

# **Nyanlända kommenterar introduktionen**

**Resultat av NKI brukarundersökning för flyktingar och  
invandrare som avslutat introduktionen**



# Innehåll

Förord	5
Sammanfattning	6
Summary	9
Inledning	13
Varför NKI och vad är det?	13
Vilken funktion fyller NKI brukarenkät för kommunerna?	14
Pilotstudien	14
NKI brukarundersökning utvecklas för webben	15
Projektfasen avslutas	16
Brukarundersökningen får genomslag	18
Den fortsatta implementeringen i kommunerna	18
Kommunernas arbete med NKI	18
Vilka personer vänder NKI brukarundersökning sig till?	19
Systemkrav för att besvara enkäten på webben	20
Information om NKI till kommunerna	20
Dataskyddsutredningen byts ut och bortfallsenkäten utvecklas	20
Vad tycker brukarna?	23
Metod för redovisningen	23
2002 – de första svaren kommer in	23
2003 – fler kommuner och fler brukare använder webbenkäten	25
Planering av introduktionen	26
Praktik och arbetsliv	27
Hälso- och sjukvård	28
Läsa och skriva svenska	28
Svenskinläringen och andra kurser	29
Barnens skola och dagis	29
Boendet	30
Nätverk och kontakter	31
Bemötandet från aktörer i introduktionen	31
Kunskaper om samhället	32
Övergripande betygsfrågor om introduktionen	33
2003 och totala andelen nöjda respektive missnöjda	33
Män och kvinnor tycker ibland lika, ibland olika	34
Spelar utbildningen roll för brukarens svar?	36
2003 jämförs med 2002	37
Påverkas utfallet av i vilka kommuner brukarna bor?	39
Brukarna kommenterar introduktionen och frågeformuläret	40
Synpunkter på introduktionen	40
Synpunkter på frågeformuläret	44

Diskussion om resultaten	46
Tämligen nöjda med det mesta	46
... utom med arbetsmarknadsanknytningen	46
Bra bemötande eller omhändertagande?	47
Bortfallet – endast en femtedel svarar	47
Kommunernas avvaktande inställning	47
Rutiner för enkätinsamling behövs	48
Åtgärder för bättre svarsfrekvens behövs	48
Enkäten lätt att besvara enligt brukarna	48
Alla kommuner bör delta	49
Enkäten förenklas och sysselsättningen sätts i fokus	49
Referenser	51
Bilaga	52

# Förord

För fyra år sedan inledde Integrationsverket ett arbete för att få brukarnas perspektiv med i olika utvärderingar av introduktionen för nyanlända invandrare. Arbetet, som skedde i dialog med kommunrepresentanter från Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala samt tjänstemän från Statistiska centralbyrån, resulterade i att en frågeenkät baserad på SCB:s kvalitetsmodell Nöjd-Kund-Index (NKI) togs fram. Efter översättningar till totalt tolv språk, förutom på svenska, lades enkäten ut på webben. Fram till idag har sammanlagt närmare 1 000 flyktingar och invandrare, som just avslutat sin introduktion, tyckt till om hur nöjd eller missnöjd man är med dess innehåll och kvalitet.

I denna rapport kan Integrationsverket konstatera att merparten av de vuxna som besvarat NKI brukarenkät i stort sett är nöjda med hur introduktionen genomförts för just dem. Det missnöje som finns, och som är gemensamt för både män och kvinnor, rör individernas möjligheter till arbete. Här krävs en kraftsamling av kommunerna för att än mer utveckla introduktionens arbetsmarknadsinriktade innehåll.

Under år 2003 har NKI brukarundersökning förändrats på webben, såväl vad gäller design som form. Dessutom har en bortfallsenkät utvecklats, som kommunernas handläggare ska fylla i för dem som inte kan eller vill besvara brukarenkäten. Arbetet med att fortsätta utveckla NKI brukarundersökning samt bortfallsenkäten är intensivt, arbetskrävande och pågår fortlöpande. Integrationsverket vill därför på detta vis passa på att rikta ett varmt tack till våra konsulter på SPSS, Per-Eric Alström och Gunilla Rudander, för er oförtröttliga insats! Samma tack riktar vi även till Kim Molin på CMC för allt arbete med statistiken och logiken kring NKI brukarundersökning, och till Lotta Askaner med kollegor på Translator för er insats med alla översättningar! Maj Karp-Andersson och Tove Saamel från Eskilstuna, Ninna Krüger från Linköping, Agneta Berner från Stockholm och Monica Wiberg från Uppsala – stort tack för era konstruktiva synpunkter på brukarenkätens innehåll och bortfallsenkätens frågor! Allas er medverkan har på många sätt bidragit till att brukarenkäten fått ett fantastiskt genomslag, framför allt under andra halvåret 2003!

Gisela Andersson, Integrationsverket, är projektledare för myndighetens arbete med NKI brukarundersökning och har sammanställt denna rapport. Kapitlet *Vad tycker brukarna?* har författats tillsammans med Henrik Emilsson, utvärderare på Integrationsverket, som även tagit fram de statistiska underlagen för resultatredovisningen. I verkets arbete med att utveckla NKI brukarundersökning har även Elisabeth Bahngoura (utvärderare), Tobias Dahlberg (webb-redaktör) och Göran Wallby (grafiker) deltagit.

Norrköping den 18 februari 2004

Andreas Carlgren  
Generaldirektör

Saleh Sallar  
Avdelningschef

# Sammanfattning

## NKI brukarundersökning som webbenkät

Integrationsverket har, tillsammans med Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala kommun, utvecklat en brukarenkät på webben. Enkäten bygger på Statistiska centralbyråns kvalitetsmodell Nöjd-Kund-Index. Den är avsedd att fylla det tomrum som tidigare funnits när det gäller att låta flyktingar och invandrare komma till tals och tycka till om hur introduktionen varit för just dem. Sedan slutet av år 2001 har enkäten funnits på webben och hittills har närmare 1 000 brukare i 22 av de 30 största flyktingmottagande kommunerna besvarat frågorna. Enkäten finns på sammanlagt tretton språk, nämligen på albanska, arabiska, bosniska/kroatiska/serbiska, dari, engelska, franska, kurmandji, persiska, ryska, somali, sorani, spanska och svenska.

NKI brukarundersökning vänder sig till personer som avslutat introduktionen för nyanlända invandrare. Enkäten kan besvaras av alla vuxna som deltagit i introduktionen, oavsett om kommunen fick statlig ersättning för personen (enligt SFS 1990:927) eller ej. Undersökningen riktar sig främst till personer i åldersgruppen 20-64 år. Personer strax utanför detta åldersintervall kan besvara frågorna i enkäten om de har deltagit i en aktiv, planerad introduktion. De områden, eller kvalitetsfaktorer, som enkäten omfattar är:

- Planeringen av din introduktion
- Arbetslivet
- Hälso- och sjukvård
- Kunskaper i svenska
- Undervisningen
- Barn
- Boendet
- Nätverk och kontakter
- Bemötandet
- Kunskaper om samhället

Dessutom ställs i enkäten tre frågor där brukaren får sätta betyg på introduktionen.

## Närmare 1 000 flyktingar och invandrare har satt betyg på introduktionen

Vad anser alla de flyktingar och invandrare som besvarat NKI brukarundersökning om den introduktion man deltagit i? Resultatredovisningen i denna rapport, *Nyanlända kommenterar introduktionen*, samlar upp svaren från de 587 enkätsvar som registrerats under år 2003 och dessa jämförs med svaren, 347 stycken, från år 2002.

Personerna som avslutat sin introduktion år 2003 är nöjda med de insatser man fått del av. På flera av de kvalitetsfaktorer som enkäten tar upp är mer än tre till fyra gånger så många brukare nöjda än missnöjda. Brukarna är dessutom betydligt mer nöjda än dem som avslutade introduktionen under år 2002. Den enda kvalitetsfaktor där brukarna sätter lägre betyg år 2003 är den om *Hälso- och sjuk-*

*vård*. Tillsammans med frågor om *Arbetslivet* samt *Nätverk och kontakter* tillhör *Hälso- och sjukvård* de kvalitetsfaktorer som brukarna är minst nöjda med. Även om missnöjet här är större än på andra områden, är det aldrig högre än mellan 30 till 40 procent av de svarande. Övriga är alltså nöjda. Den fråga i enkäten som män och kvinnor är mest missnöjda med är »hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige« där över 40 procent är mer eller mindre missnöjda. Ju högre utbildad brukaren är desto större är missnöjet. Från Integrationsverkets sida är det särskilt intressant att här konstatera att huvudmålet för introduktionen, dvs. snabbare vägar till arbete, också är i fokus hos brukarna.

Kvalitetsfaktorerna *Bemötandet*, *Barn* och *Planering av din introduktion* är de tre områden där betygen har höjts allra mest från år 2002 till år 2003. Bemötandet från aktörer är överhuvudtaget det som brukarna är allra mest nöjda med när man tycker till om introduktionen och dess insatser. Närmare åtta av tio är här nöjda.

## Nöjda brukare i Malmö påverkar resultaten

De skillnader som finns i brukarnas svar mellan år 2002 och 2003, med en högre andel nöjda, kan bero på att allt fler kommuner deltar i undersökningen. Dessutom står brukarna i Malmö år 2003 för en betydligt större andel av svaren och Västerås en betydligt mindre andel av svaren jämfört med år 2002. Det är troligt att dessa förändringar påverkar resultaten och kan förklara varför brukarna är mer nöjda år 2003 än år 2002. Brukarna i Malmö är nämligen mer nöjda än genomsnittet med alla kvalitetsfaktorer förutom med *Hälso- och sjukvård*. Inom kvalitetsfaktorerna *Planering av din introduktion*, *Nätverk och kontakter* samt *Kunskaper om samhället* är man mycket mer nöjda i Malmö än i någon annan kommun. De mycket positiva svaren i Malmö tyder på att brukarna i de andra kommunerna är mindre nöjda, och så är också ofta fallet. Men även de övriga kommunerna har kvalitetsfaktorer som de utmärker sig i både positivt och negativt. I Eskilstuna är brukarna t.ex. mycket mer nöjda än genomsnittet med kvalitetsfaktorn *Barn*, dvs. med barnens skola/dagis, och med kvalitetsfaktorn *Boendet*. Brukarna i Västerås är de som bedömer sin förmåga i svenska som högst och de är också, tillsammans med brukare i Uppsala, mindre negativa till hur snabbt man kan börja arbeta i Sverige. Uppsala är den enda kommun där frågan om snabbt arbetsmarknadsinträde inte är den som brukarna är mest missnöjda med.

## Fler brukare borde komma till tals

Hur pass representativa är de svar vi fått genom NKI brukarundersökning? Även om andelen svarande ökat från år 2002 till 2003, och nya kommuner tillkommit, är det fortfarande alltför få personer som besvarar enkäten. Jämför vi det totala antalet svar från kommunerna med antalet vuxna flyktingar och deras anhöriga som två år tidigare bosatte sig i samma kommuner, ser vi att enbart var femte person besvarat enkäten. Det är därför särskilt viktigt att *samtliga* personer som avslutar introduktionen också erbjuds att besvara frågorna. Då först kan vi dra nytta av all den kunskap om

introduktionen som finns hos brukarna. Troligen skulle antalet svar från brukare i kommunerna öka om personen direkt efter avslutad introduktion, och helst i anslutning till avslutningssamtalet med respektive handläggare, erbjöds besvara enkäten. Detta arbetssätt rekommenderar Integrationsverket kommunerna att använda. För de som inte vill delta i undersökningen bör kommunerna försöka ange orsaker. Detta kan göras genom att besvara en bortfallsenkät som verket sedan 1 januari 2004 lagt ut på webben.

## Undersökningen utvecklas och fler kommuner deltar

Genom en kombination av *olika* uppföljningar, där brukarnas svar genom NKI är *en del*, kan verksamheten med introduktionen utvecklas på ett bättre sätt än annars. Alla parter som deltar i introduktionen måste därför se till att brukarnas synpunkter finns med när insatserna ska kvalitetssäkras och följas upp. Sammantaget kan Integrationsverket konstatera att de nyanlända som kommenterar introduktionen hyser förhoppning om att deras åsikter ska leda till förbättringar i introduktionen.

För att gå vidare, och nå ännu fler brukare än dem i de 30 större flyktingmottagande kommunerna, kommer Integrationsverket under 2004 att erbjuda alla intresserade kommuner brukarundersökningen som del i deras uppföljningsarbete. Verktuget, i form av enkäten, finns redan. Det som behövs är kommuner som är intresserade av att delta.

För att göra det enklare för brukarna att svara har Integrationsverket gjort en viss revidering av enkäten i samarbete med Universitetet i Ljubljana. Enkäten ska från våren 2004 avslutas med den i sammanhanget mycket viktiga frågan »*Vad är du sysselsatt med idag, nu när introduktionen är slut?*«.

När dessa förändringar är genomförda kan vi och kommunerna genom svaren ännu tydligare se vilka delar av introduktionen där störst nöjdhet respektive störst missnöje finns. På det viset får vi regelmässigt, och för varje kommun, kunskap om var de största förändringsbehoven finns. NKI brukarundersökning har en viktig funktion att fylla – om bara kommunerna låter nyanlända kommentera introduktionen.



# Summary

## SCI User Survey as Web Questionnaire

Together with the municipalities of Botkyrka, Eskilstuna and Uppsala, the Swedish Integration Board has developed a user questionnaire that can be accessed from the Internet. The questionnaire was based on Statistics Sweden's quality model, the Satisfied Customer Index (SCI), and is intended to meet a long-felt need for enabling refugees and immigrants to express their opinion of the introduction process and how well it has succeeded in their own particular case. The questionnaire has been available on the Web since the end of 2001, and almost 1,000 users in 22 out of 30 of Sweden's largest municipalities with a refugee reception service have hitherto answered its questions. The questionnaire itself is available in thirteen different languages – Albanian, Arabic, Bosnian/Croatian/Serbian, Dari, English, French, Kurmanji, Persian, Russian, Somali, Sorani, Spanish and Swedish.

