

10.05.2016

Tilraunaverkefni um styttingu vinnuvikunnar

Skýrsla



Reykjavíkurborg

Efnisyfirlit

Samantekt	2
Staðan á íslenskum vinnumarkaði.....	4
Um verkefnið	9
Niðurstöður	11
Álags- og starfsánægjukönnun	11
Þjónustukannanir	18
Veikindafjarvistir.....	22
Yfirvinna.....	24
Hreyfingar í málaskrá Barnaverndar	25
Hreyfingar í málaskrá Þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts.....	28
Símaskýrslur.....	31
Viðtöl við þátttakendur	33
Heimildir	34
Viðauki1. Erindisbréf.	35
Viðauki 2a. Útlistun svara við spurningum um andleg einkenni álags.....	37
Viðauki 2b. Útlistun svara við spurningum um líkamleg einkenni álags.	40
Viðauki 2c. Útlistun svara við spurningum um starfsánægju.	46
Viðauki 3. Útlistun svara í þjónustukönnun.	51

Samantekt

Í skýrslunni er gerð grein fyrir niðurstöðum tilraunaverkefnis um styttingu vinnuvikunnar hjá Reykjavíkurborg. Í upphafi er staðan á íslenskum vinnumarkaði tíunduð og borin saman við önnur lönd, en þar kemur fram að atvinnuþátttaka er mest allra landa í Evrópu, 81,7% meðal fólks á aldrinum 15-64 ára. Íslendingar eru með fjórðu lengstu vinnuviku í Evrópu og hlutfall fólks sem vinnur lengri vinnuviku en 50 tíma er þriðja hæst í Evrópu. Verg landframleiðsla á Íslandi er ekki í neinu samræmi við lengd vinnuvikunnar. Þetta allt, ásamt rannsóknum um að of löng vinnuvika geti beinlínis haft skaðleg áhrif á heilsu, gefur tilefni til að kanna hvort stytting vinnuvikunnar á Íslandi geti haft jákvæð áhrif á samfélag og atvinnulíf.

Tilraunaverkefni borgarinnar fóru fram á tveimur vinnustöðum, Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts og Barnavernd Reykjavíkur. Þjónustumiðstöðin lokar klukkustund fyrr á hverjum degi, þar sem vinnuvikan er styttn í 35 klst, en hjá Barnavernd í 36 klst þar sem lokað er á hádegi á föstudögum. Umtalsverð eftirfylgni var með verkefninu, reglulegar kannanir voru framkvæmdar, bæði meðal starfsfólks og þjónustupega, og fylgst var með hreyfingum í málaskrá, yfirvinnu og veikindafjarvistum. Auk þess voru tekin eigindleg viðtöl við þátttakendur í verkefninu af háskólanemum í viðskiptafræði við Háskóla Íslands.

Niðurstöður benda til jákvæðra áhrifa verkefnisins. Andleg líðan, líkamleg líðan og starfsánægja mælist marktækt meiri á tilraunavinnustöðunum en samanburðarstaðnum á meðan enginn munur mælist á viðhorfi til þjónustu eða opnunartíma. Skammtímaveikindi lækka á tilraunavinnustöðunum en ekki á samanburðarstaðnum og engar breytingar er að merkja á hreyfingum í málaskrá hjá Barnavernd. Vísbending er um að sérfræðiþjónusta skóla á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Breiðholts vinni heldur færri mál, en það kann að skýrast af því að mál eru unnin meira á dýptina en áður en ekki endilega vegna styttingar vinnuvikunnar. Yfirvinna eykst hjá Barnavernd vegna bakvakta á föstudögum en ekki að öðru leyti. Hjá Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts eykst unnin yfirvinna úr 5,9 klst í 8,9 klst. Það er þó innan fastlaunasamninga, svo launakostnaður eykst ekki. Eigindleg viðtöl við þátttakendur í verkefninu komu sömuleiðis vel út. Almennt virðist starfsfólk hafa aðlagast verkefninu vel og ánægja ríkir með fyrirkomulagið.

Það er mat stýrihópsins að niðurstöðurnar séu almennt jákvæðar og það sé vel þess virði að halda áfram með frekari tilraunir á þessu sviði. Brýnt er að afla frekari gagna á tilraunastöðunum tveimur, mæla áhrif til lengri tíma, enda hætta á að langtímaáhrif kunni að vera önnur en þau sem mælast eftir eitt ár. Því er lagt til að haldið verði áfram á tilraunastöðunum tveimur í að minnsta kosti ár til

viðbótar. Á sama tíma er lagt til að farið verði í fleiri tilraunaverkefni, þar sem áhrifin verði könnuð á fleiri sviðum og aðra starfsmannahópa. Æskilegt væri að í það veldust starfsstaðir með jafnara kynjahlutfall en nú er eða jafnvel fleiri körlum en konum og dreifðust á sem flest fagsvið borgarinnar.

Jafnframt er lagt til að farið verði í samstarf við háskólasamfélagið um frekari rannsóknir, að áhrif verkefnisins á heimilishald og fjölskylduaðstæður verði könnuð sem og viðhorf aðstandenda starfsfólks ef mögulegt er. Að auki verði óskað eftir samstarfi við starfshóp ríkisstjórnarinnar um tilraunaverkefni um styttingu vinnuvikunnar sem senn hefur störf. Á næstu vikum mun stýrihópurinn leggja fram tillögur að næstu skrefum til borgarráðs, um nýja vinnustaði og frekari rannsóknir. Gert er ráð fyrir að hægt verði að setja verkefnið af stað á þeim með haustinu og að stýrihópurinn haldi áfram að fylgjast með og þróa verkefnið í umboði borgarráðs.

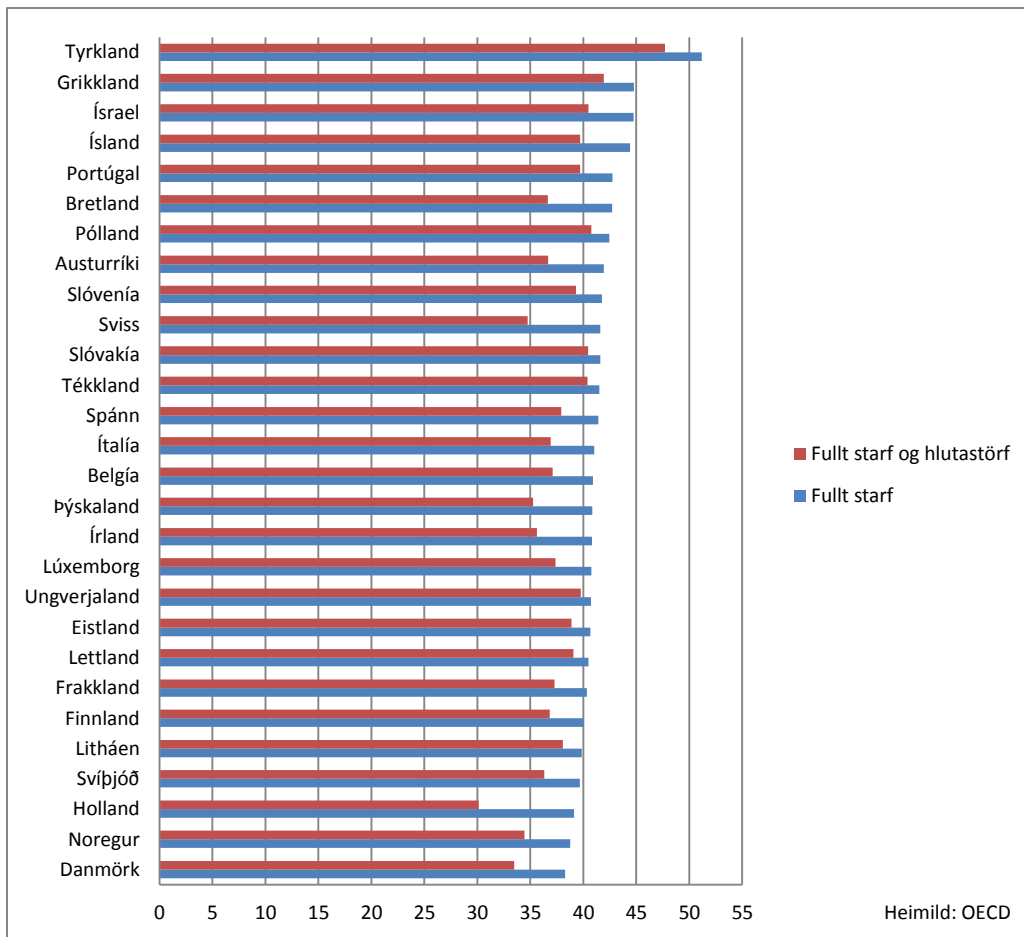
Staðan á íslenskum vinnumarkaði

Atvinnuþátttaka á Íslandi er mest allra landa í Evrópu. Árið 2014 var atvinnuþátttaka fólks á aldrinum 15-64 ára á Íslandi 81,7%. Meðal atvinnuþátttaka fólks í Evrópusambandslöndunum var 64,9% það sama ár, og af þeim var mest atvinnuþátttaka í Svíþjóð (74,9%), Hollandi (73,9%) og Þýskalandi (73,8%)¹.

Ef skoðaðar eru vinnustundir þeirra sem vinna fulla vinnu kemur í ljós að Íslendingar vinna mun meira en flestar Evrópuþjóðir. Mynd 1 sýnir meðal vinnustundir á viku í Evrópu en þar sést að fólk í Tyrklandi vinnur mest eða meðaltali 51,2 klst. á viku miðað við fullt starf. Ef hlutastörf eru tekin með er meðaltalið 47,7 klst. á viku. Meðal vinnustundafjöldi á Íslandi óháð starfshlutfalli er 39,7 stundir á viku en þeir sem eru í fullu starfi vinna að meðaltali 44,4 stundir á viku. Ef hin Norðurlöndin eru skoðuð, sem við berum okkur hvað oftast saman við, sést að í Danmörku er meðal vinnustundafjöldi á viku 33,5 en 38,3 fyrir fólk í fullu starfi. Í Noregi er meðaltalið 34,4 stundir á viku óháð starfshlutfalli en 38,8 hjá fólki í fullu starfi. Í Svíþjóð er meðaltalið 36,3 óháð starfshlutfalli og 39,7 hjá fólki í fullu starfi.²

¹ Teichgraber, M. (2015).

² OECD (2016). Hours Worked: Average annual hours actually worked.



Mynd 1. Fjöldi vinnustunda á viku í Evrópu

Munur er á kynjunum eftir því hvort um er að ræða fullt starf eða hlutastarf en karlar í fullu starfi vinna lengri vinnutíma heldur en konur í fullu starfi. Þessu er hins vegar öfugt farið með fólk í hlutastörfum en konur í hlutastarfi vinna fleiri klukkustundir heldur en karlar í hlutastarfi (sjá töflu Tafla 1).³

Algengara er að konur séu í hlutastörfum heldur en karlar og færri vinna hlutastörf á Íslandi heldur en á hinum Norðurlöndunum að Finnlandi undanskildu.⁴ Helsta skýringin á því að konur eru líklegri til að vera í hlutastarfi heldur en karlar og að þær konur sem eru í fullu starfi vinni færri stundir er karlar er sú að líklegra er að konur sinni ólaunuðum heimilisstörfum.⁵

³ OECD (2016). Hours Worked: Average annual hours actually worked.

⁴ Teichgraber, M. (2015).

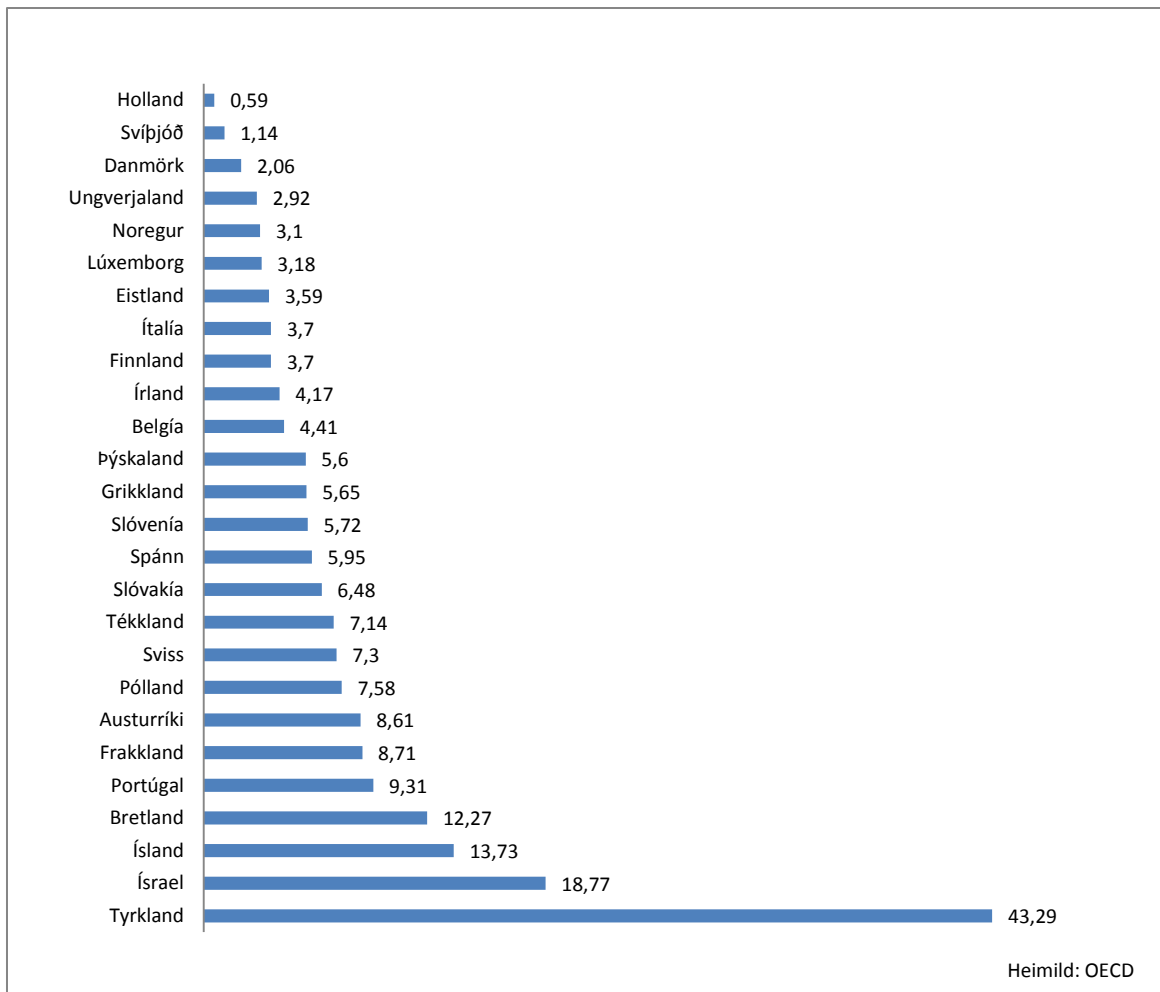
⁵ Lanninger, Alma Wennemo og Sundström, Maria (2013).

Tafla 1. Vinnustundir í viku eftir kyni 2014.

	Fullt starf			Hlutastarf		
	Heild	Karlar	Konur	Heild	Karlar	Konur
Tyrkland	51,2	52,5	47,6	18,1	18,6	17,8
Grikkland	44,8	46,1	42,8	19,4	19,1	19,6
Ísrael	44,7	46,8	42,0	18,1	18,0	18,2
Ísland	44,4	47,3	40,8	16,3	15,4	16,8
Portúgal	42,7	43,8	41,7	15,0	14,3	15,5
Bretland	42,7	44,2	40,3	17,5	17,1	17,6
Pólland	42,4	43,6	40,9	18,7	18,3	18,9
Austurríki	41,9	43,3	39,7	16,8	14,4	17,5
Slóvenía	41,7	42,2	41,2	16,4	16,0	16,7
Sviss	41,6	42,6	39,8	16,1	15,5	16,2
Slóvakía	41,6	42,3	40,7	17,9	18,2	17,6
Tékkland	41,5	42,5	40,2	17,8	17,6	17,9
Spánn	41,4	42,5	39,9	17,5	17,5	17,5
Ítalía	41,0	42,0	39,2	19,3	18,9	19,4
Belgía	40,9	42,3	38,8	20,1	19,0	20,3
Þýskaland	40,8	42,0	38,9	15,9	13,9	16,4
Írland	40,8	42,4	38,5	18,7	18,6	18,7
Lúxemborg	40,8	41,7	39,3	18,8	17,2	19,3
Ungverjaland	40,7	41,2	40,2	18,9	18,8	19,0
Eistland	40,7	41,1	40,2	17,8	17,3	18,1
Lettland	40,5	40,8	40,2	18,5	18,5	18,4
Frakkland	40,3	41,7	38,6	18,9	18,2	19,2
Finnland	40,0	41,4	38,5	15,9	15,2	16,3
Litháen	39,9	40,1	39,7	19,0	18,8	19,1
Svíþjóð	39,7	40,8	38,4	16,1	15,3	16,6
Holland	39,1	40,3	36,3	15,8	12,7	16,9
Noregur	38,8	39,7	37,4	15,8	14,5	16,3
Danmörk	38,3	39,4	36,8	13,8	13,1	14,3

Sýnt hefur verið fram á að það að vinna langan vinnudag getur haft neikvæð áhrif á heilsu fólks. Heildargreining (meta analysis) á 25 rannsóknum sem gerðar voru í Evrópu, Bandaríkjunum og í Ástralíu sýndi, þegar búið var að stjórna fyrir aldri, kyni og þjóðfélagsstöðu, að fólk sem vinnur langa vinnuviku (yfir 55 klst.) er í meiri áhættu á að fá kransæðasjúkdóma og heilablóðfall en þeir sem vinna styttri vinnuviku.⁶ Á Íslandi er hlutfall þeirra sem vinna meira en 50 tíma á viku hvað mest allra í Evrópu (13,73%) en aðeins í Tyrklandi og Ísrael er hlutfallið meira (sjá Mynd 2). Á hinum Norðurlöndunum er hlutfallið talsvert minna eða 3,7% í Finnlandi, 3,1% í Noregi, 2,1% í Danmörku og 1,1% í Svíþjóð.

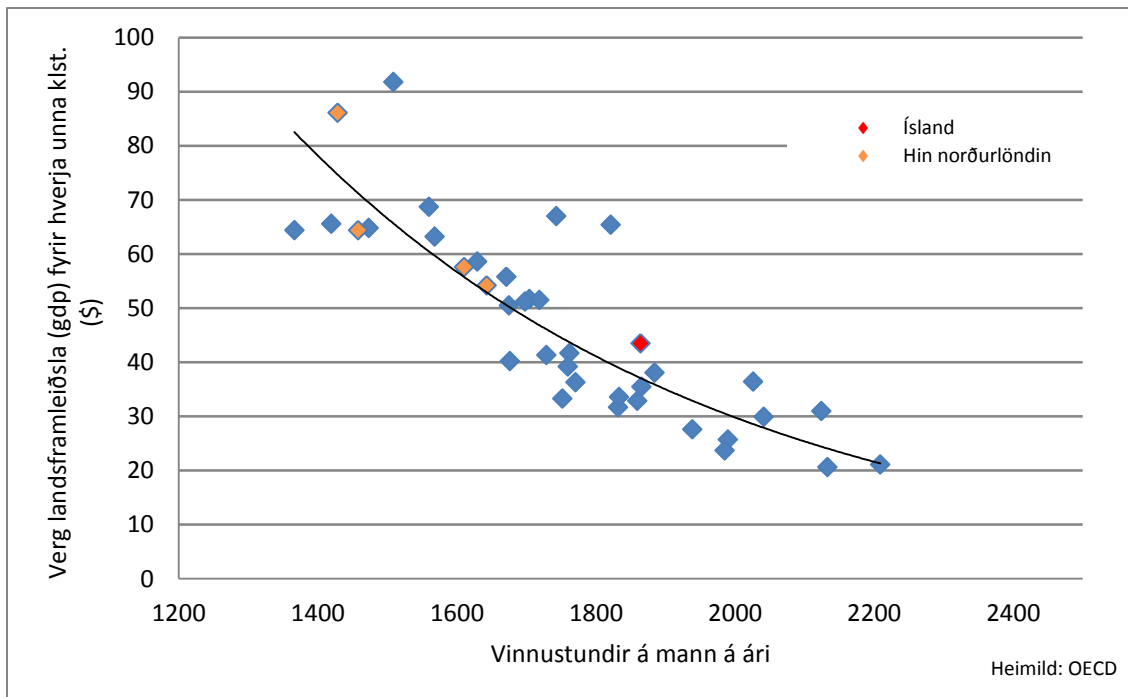
⁶ Kivimäki, Mika et al. (2015).



Mynd 2. Hlutfall starfsmanna sem vinna meira en 50 tíma vinnuviku að meðaltali.

Mynd 3 sýnir samband landsframleiðslu og vinnustunda, en hún er unnin upp úr gögnum frá OECD.⁷ Í Grikklandi vinnur fólk hvað flestar stundir af öllum OECD löndunum eða 2026 stundir á ári. Í Þýskalandi er minnst unnið eða 1366 stundir á ári. Ef verg landsframleiðsla þessara landa er skoðuð kemur í ljós að framleiðni Grikklands er 43% af framleiðni Þýskalands. Tengsl eru á milli styttri vinnutíma og meiri framleiðni. Ef Ísland er borið saman við hin Norðurlöndin sést að á Íslandi er unnið meira en á hinum Norðurlöndunum en landsframleiðsla á Íslandi er talsvert minni en í Svíþjóð, Noregi, Danmörku og Finnlandi.

⁷ OECD (2016). GDP per capita and productivity levels.



Mynd 3. Landsframleiðsla og vinnustundir 2014.

Í febrúar 2015 hófst tilraunaverkefni á einum starfsstað í Gautaborg um styttingu vinnudags úr 40 stundum niður í 30 stundir á viku. Ákveðið var að velja elliheimilið Svartedalens öldrecentrum en þar vinna 68 manns. Til þess að verkefnið gengi upp þurfti að ráða inn 14 nýja starfsmenn. Niðurstöður voru teknar saman að ári liðnu og ákveðið var að framlengja verkefnið. Helstu niðurstöður voru þær að veikindafjarvistum fækkaði mjög mikið. Fólk mat heilsu sína, árvekni og hreyfingu mun betri og meiri en áður en verkefnið hófst. Íbúar elliheimilisins upplifðu meira sjálfstæði og þeir sögðu að umönnunaraðilarnir gæfu sér meiri tíma til að hlusta á vilja og þarfir íbúanna heldur en áður. Umönnunin varð því betri. Kosnaðurinn við að ráða inn 14 nýja starfsmenn í eitt ár var 6,6 milljónir sænskar krónur, en þegar tekið var tillit til þess að ekki þurfti lengur að greiða því fólki atvinnuleysisbætur, veikindafjarvistum fækkaði og yfirvinna minnkaði þá varð nettókostnaðurinn við verkefnið 3 milljónir sænskar krónur.⁸

Þjónustumiðstöðvar Toyota í Gautaborg tóku upp 30 tíma vinnuviku fyrir 13 árum síðan og að sögn framkvæmdastjórans líður starfsfólkinu betur, starfsmannavelta hefur minnkað og það er auðveldara að fá gott fólk í vinnu.⁹

⁸ Pacta Guideline (2016).

⁹ David Crouch (2015).

Um verkefnið

Vorið 2014 samþykkti borgarstjórn að stofnaður yrði starfshópur með það að markmiði að útfæra tilraunaverkefni um styttingu vinnudags án launaskerðingar. Ákveðið var að starfsstaður á sviði velferðar eða fræðslu yrði valinn, þar sem kannanir hafa sýnt að starfsfólk upplifir mikið álag í starfi.

