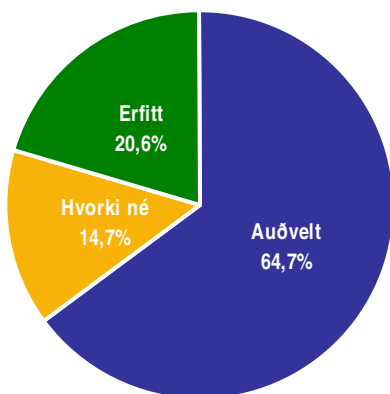


* Samanburður við þjónustukannanir sem Capacent Gallup hefur gert meðal einstaklinga síðan árið 2001.

Sp. 3. Finnst þér auðvelt eða erfitt að nálgast upplýsingar um þjónustu Barnaverndar Reykjavíkur?

Janúar 2008

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Mjög auðvelt (5)	9	26,5	14,8
Frekar auðvelt (4)	13	38,2	16,3
Hvorki né (3)	5	14,7	11,9
Frekar erfitt (2)	4	11,8	10,8
Mjög erfitt (1)	3	8,8	9,5
Auðvelt		64,7	16,1
Hvorki né		14,7	11,9
Erfitt		20,6	13,6
Fjöldi svara	34	100,0	
Tóku afstöðu	34	75,6	
Tóku ekki afstöðu/hafa ekki reynt að nálgast upplýsingar	11	24,4	
Fjöldi svarenda	45	100,0	
Meðaltal		3,6	
Vikmörk ±		0,4	



Greiningar

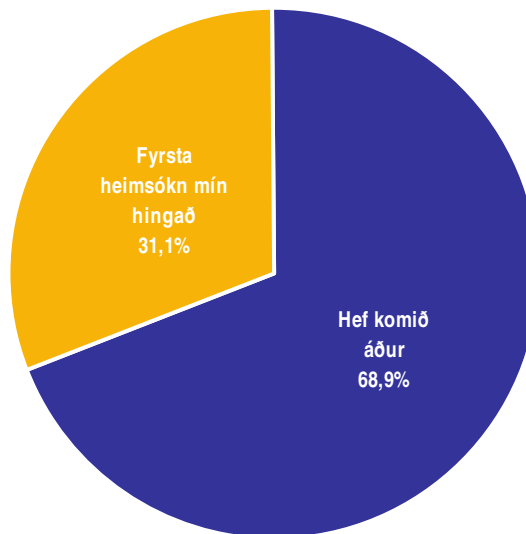
	Fjöldi svara	Mjög auðvelt	Frekar auðvelt	Hvorki né	Frekar erfitt	Mjög erfitt	Meðaltal
Kyn							
Karl	6	66,7%	16,7%		16,7%		4,3
Kona	27	14,8%	44,4%	18,5%	11,1%	11,1%	3,4
Aldur							
30 ára og yngri	10	30,0%	50,0%		10,0%	10,0%	3,8
31 til 40 ára	10	20,0%	10,0%	30,0%	20,0%	20,0%	2,9
Eldri en 40 ára	14	28,6%	50,0%	14,3%	7,1%		4,0
Menntun							
Grunnskólapróf +/-	18	33,3%	33,3%	16,7%	5,6%	11,1%	3,7
Lokið framhaldsskóla	15	20,0%	40,0%	13,3%	20,0%	6,7%	3,5
Fjöldi barna yngri en 18 ára							
Eitt barn	18	38,9%	27,8%	11,1%	16,7%	5,6%	3,8
Tvö eða fleiri	13	15,4%	46,2%	15,4%	7,7%	15,4%	3,4
Tími dags							
Fyrir hádegi	8	62,5%	12,5%		12,5%	12,5%	4,0
12:01-14:00	14	14,3%	28,6%	35,7%	14,3%	7,1%	3,3
14:01-16:15	12	16,7%	66,7%		8,3%	8,3%	3,8
Vikudagur							
Mánudagur	10	20,0%	40,0%		30,0%	10,0%	3,3
Þriðjudagur	8	50,0%	12,5%	12,5%	12,5%	12,5%	3,8
Miðvikudagur	3	33,3%	66,7%				4,3
Fimmtudagur	7		42,9%	57,1%			3,4
Föstudagur	6	33,3%	50,0%			16,7%	3,8
Búseta							
Vestan Reykjanesbrautar	15	33,3%	26,7%	20,0%	20,0%		3,7
Austan Reykjanesbrautar	17	23,5%	41,2%	11,8%	5,9%	17,6%	3,5
Hefur fólk komið áður á skri							
Hef komið áður	27	22,2%	44,4%	11,1%	11,1%	11,1%	3,6
Fyrsta heimsókn mín hingað	7	42,9%	14,3%	28,6%	14,3%		3,9

Ekki er marktækur munur á meðaltölum hópa

Sp. 4. Hefur þú komið áður á skrifstofu Barnaverndar Reykjavíkur eða er þetta fyrsta heimsókn þín hingað?