The SCI user survey was designed for persons who have completed an introduction programme for recently arrived immigrants. The questionnaire can be answered by all adults who have taken part in an introduction programme, regardless of whether or not the local authority received a state subsidy for the individual (by virtue of Swedish Code of Statutes 1990:927). The survey is intended primarily for people in the 20-64 age group. People just outside this age group may answer the questions if they have taken part in an active, planned introduction programme. The areas, or quality factors, covered by the questionnaire are:

- Planning of your introduction programme
- Working life
- Health and medical care
- Knowledge of Swedish
- Tuition
- Children
- Accommodation
- Networks and contacts
- Reception
- Knowledge of Swedish society

The questionnaire also puts three questions permitting the user to grade his or her introduction programme.

## Almost 1,000 refugees and immigrants have graded their introduction programme

What do all the refugees and immigrants who have responded to the SCI user survey think about the introduction programmes in which they have participated? The results discussed in this report, *Nyanlända kommenterar introduktionen* (Recent Arrivals Comment on their Introduction Programmes), collate the answers given in the 587 questionnaire responses registered during 2003 and compare them with the 347 responses obtained in 2002.

The people who completed their introduction programmes during 2003 are generally satisfied with the efforts made on their behalf. For several of the quality factors taken up by the questionnaire, more than three to four times as many users are satisfied than are dissatisfied. Furthermore, the users are considerably more satisfied than those who completed their introduction during 2002. The only quality factor to which the users gave a lower grade in 2003 is *Health and medical care*. Together with *Working life* and *Networks and contacts*, *Health and medical care* is among the quality factors which users are least satisfied with. Even though dissatisfaction in this area is greater than in others, it never accounts for more than between 30 and 40 percent of the overall responses. The other respondents are thus satisfied. The question to which both men and women respond with the greatest degree of dissatisfaction concerns “*how quickly you can begin working after arriving in Sweden*” – over 40 percent are more or less dissatisfied. The better educated the user, the greater the degree of dissatisfaction expressed. From the Swedish Integration Board’s point of view, it is particularly interesting to note that the main objective of introduction, i.e. faster entry into the labour market, is also kept in focus by the users themselves.

The quality factors *Reception*, *Children*, and *Planning of your introduction programme* are the three areas in which the grades given have most improved from 2002 to 2003. The reception received from the various players is, in fact, the area with which the users express the greatest satisfaction when asked to give their opinion of the introduction and its various components. Almost eight out of ten respondents have declared themselves satisfied in this respect.

## Satisfied users in Malmö influence the results

The differences observed in the users’ responses between 2002 and 2003, with the number of satisfied respondents having risen, may be because more and more municipalities are taking part in the survey. Furthermore, in 2003 users in Malmö accounted for a significantly larger proportion of the answers by comparison with 2002. It is probable that these changes have also affected the results and may explain why the users seem more satisfied in 2003 than they were in 2002, since for all factors except *Health and medical care*, users in Malmö express greater satisfaction than the average. Users in Malmö are far more satisfied with the factors *Planning of your introduction programme*, *Networks and contacts* and *Knowledge of Swedish society* than users in any other municipality. The extremely positive results obtained from Malmö suggest that users in other municipalities are less satisfied, and, indeed, such is often the case. However, the other municipalities have quality factors in which they distinguish themselves both positively and negatively. In Eskilstuna, for example, users are far more satisfied than the average with the quality factors *Children*, i.e. with the children’s school/day nursery, and *Accommodation*. The users in Västerås are those who rate their knowledge of Swedish the highest, and, along with users in Uppsala, are also those who are less negative towards how quickly you can begin working in Sweden. Uppsala is the only municipality in which

the issue of quick entry into the labour market is not that with which the users are most dissatisfied.

## More users should speak their mind

Just how representative are the responses we have received via the SCI user survey? Even though the proportion of respondents may have increased in 2003 by comparison with 2002, and more municipalities take part in the survey, there are still far too few people who respond to the survey. If we compare the total number of answers received from the municipalities with the number of adult refugees and their next-of-kin who two years previously took up residence in the same municipalities, we can see that only one person in five has responded to the questionnaire. It is therefore of great importance that *everyone* who completes an introduction programme also be invited to answer the questions. Only then will we be able to take advantage of all the knowledge of the introduction programmes acquired by the users. The number of answers received from the users out in the municipalities would probably increase if individuals were invited to respond to the survey directly upon completion of the introduction programme, and preferably in conjunction with the final interview with their municipal case worker. The Swedish Integration Board thus recommends the local authorities to adopt this approach. Additionally, the local authorities should attempt to identify the reasons for unwillingness to take part in the survey. This can be done by responding to a dropout questionnaire that the Board has made available on the Internet since 1st January, 2004.

## The survey is evolving, and more local authorities can be expected to participate

A judicious combination of various follow-up procedures, of which the responses given by users through the SCI are a part, will enable the work of the introduction programmes to be developed more efficiently than otherwise. All parties taking part in introduction must therefore ensure that the opinions of the users are taken into account in quality assurance and follow-up of the various programme components. All in all, the Swedish Integration Board notes that the new arrivals who comment on their introduction programmes entertain hopes that their opinions will in fact lead to improvements in the introduction programmes.

To continue moving forward and reach even more users than those in the 30 large recipient municipalities, during 2004 the Swedish Integration Board will offer the survey to all interested municipalities for use as a tool during follow-up. The tool itself, in the form of the questionnaire, already exists. All that is needed are local authorities who are interested in taking part.

To make it easier for the users to submit their responses, the Swedish Integration Board has made certain editing changes to the questionnaire in cooperation with the University of Ljubljana. As of spring 2004, the questionnaire will finish up with the question that is so important in this context: "*Now that you have completed your introduction programme, what is your occupation today?*"

Once these changes have been implemented, from the answers we receive we and the local authorities will be able to distinguish even more clearly which components of the introduction process give the greatest satisfaction and which occasion the greatest dissatisfaction. By this means, we will acquire regular knowledge, municipality by municipality, of the areas in which the need for change is the greatest. The SCI user survey has an important role to play – all that is needed is for the local authorities to allow new arrivals to comment on the introduction process.

# Inledning

Integrationsverket beslutade under år 1999 att använda sig av en brukarorienterad undersökning för att få kunskap om vad brukarna, dvs. flyktingar, deras anhöriga samt andra invandrare, tycker om den introduktionsverksamhet de deltagit i. Ett arbete påbörjades därför tillsammans med introduktionseenheterna i Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala kommun för att ta fram förslag på en sådan brukarorienterad undersökning. Den modell som valdes för undersökningen var Statistiska centralbyråns kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-Index, NKI.

En detaljerad beskrivning av utvecklingsarbetet med NKI brukarenkät har Integrationsverket rapporterat i *Nöjd-Kund-Index – en brukarorienterad undersökning* (Integrationsverkets rapportserie 2001:08). Denna rapport tar vid där den förra avslutades. För de läsare som vill ha en summering av det arbete som refererades till i nämnda rapport ges här inledningsvis en kortfattad orientering.

## Varför NKI och vad är det?

De personer som använder en viss tjänst vet bäst hur denna fungerar för just dem. Samma gäller naturligtvis för personer som använder, eller brukar, introduktionen, dvs. flyktingar och övriga nyanlända invandrare. De är de enda som vet hur introduktionen för dem egentligen fungerat. I allt kvalitets- och utvecklingsarbete är det viktigt att ha god kunskap om användarnas syn på verksamheten och introduktionen för nyanlända utgör här inget undantag.

Kvalitetsmodellen NKI är framtagen och utvecklad av Statistiska centralbyrån och Handelshögskolan vid Stockholms universitet. Den bygger på att kvalitetsfaktorer för respektive verksamhet, i vårt fall introduktionen för nyanlända, tas fram. Därefter får brukarna genom en enkätundersökning besvara olika frågor. Varje kvalitetsfaktor mäts genom att man besvarar vanligtvis tre till fem delfrågor i enkäten. Dessa frågor måste täcka respektive kvalitetsfaktors område och bör vara så konkreta och åtgärdsrelevanta som möjligt för att få störst nytta för verksamhetens utveckling.

De standardiserade frågorna för NKI är dessa:

- Hur nöjd är man med verksamheten i dess helhet?
- Hur väl uppfyller verksamheten ens förväntningar?
- Hur är verksamheten jämfört med en ideal sådan?

Tillsammans med de tre standardiserade frågorna får vi, vid en resultatsammanställning av en NKI brukarundersökning, indikatorer för respektive kvalitetsfaktor.

När väl svar inkommer på en undersökning baserad på NKI ger dessa svar sammantaget åtgärdsinriktade resultat som är lämpliga att följa över tiden<sup>1</sup>, vilket var avgörande för Integrationsverkets val av modell för den brukarundersökning som vi önskade låta genomföra. Vi ville helt enkelt se om flyktingars och invandrades syn på introduktionen förändras mellan olika år.

Kvalitetsmodellen med Nöjd-Kund-Index är således inte enkom framtagen för vår NKI brukarundersökning, tvärtom. Olika

NKI-undersökningar används nämligen regelbundet av andra myndigheter för att mäta brukares nöjdhet med en viss tjänst.<sup>2</sup>

## Vilken funktion fyller NKI brukarenkät för kommunerna?

Genom NKI brukarundersökning får kommunerna inte bara kunskap om hur nyanlända ser på introduktionen i respektive kommun. Eftersom verket tidigt ansåg att NKI brukarundersökning skulle bli ett nationellt uppföljningsinstrument kan kommunerna också, om tillräckligt många använder systemet, jämföra sina resultat med andra kommuners för att ytterligare utveckla sin introduktionsverksamhet.

Den NKI brukarenkät som skulle tas fram måste ge svar på om brukaren är nöjd eller missnöjd med insatserna kring introduktionen, utifrån olika kvalitetsfaktorer. NKI brukarenkät kan däremot inte svara på frågan om introduktionen för individen varit effektiv eller inte. Därför var, och är, det viktigt att kommunen genom egna uppföljningar som komplement även belyser introduktionen ur *andra* aspekter.

## Pilotstudien

NKI brukarenkät är således avsedd att fylla det tomrum som tidigare funnits när det gäller att låta flyktingar och invandrare komma till tals och tycka till om hur introduktionen varit för just dem. Tillsammans med de tre s.k. pilotkommunerna Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala samt tjänstemän från Statistiska centralbyrån utarbetade Integrationsverket därför förslag till ett frågeformulär baserat på kvalitetsmodellen Nöjd-Kund-Index. Frågorna testades i en mindre fokusgrupp där sex invandrare med erfarenhet av introduktionen i de nämnda tre kommunerna deltog. Efter en viss justering av frågorna skickades sedan en skiftlig enkät hem till 247 utvalda personer som just avslutat introduktionen i endera av kommunerna Botkyrka, Eskilstuna samt Uppsala. De kvalitetsfaktorer som pilotstudien innehöll var:

- Introduktionsplanen
- Arbetslivet
- Hälso- och sjukvård
- Kunskaper i svenska
- Undervisningen
- Boendet
- Nätverk och kontakter
- Bemötandet
- Kunskaper om samhället

För respektive kvalitetsfaktor ställdes mellan tre till sju delfrågor. Allt för att få fram indikatorer på vilka faktorer som har störst effekt på individens introduktion om de förbättras. Resultaten av pilotstudien visade att dessa faktorer var: *Introduktionsplanen*, *Kunskaper i svenska* samt *Kunskaper om samhället*. Frågorna kring kvalitetsfaktorerna *Arbetslivet* samt *Nätverk och kontakter* var alltför tvetydligt ställda, vilket framkom i efterföljande intervjuer med

brukare i Uppsala. Därför omformulerades frågorna inom dessa faktorer helt. Dessutom ersattes frågorna om introduktionsplan med frågor om kvalitetsfaktorn *Planering av din introduktion*. Ytterligare en kvalitetsfaktor lades också till, nämligen om *Barn*.

För att märka ut den sjugradiga skalan nöjd, varken/eller till missnöjd, lades en sur och en glad gubbe in ovanför svarsskalans negativa och positiva ände. Vad som även visade sig vid samma brukarintervjuer var att en enkät enbart skriven på svenska medför att bortfallet bland de svarande blev stort. Uppsala, som erbjöd personerna som deltog i undersökningen att få frågorna upplästa genom tolk, hade t.ex. en betydligt högre andel svar på enkäten jämfört med Botkyrka och Eskilstuna, där den möjligheten inte erbjöds. Även om personerna som skulle besvara enkäten precis hade avslutat introduktionen önskade många att man haft möjlighet att besvara en enkät på sitt modersmål.