Starfshópnum var í fyrsta lagi falið að skoða hvernig útfæra mætti tilraunaverkefni um styttingu vinnudags án launaskerðingar, í öðru lagi að velja vinnustaði sem gætu hentað í verkefnið og í þriðja lagi að útfæra mælikvarða til að skoða áhrif verkefnisins á heilsu, vellíðan, starfsanda og þjónustu. Starfshópurinn var skipaður með erindisbréfi dags. 21. október 2014 og í honum sátu Ása Guðbjörg Ásgeirsdóttir mannauðsráðgjafi, Ragnhildur Ísaksdóttir starfsmannastjóri Reykjavíkurborgar og Stefán Eiríksson sviðsstjóri velferðarsviðs sem jafnframt var formaður hópsins. Tillögur starfshópsins voru samþykktar í borgarráði þann 4. desember 2014. Valdir voru tveir starfsstaðir til þátttöku; Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts og skrifstofa Barnaverndar. Ákveðið var að hver virkur starfsdagur yrði stytur um klukkustund á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts en á skrifstofu Barnaverndar myndi vinnuvikunni ljúka um hádegi hvern föstudag, en starfsmaður á bakvakt tæki við brýnum verkefnum/málum. Kostnaðaraukning Barnaverndar Reykjavíkur vegna lenginga bakvakta um helgar reiknast kr.72.298 að meðaltali á mánuði, þann tíma sem tilraunaverkefnið hefur staðið yfir.

Stýrihópur um verkefnið var skipaður með erindisbréfi dags. 23. janúar 2015 (sjá viðauka 1). Hlutverk hans var að bera ábyrgð á verkefninu og hafa yfirumsjón með því. Stýrihópurinn skipa borgarfulltrúarnir Sóley Tómasdóttir sem jafnframt er formaður, Magnús Már Guðmundsson og Halldór Halldórsson auk Helgu Jónsdóttur framkvæmdarstjóra BSRB. Starfsmenn stýrihóps eru: Halldóra Gunnarsdóttir, framkvæmdastjóri Barnaverndar Reykjavíkur, Sólveig Reynisdóttir, framkvæmdastjóri Þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts, Lóa Birna Birgisdóttir, mannauðsstjóri velferðarsviðs og Harpa Hrund Berndsen, mannauðsráðgjafi á mannauðsdeild Ráðhúss.

Verkefninu var ýtt úr vör mánudaginn 2. mars 2015 og var ákveðið að það stæði yfir í eitt ár. Við upphaf verkefnis var boðið upp á tímastjórnunarnámskeið fyrir starfsmenn Þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts. Á báðum stöðum var fundarfyrirkomulag rýnt og fundir styttil þar sem því var við komið. Að auki var lagt upp með að fólk sinni einkaerindum utan vinnutíma.

Þeir mælikvarðar sem notaðir voru í tilraunaverkefninu eru eftirfarandi:

- Rafræn könnun sem send var á alla starfsmenn Þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts, skrifstofu Barnaverndar og Þjónustumiðstöðvar Breiðholts sem ákveðið var að yrði samanburðarhópur. Könnunin var send út áður en verkefnið hófst, eftir að það hafði verið í gangi í 7 mánuði og eftir að það hafði verið í gangi í 12 mánuði. Könnuninni var ætlað að meta eftirfarandi:
 - Andlega og líkamlega þreytu í lok vinnudags
 - Álag í starfi
 - Starfsánægju og starfsanda
 - Samræmingu vinnu og einkalífs
 - Væntingar til verkefnisins
- Þjónustukönnun var lögð fyrir notendur þjónustu Þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts og Þjónustumiðstöðvar Breiðholts (til samanburðar). Könnunin var lögð fyrir áður en verkefnið hófst, eftir að það hafði verið í gangi í 7 mánuði og eftir að það hafði verið í gangi í 12 mánuði. Könnuninni var ætlað að meta eftirfarandi:
 - Ánægju með þjónustuna
 - Ánægju með viðmót og framkomu starfsfólks
 - Ánægju með opnunartímann á þjónustumiðstöðinni
- Hreyfingar í málaskrá hjá Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts, Barnavernd og Þjónustumiðstöð Breiðholts
- Símtalafjöldi inn til Þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts og Þjónustumiðstöðvar Breiðholts
- Yfirvinnutímar
- Tíðni og umfang veikindafjarvista
- Kostnaður vegna lenginga á bakvöktum hjá Barnavernd

Niðurstöður

Álags- og starfsánægjukönnun

Rafræn könnun sem ætlað var að meta álag og starfsánægju var lögð fyrir þrisvar sinnum. Fyrst í lok febrúar 2015 áður en stytting vinnutímans hófst, í annað sinn í lok október 2015 og að lokum eftir að verkefnið hafði verið í gangi í ár, það er í lok febrúar 2016. Könnunin var lögð fyrir starfsfólk skrifstofu Barnavernd Reykjavíkur, þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts og þjónustumiðstöðvar Breiðholts til samanburðar. Tafla 2 sýnir svarhlutfall í könnuninni. Svarhlutfall var gott en meðalsvarhlutfall kannananna þriggja var 84,6%.

Tafla 2. Fjöldi útsendra kannana og svarhlutfall

Vinnustaður	Febrúar 2015			Október 2015			Febrúar 2016		
	Fjöldi starfsmanna	Fjöldi svara	Svarhlutfall	Fjöldi starfsmanna	Fjöldi svara	Svarhlutfall	Fjöldi starfsmanna	Fjöldi svara	Svarhlutfall
Barnavernd Reykjavíkur	37	29	78,4%	36	28	77,8%	35	31	88,6%
Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts	29	26	89,7%	31	30	96,8%	30	25	83,3%
Þjónustumiðstöð Breiðholts	57	44	78,6%	53	45	84,9%	56	50	89,3%
Heild	123	99	81,1%	120	103	85,8%	121	106	87,6%

Teknir voru saman þrjú þættir; andleg einkenni álags, líkamleg einkenni álags og starfsánægja. Eftirtaldar spurningar tilheyra þættinum um andleg einkenni álags: Kemur það fyrir eftir að vinnudegi líkur að: Þú þurfir tilbreytingu og hvíld? Þú átt svo erfitt með að hætta að hugsa um vinnuna að það truflar frítíma þinn? Þú hafir áhyggjur af vandamáli í vinnunni sem þú getur ekki leyst? Þig langi ekki í vinnuna næsta dag? Þú sért svo þreytt/ur að þú eigir erfitt með að aðhafast nokkuð?

Þátturinn um líkamleg einkenni álags samanstendur af eftirfarandi spurningum: Hve oft á síðustu sex mánuðum hefur þú upplifað eftirfarandi: Að ná ekki að komast yfir verkefni sem fyrir liggja? Að vera eirðarlaus? Að vera pirruð/pirraður eða uppstökk/ur? Að vera niðurdregin/n án sýnilegrar ástæðu? Kvíða? Einbeitingarleysi eða gleymni? Svima eða höfuðverk? Magaverki eða meltingartruflanir? Örari hjartslátt? Verki í öxlum eða baki? Svefnörðugleika (s.s. að eiga erfitt með að sofna eða vakna fyrr en ella og eiga erfitt með að sofna aftur)?

Þátturinn um starfsánægju inniheldur eftirfarandi fullyrðingar sem þátttakendur eru beðnir að tilkynna afstöðu sína til: Á heildina litið er ég ánægð/ur í starfi. Mér líður vel í vinnunni. Álag í starfi mínu er of mikið þegar á heildina er litið. Vinnuálag mitt hefur aukist á síðustu 6 mánuðum. Starfsfólk á mínum vinnustað miðlar þekkingu sín á milli. Samvinna er góð á mínum vinnustað. Það er góður

starfsandi á mínum vinnustað. Ég hef sveigjanleika til að samræma starf og einkalíf. Hjá mér er gott jafnvægi milli starfs og einkalífs.

Tafla 3 sýnir samanburð á meðaltali og staðalfrávikum þáttanna eftir mánuðum. Þegar þáttur um andleg einkenni álags eru skoðuð sést að marktækur munur er á meðaltölum þáttarins hjá Barnavernd í febrúar 2015 og í febrúar 2016, en svo virðist sem dregið hafi úr andlegum einkennum álags á tímabilinu. Ekki var marktækur munur á meðaltölum þáttarins um líkamleg einkenni álags hjá Barnavernd. Marktækur munur kom hins vegar fram á meðaltölum starfsánægjubáttarins bæði á milli mælinga í febrúar 2015 og október 2015 og á milli mælinga í febrúar 2015 og í febrúar 2016 þar sem virðist að starfsánægja hafi aukist á tímabilinu. Á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts kom fram marktækur munur á öllum þremur þáttunum. Marktækur munur er á meðaltölum þátta um andleg og líkamleg einkenni álags bæði milli mælinga í febrúar 2015 og október 2015 og á milli mælinga í febrúar 2015 og í febrúar 2016 þar sem dregið hefur úr einkennum á tímabilinu. Jafnframt kom fram marktækur munur á starfsánægju í febrúar 2015 og í febrúar 2016 þar sem starfsánægja hefur aukist. Ekki kom fram marktækur munur á meðaltölum þáttanna á Þjónustumiðstöð Breiðholts á tímabilinu.

Tafla 3. Samanburður þátta eftir mánuðum

		Barnavernd			Árbær			Breiðholt		
		Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik	Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik	Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik
Andleg einkenni álags	feb.15	28	2,84**	0,90	24	3,20**	0,91	39	2,89	0,89
	okt.15	24	3,58**	0,80	30	3,77**	0,82	41	2,73	0,89
	feb.16	30	3,64**	0,97	25	4,09**	0,51	44	2,69	0,96
Líkamleg einkenni álags	feb.15	21	3,41	0,82	24	3,48**	0,79	39	3,37	0,95
	okt.15	24	3,73	0,93	30	3,91**	0,59	40	3,08	1,06
	feb.16	30	3,87	0,84	24	4,23**	0,43	46	3,11	1,02
Starfsánægja	feb.15	26	3,03**	0,66	25	3,26*	0,47	40	2,96	0,53
	okt.15	27	3,40**	0,42	29	3,42	0,50	42	2,99	0,57
	feb.16	29	3,44**	0,52	25	3,68*	0,35	49	2,94	0,54

*p<0,05

**p<0,05. Marktækur munur á milli mælinga í feb.15 og okt.15 og á milli feb.15 og feb.16

Tafla 4 sýnir samanburð á meðaltölum þáttanna eftir starfsstöðum. Í febrúar 2015 var enginn marktækur munur á milli starfsstaða á meðaltölum þáttanna þriggja. Í október 2015 og í febrúar 2016 var marktækt minna andlegt og líkamlegt álag og meiri starfsánægja á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts heldur en á Þjónustumiðstöð Breiðholts. Einnig var marktækt minna andlegt og líkamlegt álag og meiri starfsánægja hjá Barnavernd í október 2015 og í febrúar 2016 heldur en á Þjónustumiðstöð Breiðholts.

Tafla 4. Samanburður þátta eftir starfsstöðum

		Febrúar 2015			Október 2015			Febrúar 2016		
		Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik	Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik	Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik
Andleg einkenni álags	Barnavernd	28	2,84	0,90	24	3,58*	0,80	30	3,64*	0,97
	Árbær	24	3,20	0,91	30	3,77*	0,82	25	4,09*	0,51
	Breiðholt	39	2,89	0,89	41	2,73*	0,89	44	2,69*	0,96
Líkamleg einkenni álags	Barnavernd	21	3,41	0,82	24	3,73*	0,93	30	3,87*	0,84
	Árbær	24	3,48	0,79	30	3,91*	0,59	24	4,23*	0,43
	Breiðholt	39	3,37	0,95	40	3,08*	1,06	46	3,11*	1,02
Starfsánægja	Barnavernd	26	3,03	0,66	27	3,40*	0,42	29	3,44*	0,52
	Árbær	25	3,26	0,47	29	3,42*	0,50	25	3,68*	0,35
	Breiðholt	40	2,96	0,53	42	2,99*	0,57	49	2,94*	0,54

*p<0,05. Marktækur munur á milli mælinga hjá Barnavernd og Breiðholti annars vegar og Árbæ og Breiðholti hins vegar.

Töflur Tafla 5 og Tafla 6 sýna meðaltöl og staðalfrávik spurninga á fimm punkta kvarða um andleg og líkamleg einkenni álags. Kvarðinn var: næstum daglega, 2-3svar í viku, 2-3svar í mánuði, um það bil mánaðarlega og næstum daglega. Lægri tala merkir meira álag.

Þegar einkenni andlegs álags eru skoðuð hjá Barnavernd kemur í ljós marktækur munur á meðaltölum svara frá því í febrúar 2015 og febrúar 2016 við spurningunni „Kemur það fyrir eftir að vinnudegi líkur að þú átt svo erfitt með að hætta að hugsa um vinnuna að það truflar frítíma þinn?“, þar sem fólk átti sjaldnar erfitt með að hætta að hugsa um vinnuna í febrúar 2016 heldur en í febrúar 2015. Marktækur munur kemur einnig fram í svörum í febrúar 2015 og febrúar 2016 við spurningunni: “Kemur það fyrir eftir að vinnudegi líkur að þú hafir áhyggjur af vandamálum í vinnunni sem þú getur ekki leyst?”, þar sem fólk hafði sjaldnar áhyggjur af vandamálum í vinnunni í febrúar 2016 heldur en í febrúar 2015. Að lokum var marktækur munur á svörum við spurningunni “Kemur það fyrir eftir að vinnudegi líkur að þú sért svo þreytt/ur að þú eigir erfitt með að afhafast nokkuð?” bæði ef borin eru saman svör frá því í febrúar 2015 og október 2015 og þegar borin eru saman svörin frá því í febrúar 2015 og febrúar 2016 þar sem fólk varð sjaldnar svo þreytt að það átti erfitt með að afhafast nokkuð eftir að vinnuvikan var styt (sjá töflu Tafla 5).

Þegar einkenni andlegs álags eru skoðuð hjá Þjónustumiðstöðinni í Árbæ og Grafarholti kemur í ljós marktækur munur á meðaltölum svara frá því í febrúar 2015 og október 2015 við spurningunni „Kemur það fyrir eftir að vinnudegi líkur að þú þurfir tilbreytingu og hvíld?“. Einnig er marktækur munur á svörum frá því í febrúar 2015 og febrúar 2016 þar sem færri þurftu tilbreytingu og hvíld eftir að vinnudagurinn var stytur. Ef svör við spurningunni “Kemur það fyrir eftir að vinnudegi líkur að þig langi ekki í vinnuna næsta dag?” eru skoðuð kemur fram marktækur munur á svörum frá því í febrúar 2015 og febrúar 2016, þannig að fleirum langaði ekki í vinnuna næsta dag í febrúar 2015 heldur en í febrúar 2016. Að lokum kemur fram marktækur munur á meðaltölum svara við spurningunni “Kemur það fyrir eftir að vinnudegi líkur að þú sért svo þreytt/ur að þú eigir erfitt með að afhafast nokkuð?” bæði ef borin eru saman svör frá því í febrúar 2015 og október 2015 og þegar borin eru saman svör

frá því í febrúar 2015 og febrúar 2016, þannig að færri svara því til að þeir séu svo þreyttir að þeir eigi erfitt með að aðhafast nokkur eftir að vinnudagurinn var stytur (sjá töfluTafla 5).

Þegar andleg einkenni álags eru borin saman á milli mánaða hjá Þjónustumiðstöðinni í Breiðholti kemur ekki fram neinn marktækur munur á meðaltölum.

Í viðauka 2a má sjá nánari útlistun svara við spurningum um andleg einkenni álags.

Tafla 5. Atriði þáttar um andleg einkenni álags

Kemur það fyrir eftir að vinnudegi líkur að:		Barnavernd			Árbær			Breiðholt		
		Fjöldi	Meðal-tal	Staðal-frávik	Fjöldi	Meðal-tal	Staðal-frávik	Fjöldi	Meðal-tal	Staðal-frávik
Þú þurfir tilbreytingu og hvíld?	feb.15	28	2,36	1,19	25	2,12**	1,27	39	1,95	1,17
	okt.15	25	2,72	1,31	30	3,23**	1,33	42	2,05	1,19
	feb.16	31	2,94	1,37	25	3,36**	1,11	48	1,98	0,96
Þú átt svo erfitt með að hætta að hugsa um vinnuna að það truflar frítíma þinn?	feb.15	29	2,79*	1,26	25	3,24	1,01	41	2,71	1,40
	okt.15	28	3,32	1,12	30	3,67	1,06	44	2,59	1,23
	feb.16	31	3,58*	1,23	25	3,84	1,07	47	2,45	1,23
Þú hafir áhyggjur af vandamálum í vinnunni sem þú getur ekki leyst?	feb.15	29	2,79*	1,37	25	3,24	1,17	41	3,12	1,38
	okt.15	28	3,39	0,99	30	3,50	1,31	43	2,93	1,45
	feb.16	31	3,74*	1,06	25	3,88	0,78	47	2,94	1,33
Þig langi ekki í vinnuna næsta dag?	feb.15	29	3,59	1,21	26	3,85*	1,35	41	3,71	1,29
	okt.15	28	4,04	1,14	30	4,33	0,92	45	3,33	1,33
	feb.16	30	4,27	1,11	25	4,80*	0,41	49	3,14	1,35
Þú sért svo þreytt/ur að þú eigir erfitt með að aðhafast nokkuð?	feb.15	29	2,90**	1,11	26	3,38**	1,27	44	2,91	1,33
	okt.15	27	3,74**	1,06	30	4,13**	1,22	45	2,67	1,45
	feb.16	31	3,71**	1,13	25	4,56**	0,87	49	3,02	1,35

*p<0,05

**p<0,05. Marktækur munur á milli mælinga í feb.15 og okt.15 og á milli feb.15 og feb.16

Þegar spurningar um líkamlegt álag eru skoðaðar hjá Barnavernd kemur í ljós marktækur munur á spurningu um það hvort fólk nái að komast yfir verkefni sem fyrir liggja, en svo virðist sem fólk komist oftast yfir verkefnin sem fyrir liggja í febrúar 2016 heldur en í febrúar 2015. Einnig kom fram marktækur munur á spurningum um kvíða og svefnörðugleika, en dregið hefur úr kvíða og svefnörðugleikum á tímabilinu (sjá töflu Tafla 6).

Á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts var marktækur munur á sjö spurningum um líkamleg einkenni álags; eirðarleysi, þirringur, að vera niðurdregin/n, svimi eða höfuðverkur, magaverkir eða meltingartruflanir, verkir í öxlum eða baki og svefnörðugleikar. Dregið hefur úr þessum einkennum á tímabilinu (sjá töfluTafla 6).

Þegar atriði þáttar um líkamleg einkenni álags eru skoðuð í Breiðholtinu kemur ekki fram marktækur munur á milli mánaða.

Í viðauka 2b má sjá nánari útlistun svara við spurningum um líkamleg einkenni álags.

Tafla 6. Atriði þáttar um líkamleg einkenni álags

Hve oft á síðustu sex mánuðum hefur þú upplifað eftirfarandi:		Barnavernd			Árbær			Breiðholt		
		Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik	Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik	Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik
Að ná ekki að komast yfir verkefni sem fyrir liggja?	feb.15	29	1,93*	1,00	25	2,80	1,19	44	2,02	1,42
	okt.15	26	2,23	1,27	30	3,20	1,56	45	2,02	1,14
	feb.16	31	2,94*	1,26	25	3,56	1,36	50	2,22	1,28
Að vera eirðarlaus?	feb.15	29	3,66	1,26	26	3,31*	1,41	41	3,05	1,41
	okt.15	27	3,56	1,25	30	3,83	1,05	45	2,98	1,48
	feb.16	30	3,90	1,32	25	4,28*	0,79	49	3,04	1,37
Að vera pirruð/pirraður eða uppstökk/ur?	feb.15	28	3,50	1,14	26	3,65*	1,26	43	3,56	1,26
	okt.15	27	3,89	1,01	30	4,17	0,83	44	3,23	1,43
	feb.16	31	4,13	1,06	24	4,46*	0,66	49	3,35	1,30
Að vera niðurdregin/n án sýnilegrar ástæðu?	feb.15	28	3,79	1,03	26	4,04*	1,18	43	3,70	1,23
	okt.15	26	4,19	1,13	30	4,33	0,96	44	3,59	1,26
	feb.16	31	4,23	1,06	25	4,84*	0,47	50	3,56	1,34
Kvíða?	feb.15	29	3,41*	1,24	25	4,04	1,10	42	3,62	1,25
	okt.15	27	3,70	1,14	30	4,10	0,92	43	3,35	1,65
	feb.16	31	4,19*	1,01	25	4,56	0,65	50	3,36	1,35
Einbeitingarleysi eða gleymni?	feb.15	27	2,93	1,21	26	3,35	1,09	43	2,93	1,32
	okt.15	27	3,30	1,32	30	3,47	1,11	44	2,77	1,29
	feb.16	31	3,42	1,12	25	3,60	1,12	50	3,08	1,37
Svima eða höfuðverk?	feb.15	27	3,56	1,09	26	3,42**	1,50	42	3,71	1,33
	okt.15	27	4,15	1,23	30	4,23**	0,94	44	3,32	1,38
	feb.16	31	4,13	1,20	25	4,40**	0,76	49	3,35	1,36
Magaverki eða meltingartruflanir?	feb.15	27	4,04	1,09	26	3,81*	1,30	42	3,95	1,21
	okt.15	26	4,23	1,07	30	4,37	0,93	44	3,52	1,50
	feb.16	31	4,23	1,02	25	4,72*	0,46	50	3,50	1,30
Örari hjartslátt?	feb.15	28	4,04	1,45	26	3,73	1,28	40	4,18	1,11
	okt.15	27	4,04	1,09	30	4,27	1,08	44	3,84	1,41
	feb.16	31	4,39	,99	25	4,36	1,04	50	3,94	1,24
Verki í öxlum eða baki?	feb.15	24	2,46	1,14	26	2,69*	1,44	43	2,86	1,46
	okt.15	27	3,33	1,47	30	3,10	1,24	43	2,40	1,40
	feb.16	31	3,16	1,29	25	3,76*	1,27	49	2,53	1,52
Svefnörðugleika (s.s. að eiga erfitt með að sofna eða vakna fyrr en ella og eiga erfitt með að sofna aftur)?	feb.15	29	2,90*	1,14	26	3,15**	1,41	43	3,19	1,16
	okt.15	27	3,81*	1,00	30	3,97**	1,27	43	2,93	1,32
	feb.16	31	3,61	1,28	25	4,28**	0,84	50	2,78	1,22

*p<0,05

**p<0,05. Marktækur munur á milli mælinga í feb.15 og okt.15 og á milli feb.15 og feb.16

Tafla 7 sýnir meðaltöl og staðalfrávik spurninga á fimm punkta kvarða um starfsánægju. Mjög ósammála, frekar ósammála, hvorki né, frekar sammála og mjög sammála. Hærri tala merkir því meiri starfsánægju. Athuga skal að spurningum um vinnuálag hefur verið snúið við, þannig að hærri tala merkir minni upplifun á álagi.