Janúar 2008

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Víkmörk +/-
Hef komið áður	31	68,9	13,5
Fyrsta heimsókn mín hingað	14	31,1	13,5
Fjöldi svarenda	45	100,0	



Greiningar

Greiningar	Fjöldi svara	Hef komið áður	Fyrsta heimsókn mín hingað
Kyn			
Karl	10	60%	40%
Kona	34	74%	26%
Aldur			
30 ára og yngri	14	79%	21%
31 til 40 ára	12	58%	42%
Eldri en 40 ára	19	68%	32%
Menntun			
Grunnskólapróf +/-	25	68%	32%
Lokið framhaldsskóla	19	68%	32%
Fjöldi barna yngri en 18 ára á heimili			
Eitt barn	23	78%	22%
Tvö eða fleiri	17	59%	41%
Tími dags			
Fyrir hádegi	10	60%	40%
12:01-14:00	21	62%	38%
14:01-16:15	14	86%	14%
Vikudagur			
Mánudagur	12	67%	33%
Þriðjudagur	11	64%	36%
Miðvikudagur	3	100%	
Fimmtudagur	10	70%	30%
Föstudagur	9	67%	33%
Búseta			
Vestan Reykjanesbrautar	22	77%	23%
Austan Reykjanesbrautar	20	60%	40%

Ekki er marktækur munur á milli hópa

Svör	Fjöldi	Hlutfall %	Vikmörk +/-
Mjög miklu máli (5)	217	27,6	3,1
Frekar miklu máli (4)	356	45,3	3,5
Hvorki né (3)	133	16,9	2,6
Frekar litlu máli (2)	61	7,8	1,9
Mjög litlu máli (1)	19	2,4	1,1
Miklu máli		72,9	3,1
Hvorki né		16,9	2,6
Litlu máli		10,2	2,1
Fjöldi svara	786	100,0	
Tóku afstöðu	786	99,0	
Tóku ekki afstöðu	8	1,0	
Fjöldi svarenda	794	100,0	
Meðaltal	3,9		
Vikmörk ±	0,1		

Meðaltal er reiknað með því að leggja saman margfeldi af vægi svars og fjölda sem velja það svar og deila upp í summuna með heildarfjölda svara. Í töflunni hér fyrir ofan reiknast meðaltal skv. eftirfarandi formúlu: $[Mjög\ miklu\ máli\ (fj.\ x\ 5) + Frekar\ miklu\ máli\ (fj.\ x\ 4) + hvorki\ né\ (fj.\ x\ 3) + Frekar\ litlu\ máli\ (fj.\ x\ 2) + mjög\ litlu\ máli\ (fj.\ x\ 1)] / Heildarfjöldi\ svara$.
Meðaltalið tekur gildi á kvarðanum 1 til 5.

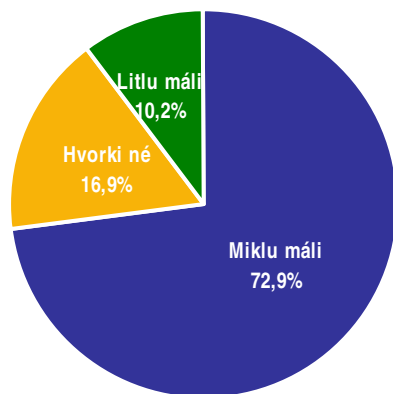
Staðalfrávik er algengur mælikvarði á dreifingu svara í kringum meðaltal. Það segir til um hversu lík eða ólík svör þátttakenda við spurningu eru. Hátt staðalfrávik ber að túlka þannig að svör þátttakenda séu ólík en lágt staðalfrávik þannig að svörin séu lík.