## NKI brukarundersökning utvecklas för webben

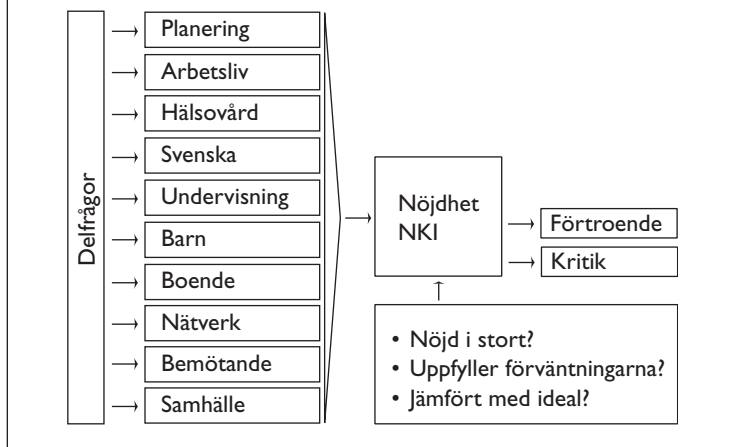
Att skicka ut enkäter i pappersformat till personer som just avslutat introduktionen, låta dem besvara frågorna och sedan få dem att skicka in enkäterna till Statistiska centralbyrån eller motsvarande för inkodning av svaren är ett omständligt, arbete, såväl tids- som kostnadsmässigt. Särskilt när man som vi önskar att så många personer som möjligt som deltagit i introduktionen ska besvara frågorna. Att också veta vilka personer som ska besvara enkäten är besvärligt. Längden på tiden i introduktion för en flykting eller invandrare är ju individuell. Vissa avslutar introduktionen inom kort tid efter inflyttning i kommun, för andra är den genomsnittliga tiden två år.<sup>3</sup> Övriga är i behov av introduktionsinsatser som omfattar betydligt längre tid än detta, t.ex. för att de har behov av kompletterande grundutbildning eller av medicinska skäl. Den tjänsteman i respektive kommun som känner till när i tiden personens introduktion är avslutad är av bl.a. dessa skäl bäst lämpad att medverka till att enkäten når brukaren.

För att såväl förenkla som förkorta tiden för inkodning av svaren från brukarna, och samtidigt fullt ut använda den möjlighet som Internet ger, beslutade Integrationsverket i dialog med den externa arbetsgruppen att överge pappersenkäter. Istället skulle NKI brukarenkät utvecklas för webben. Detta arbete bedrevs i mycket nära samarbete med medarbetare hos datautvecklingsföretaget SPSS Sweden AB samt den datakonsultfirma verket anlitar, nämligen CMC-Computer Media Communications AB.

Det datasystem som SPSS Sweden AB rekommenderade för NKI brukarenkät var SPSS Data Entry. När väl frågorna hade lagts in i det systemet och en testlänk på Internet tagits fram testades enkäten ånyo två gånger. Första testet med tre personer som bodde i Eskilstuna och hade fullgjort halva sin undervisning i svenska för invandrare, andra med fyra personer från Örebro som var i avslutningen av dessa studier. Testerna visade att vissa frågor i NKI brukarenkät kunde vara svåra att förstå och därför behövde formuleras om. För att undvika större missförstånd och tolkningssvårigheter behövde enkäten även vara tillgänglig på fler

### Bild 1

SCB:s kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-Index anpassad till NKI brukarundersökning.



språk än svenska. Testen visade även att brukarna tyckte det gick bra att besvara NKI brukarenkät vid en datorterminal. För den ovane datoranvändaren var det dock lite krångligt att rulla mellan olika frågor samt att peka rätt med pilen när man skulle markera sitt svar.

## Projektfasen avslutas

I och med avslutningen av testen, och de synpunkter som där framkom, reviderades enkäten än en gång. Den slutgiltiga enkäten fastställdes under 2001. För intresserade läsare finns enkäten i sin helhet tillgänglig i tidigare refererad rapport (Integrationsverket 2001, sid. 66–78). I bild 1 ges en sammanfattning av enkätfrågeområdena och dess relationer till varandra i enlighet med SCB:s kvalitetsmodell Nöjd-Kund-Index och vår NKI brukarundersökning.

Efter att frågornas utformning fastställts påbörjade översättningsbyrån sitt arbete med att låta översätta enkäten till de språk många nyinvandrade har modersmål. Översättningarna skedde i olika faser men kom innan projektet med brukarenkäten lanserades på webben att omfatta följande språk:

- Albanska
- Arabiska
- Bosniska/Kroatiska/Serbiska
- Dari
- Engelska
- Franska
- Kurmandji
- Persiska
- Ryska
- Somali
- Sorani
- Spanska

Det betyder sammantaget att NKI brukarenkät var, och är, tillgänglig för brukare på tretton olika språk, inklusive svenska. Vad som återstod när allt detta översättningsarbete var avslutat,



och enkäterna fanns tillgängliga på en webbsida, var att få in svar från brukare. Att helt enkelt få fler kommuner än de tre pilotkommunerna intresserade av att låta alla vuxna personer som just avslutat introduktionen tycka till om dess innehåll och kvalitet. Detta arbete visade sig ha fler komplikationer än vi från Integrationsverket då kunde ana.

---

1 Ur SCB:s kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-index (NKI), faktablad från Statistiska centralbyrån, november 2001.

2 Brukarundersökningar som baseras på NKI används idag regelbundet av bl.a. Arboga kommun, Banverket, Centrala studiestödsnämnden, Domstolsverket, Ekonomistyrningsverket, Göteborgs stad, Köpings kommun, Polismyndigheten i Örebro län, Statens institutionsstyrelse, Umeå Universitet, Vägverket och Örebro läns landsting för att mäta brukares respektive kunders nöjdhet med en viss tjänst/aktivitet. En utförlig beskrivning av SCB:s kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-Index beskrivs i rapporten *Nöjd-Kund-Index – en brukarorienterad undersökning* (Integrationsverkets rapportserie 2001:08, bilaga 4)

3 Enligt Prop. 1997/98:16, *Sverige, framtiden och mångfalden – från invandrarpolitik till integrationspolitik*, sid. 83.

# Brukarundersökningen får genomslag

För att de inkomna svaren på NKI brukarundersökning ska kunna användas i verksamhetsutvecklingen bör så många nyanlända invandrare som möjligt få chans att besvara frågorna när de avslutar introduktionen. Först då kan vi med säkerhet säga vad flyktingar och andra invandrare tycker om sin introduktion. Integrationsverket valde därför redan i mitten av år 2001 att i första hand vända sig till de 30 kommuner där flest flyktingar bosätter sig<sup>4</sup> för att erbjuda dem att delta. På det viset skulle 66 procent av alla vuxna nyinvandrade efter avslutad introduktion kunna få möjlighet att besvara frågorna.

För att få merparten av dessa 30 kommuner att delta i brukarundersökningen har tjänstemän från Integrationsverket under åren 2001 till 2003 tagit ett antal personliga kontakter med respektive kommun. Arbetet inleddes under hösten 2001 när webbenkäten fanns tillgänglig på Internet. Vid det årets slut hade Botkyrka, Eskilstuna, Uppsala och Västerås börjat använda NKI brukarundersökning på webben. Antalet svar från brukare år 2001 var dock så få att någon sammanställning av resultaten inte gjordes.

## Den fortsatta implementeringen i kommunerna

Under år 2002 utökades antalet kommuner som använde sig av NKI brukarundersökning till nio när Borås, Lund, Malmö, Umeå och Växjö tillkom.<sup>5</sup> År 2003 visade allt fler av de 30 kommunerna intresse för att använda NKI brukarenkät som uppföljningsinstrument. Flertalet av dem kom även igång det året.<sup>6</sup> När år 2003 var till sin ända hade sammantaget 22 av de 30 kommunerna låtit nyanlända som avslutat introduktionen tycka till om dess innehåll. Vad de sammantaget närmare 1 000 personerna som besvarat frågorna i enkäten tycker, hur nöjd eller missnöjd man är med introduktionen, redovisar vi i nästa kapitel. Innan dess ger vi en beskrivning av hur kommunernas arbete rent praktisk fungerar med NKI brukarundersökning och vilka personer som enkäten vänder sig till.

## Kommunernas arbete med NKI

Kommunens ansvarige tjänsteman har normalt ett s.k. avslutningssamtal för så gott som samtliga vuxna som avslutar introduktionen. Vid det samtalet görs en muntlig uppföljning av individens deltagande i, och synpunkter på, introduktionen. Vid detta samtal kan det vara lämpligt att även erbjuda personen att skriftligen, i detta fall genom en webb-enkät, besvara ett antal frågor om introduktionen för att visa hur nöjd eller missnöjd man är.

För de brukare som säger att de vill besvara webb-enkäten

går handläggaren in på webb-sidan där NKI brukarenkät finns tillgänglig på tretton språk. Samtliga 30 kommuner, som i dagsläget varit målgrupp för arbetet, har tillgång till webb-sidan. Väl där anger handläggaren en kommunspecifik användaridentitet och lösenord. Därefter kan brukaren besvara enkätfrågorna.

När man erbjuder brukaren att besvara frågorna måste handläggaren informera personen om:

- att det är frivilligt att besvara NKI-enkäten
- att ingen i kommunen kan läsa svaren eftersom frågeformuläret ligger på Internet och svaren skickas direkt till Integrationsverket när frågorna besvarats
- att svaren är anonyma
- att de två sista frågorna i formuläret är öppna och ger brukaren tillfälle att komma med synpunkter på introduktionen och frågeformuläret – här kan brukaren välja att skriva på sitt eget språk eller på svenska, engelska etc. (*språk med latinskt alfabet*) oavsett vilken språkversion av formuläret som används
- att om den som har ett modersmål som skrivs med *icke-latinskt alfabet* vill skriva synpunkter *på sitt modersmål* görs det på papper och sänds som vanlig post till Integrationsverket<sup>7</sup>

Det är särskilt viktigt att brukaren sitter enskilt när han eller hon besvarar enkäten. Detta för att inte behöva befara att någon »kikar över axeln« på vad personen svarar. Det är samtidigt lika viktigt att den som besvarar brukarenkäten inte har tillgång till kommunens övriga dataprogram. Det betyder att kommunen *inte* ska erbjuda personen att besvara NKI brukarenkät på en tjänstemans dator, utan det bör finnas en eller flera särskilda datorer för detta. I flera kommuner har man löst datorfrågan genom att enkäten besvaras vid elevdatorer hos utbildningsanordnaren.

## Vilka personer vänder NKI brukarundersökning sig till?

NKI brukarundersökning vänder sig till personer som avslutat introduktionen för nyanlända invandrare. Enkäten kan besvaras av alla vuxna som deltagit i introduktionen, oavsett om kommunen fick statlig ersättning för personen (enligt SFS 1990:927) eller ej. Undersökningen riktar sig främst till personer i åldersgruppen 20–64 år. Personer strax utanför detta åldersintervall kan besvara frågorna i enkäten om de har deltagit i en aktiv, planerad introduktion. Frågorna i NKI brukarundersökning är däremot inte anpassade för barn och inte heller för äldre.

Det är viktigt att individen på egen hand besvarar enkäten, utan stöd av en tjänsteman. Alla personer har dock inte förutsättningar att göra detta, vilket främst gäller dem med läs- och skrivsvårigheter. Analfabeter, eller övriga som har svårt att läsa och skriva, svarar därför på enkäten med hjälp av en professionell tolk. Enkäten frågar inte direkt om läs- och skrivkunnighet, men om skolbakgrund, samt om man fått hjälp av tolk. Detta gör det möjligt att titta närmare på den här gruppen när resultaten ställs samman.

## Systemkrav för att besvara enkäten på webben

NKI brukarenkät kan besvaras om följande systemkrav på datorn är uppfyllda:

- 64 Mb RAM
- 300 Mhz processor
- Minst Windows 98 eller Windows NT
- Minst Internet Explorer 5.0
- Färger: 16 bit eller högre
- Upplösning 1024x768

Hittills har ingen av användarkommunerna haft problem med att uppfylla dessa systemkrav för den dator eller de datorer där NKI brukarenkät besvaras.

## Information om NKI till kommunerna

Integrationsverket påbörjade i juni 2002 utgivningen av NKI Nyhetsbrev. Nyhetsbrevet sänds regelbundet via mejl till samtliga berörda kommuner. Allt för att sprida kunskap om NKI brukarundersökning samt för att hålla de kommuner som använder systemet uppdaterade om frågor och nyheter kring undersökningen. Ett 40-tal kommuner, med ett 150-tal tjänstemän, finns med på sändlistan och hittills har 15 NKI Nyhetsbrev publicerats.

Kommuner där 20 eller fler svar inkommer per tertial får dessutom efter varje tertialskefte möjlighet att ta del av frekvenstabeller över »sina« svar. På så sätt kan de använda svaren för den egna verksamhetsutvecklingen.

Kommunerna och andra intresserade har även möjlighet att via Integrationsverkets hemsida ([www.integrationsverket.se](http://www.integrationsverket.se)) ta del av statistik kring NKI-svaren. Denna statistik kring NKI nås under Statistik/Statistikdatabas/Mottagning och introduktion/NKI. Här finns möjlighet för Internetanvändare att se vad män respektive kvinnor tycker, vilken roll utbildningsbakgrunden respektive den svarandes ålder spelar m.m. För kommuner med en stor andel svar avser Integrationsverket att framöver lägga ut dessa som statistik på verkets hemsida. Då kan kommunerna på egen hand göra sammanställningar och analyser av brukarnas svar. Detta genom att välja olika bakgrundsvariabler hos brukarna (kön, ålder, utbildning etc.) och relatera dem till olika frågor i enkäten.

## Datasystemet byts ut och bortfallsenkäten utvecklas

När Integrationsverket inledde arbetet med NKI brukarundersökning rekommenderades vi att utveckla enkäten i datasystemet SPSS Data Entry. Detta datasystem visade efter ett tag ha brister, främst vad gäller möjligheten att komplettera med nya frågor, ändra lay-out, ta ut regelbunden statistik osv. Integrationsverket tog därför i april 2003 beslut om att utveckla NKI brukarenkät i ett nytt datasystem, nämligen i SPSS MrInterview, ett system som motsvarar verkets krav på brukarenkäten. Den

1 september 2003 fanns den »nya« brukarenkäten genom SPSS MrInterview tillgänglig på Internet via en ny länk, med ny lay-out och delvis justerade frågor.