Ef atriði þáttar um starfsánægju eru skoðuð hjá Barnavernd kemur fram marktækur munur á svörum frá því í febrúar 2015 og febrúar 2016 á meðaltölum spurningar um hvort vinnuálag hafi aukist á síðustu 6 mánuðum en dregið hefur úr vinnuálagi á tímabilinu. Sömu sögu má segja um Þjónustumiðstöðina í Árbæ og Grafarholti en þar kemur að auki fram marktækur munur á spurningunni: Hve oft á síðustu sex mánuðum hefur þú upplifað eftirfarandi: Starfsfólk á mínum vinnustað miðlar þekkingu sín á milli, en svo virðist vera sem miðlun þekkingar hafi aukist á tímabilinu. Þegar atriði þáttar um starfsánægju eru skoðuð á Þjónustumiðstöð Breiðholts kemur ekki fram marktækur munur á milli mánaða.

Í viðauka 2c má sjá nánari útlistun svara við spurningum um starfsánægju.

Tafla 7. Atriði þáttar um starfsánægju

Hve oft á síðustu sex mánuðum hefur þú upplifað eftirfarandi:		Barnavernd			Árbær			Breiðholt		
		Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik	Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik	Fjöldi	Meðal- tal	Staðal- frávik
Á heildina litið er ég ánægð/ur í starfi	feb.15	29	3,69	0,97	26	3,81	1,06	42	3,64	1,01
	okt.15	28	4,11	0,88	30	3,90	0,92	44	3,52	1,05
	feb.16	31	4,00	1,00	25	4,40	0,91	50	3,58	0,97
Mér líður vel í vinnunni	feb.15	28	3,54	1,00	26	3,73	1,00	41	3,32	1,19
	okt.15	28	3,93	0,94	30	4,07	0,78	44	3,41	1,04
	feb.16	31	3,90	0,98	25	4,28	0,84	50	3,32	1,02
Álag í starfi mínu er of mikið þegar á heildina er litið	feb.15	29	1,28	0,65	26	2,42	1,03	44	1,59	0,82
	okt.15	28	1,64	0,99	30	2,57	1,25	45	1,91	1,14
	feb.16	30	1,80	1,03	25	2,60	1,15	50	1,94	1,13
Vinnuálag mitt hefur aukist á síðustu 6 mánuðum	feb.15	29	1,90*	0,86	26	2,31*	1,09	43	1,77	0,97
	okt.15	27	2,44	1,05	30	3,07	1,05	43	2,19	1,22
	feb.16	31	2,68*	1,33	25	3,08*	0,95	50	2,16	0,98
Starfsfólk á mínum vinnustað miðlar þekkingu sín á milli	feb.15	29	3,90	1,11	26	3,58	1,03	43	3,93	0,88
	okt.15	28	4,18	0,72	29	3,55*	0,95	44	3,80	0,85
	feb.16	31	3,97	1,11	25	4,16*	0,55	50	3,62	1,01
Samvinna er góð á mínum vinnustað	feb.15	29	3,72	1,13	26	3,69	1,01	43	3,74	0,95
	okt.15	28	4,11	0,63	30	3,77	0,90	44	3,64	1,04
	feb.16	31	3,97	1,05	25	4,24	0,66	50	3,52	1,03
Það er góður starfsandi á mínum vinnustað	feb.15	28	3,50	1,07	26	3,77	1,03	43	3,09	1,34
	okt.15	28	4,07	0,81	30	4,07	0,74	44	3,16	1,16
	feb.16	31	3,97	0,84	25	4,04	0,73	50	3,08	1,10
Ég hef sveigjanleika til að samræma starf og einkalíf	feb.15	29	4,00	0,76	26	3,96	0,92	43	4,02	0,83
	okt.15	28	4,46	0,58	30	4,03	1,03	44	3,86	0,93
	feb.16	30	4,30	0,84	25	4,48	0,59	50	3,94	0,77
Hjá mér er gott jafnvægi milli starfs og einkalífs	feb.15	29	3,62	0,94	26	3,92	0,84	43	3,23	1,11
	okt.15	28	4,04	0,74	30	4,00	0,83	44	3,20	1,27
	feb.16	31	4,06	1,03	25	4,32	0,56	50	3,14	1,16

*p<0,05

Áður en verkefnið fór af stað voru þátttakendur spurðir um væntingar sínar til verkefnisins og áhrif þess á líkamlega og andlega þreytu í lok vinnudags, vinnuálag, starfsánægju, starfsanda og samræmingu vinnu og einkalífs. Í töflu Tafla 8 má sjá meðaltöl og staðalfrávik þessara spurninga. Ef atriðin eru skoðuð hjá Barnavernd sést að marktækur munur er á væntingum fólks um áhrif verkefnisins á andlega þreytu í lok vinnudags og starfsanda, og áhrifum verkefnisins á þessa þætti. Því má leiða að því líkur að áhrif verkefnisins hafi verið betri hvað varðar þessa tvo þætti heldur en væntingar starfsfólk voru í upphafi verkefnisins.

Á þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts kom fram marktækur munur á milli mánaða á þáttunum um líkamlega þreytu, andlega þreytu, starfsanda og samræmingu vinnu og einkalífs, svo hægt er að leiða líkur að því að raunveruleg áhrif framangreindra þátta hafi verið meiri en væntingar til þeirra í upphafi.

Tafla 8. Áhrif styttingar vinnudags

Hversu jákvæð eða neikvæð áhrif telur þú að stytting vinnudags muni hafa á eftirfarandi (spurt í febrúar 2015):

Hversu jákvæð eða neikvæð áhrif telur þú að stytting vinnudags hafi haft á eftirfarandi (spurt í október 2015 og í febrúar 2016):

		Barnavernd			Árbær		
		Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik	Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik
Líkamlega þreytu í lok vinnudags	feb.15	29	4,41	0,63	26	4,12*	0,82
	okt.15	28	4,57	0,63	30	4,60*	0,72
	feb.16	31	4,71	0,53	25	4,60	0,65
Andlega þreytu í lok vinnudags	feb.15	29	4,48*	0,69	26	4,15**	0,78
	okt.15	28	4,57	0,69	30	4,63**	0,72
	feb.16	31	4,71*	0,53	25	4,68**	0,63
Vinnuálag	feb.15	29	3,28	1,00	26	3,23	1,14
	okt.15	28	3,64	1,06	29	3,66	0,97
	feb.16	30	4,00	0,98	25	3,76	1,05
Starfsánægju	feb.15	29	4,52	0,63	26	4,42	0,64
	okt.15	28	4,79	0,42	30	4,77	0,50
	feb.16	31	4,90	0,30	25	4,76	0,52
Starfsanda	feb.15	29	4,45*	0,69	26	4,31*	0,74
	okt.15	28	4,71	0,53	30	4,60	0,62
	feb.16	31	4,84*	0,37	25	4,80*	0,41
Samræmingu vinnu og einkalífs	feb.15	28	4,71	0,46	26	4,42**	0,76
	okt.15	28	4,86	0,36	30	4,87**	0,43
	feb.16	31	4,90	0,40	25	4,88**	0,33

*p<0,05

**p<0,05. Marktækur munur á milli mælinga í feb.15 og okt.15 og á milli feb.15 og feb.16

Þjónustukannanir

Framkvæmdar voru vettvangskannanir dagana 25.-27. febrúar, 28.-30. október 2015 og 24.-26. október 2016. Þjónustuþegar Þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts og Þjónustumiðstöðvar Breiðholts voru beðnir um að svara stuttum spurningalista sem sneri að þjónustu þjónustumiðstöðvarinnar. Í febrúar 2015 tóku alls 167 manns þátt, 89 á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts og 78 á Þjónustumiðstöð Breiðholts. Í október 2015 tóku 154 manns þátt, 57 á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts og 97 á Þjónustumiðstöð Breiðholts. Að lokum voru þátttakendur í október 2016 153 talsins, 68 á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts og 85 á Þjónustumiðstöð Breiðholts.

Tafla 9 sýnir meðaltöl svara við spurningum um þjónustu, viðmót starfsfólks og opnunartíma þjónustumiðstöðvarinnar. Ekki var marktækur munur á ánægju fólks með þjónustuna á milli mánaða hvorki á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts né á Þjónustumiðstöð Breiðholts. Það sama á við um viðmót og framkomu starfsfólks. Marktækur munur var á ánægju fólks með opnunartímann á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts í október 2015 og í febrúar 2015. Ekki var marktækur munur á ánægju með opnunartímann í febrúar 2015 og febrúar 2016 né heldur í október 2015 og febrúar 2016. Ekki kom fram marktækur munur á ánægju fólks með opnunartímann á milli mánaða á Þjónustumiðstöð Breiðholts. Af þessu má draga þá ályktun að fyrst eftir að opnunartími var stytur í Árbæ hafi komið fram óánægja. Þegar næsta mæling var gerð var eins og þessi óánægja hafi gengið til baka svo líta má svo á að fólk hafi vanist breyttum opnunartíma.

Þegar meðaltölin á milli þjónustuviðstöðvanna voru skoðuð kom í ljós marktækur munur á ánægju með opnunartímann á milli þjónustumiðstöðva í október 2015, þar sem meiri óánægja var með opnunartímann á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts heldur en í Breiðholti. Ekki var marktækur munur á ánægju fólks með þjónustu, viðmót eða opnunartíma á milli þjónustumiðstöðva í febrúar 2015 né í október 2016.

Sjá má frekari útlistun svara við spurningum um þjónustu, viðmót starfsfólks og opnunartíma í viðauka 3.

Tafla 9. Meðaltöl og staðalfrávik þjónustu, viðmóts og opnunartíma eftir mánuðum

Mánuður	Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts			Þjónustumiðstöð Breiðholts			
	Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik	Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik	
Þjónustan á	Febrúar '15	89	3,98	1,22	78	3,71	1,24
Þjónustumiðstöðinni	Október '15	57	4,07	1,10	94	3,91	1,30
	Febrúar '16	67	3,85	1,21	85	3,66	1,28
Viðmót og framkoma starfsfólks	Febrúar '15	89	3,91	1,29	77	3,77	1,09
	Október '15	57	4,18	1,07	94	4,00	1,35
	Febrúar '16	68	4,07	1,18	84	3,82	1,35
Opnunartími á	Febrúar '15	88	3,78*	1,24	77	3,82	1,14
Þjónustumiðstöðinni	Október '15	56	3,14*, **	1,21	94	3,87**	1,26
	Febrúar '16	67	3,45	1,10	82	3,55	1,34

*Marktækur munur á meðaltölum á milli mánaða, $p < 0,05$.

** Marktækur munur á meðaltölum á milli þjónustumiðstöðva $p = 0,001$

Tafla 10 sýnir meðaltöl ánægju fólks með þjónustuna eftir kyni og aldri. Ekki kom fram marktækur munur á ánægju fólks með þjónustuna á þjónustumiðstöðvunum tveimur eftir kyni.

Þegar ánægja fólks með þjónustuna var skoðuð eftir aldri kom í ljós marktækur munur á milli aldurshópa á þjónustumiðstöðinni í Breiðholti í október 2015, þar sem elsti hópurinn 61 árs og eldri voru marktækt óánægðari með þjónustuna heldur en fólk 40 ára og yngri. Þessi munur kom ekki fram í febrúar 2015 né í febrúar 2016. Ekki kom fram marktækur munur á ánægju með þjónustuna eftir aldri á þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts.

Tafla 10. Meðaltöl og staðalfrávik ánægju með þjónustuna í heild

Hversu óánægð(ur) eða ánægð(ur) ertu með þjónustu þjónustumiðstöðvarinnar á heildina litið?

	Febrúar 2015			Október 2015			Febrúar 2016		
	Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik	Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik	Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik
Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts									
Kyn									
Karl	36	3,75	1,40	26	4,00	1,17	29	3,86	1,30
Kona	51	4,20	1,02	24	4,38	0,88	37	3,84	1,17
Aldur									
20 ára og yngri	7	5,00	0,00	7	4,57	0,54	5	4,20	0,45
21-30 ára	36	4,11	0,89	16	3,94	1,24	28	4,07	1,09
31-40 ára	22	3,68	1,62	10	4,40	0,52	15	3,67	1,18
41-50 ára	11	4,00	0,89	10	4,20	1,03	10	3,20	1,62
51-60 ára	6	4,00	1,67	4	3,50	1,92	3	4,00	1,00
61 árs og eldri	7	3,14	1,35	10	3,70	1,25	1	5,00	0,00
Þjónustumiðstöð Breiðholts									
Kyn									
Karl	40	3,6	1,19	53	3,91	1,26	41	3,41	1,28
Kona	36	3,97	1,13	37	4,03	1,24	40	3,90	1,20
Aldur									
20 ára og yngri	13	3,54	1,05	8	4,13*	0,99	6	3,33	0,82
21-30 ára	28	3,89	1,17	35	4,23*	0,88	29	3,90	0,98
31-40 ára	12	3,83	1,19	19	4,32*	0,89	9	3,67	1,50
41-50 ára	9	3,89	1,17	12	3,83	1,34	17	3,71	1,31
51-60 ára	9	3,56	1,33	6	3,83	1,84	8	3,63	1,51
61 árs og eldri	7	3,00	1,91	2	1,50*	0,71	6	3,83	1,47

Tafla 11 sýnir meðaltöl ánægju fólks með viðmót og framkomu starfsfólks eftir kyni og aldri. Ekki kom fram marktækur munur á ánægju fólks með viðmót og framkomu starfsfólks á þjónustumiðstöðvunum tveimur eftir kyni eða aldri.

Tafla 11. Meðaltöl og staðalfrávik ánægju með viðmót og framkomu starfsfólks

Hversu óánægð(ur) eða ánægð(ur) ertu með þjónustu þjónustumiðstöðvarinnar á heildina litið?

	Febrúar 2015			Október			Febrúar 2016		
	Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik	Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik	Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik
Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts									
Kyn									
Karl	36	3,89	1,33	26	4,12	1,18	30	4,13	1,14
Kona	51	4,02	1,21	24	4,50	0,72	37	4,00	1,23
Aldur									
20 ára og yngri	7	5,00	0,00	7	4,71	0,49	6	4,67	0,52
21-30 ára	36	3,92	1,11	16	4,13	1,03	28	4,21	1,10
31-40 ára	22	3,64	1,65	10	4,40	0,52	15	3,73	1,10
41-50 ára	11	4,00	1,00	10	4,50	0,85	10	3,70	1,49
51-60 ára	6	4,17	1,60	4	3,50	1,92	3	4,00	1,00
61 árs og eldri	7	3,29	1,38	10	3,60	1,43	1	5,00	0,00
Þjónustumiðstöð Breiðholts									
Kyn									
Karl	39	3,72	1,12	55	3,93	1,33	40	3,60	1,464
Kona	36	3,83	1,08	35	4,23	1,31	40	3,95	1,239
Aldur									
20 ára og yngri	13	3,69	0,75	8	3,63	1,41	6	4,00	0,90
21-30 ára	28	3,57	1,07	33	4,27	1,07	29	3,86	1,25
31-40 ára	11	3,73	1,35	19	4,53	0,70	9	4,11	1,54
41-50 ára	9	4,44	0,73	13	4,00	1,47	17	3,65	1,50
51-60 ára	9	3,67	1,41	6	3,83	1,84	8	3,50	1,31
61 árs og eldri	7	4,00	1,15	2	3,00	2,83	5	4,80	0,45

Tafla 12 sýnir meðaltöl ánægju fólks með opnunartíma þjónustumiðstöðvanna eftir kyni og aldri. Ekki kom fram marktækur munur á ánægju fólks með opnunartímann eftir kyni.

Þegar ánægja fólks með opnunartímann var skoðuð eftir aldri kom í ljós marktækur munur á milli aldurshópa á Þjónustumiðstöðinni í Breiðholti í október 2015, þar sem elsti hópurinn 61 árs og eldri voru marktækt óánægðari með opnunartímann heldur en aldurshópurinn 41-50 ára. Hafa ber í huga að aðeins tveir einstaklingar voru í elsta hópnum svo erfitt er að draga ályktun út frá þessum niðurstöðum. Þessi munur kom ekki fram í febrúar 2015 né í febrúar 2016. Ekki kom fram marktækur munur á ánægju með opnunartímann eftir aldri á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts.

Tafla 12. Meðaltöl og staðalfrávik ánægju með opnunartíma

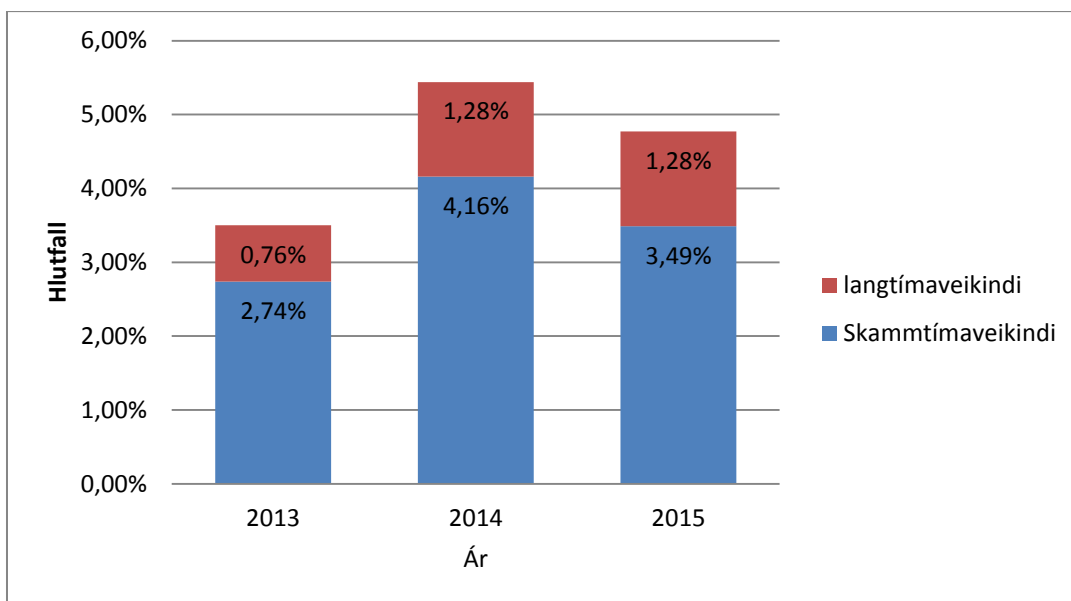
Hversu óánægð(ur) eða ánægð(ur) ertu með þjónustu þjónustumiðstöðvarinnar á heildina litið?

	Febrúar 2015			Október			Febrúar 2016		
	Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik	Fjöldi	Meðaltal	Staðalfrávik	Fjöldi	Meðaltal	Staða-frávik
Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts									
Kyn									
Karl	35	3,54	1,29	25	3,40	1,08	29	3,52	0,91
Kona	51	4,02	1,14	24	3,13	1,23	37	3,46	1,17
Aldur									
20 ára og yngri	6	4,33	1,21	7	2,57	1,13	5	2,80	0,84
21-30 ára	36	3,81	1,09	16	3,25	1,13	28	3,43	0,96
31-40 ára	22	3,55	1,44	10	3,90	0,57	15	3,40	0,91
41-50 ára	11	4,00	1,18	9	3,22	1,30	10	3,70	1,16
51-60 ára	6	3,83	1,60	4	3,00	1,63	3	4,33	1,16
61 árs og eldri	7	3,57	1,27	10	2,60	1,43	1	3,00	0,00
Þjónustumiðstöð Breiðholts									
Kyn									
Karl	39	3,74	1,12	54	3,76	1,10	40	3,28	1,34
Kona	36	3,83	1,18	36	4,14	1,31	38	3,82	1,25
Aldur									
20 ára og yngri	13	3,46	1,27	8	3,63	0,74	5	3,00	1,58
21-30 ára	28	3,93	0,94	34	4,06	1,04	29	3,79	1,15
31-40 ára	11	4,00	1,34	19	4,05	1,13	9	4,00	1,32
41-50 ára	9	4,11	0,78	13	4,54*	0,78	16	3,63	1,31
51-60 ára	9	3,11	1,45	6	3,83	1,84	8	3,38	1,30
61 árs og eldri	7	4,29	1,11	2	2,00*	1,41	5	3,60	1,34

Veikindafjarvistir

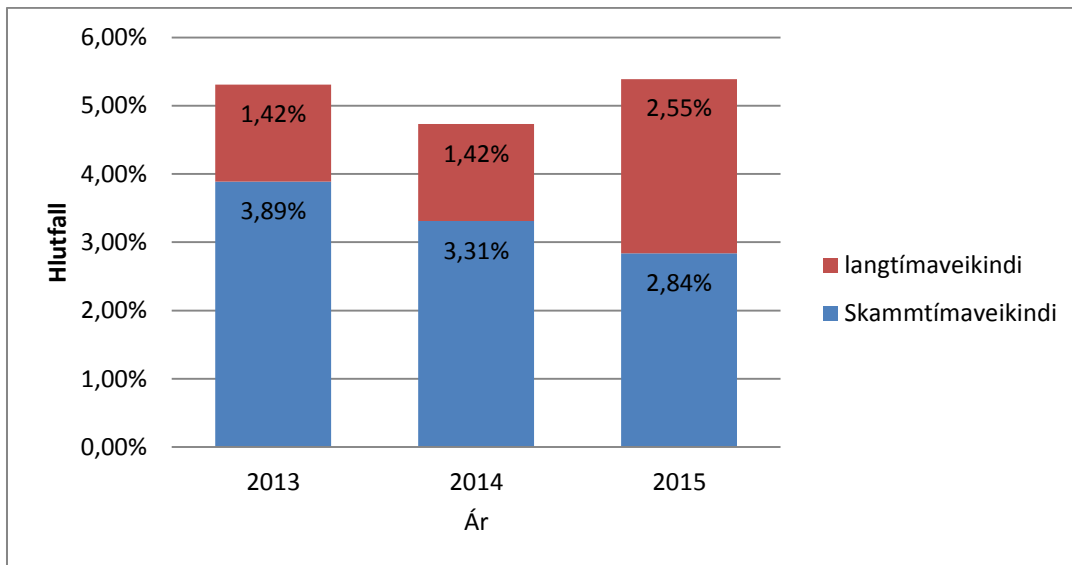
Skoðað var veikindahlutfall árin 2013, 2014 og 2015. Með veikindahlutfalli er átt við fjölda fjarverustunda vegna veikinda umreiknað í stöðugildi sem hlutfall af heildarfjölda stöðugilda sömu einingar. Gerður er greinarmunur á langtímaveikindum og skammtímaveikindum en til langtímaveikinda teljast öll veikindi sem vara í 30 daga eða lengur.

Mynd 4 sýnir veikindahlutfall í þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts árin 2013, 2014 og 2015, en þar sést að langtímaveikindi standa í stað milli árunna 2014 og 2015 en skammtímaveikindi lækka um 0,67% milli ára.



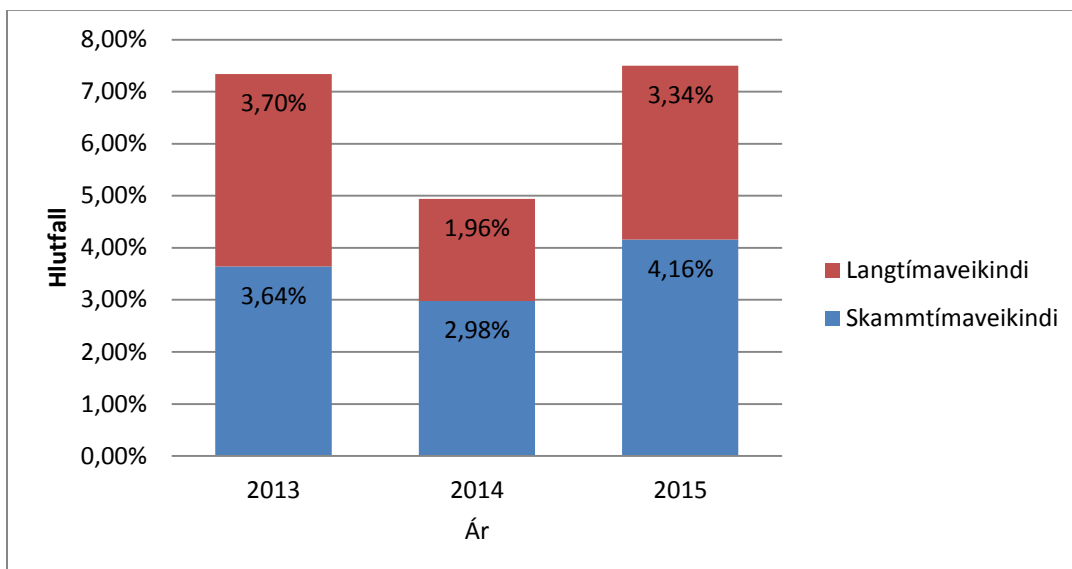
Mynd 4. Veikindahlutfall í þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts.