Töflur

Niðurstöður fyrir hverja spurningu eru settar fram í töflum og myndum. Hver spurning er efst á hverri blaðsíðu og nafnið á því sem hún á að mæla er sett fyrir ofan hverja töflu. Í töflunni er hægt að sjá svör þátttakenda og hve margir þeirra tóku ekki afstöðu til þessarar spurningar eða voru ekki spurðir. Í töflunni hér til hliðar má sjá að rétt tæp 28% þátttakenda telja það sem spurt var um skipta mjög miklu máli og ríflega 45% frekar miklu. Ef teknir eru saman þeir sem segja þetta skipta „frekar miklu“ og „mjög miklu“ þá gefur það naumlega 73%.

Vikmörk

Til að geta áttað sig betur á niðurstöðum rannsókna er nauðsynlegt að skilja hvað vikmörk eru. Vikmörk eru reiknuð fyrir hverja hlutfallstölu og meðaltöl og ná jafn langt upp fyrir og niður fyrir töluna nema ef vikmörkin fara niður að 0% eða upp að 100%. Oftast er miðað við 95% vissu. Segja má með 95% vissu að niðurstaða sem fengin er úr rannsókn lægi innan þessara vikmarka ef allir í þýðinu væru spurðir. Dæmi: segja má með 95% vissu að hefðu allir í þýði verið spurðir, hefðu á bilinu 24,5% til 30,7% (27,6% +/- 3,1%) þeirra sagt að þetta skipti mjög miklu máli.
Í framhaldi af þessu er hægt að bera saman svarmöguleikana. Ef vikmörkin skarast ekki er munur á þeim marktækur. T.d. væri hægt að segja með 95% vissu að marktækt fleiri einstaklingar teldu það sem spurt var um skipta frekar miklu máli en mjög miklu máli.



Myndir

Í myndum er reynt að draga saman helstu niðurstöður þannig að auðvelt sé fyrir lesandann að átta sig á hvað sé markverðast hverju sinni. Ennfremur er oft gerð greining á hverri spurningu eftir öðrum greiningarbreytum í könnuninni. Má þar nefna kyn, aldur, búsetu, menntun og aðrar spurningar í sömu könnun. Hér fyrir neðan má sjá greiningu eftir kyni og aldri þátttakenda. Þar sést að ekki er munur á meðaltölum eftir kyni en hins vegar er munur eftir aldri þátttakenda. Hér skiptir það sem spurt var um þá sem eldri eru meira máli en þá sem yngri eru.

Greiningar

	Fjöldi	Mjög miklu	Frekar miklu	Í meðal-lagi	Frekar litlu	Mjög litlu	Meðaltal
Kyn							
Karlar	396	28,8%	43,7%	17,2%	7,1%	3,3%	3,9
Konur	390	26,4%	46,9%	16,7%	8,5%	1,5%	3,9
Aldur *							
16-24 ára	166	22,1%	44,8%	16,3%	12,8%	4,0%	3,7
25-34 ára	159	22,6%	42,8%	16,4%	13,8%	4,4%	3,7
35-44 ára	164	25,0%	42,1%	24,4%	7,3%	1,2%	3,8
45-54 ára	136	30,1%	47,8%	15,4%	5,1%	1,5%	4,0
55-75 ára	161	32,3%	48,4%	11,8%	4,3%	3,1%	4,0

* Marktækur munur á meðaltölum hópa

Marktekt

Algengur misskilningur er að ef niðurstaða tölfræðiprófs er ekki tölfræðilega marktæk þá sé ekkert að marka þá niðurstöðu. Það er rangt, því eina merking tölfræðilegrar marktæktar felst í því hvort hægt sé að alhæfa mun í úrtaki yfir á þýði.
Við úrvinnslu á niðurstöðum eru alla jafna notuð tölfræðipróf sem greina hvort munur á tilteknum hópum sé tölfræðilega marktækur eða ekki. Í flestum tilfellum er einhver munur á öllum hópnum sem athugaðir eru. Þar sem einungis er verið að vinna með úrtök eru marktæktarpróf notuð til að meta hvort hægt sé að staðhæfa hvort einhver munur sé einnig í því þýði sem úrtakið var dregið úr (dæmi um þýði: Allir Íslendingar á aldrinum 18-69 ára). Ef niðurstaða er ekki tölfræðilega marktæk er ekki hægt að staðhæfa að einhver munur sé á tilteknum hópum í þýði þrátt fyrir að munur sé á þeim í úrtakinu. Ef niðurstaða er tölfræðilega marktæk má álykta sem svo að munur sé á þessum hópum í þýðinu.