Alla personer som erbjuds delta i NKI brukarundersökning kan eller vill inte delta. Deltagande i undersökningen är frivilligt, men när Integrationsverket ställer samman resultatet och gör analysen måste vi ha kunskap om såväl de som besvarat enkäten och de som inte gjort detta. För att göra en bortfallsanalys behöver vi veta vilken bakgrund personerna har som *inte* deltagit i undersökningen (bl.a. kön, ålder, utbildningsbakgrund, vilket land man är född i) samt varför man *inte vill* eller *inte kan* besvara frågorna. Vår lösning för att få fram svar på dessa frågor var att göra en ny enkät på webben. Denna riktar sig till kommunernas handläggare som ansvarar för att avsluta introduktionen och som också erbjuder dem som avslutar att besvara NKI brukarenkät. Dessa tjänstemän känner den person som erbjuds besvara enkäten, och bör därmed också kunna svara på frågor om individens bakgrund samt motiv till att inte delta i undersökningen.

Tjänstemän från introduktionsenheterna i Eskilstuna, Stockholm och Uppsala gav oss mycket god hjälp med att formulera frågorna i bortfallsenkäten. Enkäten finns sedan den 1 januari 2004 tillgänglig för berörda kommuner via särskild länk på Internet.<sup>8</sup>

---

4 Två av tre nyanlända flyktingar bosätter sig i någon av de 30 största mottagningskommunerna i landet. Om en stor del av dessa personer besvarar NKI brukarenkät får vi en god bild av hur nöjda eller missnöjda man är med de introduktionsinsatser kommunerna erbjuder. De 30 kommunerna är Borås, Botkyrka, Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Halmstad, Helsingborg, Huddinge, Jönköping, Karlskrona, Karlstad, Kristianstad, Landskrona, Linköping, Luleå, Lund, Malmö, Mölndal, Nacka, Norrköping, Nässjö, Stockholm, Sundsvall, Södertälje, Uddevalla, Umeå, Uppsala, Västerås, Växjö och Örebro.

5 Kommunernas introduktionsenheter i Borås, Gävle, Huddinge, Karlskrona, Kristianstad, Lund, Malmö, Nacka, Norrköping, Stockholm, Sundsvall, Uddevalla, Umeå, Växjö och Örebro fick år 2002 besök av en tjänsteman från Integrationsverket för personlig visning av hur NKI brukarundersökning fungerar. Vid årets slut hade fem av dessa kommuner inlett arbetet med att få brukare besvara NKI-enkäten.

6 Besök gjordes och information om brukarenkäten gavs till introduktionsenheter i kommunerna Gävle, Göteborg, Halmstad, Helsingborg, Jönköping, Karlskrona, Landskrona, Linköping, Luleå, Mölndal, Nässjö, Stockholm, Sundsvall, Södertälje, Uddevalla och Örebro. Av de besökta kommunerna var det Gävle, Jönköping, Karlskrona, Mölndal, Södertälje och Uddevalla som vid årsskiftet inte påbörjat NKI brukarundersökning. Även Karlstad och Kristianstad, som inte besöktes under år 2003, avvaktade vid årsskiftet start av brukarenkäten.

7 Kommunen ska därför tillse att brevpapper och frankerade, adresserade kuvert finns tillgängliga.

8 Bortfallsenkäten innehåller sammanlagt åtta frågor som ansvarig handläggare besvarar när en person som avslutar introduktionen inte vill eller kan

besvara NKI brukarenkät. Frågorna handlar om personen, varför han/hon inte besvarade brukarenkäten och vad han/hon gör idag.

Frågorna i bortfallsenkäten lyder:

- Kön?
- Hur gammal är personen idag, vid avslutande av introduktionen?
- Vilket år bosatte sig personen i kommunen (som folkbokförd, dvs. nämn inte ev. årtal för ankomst till kommunen som asylsökande i eget boende)?
- I månader räknat, hur lång tid pågick personens introduktion (räkna tiden exklusive period för ev. avbrott pga. graviditet, sjukdom etc.)?
- Vad har personen för utbildning?
- I vilken världsdel och i vilket land är personen född?
- Varför har personen inte besvarat NKI brukarenkät?
- Vad är personen sysselsatt med idag, efter introduktionens avslutande?

De kommuner som sedan årsskiftet påbörjat ifyllandet av bortfallsenkäten beräknar att det tar dem 1–2 minuter att fylla i svaren, svar som efter sista frågans besvarande redan elektroniskt är skickade in till verkets databas.

# Vad tycker brukarna?

## Metod för redovisningen

I detta kapitel ger vi en beskrivning av vad alla de flyktingar och invandrare som besvarat NKI brukarundersökning anser om den introduktion de deltagit i. Resultatredovisningen samlar upp svaren från de 587 enkätsvar som registrerats under 2003. Vi redovisar svaren för respektive kvalitetsfaktor, och för de delfrågor dessa innehåller, i den ordning de återfinns i enkäten.

Resultaten för år 2003 jämförs med svaren (347 stycken) från år 2002. För att fördjupa analysen av brukarnas synpunkter på introduktionen redovisar vi resultaten efter kön och utbildningsnivå i de fall det är relevant. Resultaten representerar enbart vad brukare som deltagit i undersökningen tycker. De kan således inte säkerställas som statistiskt signifikanta.

I den ursprungliga NKI brukarenkäten finns sju olika skalsteg. Tre skalsteg mäter missnöjdhet (mycket missnöjd, missnöjd och ganska missnöjd) och tre skalsteg mäter nöjdhet (ganska nöjd, nöjd och mycket nöjd). Dessutom finns alternativet »varken eller« i skalan. För att ge en bättre överblick av resultaten har svarsalternativen i denna resultatredovisning slagits ihop till kategorierna missnöjd, varken eller och nöjd.

## 2002 – de första svaren kommer in

Under år 2002 använde nio kommuner<sup>9</sup> aktivt NKI som brukarundersökning. I dessa kommuner noterades svar från 347 personer, vilket redovisas kommunvis i tabell 1. Bland de svaranden var 142 kvinnor och 172 män. 33 personer valde att inte besvara frågan om kön.

Flest svar lämnades i Eskilstuna (83 personer), tätt följd av Västerås (81 personer) samt Uppsala (60 personer). Dessa tre kommuner stod tillsammans för 70 procent av svaren. Hur brukare i Eskilstuna, Uppsala och Västerås har besvarat enkäten påverkar således resultaten i mycket stor utsträckning.

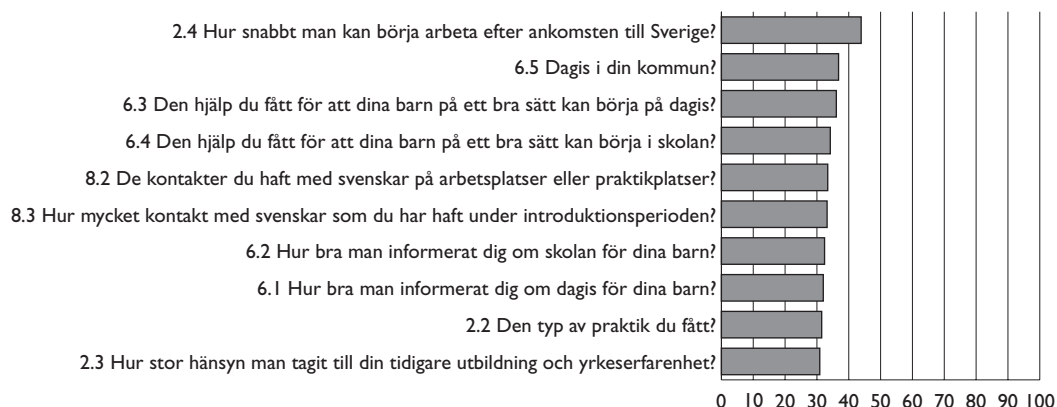
**Tabell 1**

Fördelningen av svar på NKI brukarenkät under år 2002, uppdelat per kommun.

Kommun	Antal svar år 2002
Borås	8
Botkyrka	15
Eskilstuna	83
Lund	17
Malmö	33
Umeå	5
Uppsala	60
Västerås	81
Växjö	7
Ej angett kommun	33
Totalt	347

### Diagram 1

De tio frågor i NKI brukarenkät där andelen missnöjda år 2002 var störst. Procent.



Av dem som svarat på NKI brukarenkät hade 16 procent hjälp av tolk vid ifyllandet. Totalt svarade omkring 40 procent på den arabiska versionen av enkäten, ca. 20 procent på den svenska och 16 procent på enkäten på sorani.

Svaren från år 2002 visade att de personer som under året avslutat introduktionen var nöjda med dess innehåll och kvalitet. När det gäller områdena/kvalitetsfaktorerna *Planering av din introduktion, Hälso- och sjukvård, Kunskaper i svenska, Undervisningen, Boendet, Bemötandet* och *Kunskaper om samhället* var cirka tre gånger fler brukare nöjda än missnöjda. Något färre var nöjda, knappt dubbelt så många nöjda än missnöjda, med områdena/kvalitetsfaktorerna *Arbetslivet, Barn samt Nätverk och kontakter*.

Endast för en fråga i NKI brukarenkät var fler personer missnöjda (44 procent) än nöjda (36 procent) och det är på frågan om »*hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige*«. I enkäten i övrigt är det endast vid ytterligare två frågor som mer än 35 procent är missnöjda och båda dessa frågor gäller dagis. Vi sammanfattar de tio frågor i enkäten med störst missnöje respektive störst nöjdhet under introduktionen i diagram 1 och diagram 2.

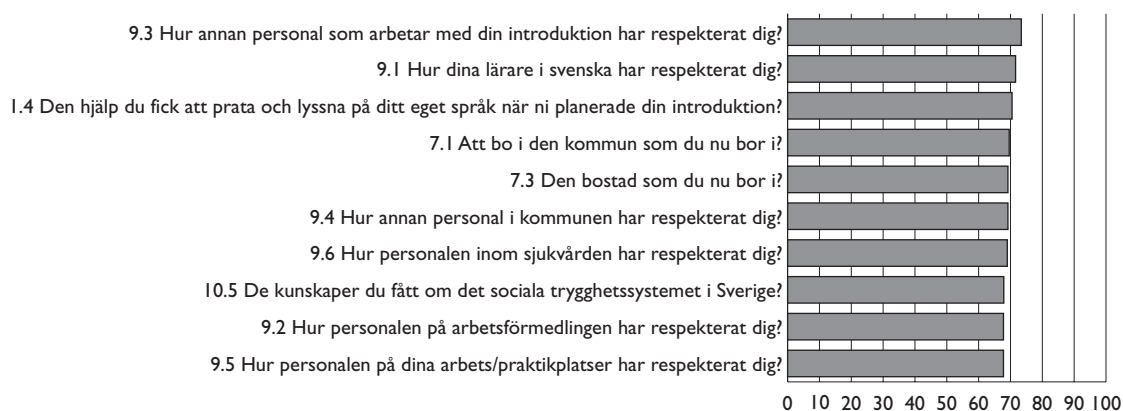
I diagram 1 syns den fråga i enkäten där brukarna uttryckt störst missnöjdhet, och det gäller »*hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige*«. Närmare 45 procent av deltagarna i undersökningen var här missnöjda. Detta missnöje visar sig även i frågan om »*den typ av praktik du fått*« och »*hur stor hänsyn man tagit till din tidigare utbildning och yrkeserfarenhet när man föreslog arbets-/ praktikplats*«. Missnöjet var även stort beträffande kontakterna med svenskar, antingen på arbetsplatser/praktikplatser eller på annat sätt under introduktionen. I övrigt rörde det största missnöjet barnens introduktion. Mer än var tredje svarande var missnöjd med allt ifrån information om dagis och skola för barnen till »*den hjälp du fått för att dina barn på ett bra sätt kan börja på dagis/i skolan*«.

Som framgår av diagram 2 var mer än 70 procent nöjda med »*den hjälp du fick att prata och lyssna på ditt eget språk*« när introduktionen planerades. Lika stor grad av nöjdhet fanns med hur lärare i svenska samt annan personal som arbetar med introduktionen respekterat brukaren. Det är här särskilt intressant att konstatera att



## Diagram 2

De tio frågor i NKI brukarenkät där andelen nöjda år 2002 var störst. Procent.



samtliga sex olika delfrågor inom kvalitetsfaktorn *Bemötandet* återfinns bland de tio frågor i enkäten där andelen svarande var mest nöjda.

Tre betygsfrågor avslutar brukarenkäten och de är alla viktiga för att sammanfatta vad brukaren tycker om introduktionen. De tre betygsfrågorna, och andelen nöjda med varje betygsfråga, visar följande resultat:

- 67 procent var nöjda med »hur introduktionen hjälpt dig att kunna leva och arbeta i Sverige«.
- 50 procent tyckte att introduktionen i hög grad blev som de trodde den skulle bli.
- 57 procent tyckte att introduktionen var nära en perfekt introduktion.

## 2003 – fler kommuner och fler brukare använder webbenkäten

Under år 2003 inkom svar på enkäten från 587 brukare i 22 kommuner. 306 av dessa personer är män och 242 är kvinnor. 39 personer valde att inte besvara frågan om kön.

Flest svar lämnas även det året i Eskilstuna (106 personer). Andra kommuner där många brukare besvarar enkäten är i Malmö (101 personer) och Uppsala (82 personer). I övrigt fördelar sig svaren från brukare i de olika kommunerna år 2003 enligt vad som framkommer i tabell 2, nästa sida.

Resultaten visar att totalt svarar 34 procent på arabiska, 16 procent på svenska, 12 procent på sorani, 8 procent på bosniska/kroatiska/serbiska, 8 procent på persiska och 6 procent på dari. 15 procent får hjälp av tolk när de besvarar brukarenkäten.