Mynd 5 sýnir veikindahlutfall hjá Barnaverndar Reykjavíkur árin 2013, 2014 og 2015 en þar má sjá að langtímaveikindi hækka um 1,13% milli árunna 2014 og 2015 en skammtímaveikindi lækka um 0,47% milli ára.



Mynd 5. Veikindahlutfall hjá Barnavernd Reykjavíkur.

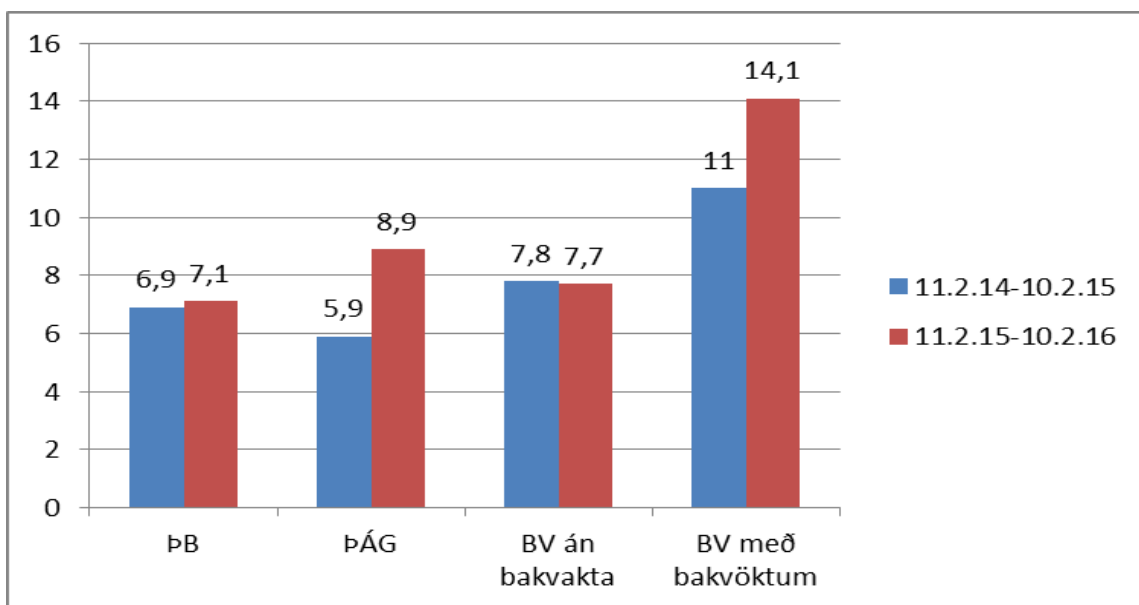
Mynd 6 sýnir veikindahlutfall í Þjónustumiðstöð Breiðholts árin 2013, 2014 og 2015 en þar má sjá að bæði langtíma- og skammtímaveikindi hækka talsvert milli ára. Langtímaveikindi hækka um 1,38% milli árunna 2014 og 2015 og skammtímaveikindi hækka um 1,18% milli ára.



Mynd 6. Veikindahlutfall í Þjónustumiðstöð Breiðholts.

Yfirvinna

Skoðað var hvort breyting hafi orðið á fjölda unninna yfirvinnutíma á tímabili verkefnisins. Til að meta það var skoðuð skráning á vinnutíma í viðverukerfinu Vinnustund. Taka þurfti mið af því að vinna á bakvöktum hjá Barnavernd Reykjavíkur og í ofbeldisverkefni sem hófst á Þjónustumiðstöðvum á árinu 2015 skráist sem yfirvinna og því var farið yfir alla skráningu á yfirvinnu með það í huga. Mynd 7 sýnir unna yfirvinnu að meðaltali á mánuði bæði árið áður en tilraunarverkefni hefst og á tímabili tilraunarverkefnis.

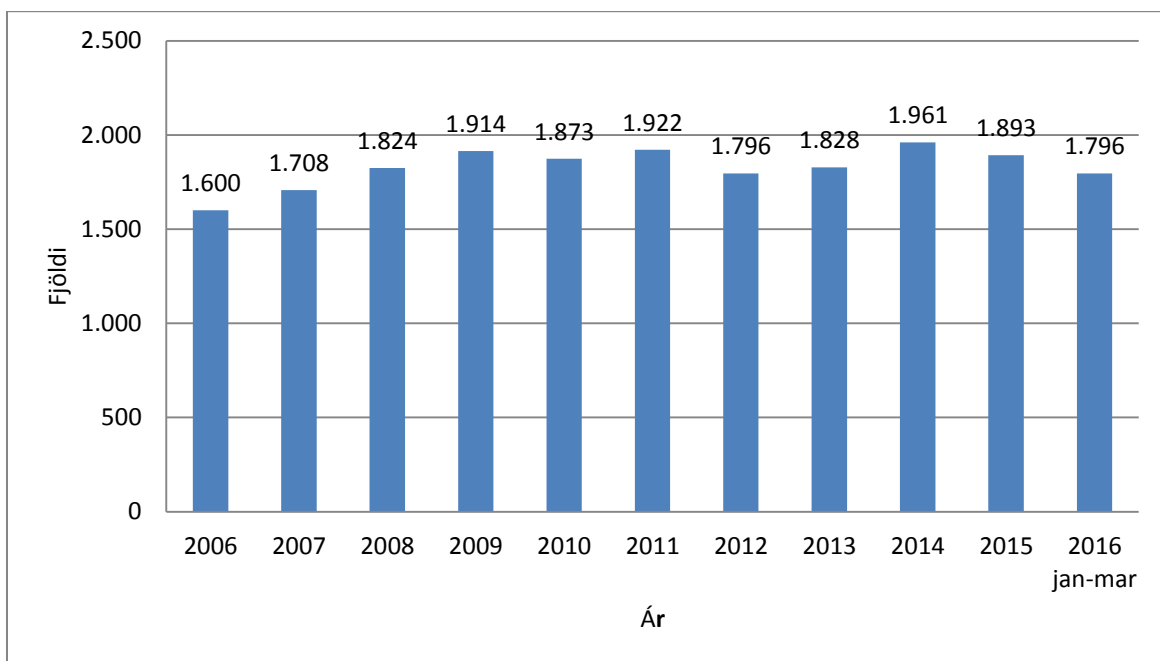


Mynd 7. Unnin yfirvinna að meðaltali á mánuði.

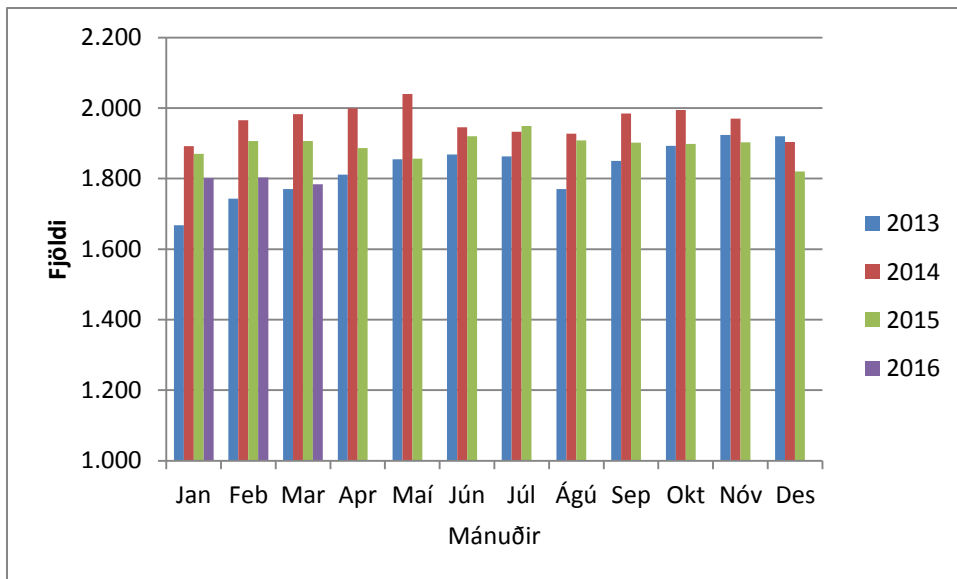
Meðaltal unninnar yfirvinnu yfir tímabilið hækkar hjá starfsmönnum Þjónustumiðstöðvar Árbæjar-Grafarholts. Starfsmenn unnu að meðaltali 5,9 yfirvinnutíma á mánuði áður en tilraunarverkefnið hófst en á tímabili verkefnisins unnu þeir að meðaltali 8,9 yfirvinnutíma á mánuði. Engin breyting varð á unninni yfirvinnu hjá starfsmönnum Barnaverndar Reykjavíkur en breyting varð á yfirvinnu vegna bakvakta og hækkaði meðaltalið úr 11 yfirvinnutímum í 14,1 þegar bakvaktir eru teknar með í meðaltali yfirvinnu og má skýra það með því að bakvaktir eru fleiri í tilraunaverkni þar sem bakvakt hefst þegar Barnavernd Reykjavíkur lokar á hádegi á föstudögum og hefst því bakvakt kl.13 í stað kl.16 á föstudögum.

Hreyfingar í málaskrá Barnaverndar

Mynd 8 sýnir meðalfjölda virkra mála hjá Barnavernd Reykjavíkur árin 2006-2016 og Mynd 9 sýnir meðalfjölda virkra mála síðustu ára skipt eftir mánuðum. Virk mál eru þau mál sem hreyfing mælist í sex mánuðum á undan mælingu. Frá árinu 2008 hafa virk mál mælst á bilinu 1800 til tæplega 2000 á hverjum tíma. Árið 2015, dró aðeins úr hreyfingum í málaskrá frá árinu 2014. Munurinn er þó óverulegur og ekki meiri en til að mynda milli áráanna 2011 og 2012.

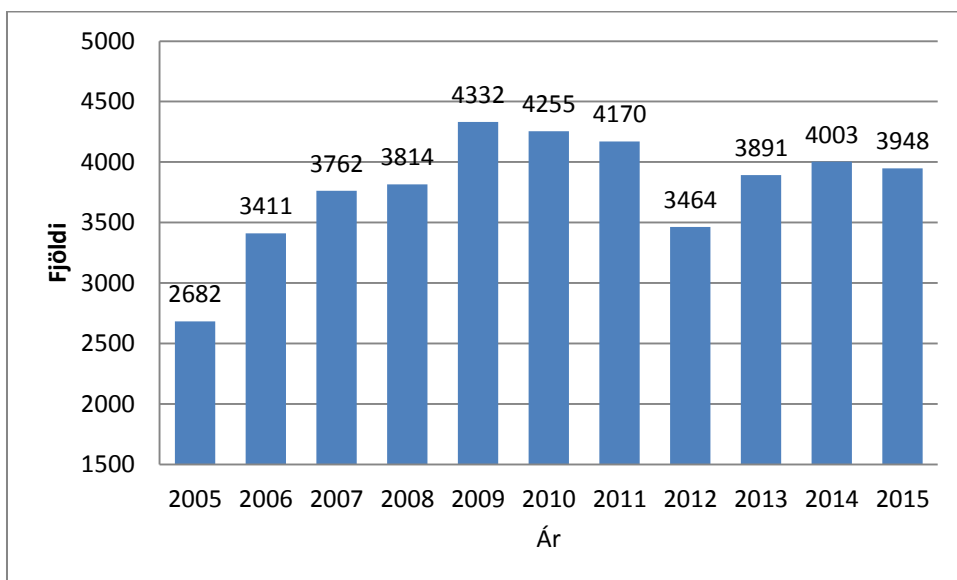


Mynd 8. Meðalfjöldi virkra mála í Barnavernd eftir árum.

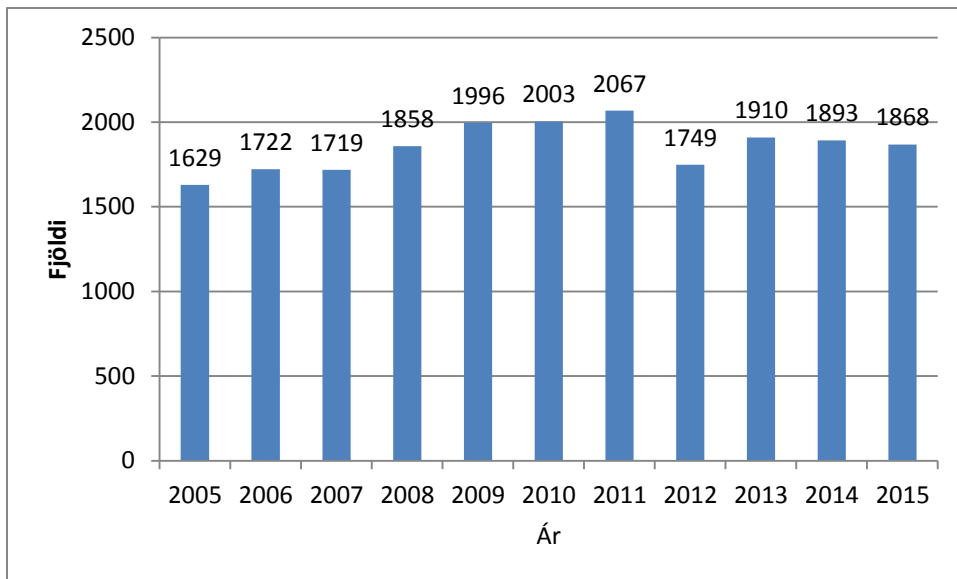


Mynd 9. Meðalfjöldi virkra mála í Barnavernd eftir mánuðum 2013-2016.

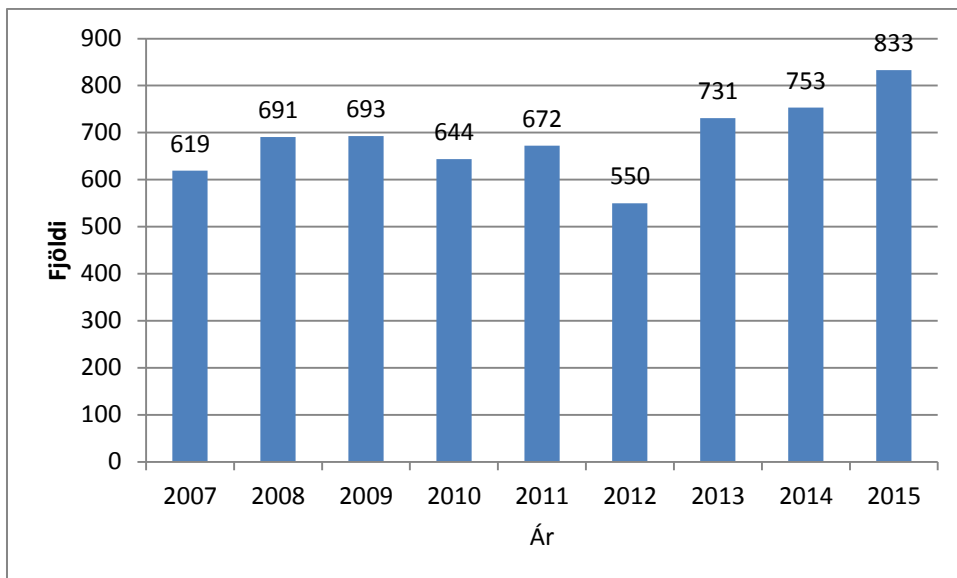
Litlar sveiflur hafa orðið síðastliðin þrjú ár í fjölda tilkynninga til Barnaverndar Reykjavíkur og á það sama við um fjölda þeirra barna sem tilkynnt var um, en þetta má sjá á Mynd 10 og Mynd 11. Nýjum könnunum fjölgaði hins vegar aðeins árið 2015 frá fyrri árum en sjá má fjölda barna sem ákveðið er að hefja könnun á á Mynd 12.



Mynd 10. Fjöldi barnaverndartilkynninga í Reykjavík 2005-2015.



Mynd 11. Fjöldi barna sem tilkynnt var um í Reykjavík 2005-2015.

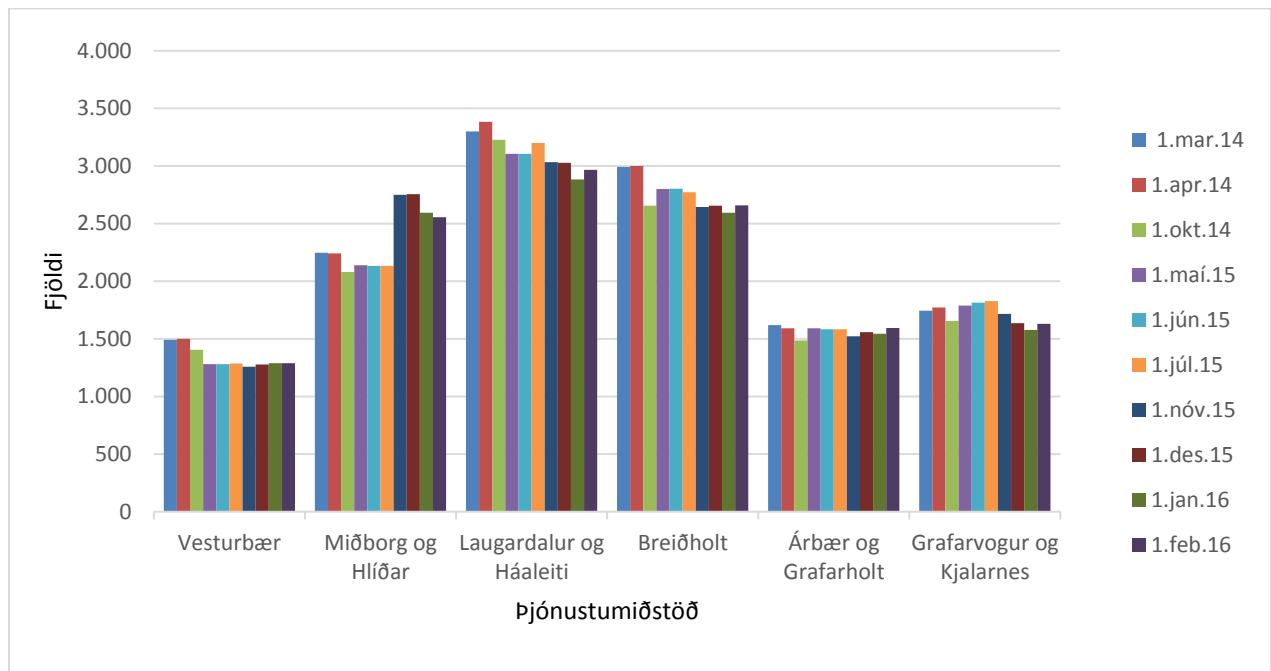


Mynd 12. Fjöldi barna þar sem ákveðið var að hefja nýja könnun 2007-2015.

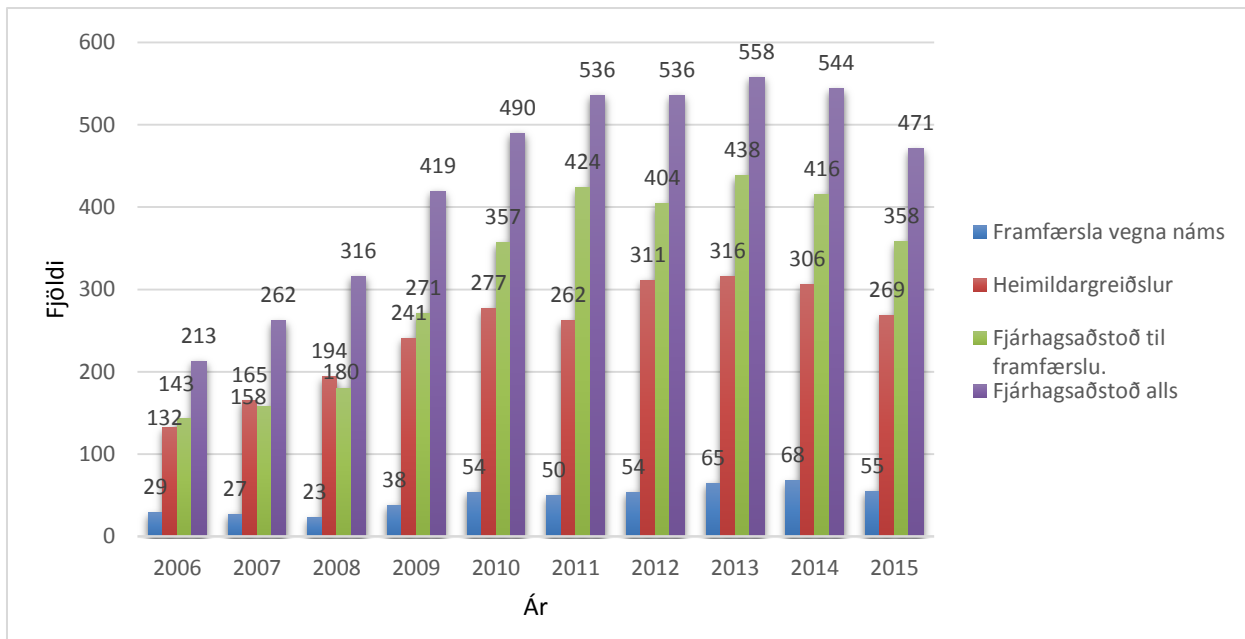
Hreyfingar í málaskrá Þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts

Mynd 13 sýnir meðalfjölda virkra mála hjá þjónustumiðstöðvunum frá 1. mars 2014 til 1. febrúar 2016. Virk mál eru þau mál sem hreyfð hafa verið síðustu sex mánuði fyrir mælingu. Hjá þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts hefur ekki dregið úr hreyfingum í málaskrá frá árinu 2014 þrátt fyrir styttri vinnuviku.