Generellt visar svaren från år 2003 att många fler av flyktingarna är nöjda än missnöjda med den introduktion de får. Skillnaden jämfört med år 2002 är stor och går i positiv riktning. Vi återkommer senare under särskilt avsnitt i detta kapitel till jämförelser mellan år

**Tabell 2**

Fördelningen av svar på NKI brukarenkät under år 2003, uppdelat per kommun.

Kommun	Antal svar år 2003
Borås	9
Botkyrka	1
Eskilstuna	106
Göteborg	9
Halmstad	8
Helsingborg	26
Huddinge	15
Landskrona	10
Linköping	6
Luleå	18
Lund	10
Malmö	101
Nacka	9
Norrköping	8
Nässjö	7
Stockholm	30
Sundsvall	24
Umeå	2
Uppsala	82
Västerås	31
Växjö	9
Örebro	6
Ej angett kommun	60
Totalt	587

2002 och 2003 i brukarnas svar. Jämförelser mellan åren, uppdelat på respektive fråga, återfinns även i bilagan.

I den följande detaljerade redovisningen framgår hur svaren fördelar sig år 2003. Varje område/kvalitetsfaktor redovisas och kommenteras var för sig. Inom varje område/kvalitetsfaktor redovisas också kortfattat om det finns några betydande skillnader i svaren mellan män och kvinnor och/eller mellan personer med olika utbildningsbakgrund. Dessa skillnader redovisas mer fördjupat i separata diagram och kommentarer längre fram i kapitlet.

## Planering av introduktionen

Brukarna av introduktionen är generellt mycket nöjda med planeringen av introduktionsprogrammen. Fyra till fem gånger så många är nöjda än missnöjda med de fyra aspekter om planeringen av introduktionen vi frågat om. Av de tio frågeområden vi ställt frågor kring i enkäten är det bara bemötandefrågorna som får lika höga betyg från brukarna. Jämfört med år 2002 är det också dessa två områden samt frågor om skola/dagis som har utvecklats mest positivt. Allra mest nöjd är respondenterna med *»den hjälp du fick att prata och lyssna på ditt eget språk när ni planerade din introduktion«*. Minst nöjd är man med *»hur bra man informerat dig om utbildning och arbete«* under planeringen, vilket framgår av tabell 3.

**Tabell 3**

Brukarnas svar år 2003 på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Planering av din introduktion*. Procent.

Är du nöjd eller missnöjd med...	Missnöjd	Varken eller	Nöjd
1.1 hur man respekterat dina tidigare erfarenheter när ni planerade din introduktion?	15,4	10,4	74,1
1.2 hur man lyssnat på dig och respekterat dina förslag när ni planerade din introduktion?	15,8	8,3	75,9
1.3 hur bra man informerat dig om utbildning och arbete för att du skulle kunna planera din introduktion?	17,4	11,3	71,3
1.4 den hjälp du fick att prata och lyssna på ditt eget språk när ni planerade din introduktion?	14,6	8,2	77,2

**Tabell 4**

Brukarnas svar på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Arbetslivet*. Procent.

Är du nöjd eller missnöjd med...	Missnöjd	Varken eller	Nöjd
2.1 <i>hur mycket</i> praktik du haft ute på arbetsplatser?	18,8	19,7	61,6
2.2 <i>den typ</i> av praktik du fått?	20,4	12,3	67,3
2.3 hur stor hänsyn man tagit till din tidigare utbildning och yrkeserfarenhet när man föreslog arbets-/praktikplats?	24,0	12,9	63,0
2.4 hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige?	41,2	17,9	40,9
2.5 kunskaperna du har fått om arbetslivet?	21,2	13,6	65,2
2.6 hur bra man informerat och väglett dig för att du ska kunna välja yrke?	20,5	11,5	68,0

Skillnaderna mellan män och kvinnor är mycket liten när det gäller planeringen av introduktionen. Däremot visar statistiken att gymnasieutbildade är mindre nöjda med planeringen av introduktionen än dem med högst grundskoleutbildning och dem med högskoleutbildning.

## Praktik och arbetsliv

Jämfört med planeringen av introduktionen är brukarna mindre nöjda med praktik och arbetsliv. Kvalitetsfaktorn *Arbetslivet* är, tillsammans med *Hälso- och sjukvård* samt *Nätverk och kontakter*, det som brukarna är minst nöjda med. Trots detta är det betydligt fler som svarar att de är nöjda, mellan 60 och 70 procent, än missnöjda på fem av de sex frågorna kring denna kvalitetsfaktor (se tabell 4).

Den fråga där fler är missnöjda än nöjda gäller »*hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige*«. Här är över 40 procent mer eller mindre missnöjda. Jämfört med år 2002 har brukarna däremot blivit mycket mer nöjda när det gäller »*den typ av praktik du fått*«.

Liksom för kvalitetsfaktorn *Planering av din introduktion* finns det inga större skillnader mellan vad män och kvinnor tycker angående frågor om *Arbetslivet*. Det kan dock konstateras att det är ännu färre män än kvinnor som är nöjda med »*hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige*«. Flyktingar med längre utbildning är också mer missnöjda när det gäller denna fråga. 31 procent av dem

**Tabell 5**

Brukarnas svar på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Hälso- och sjukvård*. Procent.

Är du nöjd eller missnöjd med...	Missnöjd	Varken eller	Nöjd
3.1 hur man tänkt på och frågat dig om din hälsa?	28,8	10,6	60,6
3.2 hur bra man informerat dig om sjukvården i Sverige?	22,9	10,4	64,7
3.3 sjukvården i Sverige?	25,4	10,6	64,1

**Tabell 6**

Brukarnas svar på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Kunskaper i svenska*. Procent.

Är du nöjd eller missnöjd med...	Missnöjd	Varken eller	Nöjd
4.1 hur du klarar att tala svenska när du besöker myndigheter?	15,8	16,3	67,9
4.2 hur du klarar den svenska som behövs i ditt yrke eller i din utbildning?	16,6	15,1	68,3
4.3 hur du klarar att läsa svenska tidningar?	16,9	15,4	67,7
4.4 hur du klarar att skriva ett kort brev på svenska?	17,9	13,8	68,3

med högst grundskoleutbildning är här missnöjda. Motsvarande andel missnöjda är 42 procent för gymnasieutbildade och 52 procent för högskoleutbildade.

## Hälso- och sjukvård

*Hälso- och sjukvård* är den enda kvalitetsfaktorn där färre brukare är nöjda år 2003 än år 2002. Sammantaget är de svarande ungefär lika nöjda med hälso- och sjukvård som med praktik och arbetsliv. Man är dock betydligt mindre nöjd med sjukvården och hälsan om vi jämför med nöjdhet för planeringen av introduktionen. Även om majoriteten är nöjda så är 28 procent missnöjda med »hur man tänkt på och frågat dig om din hälsa«. Det finns även ett nästan lika stort missnöje generellt med »sjukvården i Sverige«. Färre är däremot missnöjda med informationen om sjukvården, vilket framgår av tabell 5.

Kvinnorna sätter lägre betyg på frågorna om hälso- och sjukvården än männen men skillnaden är ganska liten. Däremot är det mycket tydligt att brukare med längre utbildning är mindre nöjda (i genomsnitt cirka 57 procent på de tre frågorna) än de med gymnasieutbildning (64 procent) och de med högst grundskoleutbildning (72 procent).

## Läsa och skriva svenska

Brukarna skattar sin förmåga att kunna tala och läsa svenska efter avslutad introduktion mycket högt. Betygen är bland de högsta av alla de områden som enkäten ställer frågor om. I tabell 6 framkommer att endast drygt 15 procent i genomsnitt är missnöjda med sina kunskaper i svenska. Det finns stora skillnader i svaren på frågan om »hur du klarar den svenska som behövs i ditt yrke eller i din

**Tabell 7**

Brukarnas svar på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Undervisningen*. Procent.

Är du nöjd eller missnöjd med...	Missnöjd	Varken eller	Nöjd
5.1 hur undervisningen i svenska har passat de kunskaper som du hade?	18,0	13,5	68,5
5.2 hur andra kurser har passat de kunskaper som du hade?	18,7	14,1	67,2
5.3 hur lång tid du fått för undervisning i svenska?	18,0	12,4	69,5
5.4 den undervisning i svenska som du har fått?	18,8	10,8	70,4
5.5 andra kurser som du har fått?	26,8	16,0	57,2

*utbildning*» mellan år 2002 och år 2003. Nästan 12 procentenheter fler av dem som avslutar introduktionen år 2003 är nöjda jämfört med dem som avslutade introduktionen ett år tidigare.

Också inom frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Kunskaper i svenska* är skillnaden mellan män och kvinnor liten. Kvinnor är dock mer nöjda än män när det gäller »hur du klarar att skriva ett kort brev på svenska«. Precis som för de flesta andra kvalitetsfaktorer är skillnaden i svaren större mellan dem med olika utbildningsnivåer än mellan kvinnor och män. Ju längre utbildning brukaren har desto högre skattar han/hon sin förmåga i det svenska språket. Särskilt tydligt är det för frågan »hur du klarar att skriva ett kort brev på svenska«.

## Svenskinläringen och andra kurser

En stor majoritet är nöjd med individualiseringen av svenskundervisningen och andra kurser man deltar i. Man är på motsvarande sätt nöjd med innehåll och omfattning av undervisningen i svenska. För de fem frågor som kvalitetsfaktorn *Undervisningen* innehåller är mindre än en femtedel missnöjda, vilket redovisas i tabell 7. Det missnöje som finns rör *andra* kurser än undervisningen i svenska. Dessa andra kurser är mer än var fjärde brukare missnöjd med.

Sammantaget är något fler kvinnor än män nöjda med frågorna som rör undervisning i svenska respektive andra kurser. Skillnaden är inte heller så stor beroende på utbildningsnivå, men det finns tendenser till att brukare med kortare utbildning (högst grundskola) är något mer nöjda än övriga.

## Barnens skola och dagis

Kvalitetsfaktorn *Barn* innehåller frågor om barnens dagis och skola. Frågorna besvaras av dem som är föräldrar och har barn som ännu inte fyllt 20 år, vilket 302 av de 587 brukarna har. Frågorna om barnens introduktion har tre olika utgångspunkter: information om, hjälp att på ett bra sätt börja på samt ett allmänt omdöme om dagis och skolan i kommunen. I genomsnitt är brukarna mer nöjda med dessa tre aspekter när det gäller skolan än när det gäller dagis, vilket framgår i tabell 8.

Jämfört med år 2002 är brukarna år 2003 betydligt mer nöjda med både skola och dagis. År 2002 var skola och dagis ett av de

**Tabell 8**

Brukarnas svar på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Barn*. Procent.

Är du nöjd eller missnöjd med...	Missnöjd	Varken eller	Nöjd
6.1 hur bra man informerat dig om dagis för dina barn?	21,9	7,6	70,6
6.2 hur bra man informerat dig om skolan för dina barn?	19,0	7,4	73,6
6.3 den hjälp du fått för att dina barn på ett bra sätt kan börja på dagis?	23,7	7,5	68,8
6.4 den hjälp du fått för att dina barn på ett bra sätt kan börja i skolan?	20,3	8,2	71,5
6.5 dagis i din kommun?	25,1	8,9	66,1
6.6 skolan i din kommun?	18,8	10,3	71,0

**Tabell 9**

Brukarnas svar på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Boendet*. Procent.

Är du nöjd eller missnöjd med...	Missnöjd	Varken eller	Nöjd
7.1 att bo i den kommun som du nu bor i?	16,9	9,0	74,1
7.2 att bo i det bostadsområde som du nu bor i?	21,5	10,9	67,6
7.3 den bostad (lägenhet etc.) som du nu bor i?	24,3	9,6	66,1
7.4 hur ditt boende fungerat under introduktionsperioden?	23,3	12,6	64,1

områden där brukarna var minst nöjda. Resultaten visade då på över en tredjedel missnöjda. År 2003 är sju av tio nöjda och mindre än en fjärdedel missnöjda.

Män och kvinnor har systematiskt olika omdömen när det gäller dagis och skola. Kvinnor är mycket nöjda medan mäns betyg är låga i jämförelse med hur mäns svarar på andra frågor. Det är också tydligt att brukare med högskoleutbildning är mer nöjda än övriga.

## Boendet

De svarande är relativt sett nöjda med boendet. Skillnaden jämfört med år 2002 är marginell.

I genomsnitt är mer än tre gånger så många brukare nöjda som missnöjda, vilket redovisas i tabell 9. Allra mest nöjda är personerna med den kommun de bor i. En av fyra är missnöjda med den bostad man bor i. Nästan lika många är missnöjda med »hur ditt boende fungerat under introduktionsperioden«, vilket är ett ganska stort missnöje om vi jämför med hur personerna svarat på andra frågor och kvalitetsfaktorer i enkäten.

Kvinnor är mer nöjda än män och det gäller alla frågor som har med boendet att göra. Skillnaden beroende på vilken utbildningsnivå brukaren har och hur man svarar är däremot liten. De högskoleutbildade verkar dock vara något mer nöjda med den bostad de har i jämförelse med övriga.

**Tabell 10**Brukarnas svar på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Nätverk och kontakter*. Procent.

Är du nöjd eller missnöjd med...	Missnöjd	Varken eller	Nöjd
8.1 hur man kan få kontakt med föreningar och andra organisationer i Sverige?	24,9	19,7	55,4
8.2 de kontakter du haft med svenskar på arbetsplatser eller praktikplatser som du varit på under introduktionsperioden?	22,5	15,0	62,6
8.3 hur mycket kontakt med svenskar som du har haft under introduktionsperioden?	28,1	15,4	56,5

## Nätverk och kontakter

Jämfört med andra frågor är relativt många, cirka en fjärdedel, missnöjda med sina kontakter med organisationer och infödda svenskar (se tabell 10). Bara frågeområdena/kvalitetsfaktorerna *Arbetslivet* och *Hälsa- och sjukvård* har en lika stor andel missnöjda. Andelen missnöjda har dock minskat något mellan åren 2002 och 2003, men det beror till stor del på att fler är varken nöjda eller missnöjda.

Av de tre frågorna inom denna kvalitetsfaktor är något fler nöjda när det gäller kontakter med svenskar på arbetsplatser och praktikplatser. Särskilt om vi jämför med kontakter med svenskar rent generellt eller med kontakter med föreningar och andra organisationer.

Det finns inga större skillnader mellan män och kvinnor. Däremot är brukare med högst grundskoleutbildning något mer nöjda med kontakterna med föreningar och med svenskar under introduktionen än övriga.

## Bemötandet från aktörer i introduktionen

Den kvalitetsfaktor som brukarna har satt högst betyg på i enkäten är *Bemötandet*, precis som brukarna år 2002. Det är bara frågorna om planeringsfasen som har fått i närheten så höga betyg från brukarna.

Som framgår av tabell 11 är närmare 80 procent nöjda med bemötandet från olika kommunala och statliga myndigheter. Bara cirka 15 procent är missnöjda. För frågan om *»hur annan personal som arbetar med din introduktion har respekterat dig«* är mindre än 13 procent missnöjda, vilket är den minsta andelen missnöjda av samtliga frågor i NKI brukarenkät.

Det är en markant förbättring av nöjdheten i bemötandet bland dem som avslutade introduktionen år 2003 jämfört med dem som avslutade introduktionen under år 2002, där drygt 70 procent var nöjda.

Kvinnorna är mer nöjda med bemötande än männen med undantag för *»hur personalen på dina arbetsplatser/praktikplatser har respekterat dig«*. Personer med gymnasieutbildning är generellt sett mindre nöjda med bemötandet än övriga. Bland de högskoleutbildade är mycket få missnöjda med bemötandet.

**Tabell 11**

Brukarnas svar på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Bemötandet*. Procent.

Är du nöjd eller missnöjd med...	Missnöjd	Varken eller	Nöjd
9.1 hur dina lärare i svenska har respekterat dig?	15,2	4,2	80,7
9.2 hur personalen på arbetsförmedlingen har respekterat dig?	18,2	7,7	74,1
9.3 hur annan personal som arbetar med din introduktion har respekterat dig?	12,8	7,5	79,7
9.4 hur annan personal i kommunen har respekterat dig?	15,5	6,8	77,7
9.5 hur personalen på dina arbetsplatser/praktikplatser har respekterat dig?	16,5	6,3	77,2
9.6 hur personalen inom sjukvården har respekterat dig?	15,5	7,8	76,7

**Tabell 12**

Brukarnas svar på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Kunskaper om samhället*. Procent.

Är du nöjd eller missnöjd med...	Missnöjd	Varken eller	Nöjd
10.1 de kunskaper du fått om demokratin och det politiska systemet i Sverige?	14,5	11,4	74,1
10.2 de kunskaper du fått om föreningar och andra organisationer i Sverige?	17,6	18,1	64,3
10.3 de kunskaper du fått om skolsystemet i Sverige?	13,5	9,4	77,1
10.4 de kunskaper du fått om sjukvården i Sverige?	18,7	13,8	67,5
10.5 de kunskaper du fått om det sociala trygghetssystemet (arbetslöshetsersättning, sjukpenning, bostadsbidrag, pension m.m.) i Sverige?	15,7	12,6	71,7
10.6 de kunskaper du fått om den svenska arbetsmarknaden?	21,1	19,8	59,1
10.7 de kunskaper du fått om hur svenskarna lever?	15,2	15,3	69,5

## Kunskaper om samhället

Brukarna menar att de har fått goda kunskaper om samhället under introduktionen, precis som när det gäller det svenska språket. Det skiljer sig dock åt mellan olika frågor inom denna kvalitetsfaktor, vilket framgår av tabell 12). Mest nöjda är brukarna med de kunskaper man fått om skolsystemet följt av demokratin och det politiska systemet. Minst nöjda är man med kunskaperna om arbetsmarknaden. De svagare betygen här speglar en trend som är genomgående i hela enkäten – att frågor som gäller arbetsmarknaden generellt sett får relativt låga betyg, dvs. en högre grad av missnöje, jämfört med alla andra områden/kvalitetsfaktorer och frågor.

Kvinnorna är för samtliga samhällsområden mer nöjda med den kunskap de fått men skillnaderna mellan könen är inte så stora. Bedömningarna om vilka kunskaper personen fått om olika samhällsområden skiljer sig däremot åt mellan brukare med olika utbildningsbakgrunder. Skillnaderna är också stora mellan samhällsområdena inom varje utbildningskategori. De högskoleutbildade bedömer sina kunskaper om demokrati och det politiska systemet betydligt högre än brukare med högst grundskoleutbildning. Det omvända är fallet när det gäller kunskaper om sjukvården och arbetsmarknaden.



**Tabell 13**

Brukarnas svar på betygsfrågorna om *Introduktionen i sin helhet*. I denna fråga uppmanas brukaren att ge betyg på allt som hör till introduktionsperioden – dvs. personens första två år i Sverige efter det att uppehållstillstånd beviljades. Procent.

I 1.A Är du nöjd eller missnöjd med hur introduktionen har hjälpt dig att kunna leva och arbeta i Sverige?	Missnöjd 18,6	Varken eller 8,8	Nöjd 72,6
I 1.B Blev introduktionen som du trodde att den skulle bli?	Låg grad 25,3	Varken eller 25,8	Hög grad 48,9
I 1.C Hur nära en helt perfekt introduktion för just dig, är den introduktion som du har fått?	Långt ifrån 23,3	Varken eller 22,2	Nära 54,5

## Övergripande betygsfrågor om introduktionen

De övergripande betygsfrågorna (se tabell 13) är viktiga och kan sägas sammanfatta samtliga av de ställda kvalitetsfaktorerna och de däri ingående frågorna. Det är därför överraskande att relativt få vid dessa övergripande betygsfrågor är nöjda med introduktionen eller tycker att den blev som de trodde. Svaren på de övergripande frågorna visar att nästan tre av fyra är nöjda med hur introduktionen hjälpt dem att kunna leva och arbeta i Sverige. Det är betydligt färre som menar att introduktionen blev helt perfekt just för dem (cirka 55 procent) och att introduktionen blev som de trodde den skulle bli (49 procent).

Jämfört med år 2002 har det för betygsfrågan, till skillnad från de flesta andra frågor, inte skett någon stor ökning av andelen nöjda. För betygsfrågan om »*Blev introduktionen som du trodde att den skulle bli?*« respektive »*Hur nära en helt perfekt introduktion för just dig, är den introduktion som du har fått?*« har till och med andelen nöjda minskat mellan år 2002 och 2003. Trots att brukarna är mer nöjda med i stort sett allting under introduktionen har det alltså inte påverkat hur man besvarar betygsfrågorna om introduktionen.

Det finns inga stora skillnader mellan män och kvinnor för dessa betygsfrågor. Skillnaden beroende på utbildningsnivå är också relativt liten. De med gymnasieutbildning är dock något mer negativa än övriga på samtliga tre betygsfrågor.

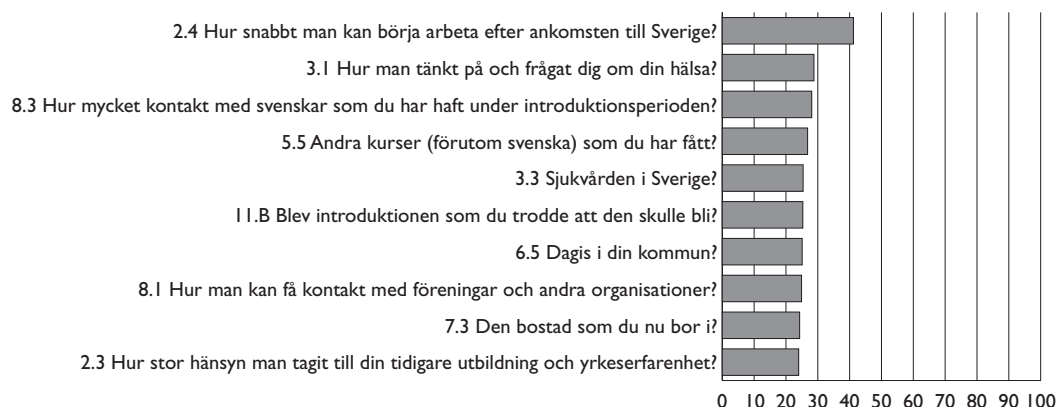
## 2003 och totala andelen nöjda respektive missnöjda

Innan vi ser närmare på de frågor där män och kvinnor skiljer sig åt i uppfattningen om introduktionen sammanfattar vi de tio frågorna i enkäten där störst missnöje respektive störst nöjdhet finns i diagram 3 och diagram 4.

Den fråga i enkäten där störst missnöje finns gäller »*hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige*«. Precis samma fråga rönt störst missnöje bland 2002 års svarande. I övrigt är man mest missnöjd med frågor som rör sjukvård och hälsa samt med

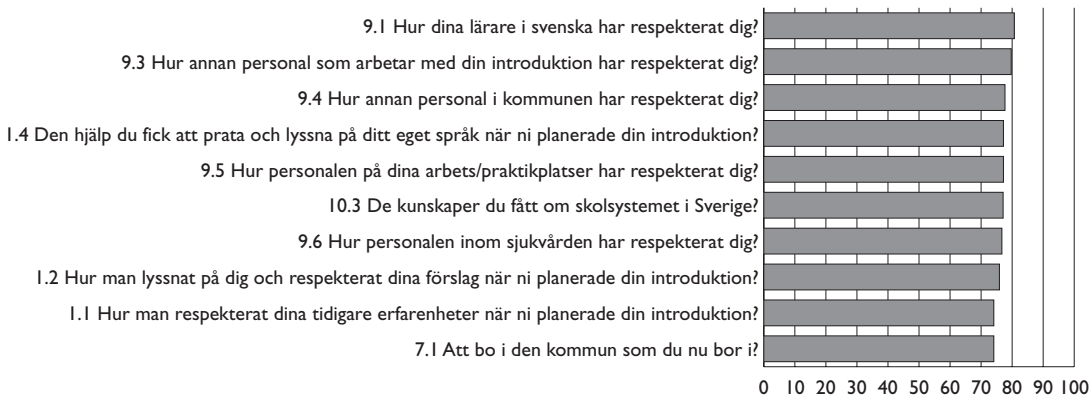
### Diagram 3

De tio frågor i NKI brukarenkät där andelen missnöjda år 2003 är störst. Procent.



### Diagram 4

De tio frågor i NKI brukarenkät där andelen nöjda år 2003 är störst. Procent.



hur mycket, eller snarare sagt hur lite, kontakt med svenskar man haft under introduktionen. En fråga som svaranden år 2002 var mest nöjd med, nämligen den bostad man bor i, hamnar år 2003 bland de tio frågor där mest missnöje finns.

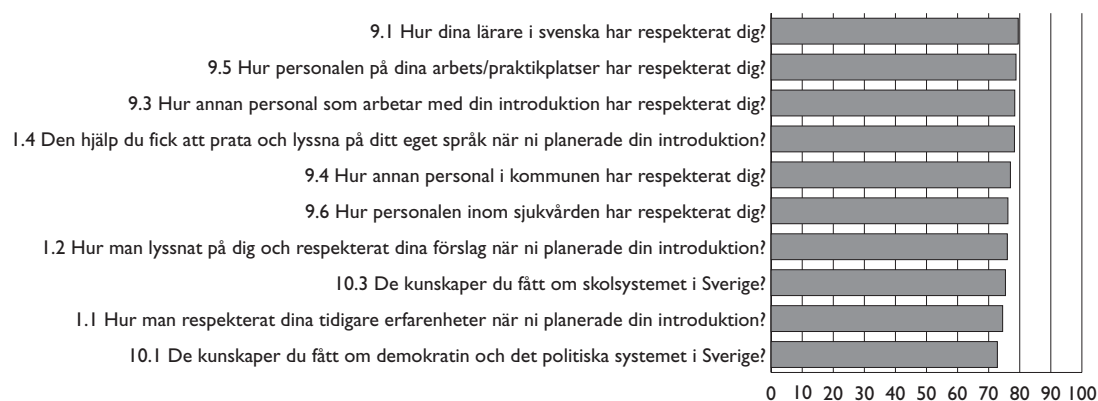
Störst nöjdhet finns med bemötandet från olika aktörer under introduktionen, något som också var fallet för de svarande år 2002. Särskilt lärarna i svenska har år 2003 fått höga betyg, med drygt 80 procent nöjda. Den enda fråga inom kvalitetsfaktorn *Bemötandet* som år 2003 inte finns bland de tio frågor där störst nöjdhet finns gäller hur arbetsförmedlingens personal har respekterat personen.