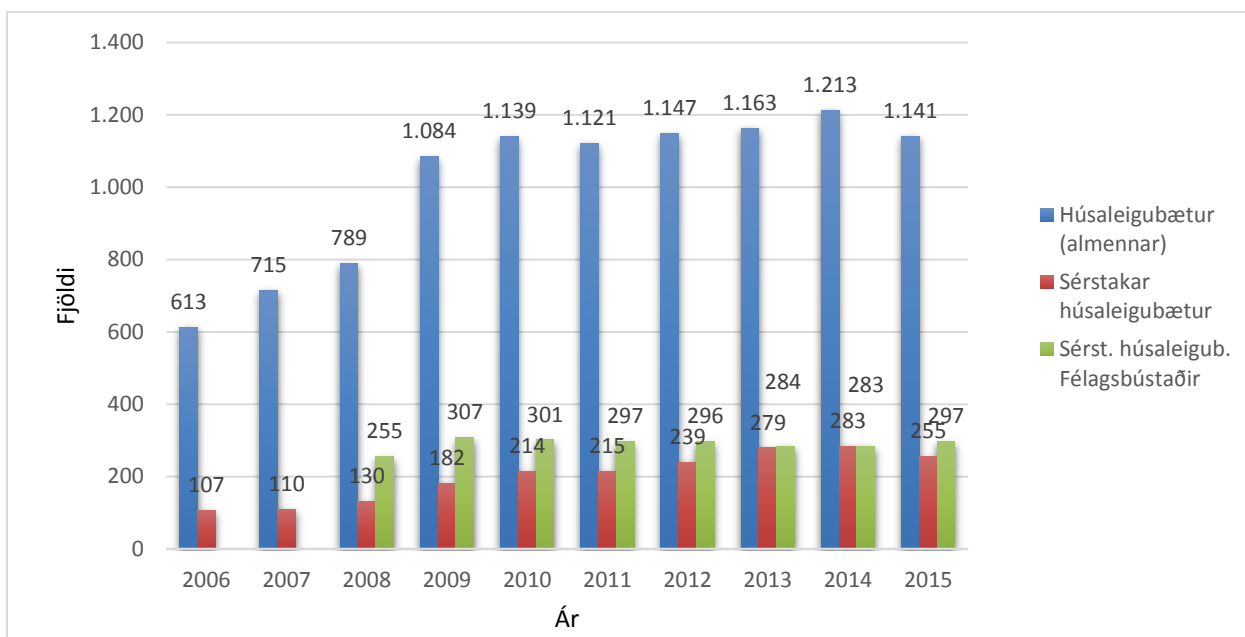
Mynd 14 sýnir fjölda notenda fjárhagsaðstoðar og Mynd 15 sýnir fjölda notenda húsaleigubóta hjá þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts. Á árinu 2015 fækkaði fjölda notenda sem fengu fjárhagsaðstoð og einnig fækkaði þeim sem fengu húsaleigubætur og hefur það unnið með ráðgjafarþjónustunni þannig að betur hefur verið unnið í einstaka málum sem sést að hreyfingar í málaskrá eru þær sömu þrátt fyrir að innstreymi erinda sé minna.



Mynd 13. Fjöldi virkra mála, skipt eftir þjónustumiðstöðvum mars 2014 til febrúar 2016.



Mynd 14. Fjöldi notenda fjárhagsaðstoðar á Þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts.

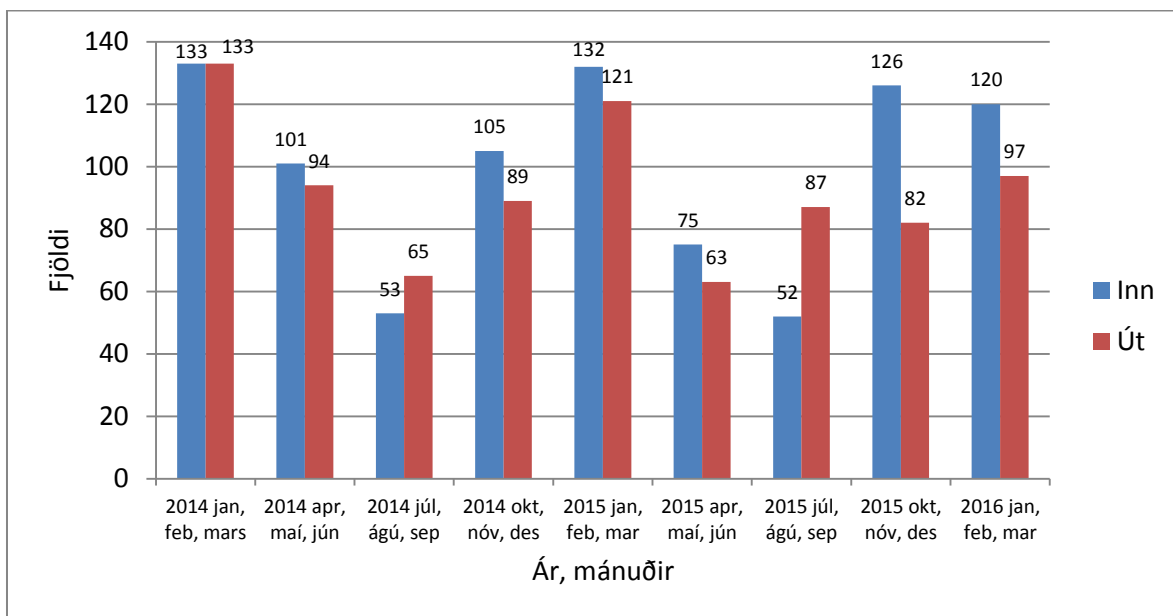


Mynd 15. Fjöldi notenda með húsaleigubætur á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts.

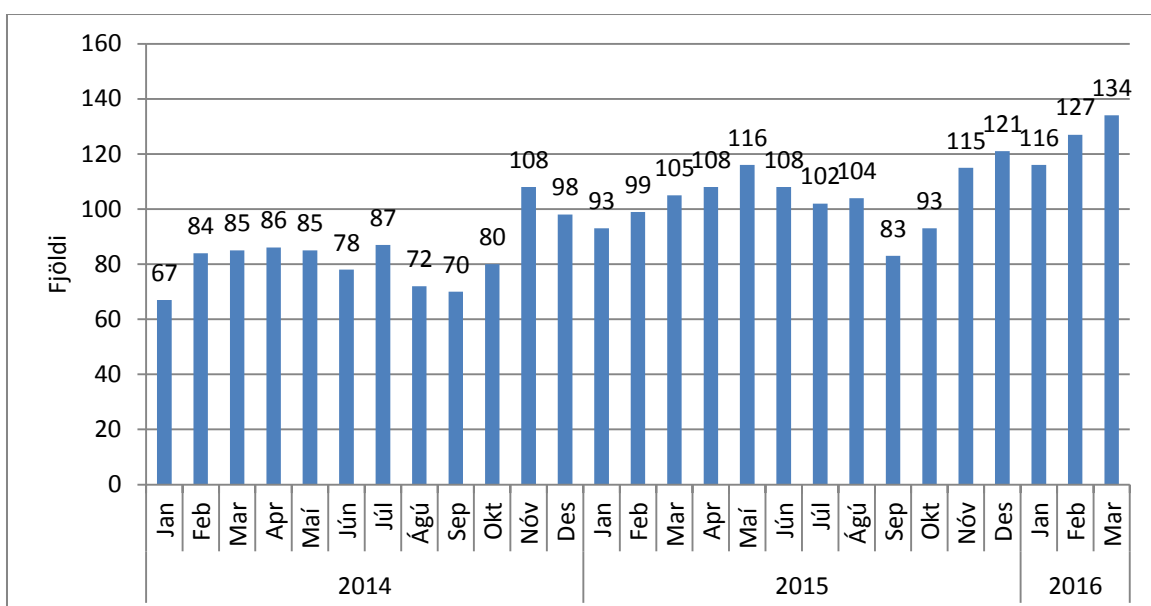
Aðstreymi erinda til sérfræðiþjónustu skóla á Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts var nánast það sama árið 2015 og árið 2014 sé mælt í fjölda erinda. Samtals bárust þannig 392 erindi árið 2014 en 385 erindi árið 2015 (samdráttur um rúmt prósent). Erindum sem biðu afgreiðslu fór hins vegar fjölgandi milli þessara sömu ára. Samkvæmt talningu tóku starfsmenn þannig færri mál til vinnslu árið 2015 en árið á undan. Séu tölurnar skoðaðar fór 381 erindi til vinnslu árið 2014 en 351 mál árið 2015. Þetta er samdráttur um rúm 7%. Svipaðar tölur koma fram séu síðustu 12 mánuðirnir fyrir styttingu vinnudags (mars 2015) bornir saman við fyrstu 12 mánuðina eftir styttingu vinnudags. Starfsmenn

sérfræðiþjónustunnar hafa samkvæmt þessu ekki náð að afgreiða jafn mörg erindi eftir að styttingu vinnudags og þeir gerðu áður. Fleiri þættir en styttri vinnutími hafa þarna sín áhrif, svo sem meiri áhersla á námskeiðahald sem er ekki með í þessari talningu. Tekið skal fram að ekki hefur orðið breyting á fjölda starfsmanna á þessum samanburðartímabilum.

Mynd 16 sýnir aðstreymi erinda og fjölda erinda sem tekin eru til vinnslu hjá skólaþjónustu þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts. Mynd 17 sýnir svo fjölda erinda sem bíða vinnslu hverju sinni.



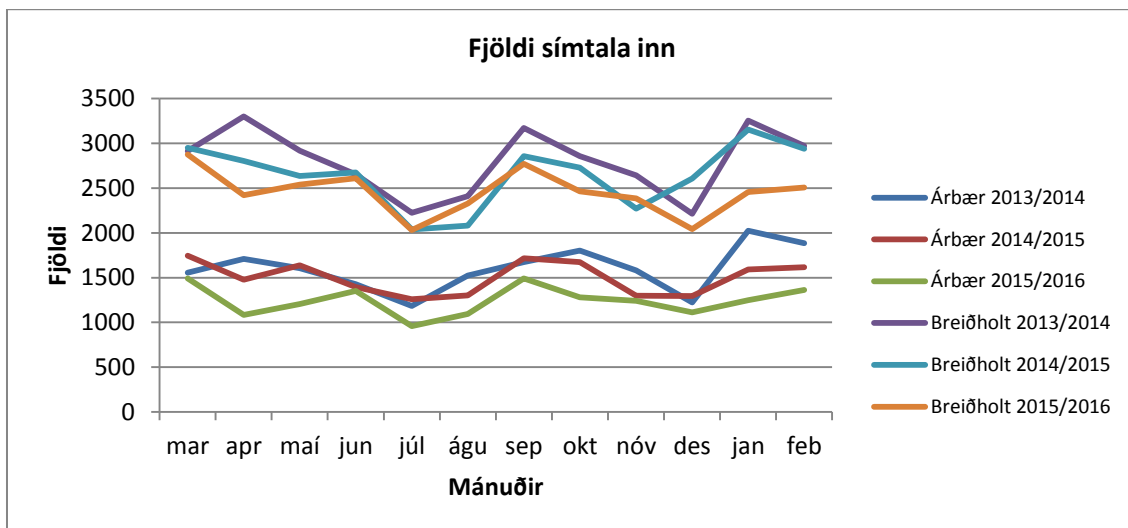
Mynd 16. Aðstreymi erinda vs. erindi tekin til vinnslu árin 2014, 2015, 2016 í skólaþjónustu þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts.



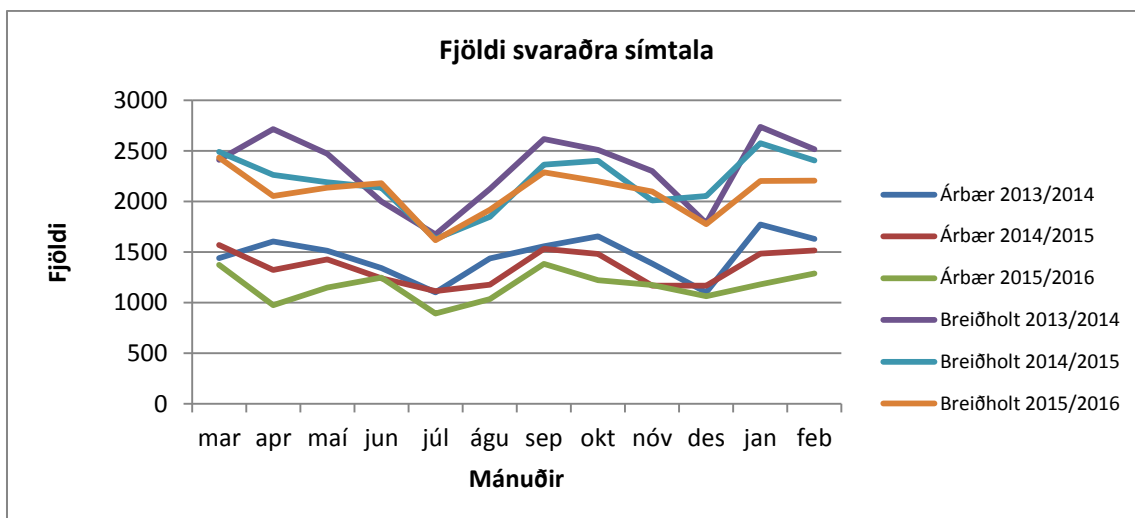
Mynd 17. Erindi sem bíða hverju sinni árin 2014, 2015 og 2016 hjá skólaþjónustu þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts.

Símaskýrslur

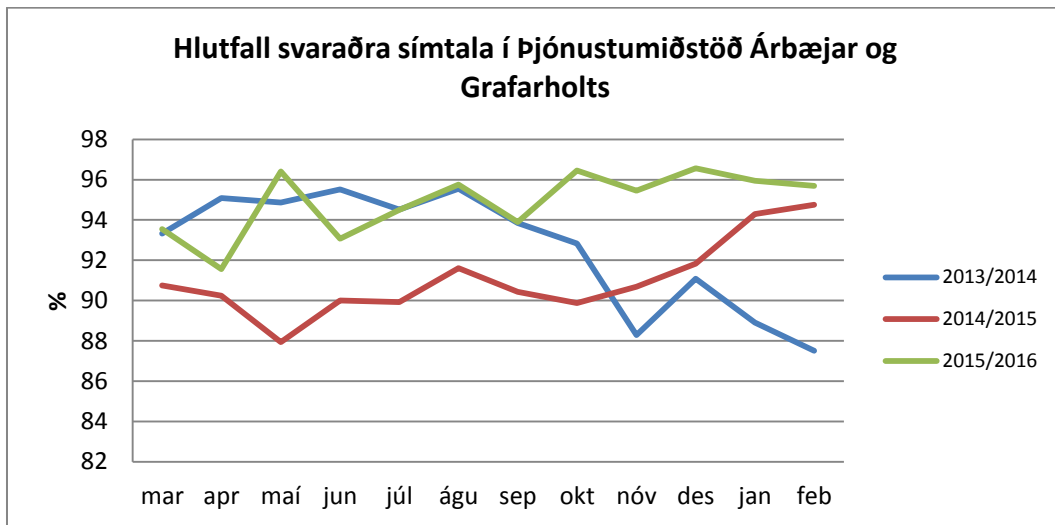
Símtölum inn til þjónustumiðstöðvanna í Árbæ og Grafarholti og í Breiðholti hefur farið fækkandi síðustu ár en Mynd 18 sýnir hvernig þróunin hefur verið í þessum efnum frá 2013 á báðum þjónustumiðstöðvunum. Mynd 19 sýnir fjölda svaraðra símtala hjá báðum þjónustumiðstöðvunum á milli ára, en þeim fer fækkandi í hlutfalli við fjölda símtala inn til þjónustumiðstöðvanna. Myndir Mynd 20 og Mynd 21 sýna hlutfall svaraðra símtala á þjónustumiðstöðvunum tveimur og þar sést að svarhlutfallið er talsvert betra á þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts heldur en á þjónustumiðstöð Breiðholts. Meðalsvarhlutfall síðustu þriggja ára í Árbænum er 93% en í Breiðholti 85%. Á báðum stöðunum er hlutfallið betra á tímabilinu 2015/2016 heldur en á tímabilunum á undan.



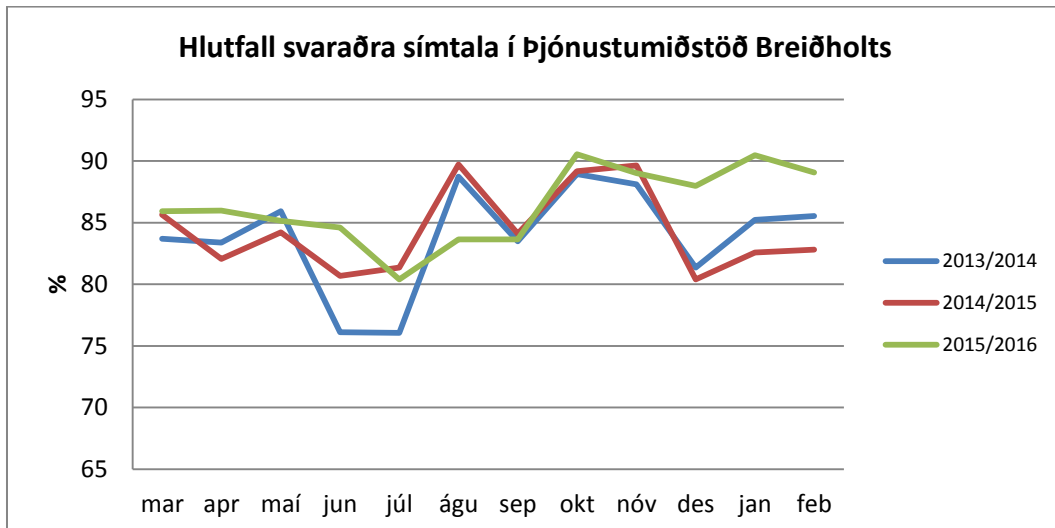
Mynd 18. Fjöldi símtala inn til þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts og þjónustumiðstöðvar Breiðholts.



Mynd 19. Fjöldi svaraðra símtala í Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts og Þjónustumiðstöð Breiðholts.



Mynd 20. Hlutfall svaraðra símtala í Þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts.



Mynd 21. Hlutfall svaraðra símtala í Þjónustumiðstöð Breiðholts.

Viðtöl við þátttakendur

Kolbrún Jónatansdóttir og Sigríður Ó. Halldórsdóttir nemendur í námskeiðinu þættir í eigindlegri aðferðafræði við Viðskiptafæðideild Háskóla Íslands gerðu eigindlega rannsókn þar sem kannað var hvort starfsánægja, álag og gæði þjónustunnar hafi breyst með styttingu vinnuvikunnar.¹⁰ Tekin voru viðtöl við þrjá starfsmenn þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts og þrjá starfsmenn Barnaverndar. Þátttakendur voru á aldrinum 38-63 ára. Tvö megin þemu voru greind út frá gögnunum, það er vinnuumhverfi/vinnutími út frá fundum, yfirvinnu, viðskiptavinum og álagi og svo ánægja og ávinningur af styttingu vinnuvikunnar.

Rannsóknin sýndi að starfsmenn þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts og starfsmenn Barnaverndar aðlöguðu sig fljótt að styttri vinnuviku. Starfsmenn voru sammála um að þrátt fyrir mikið álag upplifa þeir það svo að dregið hafi úr álaginu eftir styttingu vinnuvikunnar vegna þess að þeir stjórna tímanum betur nú en áður. Starfsmenn hafa þróað með sér betri tímastjórnun og skipulagningu verkefna en fundir voru styttri og teknar voru færri kaffipásur. Svo virðist sem dregið hafi úr fjarveru vegna einkaerinda á vinnutíma þar sem starfsmenn sinna einkaerindum nú í auknum mæli utan vinnutíma. Starfsmenn voru sammála um að viðskiptavinir hafi fljótt aðlagast breyttum opnunartíma og að stytting vinnuvikunnar hafi ekki komið niður á þjónustunni.

Allir þátttakendur voru sammála því að stytting vinnuvikunnar hafi haft jákvæð áhrif á starfsánægju þeirra og að starfsandinn væri léttari og betri.

¹⁰ Kolbrún Jónatansdóttir og Sigríður Ó. Halldórsdóttir (2015).

Heimildir

Crouch, David (2015). Efficiency up, turnover down: Sweden experiments with six-hour working day. *The Guardian*. <http://www.theguardian.com/world/2015/sep/17/efficiency-up-turnover-down-sweden-experiments-with-six-hour-working-day>

Kivimäki, Mika et al. (2015). Long working hours and risk of coronary heart disease and stroke: a systematic review and meta-analysis of published and unpublished data for 603 838 individuals. *The Lancet*, 386 (10005), 1739 – 1746.

Kolbrún Jónatansdóttir og Sigríður Ó. Halldórsdóttir (2015). Stytttri vinnuvika: Tilraunaverkefni Reykjavíkurborgar (óútfærð verkefni í þáttum í eiginlegri aðferðafræði). Háskóli Íslands. Reykjavík.

Lanninger, Alma Wennemo og Sundström, Maria (2013). Part-time work, gender and economic distribution in the Nordic countries. A descriptive report to NIKK.

OECD (2016), "GDP per capita and productivity levels", OECD Productivity Statistics (database). DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/data-00686-en>

OECD (2016), "Hours Worked: Average annual hours actually worked", OECD Employment and Labour Market Statistics (database). DOI: <http://dx.doi.org/10.1787/data-00303-en>

Pacta Guideline (2016). 12 månader med 6 timmar. Pacta Guideline för Sveriges kommuner, landsting och staten (óbirt glærुकynning).

Teichgraber, M. (2015): Labour Market and Labour Force Survey (LFS) Statistics. Eurostat Statistics Explained.

Viðauki1. Erindisbréf.



Reykjavíkurborg

ERINDISBRÉF

Stýrihópur um tilraunaverkefni um styttingu vinnudags án launaskerðingar

Ábyrgðarmaður:

Borgarstjórinn í Reykjavík.

Inngangur:

Vorið 2014 samþykkti borgarstjórn að stofnaður yrði starfshópur með það að markmiði að útfæra tilraunaverkefni um styttingu vinnudags án launaskerðingar. Markmið verkefnisins er að kanna áhrif styttingar vinnudags á heilsu, vellíðan, starfsanda og þjónustu með tilliti til gæða og hagkvæmni. Starfshópur var skipaður af borgarráða með erindisbréfi dags. 21. október sl. og hafði hann það verkefni að útfæra verkefnið nánar og velja heppilegan vinnustað. Tillögur starfshópsins voru samþykktar í borgarráði þann 4. desember sl. Vinnustaðir sem valdir voru eru þjónustumiðstöð Árbæjar og Grafarholts og skrifstofa barnaverndar Reykjavíkur. Þá var samþykkt að tilraunaverkefnið standi í að minnsta kosti sex mánuði og í allt að tólf mánuði.

Hlutverk stýrihóps:

Stýrihópurinn ber ábyrgð á tilraunaverkefninu gagnvart ábyrgðarmanni og hefur yfirumsjón með því en felur starfsmönnum að sinna framkvæmd þess.

Hlutverk starfsmanna:

Starfsmenn hópsins hafa það hlutverk að sinna framkvæmd verkefnisins og undirbúa þá vinnustaði sem valdir hafa verið með því að gera breytingar á vinnuskipulagi, veita upplýsingagjöf um breyttan opnunartíma og ráðast í önnur viðeigandi verkefni. Starfsmenn hafa einnig það hlutverk að fylgjast með framvindu verkefnisins og mæla árangur þess. Starfsmenn upplýsi stýrihóp um framvindu á reglulegum fundum.

Stýrihópin skipa:

Sóley Tómasdóttir (formaður), Magnús Már Guðmundsson, Halldór Halldórsson og fulltrúi tilnefndur af BSRB.

Starfsmenn stýrihóps:

- Halldóra Gunnarsdóttir, framkvæmdastjóri Barnaverndar Reykjavíkur.
- Sólveig Reynisdóttir, framkvæmdastjóri þjónustumiðstöðvar Árbæjar og Grafarholts.
- Lóa Birna Birgisdóttir, mannauðsstjóri velferðarsviðs.
- Ása Guðbjörg Ásgeirsdóttir, mannauðsdeild Ráðhúss.
- Harpa Hrund Berndsen, mannauðsdeild Ráðhúss.

Til ráðgjafar og samstarfs:

Stýrihópurinn leiti ráðgjafar hjá og upplýsi sviðsstjóra velferðarsviðs og starfsmannastjóra Reykjavíkurborgar sem og fulltrúa stéttarféлага (a.m.k. Félagsráðgjafafélag Íslands, Sálfræðingafélag Íslands, Bandalag háskólamanna og Starfsmannafélag Reykjavíkurborgar). Að auki leiti starfshópurinn ráðgjafar hjá aðilum innan og utan borgarkerfis með sérþekkingu á viðfangsefninu.