## Män och kvinnor tycker ibland lika, ibland olika

Generellt sett är det små skillnader i hur pass nöjda män och kvinnor är med sin introduktion. Det finns dock en tendens att kvin-

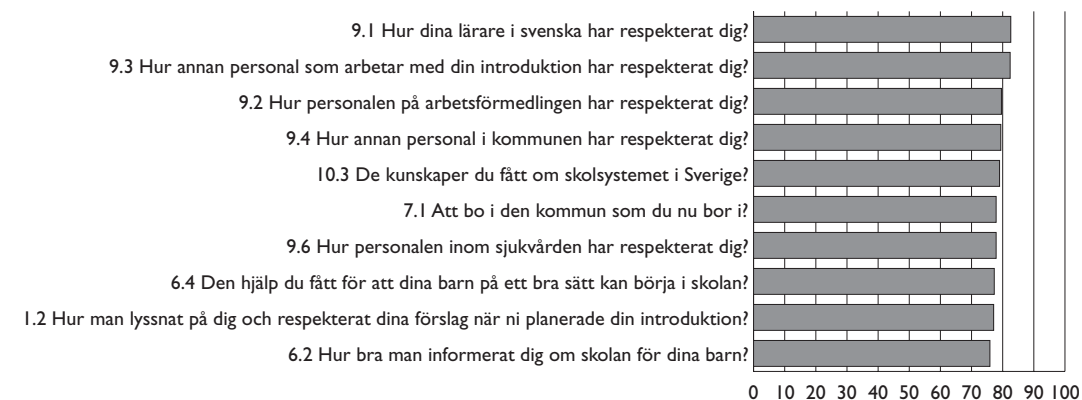
### Diagram 5

De tio frågor i NKI brukarenkät som män är mest nöjda med. Procent. Antal män = 306.



### Diagram 6

De tio frågor i NKI brukarenkät som kvinnor är mest nöjda med. Procent. Antal kvinnor = 242.



norna är mer nöjda än männen, till exempel när det gäller skola/dagis, boendet, bemötandet och kunskaper om samhället. I diagram 5 och 6 ser vi närmare på de tio frågor i enkäten där män respektive kvinnor är mest nöjda.

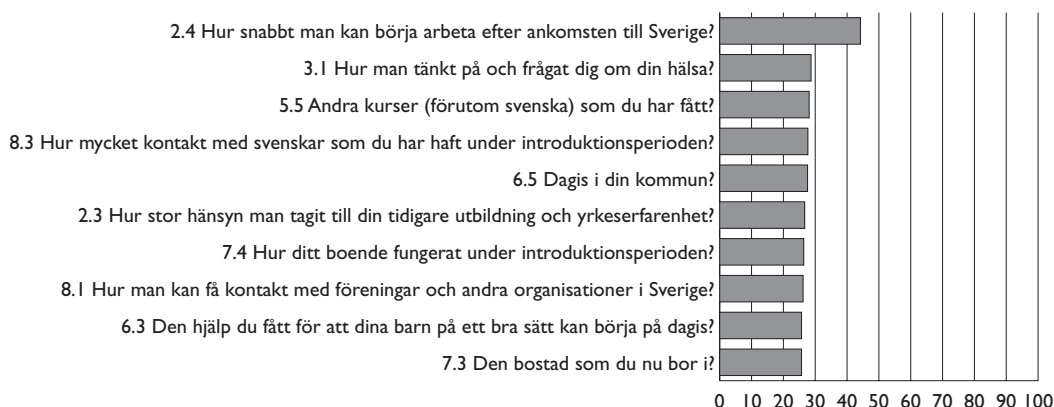
Gemensamt för både män och kvinnor är den stora nöjdhet man upplever beträffande hur olika aktörer inom introduktionen bemött dem. Mest nöjd är de med hur lärarna i svenska respekterat personen. Frågor som berör barnens dagis eller skolgång är bland de tio frågor kvinnorna är mest nöjda med. Männen, å andra sidan, rankar ett flertal frågor som rör planeringen av introduktionen bland de frågor man är mest nöjd med.

Vilka tio frågor i brukarenkäten uppvisar männen respektive kvinnorna störst missnöje med? Låt oss se vad diagram 7 och diagram 8 visar.

Båda könen är mest missnöjda med »hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige«. Männens missnöje är dock mer markant än kvinnornas, närmare 45 procent av männen är missnöjda mot knappt 40 procent av kvinnorna. Gemensamt för män och kvinnor är även missnöjet med hur man under introduktionen

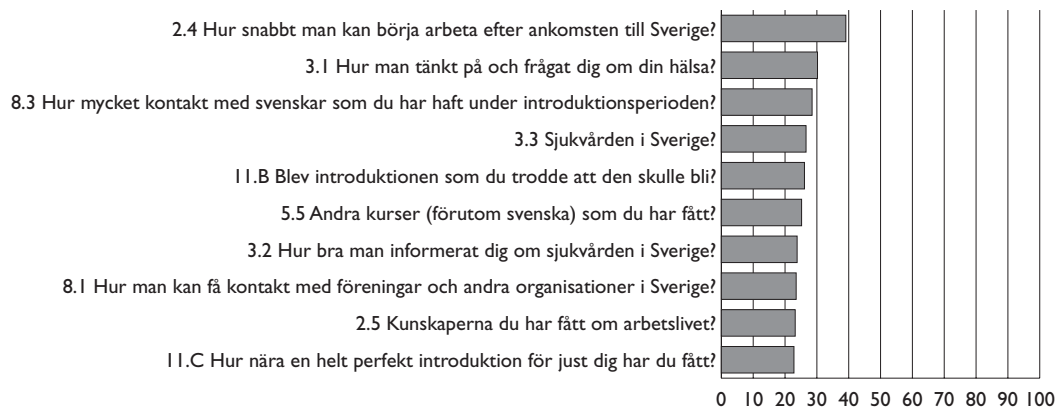
### Diagram 7

De tio frågor i NKI brukarenkät som män är mest missnöjda med. Procent. Antal män = 306.



### Diagram 8

De tio frågor i NKI brukarenkät som kvinnor är mest missnöjda med. Procent. Antal kvinnor = 242.



»tänkt på och frågat dig om din hälsa«. Bristen på kontakter med svenskar är man också missnöjd med. Det är intressant att konstatera att medan kvinnorna är mest nöjda med frågor som rör barnens dagis och skola hamnar dessa frågor för männens del bland de tio som man hyser störst missnöje med.

## Spelar utbildningen roll för brukarens svar?

Av 587 svar har 545 personer fyllt i vilken utbildning de har. Nio av de 545 svaren har fyllt i »annan utbildning«. De 536 svar där utbildningen finns angiven har vi delat in i tre kategorier för att förenkla analysen. De tre kategorierna är:

- Högst grundskoleutbildning (159 personer)<sup>10</sup>
- Gymnasieutbildning (221 personer)<sup>11</sup>
- Universitet eller högskola (156 personer)

Skillnaderna mellan hur personer med olika utbildningsnivåer

besvarar enkäten är ganska stora. Vilka som är mest nöjda skiljer sig också åt mellan olika kvalitetsfaktorer. Överlag är gymnasieutbildade minst nöjda. På motsvarande sätt är det antingen dem med högst grundskoleutbildning eller de högskoleutbildade som är mest nöjda vid varje kvalitetsfaktor.

Det finns stora skillnader efter utbildningsnivå i hur nöjda brukarna är med introduktionen, framförallt för kvalitetsfaktorn *Hälso- och sjukvård* respektive frågan som rör kunskaper i att läsa och skriva svenska. När det gäller hälso- och sjukvård är personer med kortare utbildning betydligt mer nöjda jämfört med gymnasieutbildade och, framförallt, högskoleutbildade. Vi ser en omvänd situation för frågan om kunskaper i svenska. Ju högre utbildning personen har, desto högre skattar man sin förmåga i det svenska språket.

Ser vi på enstaka frågor där missnöjet är stort finns det flera exempel på mycket markanta skillnader mellan vad man tycker beroende på vilken utbildningsnivå personen har. På frågan »hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige« är över 50 procent av de högskoleutbildade missnöjda, att jämföras med drygt 40 procent för dem med gymnasieutbildning och drygt 30 procent för de grundskoleutbildade. Hur stor hänsyn tjänstemännen i introduktion tar till individens tidigare utbildning och yrkeserfarenhet skiljer sig uppenbarligen åt beroende på vilken utbildningsbakgrund brukaren har. Här finns ett stort missnöje bland grundskole- och gymnasieutbildade. I diagram 9 till 11 redovisar vi närmare vilka tio frågor personer med en viss utbildningsbakgrund är mest *missnöjd* med.

## 2003 jämförs med 2002

Det är svårt att jämföra resultaten mellan åren 2002 och 2003 eftersom nya kommuner har tillkommit som deltagare i NKI brukarundersökning. Den ökade nöjdheten kan här bero på att nya kommuner deltar i undersökningen. Den kan också bero på en mer uppskattad introduktion generellt sett.

Personerna som avslutar sin introduktion år 2003 är betydligt mer nöjda än dem som avslutade introduktionen under år 2002. Den enda kvalitetsfaktor där brukarna sätter lägre betyg är den om *Hälso- och sjukvård*. Annars är man mer nöjd med det mesta i introduktionen. Kvalitetsfaktorerna *Bemötandet*, *Barn* och *Planering av din introduktion* är de tre områden där betygen har höjts allra mest.

De enstaka frågor i enkäten där nöjdheten har ökat mest är:

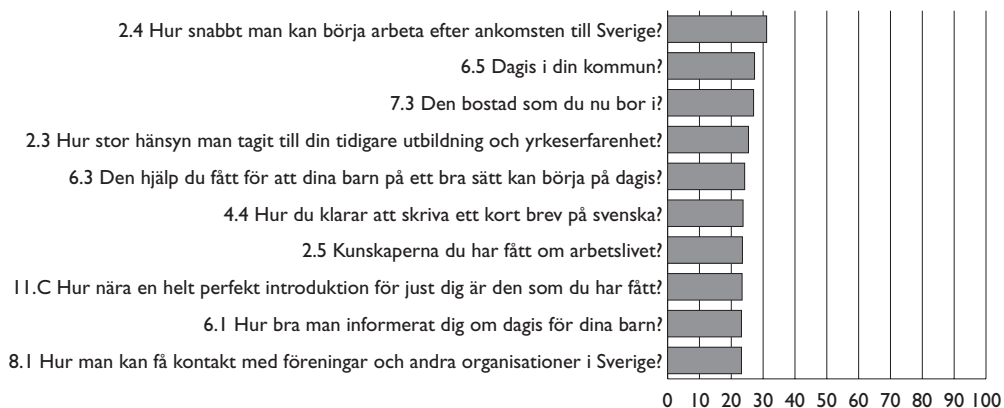
- Den typ av praktik du fått.
- Hur du klarar den svenska som behövs i ditt yrke eller i din utbildning.
- De kunskaper du fått om skolsystemet i Sverige.

Detsamma gäller samtliga sex frågor som har att göra med kvalitetsfaktorn *Barn*, dvs. barnens skola och dagis.

Med tanke på att nöjdheten ökat så kraftigt är det anmärkningsvärt att nöjdheten vid de övergripande betygsfrågorna inte ökat i samma utsträckning. För den första betygsfrågan, »Är du nöjd eller missnöjd med hur introduktionen har hjälpt dig att kunna arbeta och leva i Sverige?«, har det skett en förbättring av betygen. Svaren för de

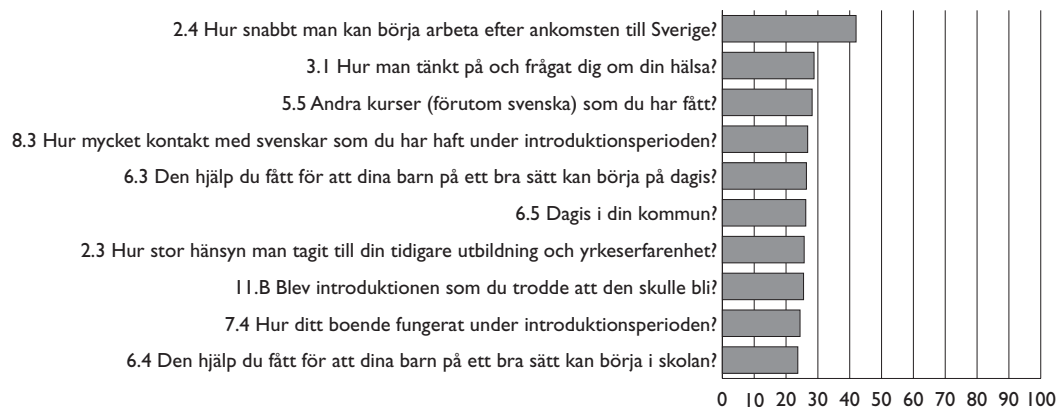
### Diagram 9

De tio frågor i NKI brukarenkät där grundskoleutbildade är mest missnöjda. Procent.



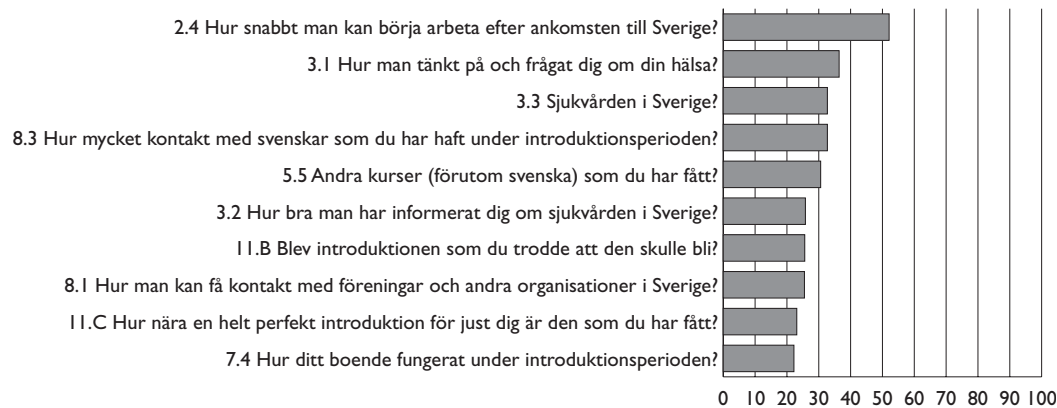
### Diagram 10

De tio frågor i NKI brukarenkät där gymnasieutbildade är mest missnöjda. Procent.