Starfstímabil:

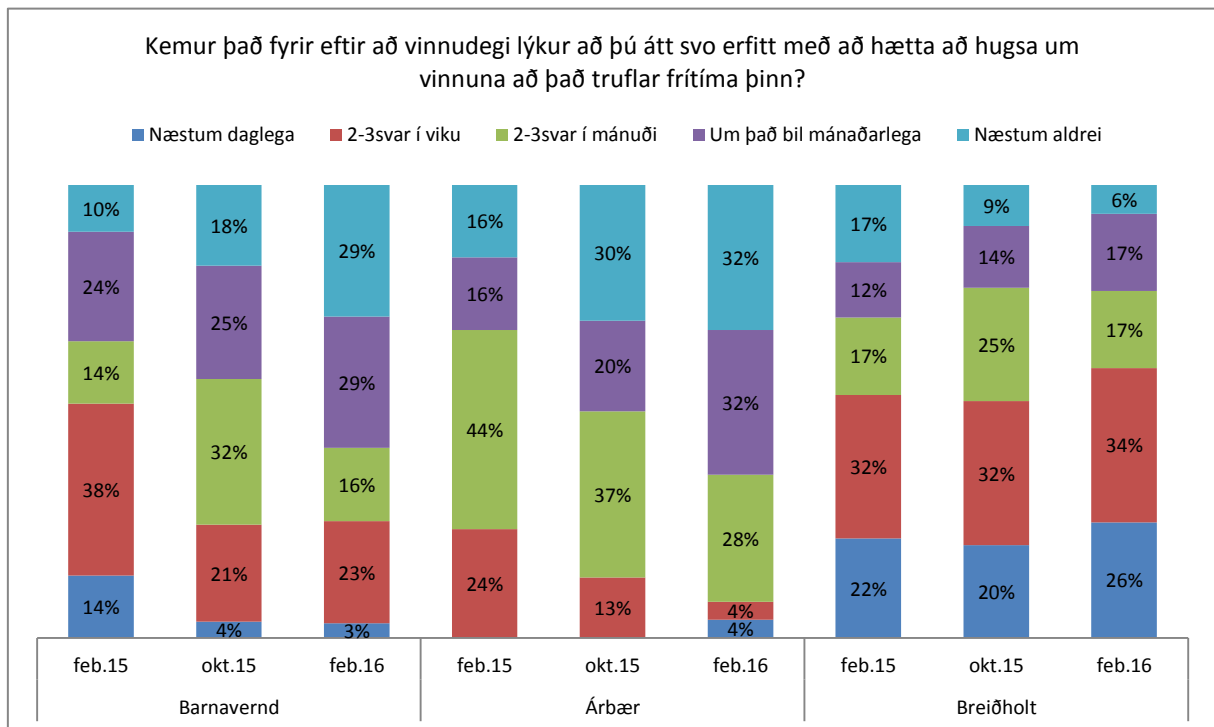
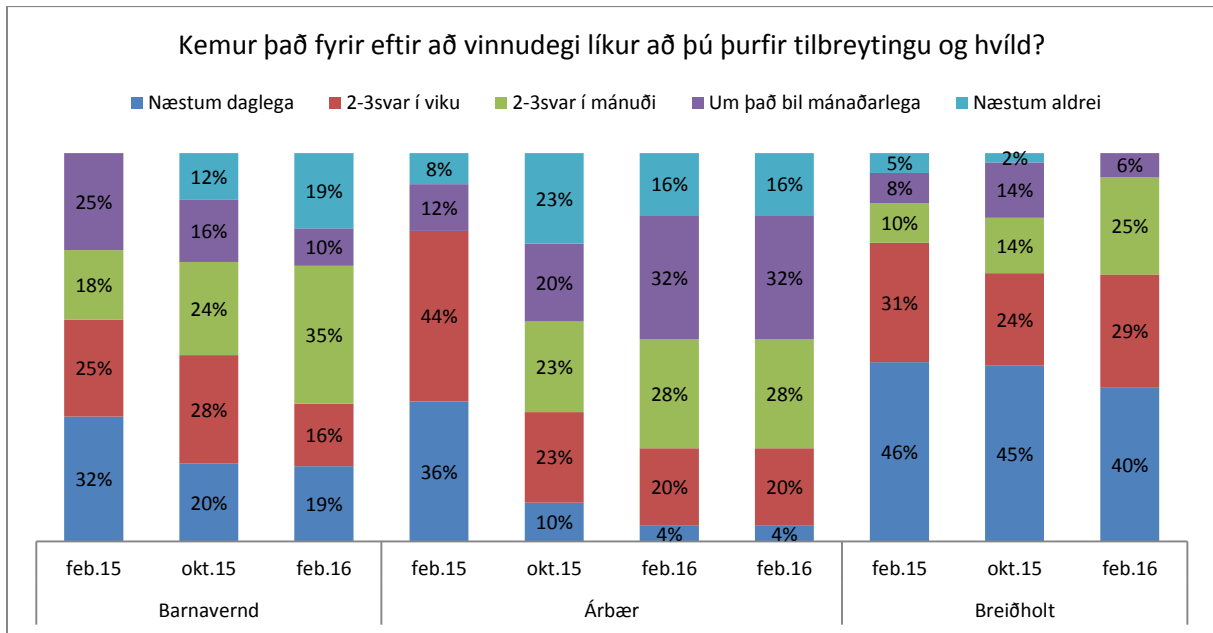
Verkefnið hefst 1. febrúar 2015 og standi yfir í a.m.k. 6 mánuði. Að fimm mánuðum loknum skili stýrihópur tillögum um hvort verkefnið verði framlengt í allt að 12 mánuði frá upphafi þess. Að verkefni loknu skili stýrihópurinn niðurstöðum til ábyrgðarmanns og borgarráðs.

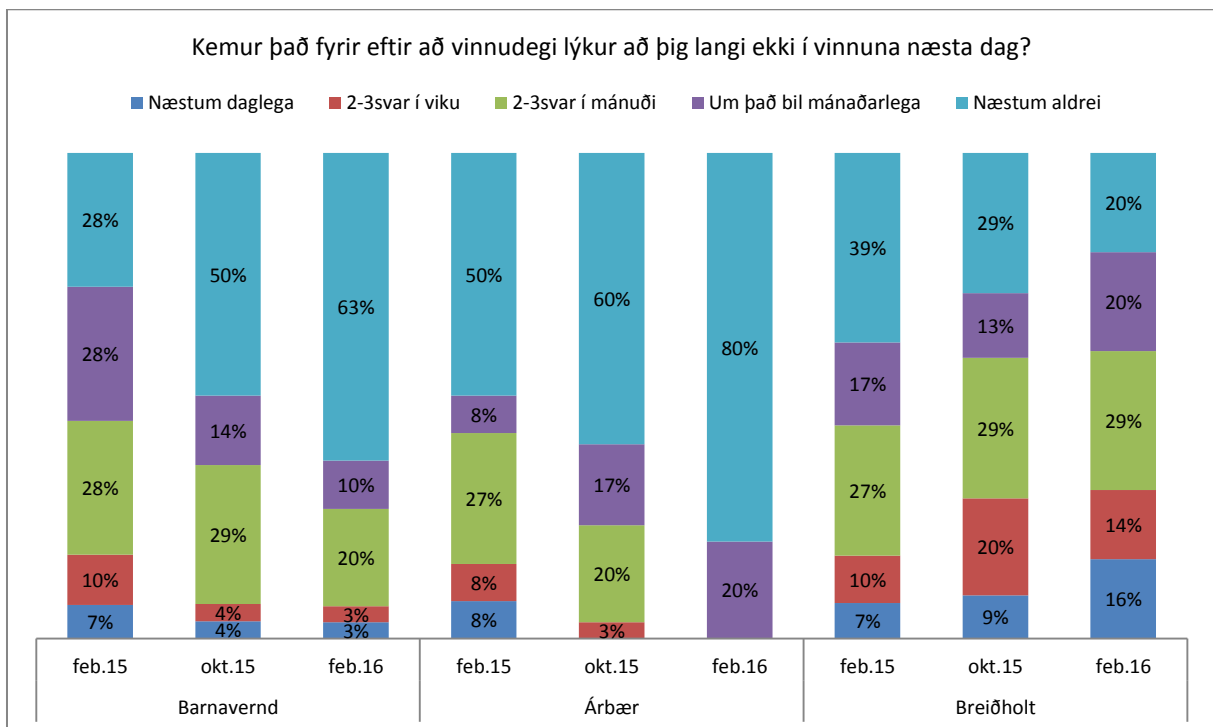
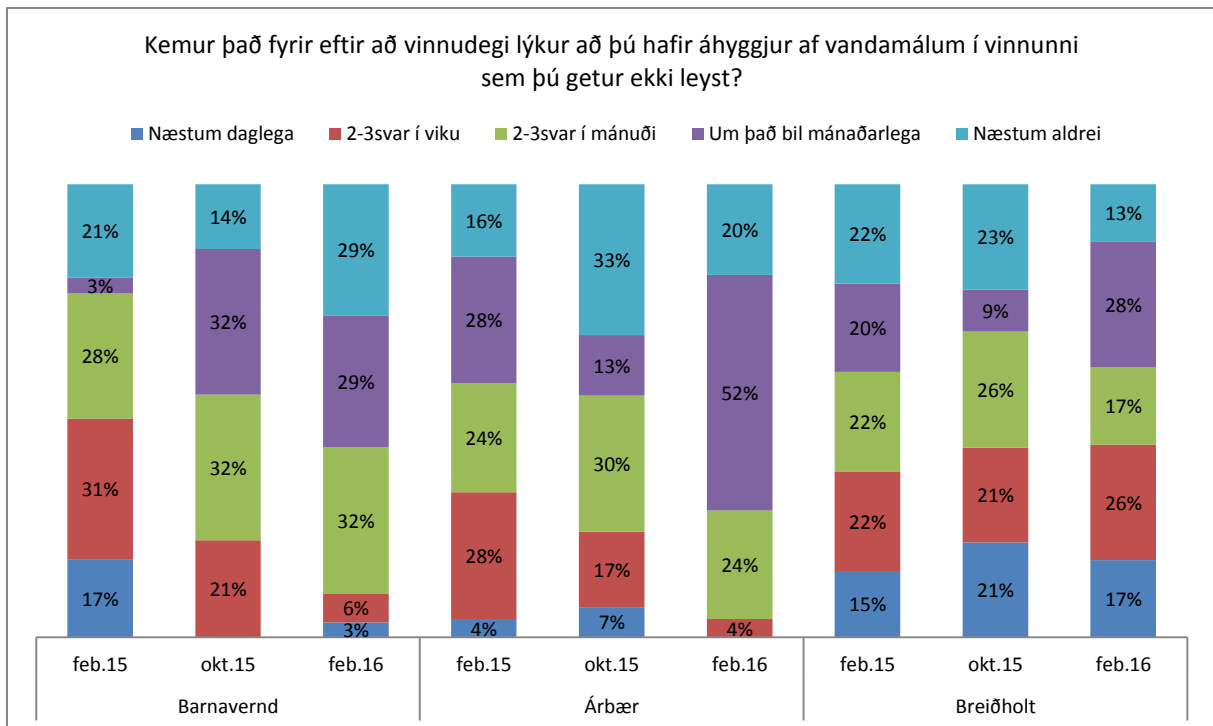
Reykjavík, 23. janúar 2015



Dagur B. Eggertsson

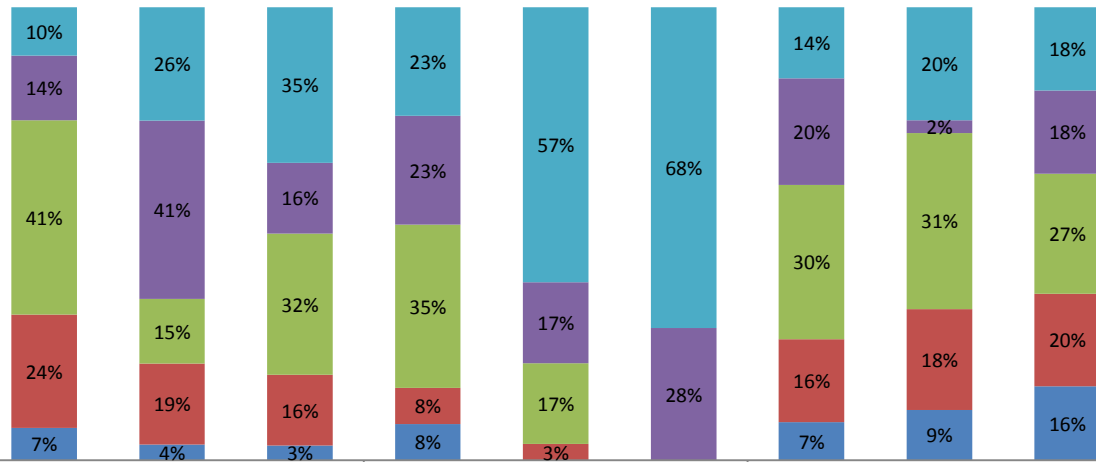
Viðauki 2a. Útlistun svara við spurningum um andleg einkenni álags.



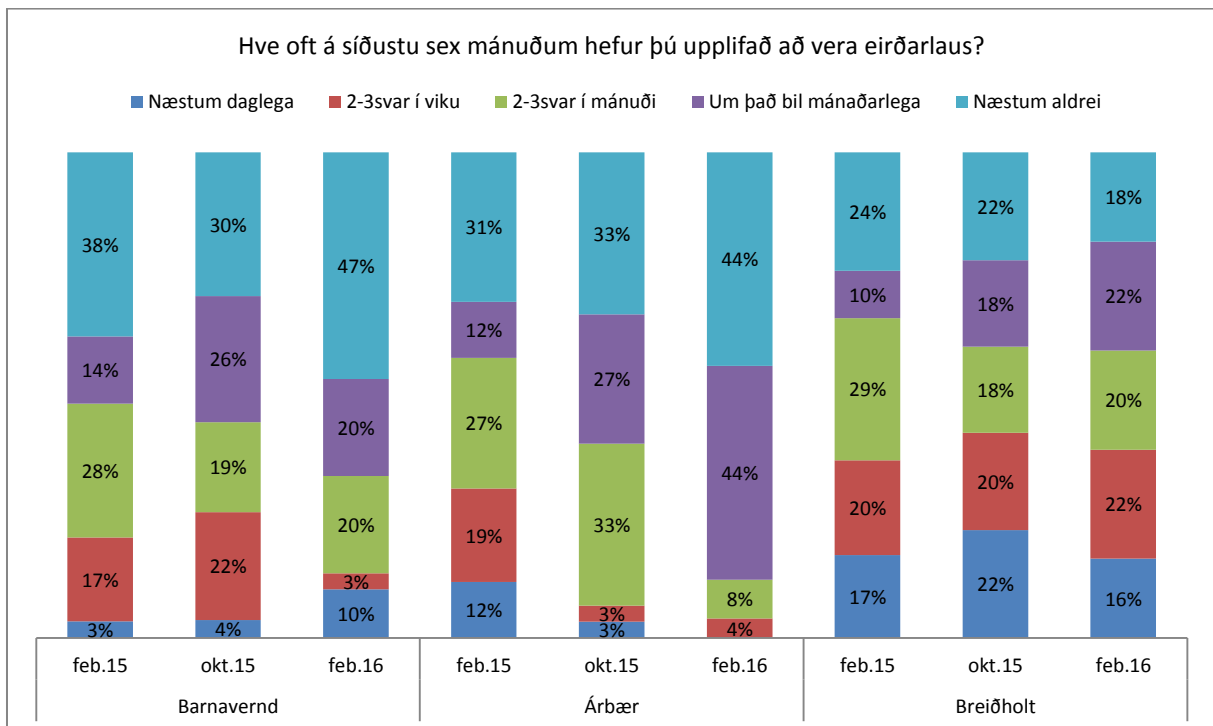
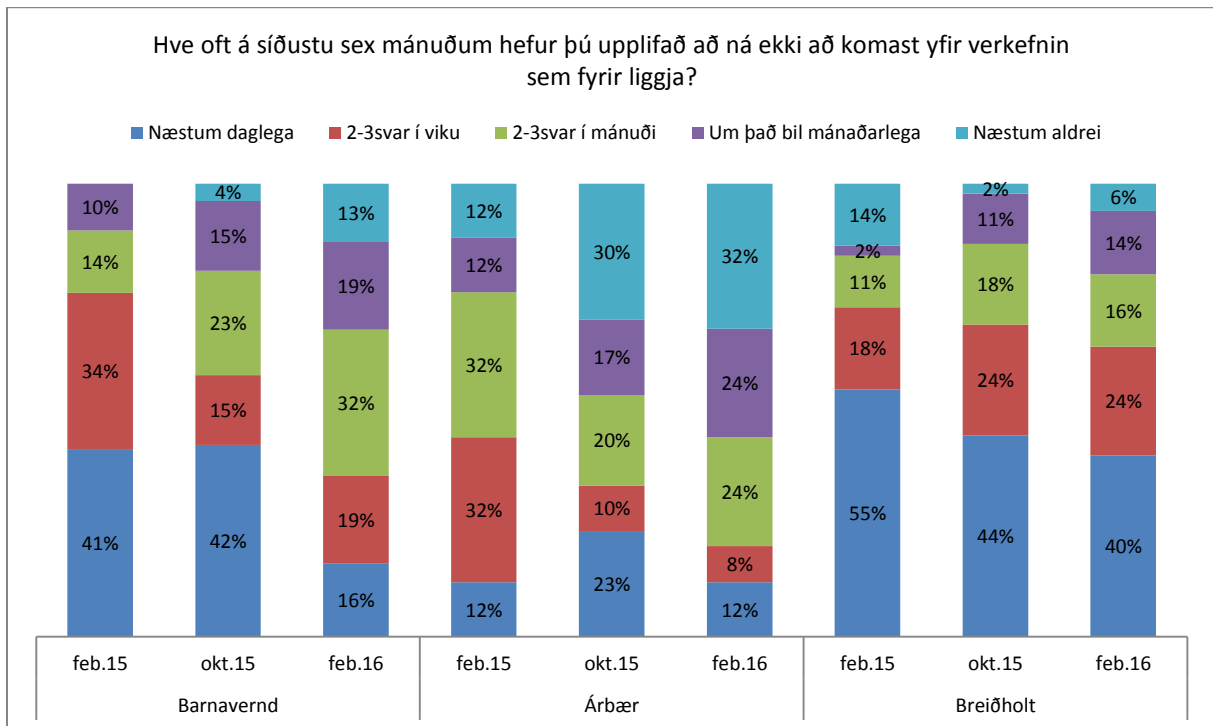


Kemur það fyrir eftir að vinnudegi lýkur að þú sért svo þreytt/ur að þú eigir erfitt með að aðhafast nokkuð?

■ Næstum daglega ■ 2-3svar í viku ■ 2-3svar í mánuði ■ Um það bil mánaðarlega ■ Næstum aldrei

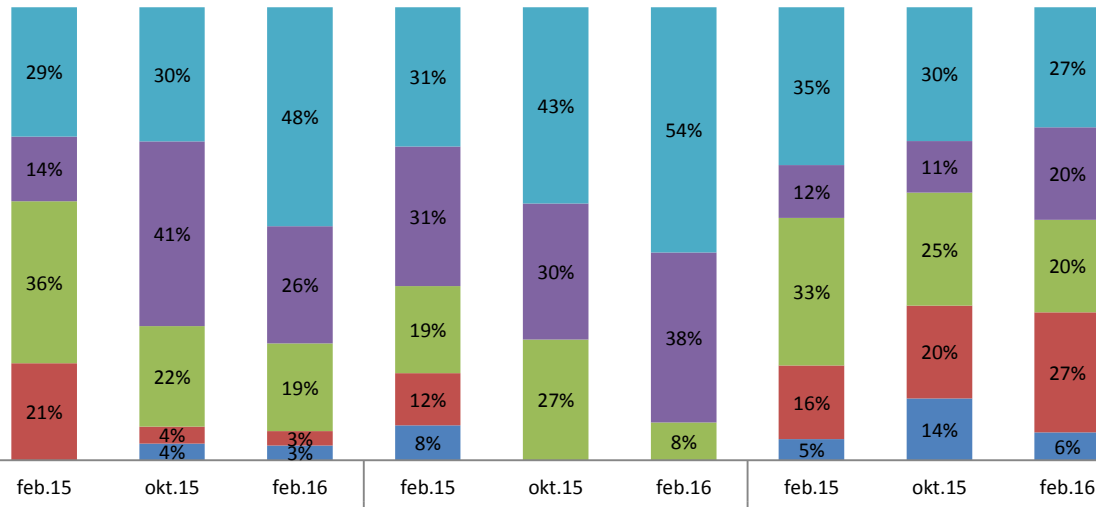


Viðauki 2b. Útlistun svara við spurningum um líkamleg einkenni álags.



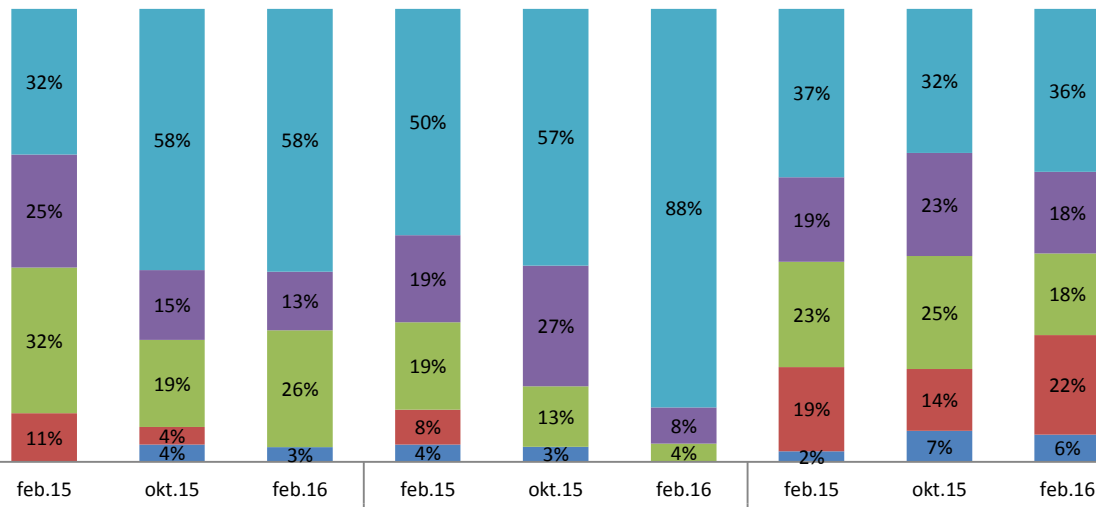
Hve oft á síðustu sex mánuðum hefur þú upplifað að vera pirruð/pirraður eða uppstökk/ur?

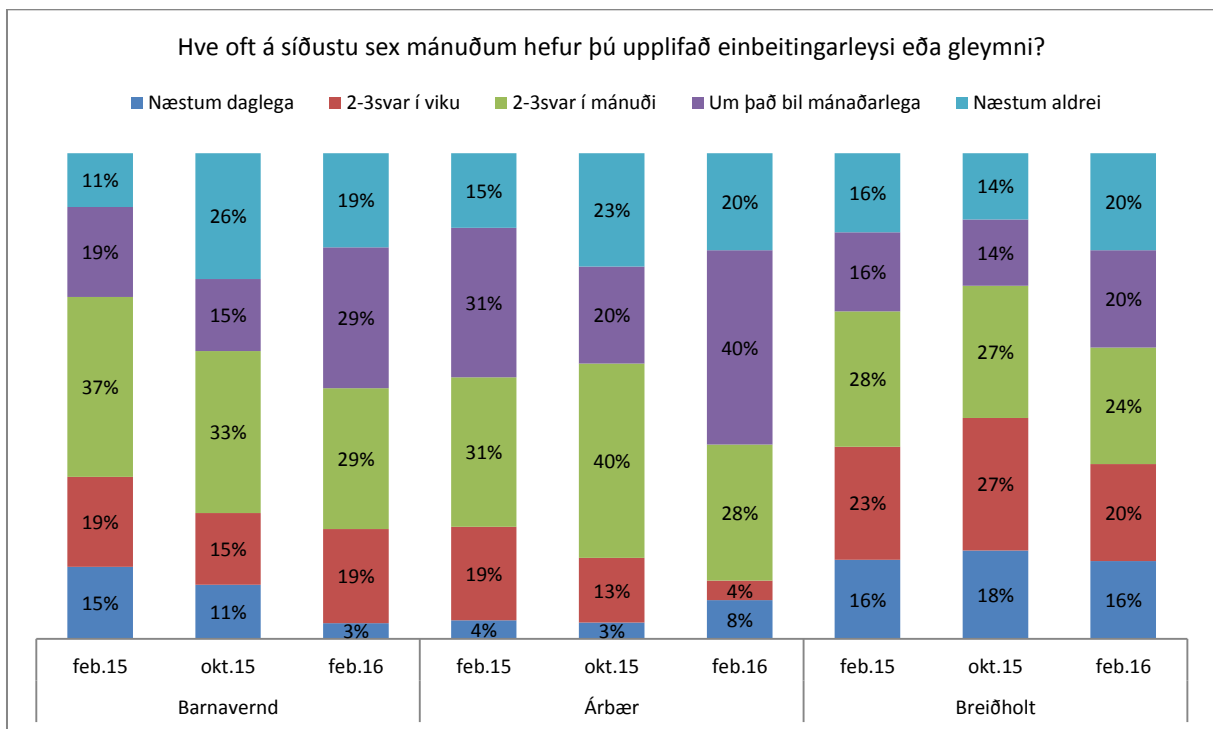
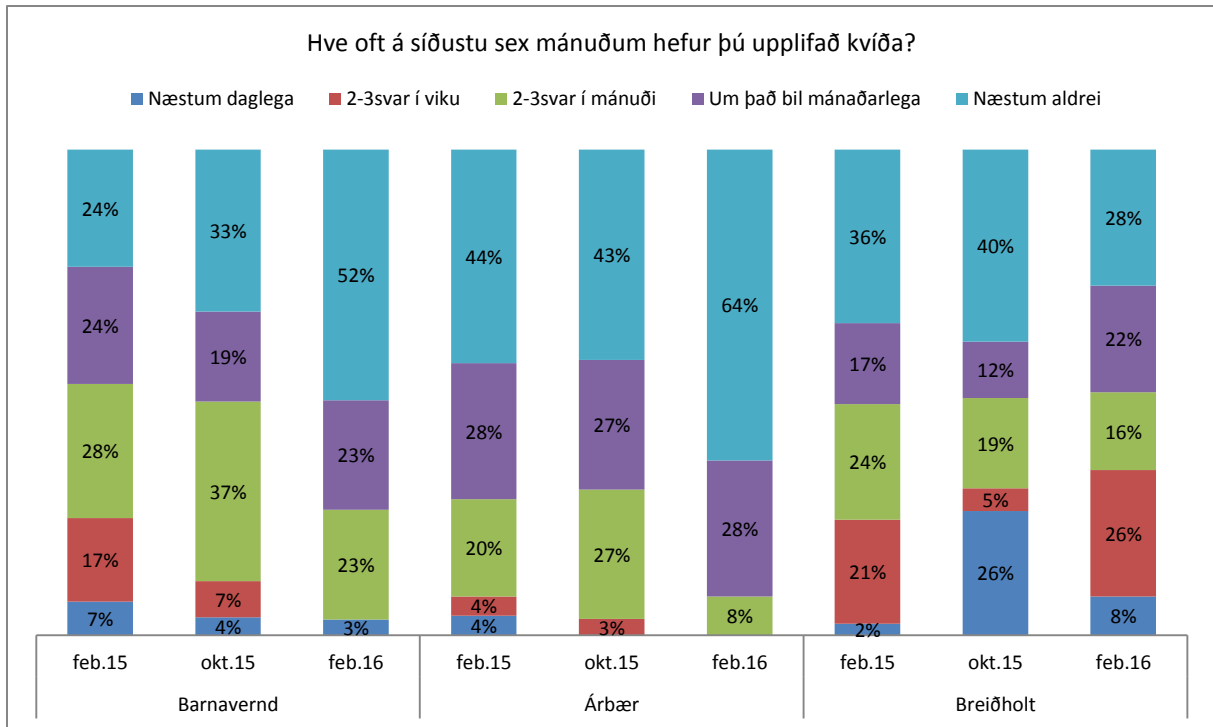
■ Næstum daglega ■ 2-3svar í viku ■ 2-3svar í mánuði ■ Um það bil mánaðarlega ■ Næstum aldrei



Hve oft á síðustu sex mánuðum hefur þú upplifað að vera niðurdregin/n án sýnilegrar ástæðu?

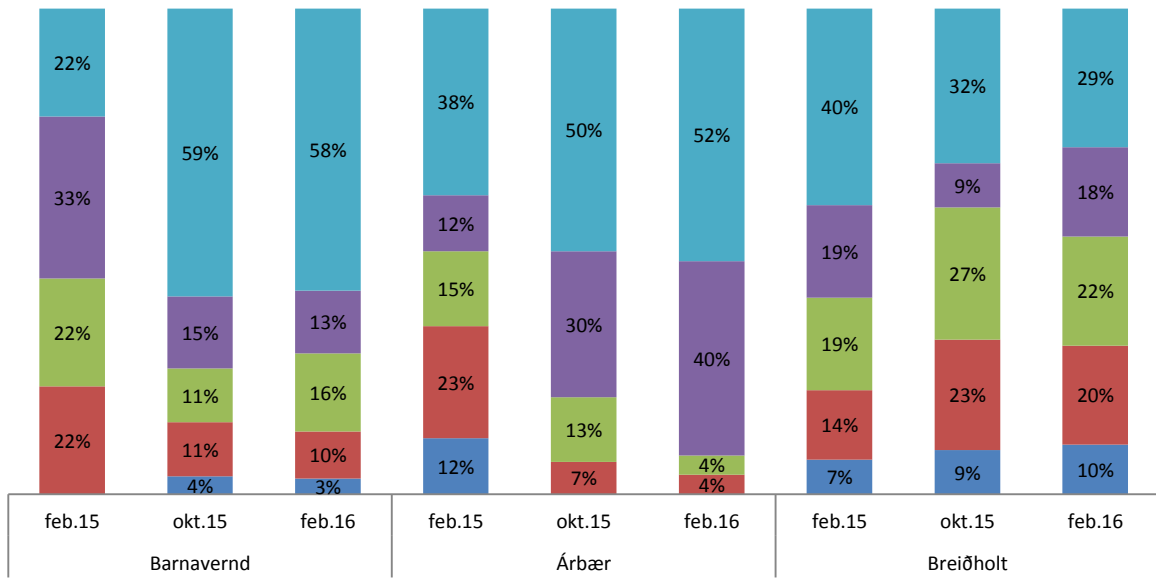
■ Næstum daglega ■ 2-3svar í viku ■ 2-3svar í mánuði ■ Um það bil mánaðarlega ■ Næstum aldrei





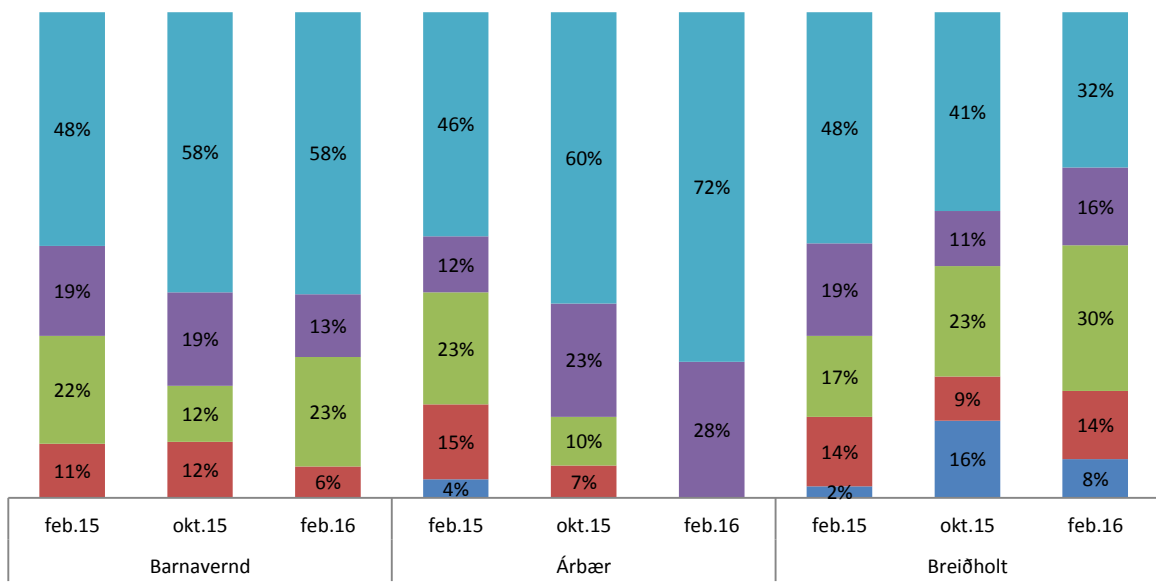
Hve oft á síðustu sex mánuðum hefur þú upplifað svima eða höfuðverk?

■ Næstum daglega ■ 2-3svar í viku ■ 2-3svar í mánuði ■ Um það bil mánaðarlega ■ Næstum aldrei



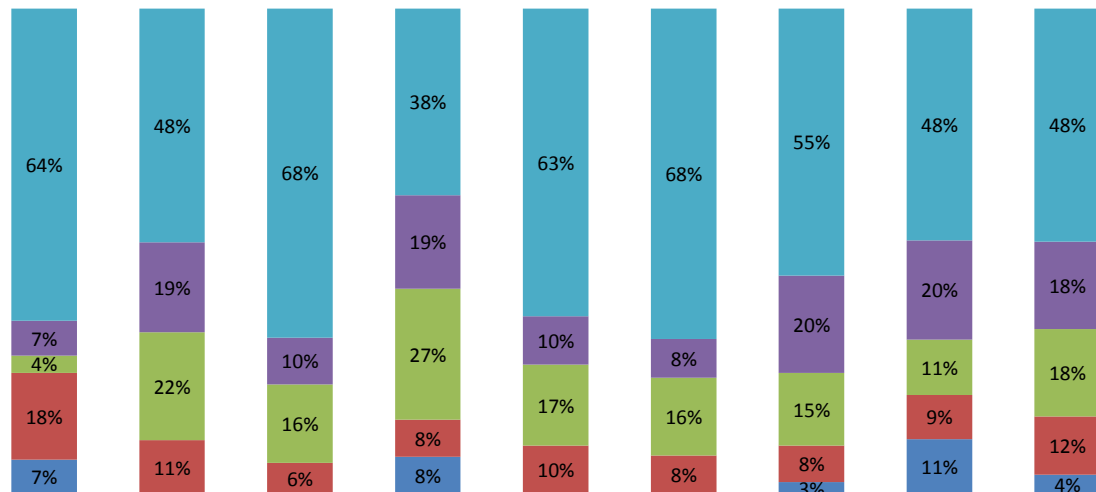
Hve oft á síðustu sex mánuðum hefur þú upplifað magaverki eða meltingartruflanir?

■ Næstum daglega ■ 2-3svar í viku ■ 2-3svar í mánuði ■ Um það bil mánaðarlega ■ Næstum aldrei



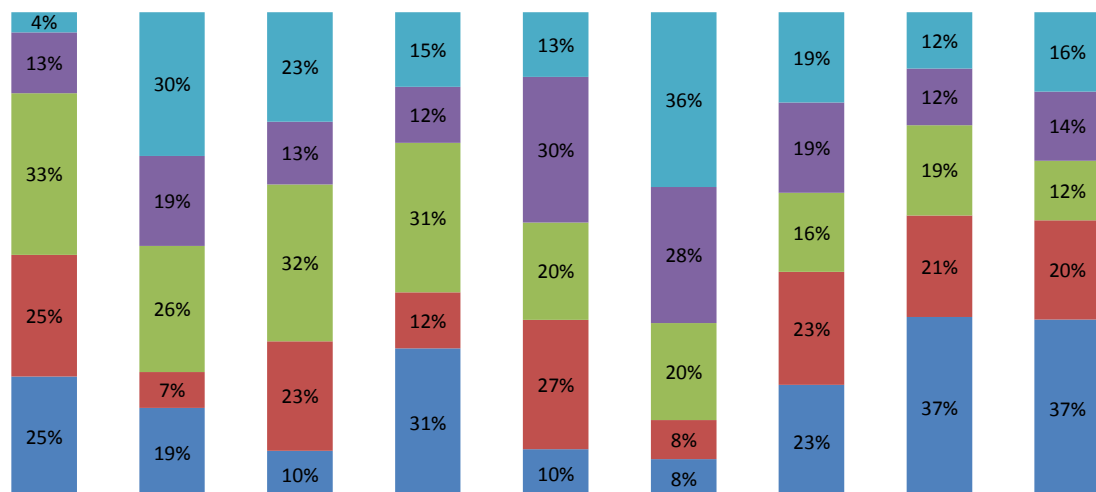
Hve oft á síðustu sex mánuðum hefur þú upplifað örari hjartslátt?

■ Næstum daglega ■ 2-3svar í viku ■ 2-3svar í mánuði ■ Um það bil mánaðarlega ■ Næstum aldrei



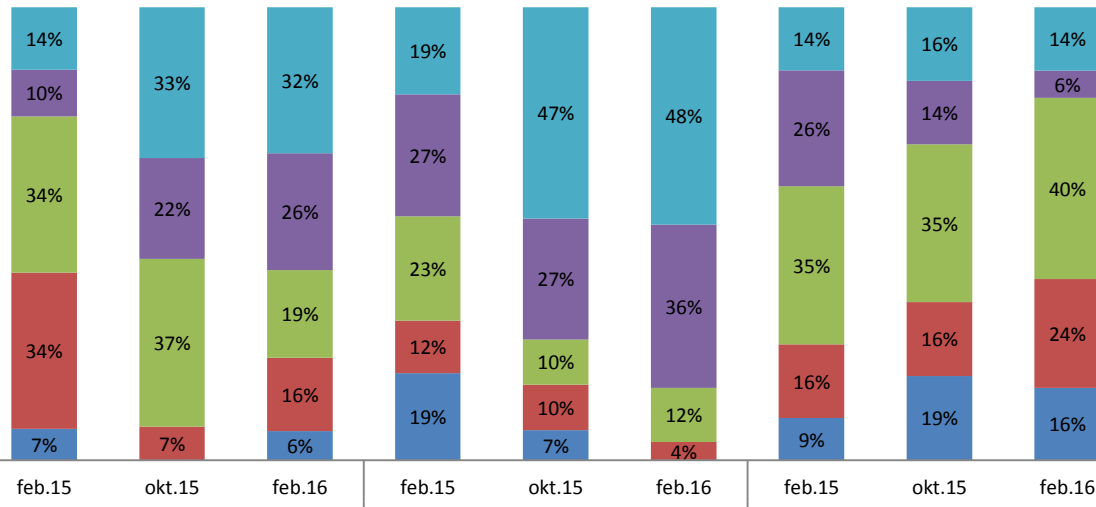
Hve oft á síðustu sex mánuðum hefur þú upplifað verki í öxlum eða baki?

■ Næstum daglega ■ 2-3svar í viku ■ 2-3svar í mánuði ■ Um það bil mánaðarlega ■ Næstum aldrei

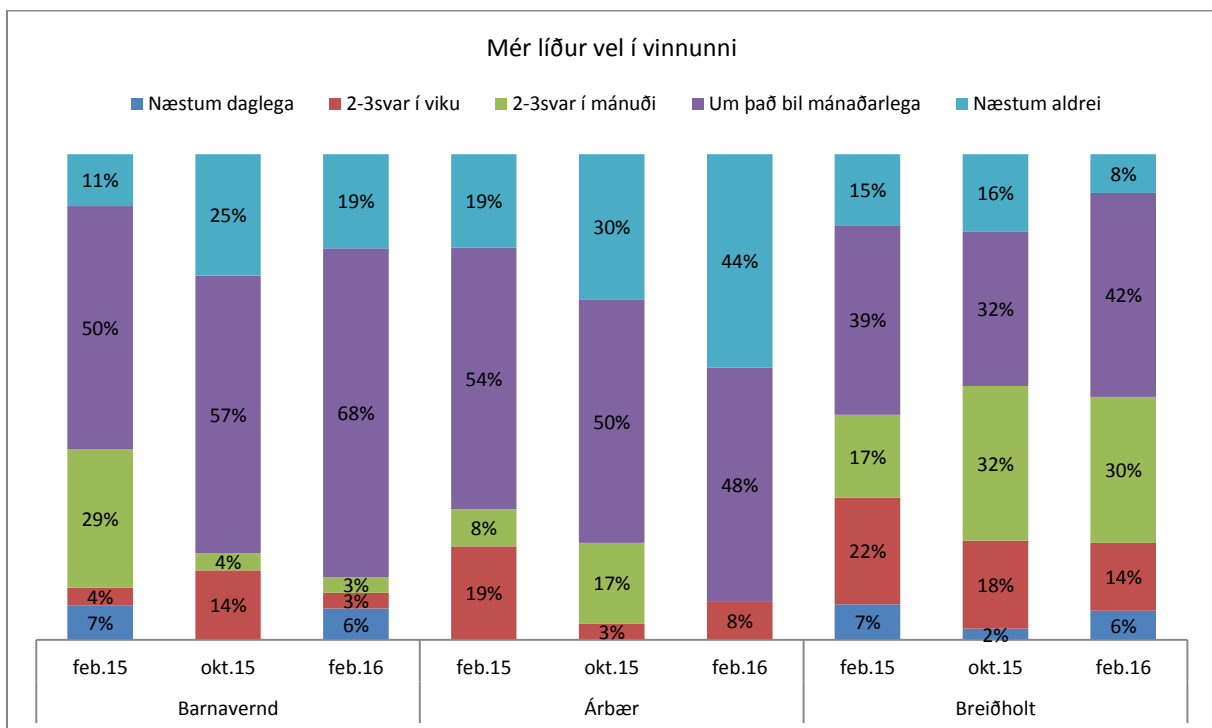
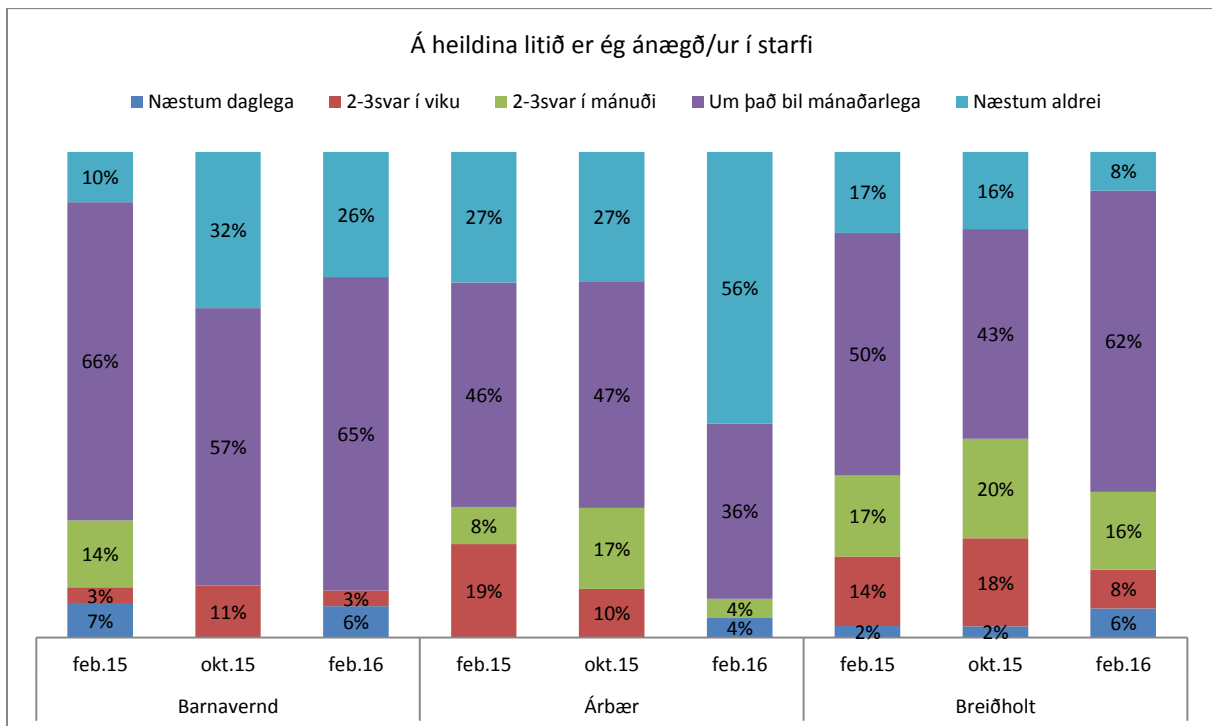


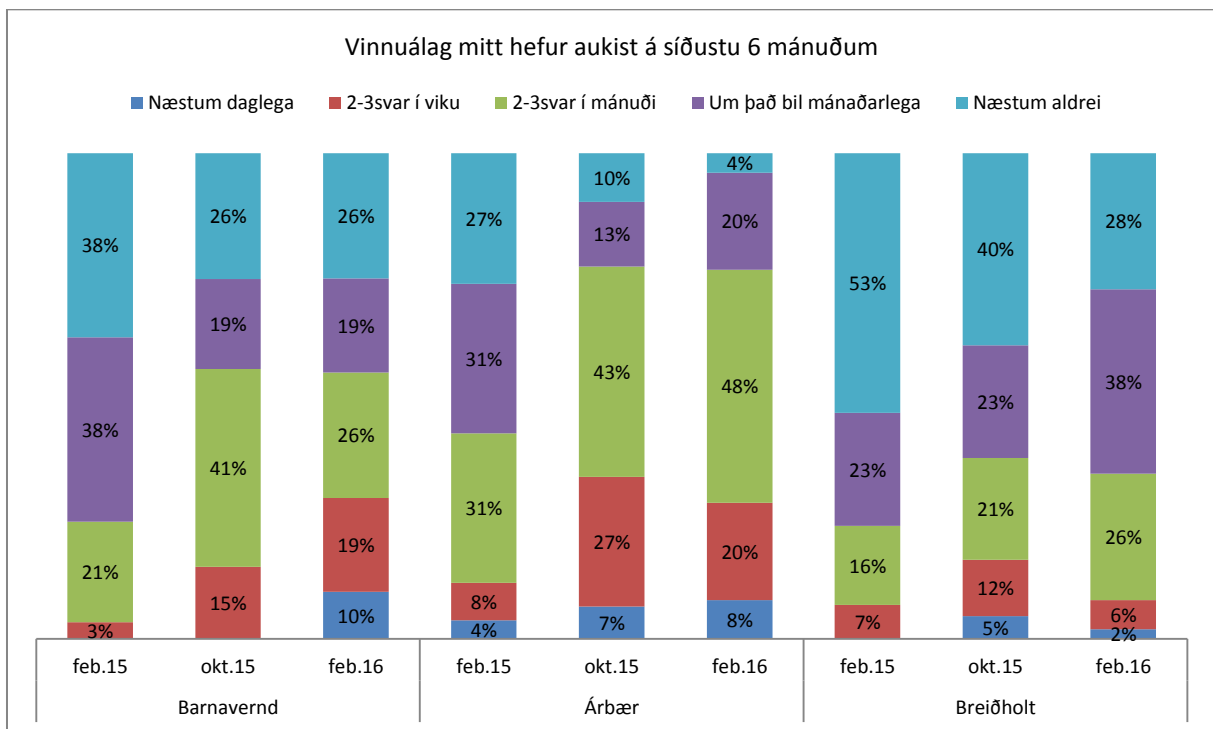
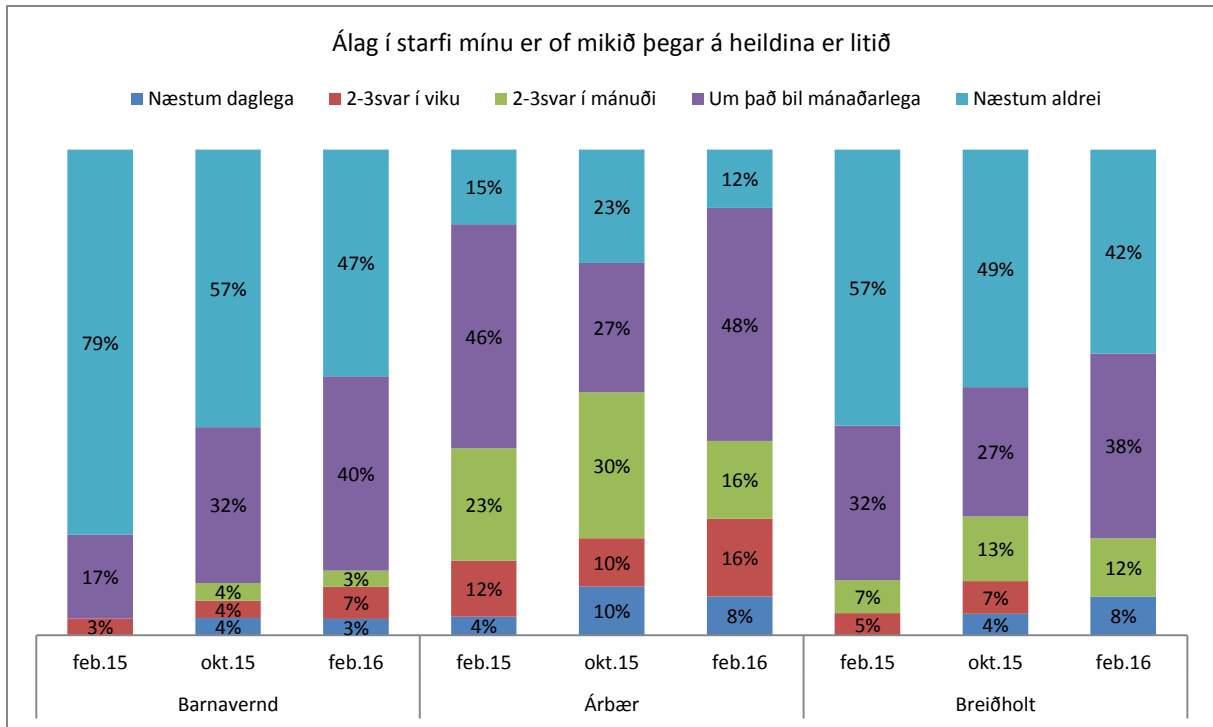
Hve oft á síðustu sex mánuðum hefur þú upplifað svefnörðugleika (s.s. að eiga erfitt með að sofna eða vakna fyrr en ella og eiga erfitt með að sofna aftur)?

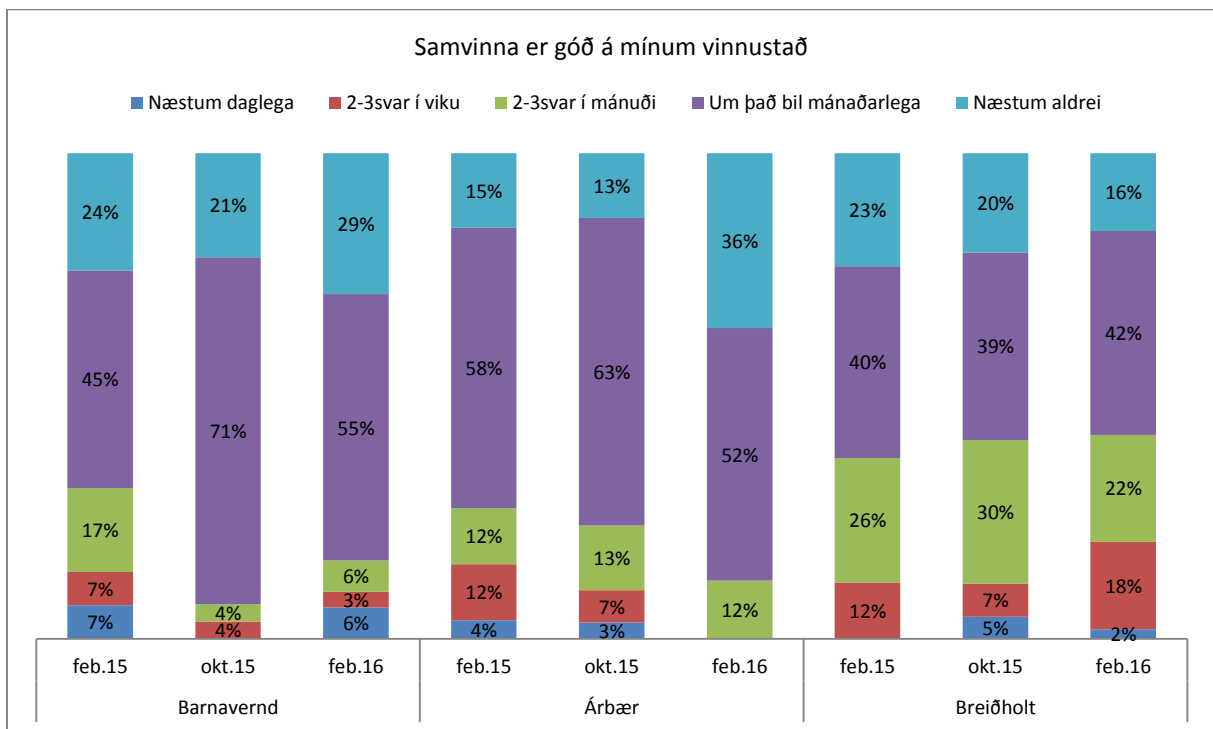
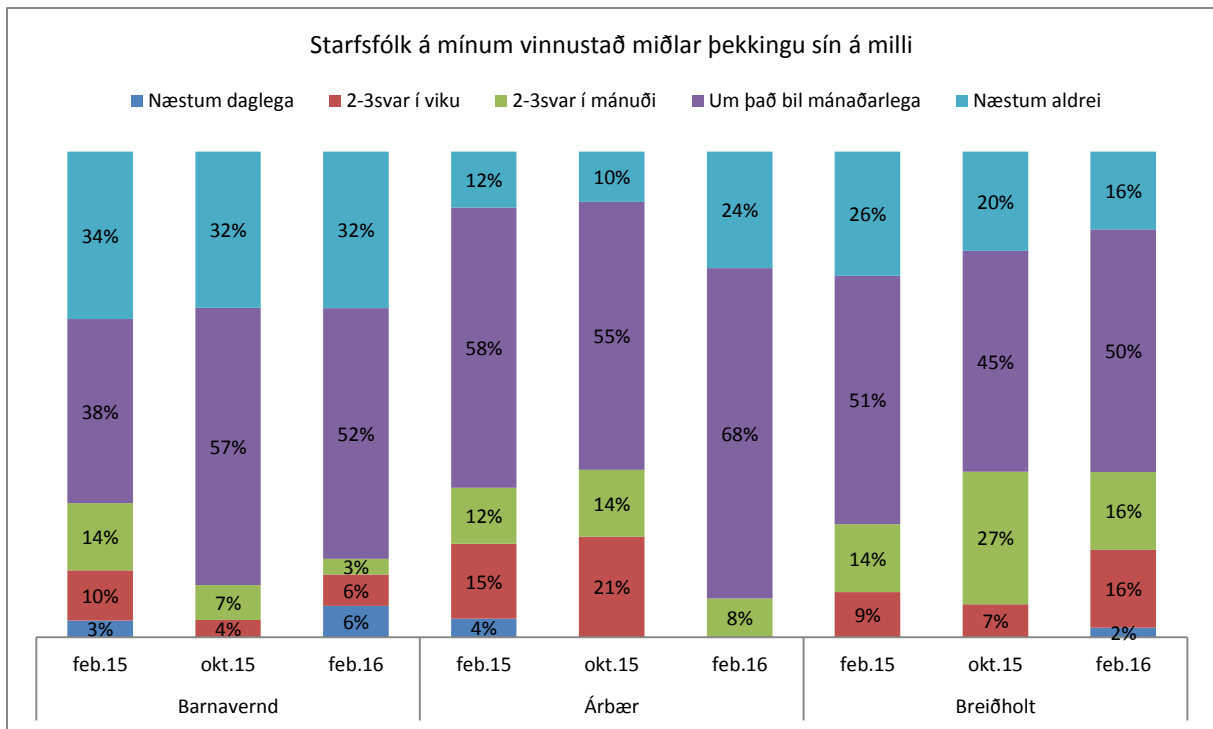
■ Næstum daglega ■ 2-3svar í viku ■ 2-3svar í mánuði ■ Um það bil mánaðarlega ■ Næstum aldrei

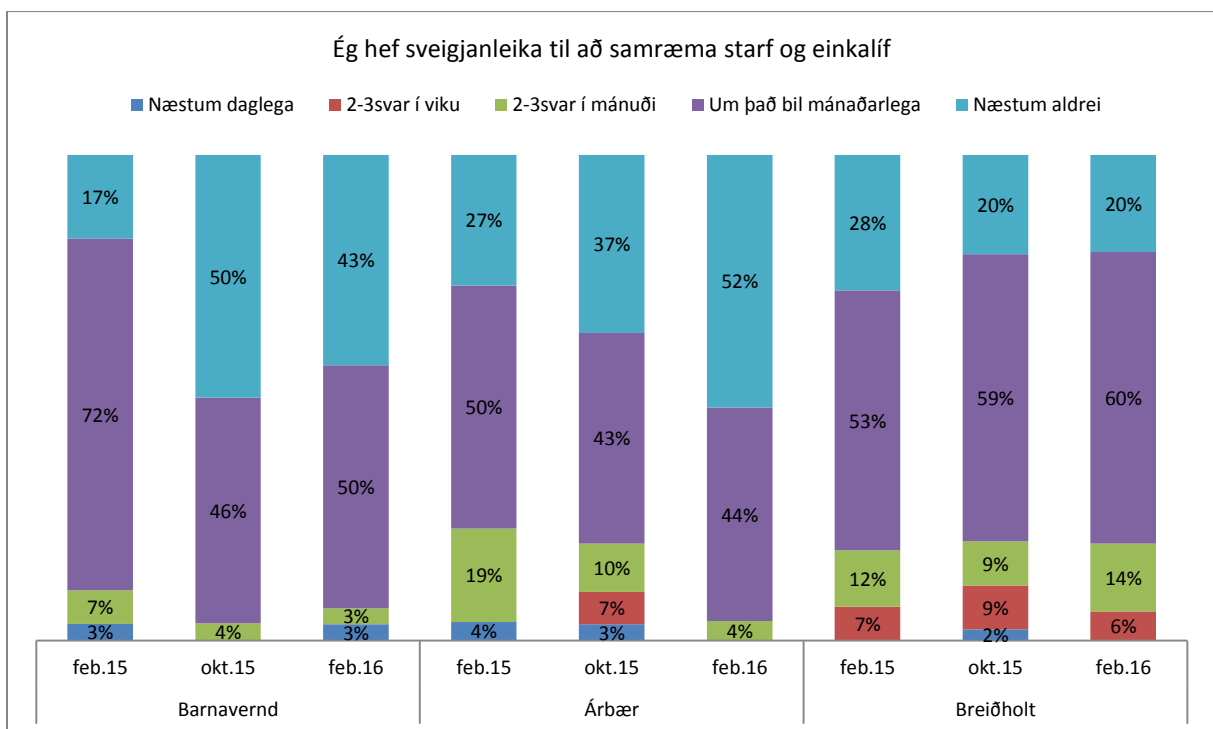
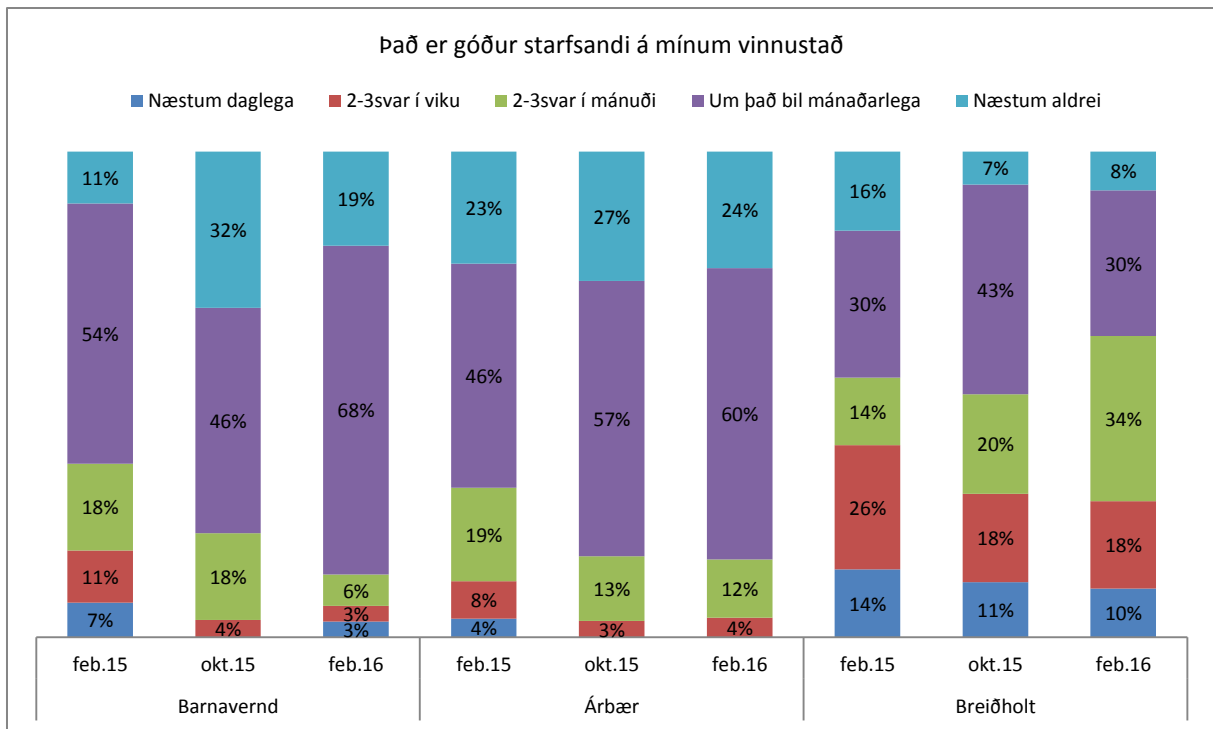


Viðauki 2c. Útlistun svara við spurningum um starfsánægju.



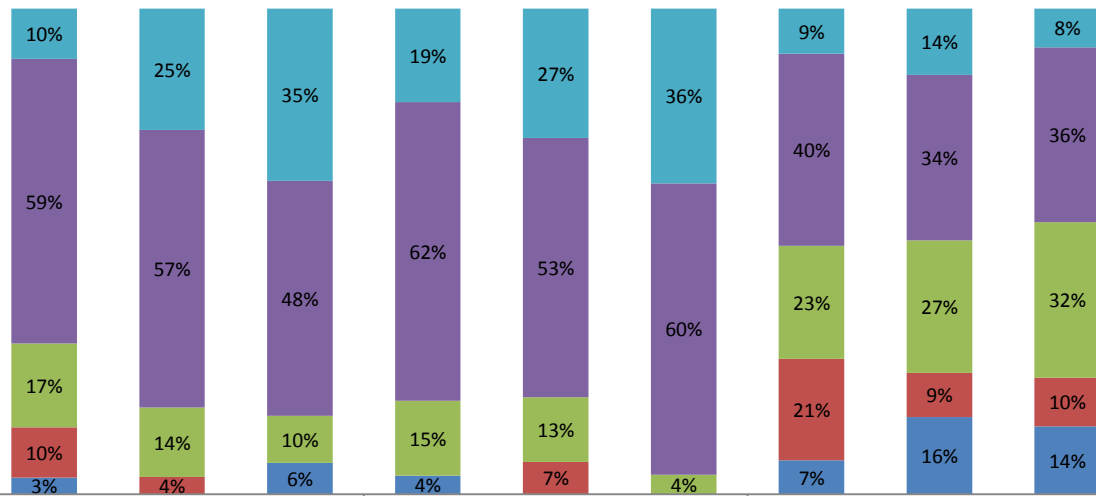




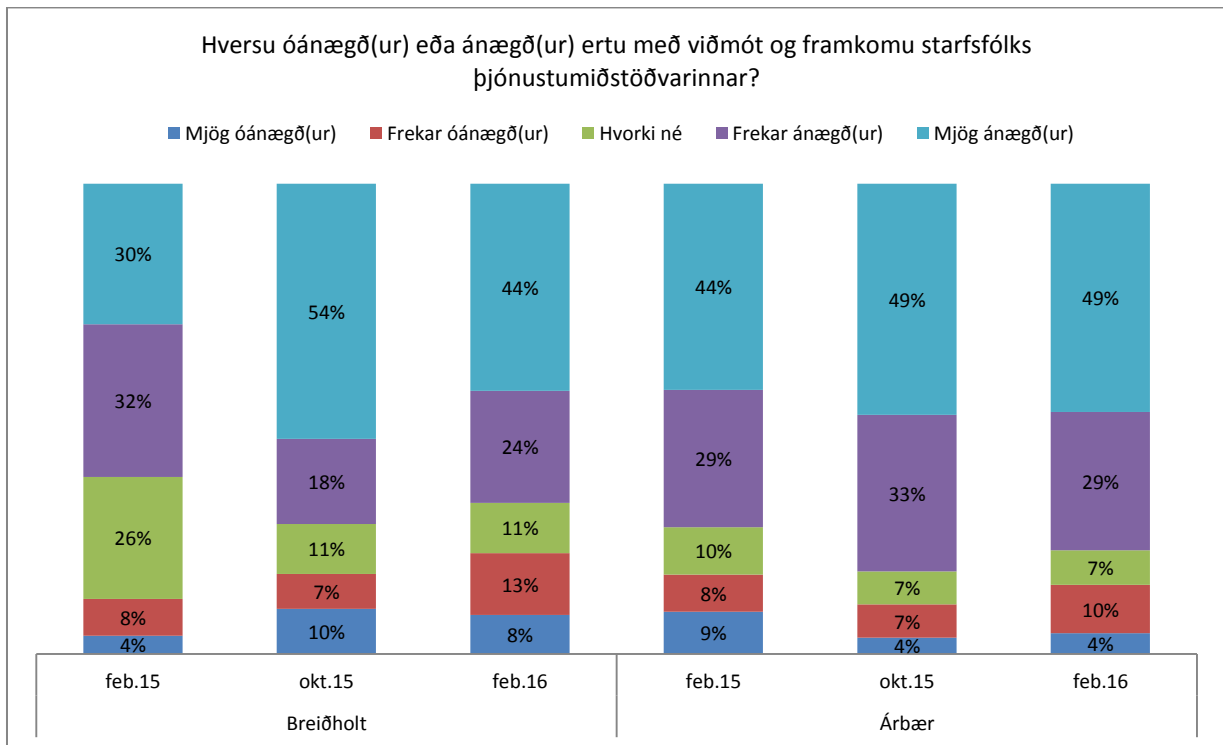
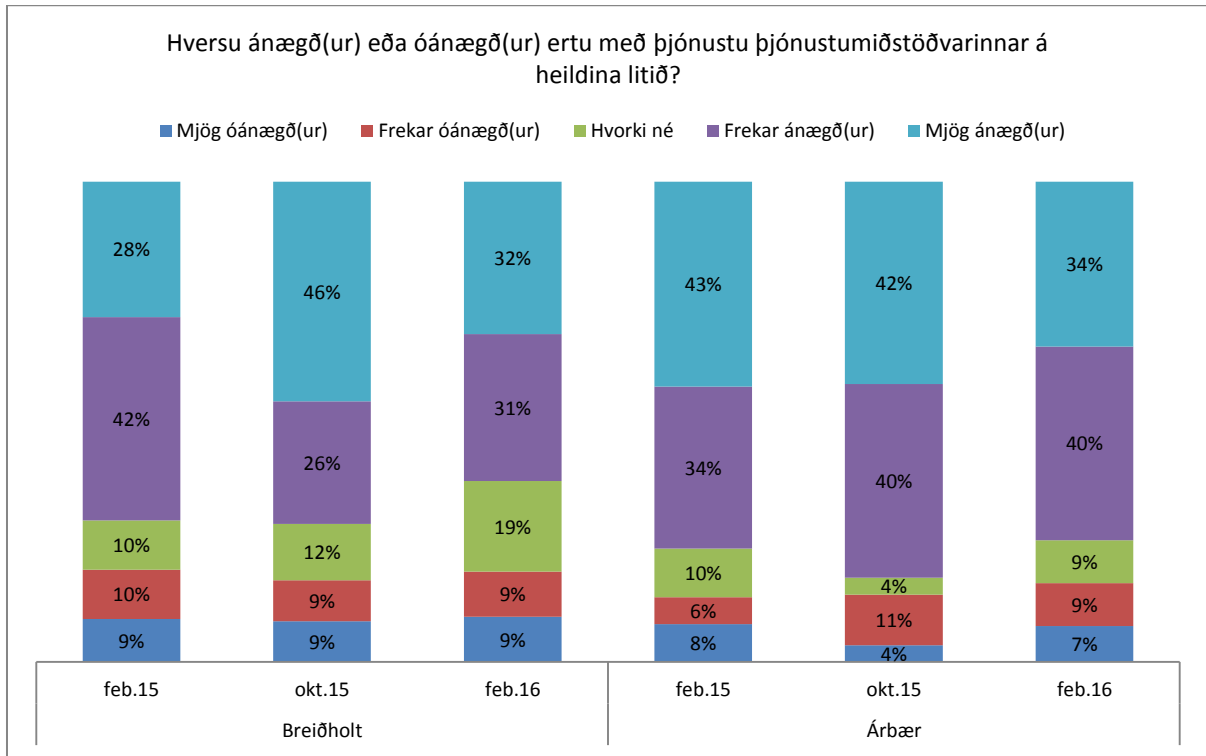


Hjá mér er gott jafnvægi milli starfs og einkalífs

■ Næstum daglega ■ 2-3svar í viku ■ 2-3svar í mánuði ■ Um það bil mánaðarlega ■ Næstum aldrei



Viðauki 3. Útlistun svara í þjónustukönnun.



Hversu óánægð(ur) eða ánægð(ur) ertu með opnunartíma þjónustumiðstöðvarinnar?

■ Mjög óánægð(ur) ■ Frekar óánægð(ur) ■ Hvorki né ■ Frekar ánægð(ur) ■ Mjög ánægð(ur)