### Diagram 11

De tio frågor i NKI brukarenkät där högskoleutbildade är mest missnöjda. Procent.



övriga två betygsfrågorna (se tabell 13 sid. 33) är däremot i stort sett oförändrade. Det är alltså inte fler brukare som år 2003 tycker att introduktionen blev som de trodde den skulle bli eller som anser att introduktionen är nära en perfekt introduktion, om vi jämför med år 2002.

## Påverkas utfallet av i vilka kommuner brukarna bor?

När allt fler kommuner använder sig av NKI brukarundersökning kan det totala resultatet påverkas om brukarna i de tillkommande kommunerna är mer nöjda eller mer missnöjda än de övriga. De skillnader vi kan se mellan år 2002 och 2003, med allt fler nöjda, kan alltså bero på hur svaren fördelar sig på kommunerna. De stora skillnaderna mellan åren är att brukarna i Malmö står för en betydligt större andel av svaren och Västerås en betydligt mindre andel av svaren år 2003 jämfört med år 2002. Dessutom har, som tidigare nämnts, fler kommuner tillkommit.

Det är troligt att dessa förändringar påverkar resultaten och kan förklara varför brukarna är mer nöjda år 2003 än år 2002. Brukarna i Malmö är nämligen mer nöjda än genomsnittet med alla kvalitetsfaktorer/frågeområden förutom med *Hälso- och sjukvård*. Inom kvalitetsfaktorerna *Planering av din introduktion*, *Nätverk och kontakter* samt *Kunskaper om samhället* är man mycket mer nöjda i Malmö än i någon annan kommun. Mer än 10 procentenheter fler i Malmö än genomsnittet är nöjda med följande frågor:

- Hur man respekterat dina tidigare erfarenheter när ni planerade din introduktion.
- Den typ av praktik du fått.
- De kontakter du haft med svenskar på arbetsplatser eller praktikplatser.
- Hur dina lärare i svenska har respekterat dig.
- Hur annan personal som arbetar med din introduktion har respekterat dig.
- De kunskaper du fått om föreningar och andra organisationer.
- De kunskaper du fått om den svenska arbetsmarknaden.
- De kunskaper du fått om hur svenskarna lever.

Brukarna i Malmö är dessutom mindre missnöjda än brukare i andra kommuner när det gäller de tre olika betygsfrågorna.

Samtidigt finns det frågor där brukarna i Malmö är mindre nöjda än genomsnittet. Det gäller framförallt kvalitetsfaktorn *Hälso- och sjukvård* samt frågan om »hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige«. Det senare är bekymmersamt. Trots att brukare i Malmö verkar ha haft mer praktik, mer kontakter med svenskar på arbets- och praktikplatser, mer kunskap om arbetsmarknaden osv. är de mer negativa än brukare i andra kommuner angående hur snabbt man kan börja arbeta. Hela 48 procent är missnöjda med detta i Malmö och bara 30 procent är nöjda. De nöjda är i detta fallet mer än 10 procentenheter färre än genomsnittet för övriga kommuner.

De mycket positiva svaren i Malmö tyder på att brukarna i de andra 21 kommunerna är mindre nöjda, och så är också ofta fallet. Men även de övriga kommunerna har kvalitetsfaktorer

och frågor som de utmärker sig i både positivt och negativt. I Eskilstuna är brukarna t.ex. mycket mer nöjda än genomsnittet med kvalitetsfaktorn *Barn*, dvs. med barnens skola/dagis, och med kvalitetsfaktorn *Boendet*. Brukarna i Västerås är de som bedömer sin förmåga i svenska som högst och de är också, tillsammans med brukare i Uppsala, mindre negativa till hur snabbt man kan börja arbeta i Sverige. Uppsala är den enda kommun där frågan om snabbt arbetsmarknadsinträde inte är den som brukarna är mest missnöjda med.

## Brukarna kommenterar introduktionen och frågeformuläret

NKI brukarenkät avslutas med två öppna frågor. På den ena av dessa frågor har personen som besvarar enkäten möjlighet att med egna ord kommentera introduktionen. På den andra öppna frågan finns möjlighet att lämna synpunkter på själva frågeformuläret.

Många har använt sig av möjligheten att lämna kommentarer, antingen genom att direkt i frågeenkäten ge skriftliga kommentarer, alternativt, för dem som inte vill eller kan skriva med latinskt alfabet, per post skicka in kommentarerna till Integrationsverket. Bland de totalt 347 svaren för år 2002 har 149 personer, eller 43 procent, valt att skriva kortare eller längre kommentarer. Kommentarererna är skrivna på albanska, arabiska, bosniska/kroatiska/serbiska, engelska, franska, somali, sorani eller spanska. Tretton av dessa 149 kommentarer har kommit per post till Integrationsverket.<sup>12</sup>

Bland de totalt 587 svaren för år 2003 har 234 personer, eller 40 procent, lämnat kommentarer. Förutom kommentarer skrivna på ovan nämnda språk, finns också kommentarer skrivna på dari. Tio av de 234 enkäterna som kommenterats har inkommit per post till Integrationsverket.<sup>13</sup>

## Synpunkter på introduktionen

Vad säger då de totalt 383 brukarna som åren 2002 och 2003 lämnat skriftliga kommentarer vid den öppna frågan om *Synpunkter på introduktionen?*<sup>14</sup>

Många kommentarer handlar om att allt är »bra«, att »introduktionen var jättebra för mig och våra lärare hjälper oss med allting«, att man vill »tacka för allt jag fått« alternativt att man har »ingenting mer att säga«. Alla dessa positiva kommentarer, som utgör en majoritet av alla kommentarer, kan sammanfattas i citat från ett par brukare, nämligen:

Jag tycker jag har haft god nytta av introduktionen.

Jag tycker att min handläggare har varit snäll mot mig och jag trivs.

Bland övriga är det möjligheten till praktik eller arbete som berörs i åtskilliga kommentarer. Här följer några talande citat om praktiken från brukare:

Det enda som var negativt var att jag inte fick någon praktik.



Jag tycker att det blir bra om man får praktik inom samma område som man har erfarenhet av. Under introduktionsperioden är praktik det viktigaste för att man ska kunna lära sig svenska fort.

Jag och de allra flesta (det vet jag) ville gärna ha praktik där man har chans att få jobb. Istället fick man hopplös praktik som varken ger jobb eller språkpraktik. Tiden går och till slut är man i slutet av introduktionsperioden och får lösa alla problem själv.

Och här följer citat angående de brister i introduktionens arbetsmarknadsanknytning som brukarna upplever finns:

Jag har bara en åsikt om introduktionen – varför får man inte jobba under de här tre åren? Och ifall man får det så drar socialen alla pengarna även om pengarna är så lite. Då blir det svårare för en invandrad person att komma in i samhället. Och det räcker inte med att praktisera.

Det vore bra om vi kunde ha fortsatt kontakt med introduktionsbyrån. Samtidigt vore det bra om vi kunde få arbetslivserfarenhet som anknyter till min tidigare yrkesbakgrund.

Jag vill bara säga att introduktionen är ett väldigt bra system men vi behöver lite mer hjälp för att få jobb före de två åren slutar för det är svårt att få socialbidrag. Tack.

Jag tycker introduktionen är ganska bra men skulle vara mer viktig om den ledde till ett arbete. Nu när jag har avslutat sfi:n, och kan flera andra språk, borde jag ha ett jobb.

Jag anser att alla invandrare från första början ska hänvisas till arbetslivet.

Man bör göra det möjligt för invandrade att praktisera och att de på så sätt får bättre kännedom om arbetslivet i Sverige.

Jag vill att när man kommer till Sverige och får jobb ska det vara inom ens eget yrke. Inte något annat jobb eller praktik.

Vi lever och äter, dricker. Men vi lever ej som vanliga människor eftersom vi behöver jobb för att få självförtroende. Och svenskarna får inte vara rädda för oss för vi är också människor.

Jag hoppas att i framtiden kan alla invandrare jobba här i Sverige.

Det är inte lätt att hitta jobb.

Jag tror att Sverige inte vill att invandrare ska jobba. Ni vill att invandrare ska få socialbidrag. Varför kan annars inte invandrare få jobba?

Även bristen på kontakter med svenskar försvårar integrationen, menar flera brukare. De säger t.ex.:

Det viktigaste för invandrare är att få praktik och ha kontakt med

svenskarna.

Jag är inte nöjd med introduktionen. Jag tycker att det behövs mindre undervisning och mer praktik. Kontakter med svenskar behövs för att bättre kunna integrera sig i Sverige.

Det är bara en sak som invandrare behöver och det är mer kontakt med svenskarna.

Jag tänker att mera kontakt i Sverige med svenskar är bättre för alla invånare.

Jag tycker att introduktionen är ett mycket bra sätt som har påverkat mig mycket inom de åren jag läst. Men jag tror att jag behövde lite mer kontakt med svenskar så jag kan uttrycka mig bättre och kan vara mer aktiv i samhället.

Två brukare ger, oberoende av varandra, sin beskrivning av diskriminering genom citatet:

Introduktionen är första steget mot diskriminering.

Synpunkter som rör olika former av väntetid inför introduktionen framkommer hos ett par brukare, bland dem dessa:

Det dåliga med Sverige är att man väntar mellan 6-15 månader för att sin fru ska få PUT och jag vill veta varför man måste vänta så lång tid.

Jag skulle vilja börja studera tidigare men pga. väntetid på visum var jag tvungen vänta en lång tid. Jag hoppas Sverige blir bättre på detta och låter flyktingar utan uppehållstillstånd gå i skolan.

Det är viktigt att man får börja utbildning i svenska så fort som möjligt när man kommer till Sverige.

Flera påpekar även brister i den information man fått ta del av, antingen för att det inte fanns en tolk tillgänglig eller för att informationen, främst då samhällsinformationen, lyste med sin frånvaro. Så här säger några av brukarna:

Det var brist med information på mitt språk. Man har inte alltid så mycket tid att ringa och beställa tolk.

Jag tycker man behöver mer information om skolan, om fortsatt utbildning och mer information om hälsovård i Sverige.

Introduktionen borde ha varit bättre anpassad också till äldre personer, för utan min dotter skulle jag inte kunnat hitta någonting i den här kommunen.

Jag har bara mött min handläggare en gång så jag har inte mycket information om vad introduktion egentligen betyder.

Ett tiotal personer kommenterar längden på introduktionen, och att den är för kort eller för lång. Här följer ett par citat:

42 Jag önskar att introduktionen var längre än 2 år.

Det blir bra om man får introduktion under en längre period, kanske 2,5–3 år tills man kan komplettera sin utbildning.

Jag vill att introduktionen ska vara minst 3 år, för att lära sig språket ordentligt. Det är särskilt viktigt om man är lågutbildad och kommer direkt från ett annat land.

Jag har haft ganska kort introduktion. Endast ett par månader för att jag klarade D-nivå på sfi relativt snabbt. Jag har inte fått information om vad som förväntas av mig efter skolavslutningen.

Jag tycker introduktionen skulle vara kortare. Nu är den alldeles för lång.

Att boendet under introduktionstiden är viktigt för individen framkommer i flertal svar, bland dem detta från en brukare:

Allt gick bra utom bostaden eftersom jag fortfarande inte har en lägenhet och jag mår inte bra i min [nuvarande] bostad.

Kunskaper i svenska språket, och den undervisning man deltagit i, berörde också ett flertal i sina svar. Bland dem ett 20-tal personer som passade på att tacka sina respektive lärare i svenska språket för bra bemötande och bra utbildning. Andra citat från brukare som gäller svenskinläringen är:

För att kunna leva ett bra liv i Sverige, behöver man ett bra svenskt språk.

Jag tycker det är bra att ni hjälper oss att komma in i samhället och jag tycker det är fantastiskt att man får läsa svenska gratis.

Det skulle varit bättre om det fanns någon speciell sfi för dem som är akademiker.

Sfi-skolor måste vara på heltid. Därför att eleverna ska klara sig med språket. För att då kan man få jobb eller läsa för att utbilda sig.

Sfi är häftigt. Alla klagar hela tiden men jag tror det hjälpte mycket.

Allt är mycket bra i skolan, läraren och annan personal, men det är för långa skoldagar så jag blir mycket trött.

Ett flertal mycket engagerade, detaljerade och förslagsrika svar har lämnats. Vi citerar här ett av dessa svar:

Människans heder, välbefinnande och känslan att vara en människa emanerar från arbetet och inte från att vara arbetslös. Pga. detta föreslår jag följande:

1. Att studierna från allra första stund knyts till en arbetspraktik (dvs. en asylsökande ska lära sig att arbeta och älska sitt arbete).
2. Efter det att den asylsökande lyckats klara av sfi-studierna ska en sådan person ges möjlighet till att ha ett eget arbete genom att man öppnar de olika industriernas portar och drar nytta av den stora

resursen som finns i form av den nya arbetskraften.

3. När en människa arbetar, så arbetar hon för sitt eget bästa, för statens bästa och till samhällets gagn. Om man får ett arbete kommer många problem som vi ideligen hör om att försvinna.

Sammanfattande, och mycket nöjda, kommentarer avslutar våra citat på frågan om *Synpunkter på introduktionen*:

Jag är nöjd med allting här i Sverige och jag tror Sverige är ett bra land att leva i.

Jag har fått mycket information om Sverige, jag har fått ett nytt språk, jag har träffat mycket bra människor och jag hoppas arbeta. Tack!

Denna introduktion är verkligen passande för att man ska lära sig språket, få information om arbete och arbetsmarknad och lära sig hur man utnyttjar tiden. Det är en glädje för alla och alla uppskattar det.

## Synpunkter på frågeformuläret

Flertalet av dem som kommenterat frågeformuläret skriver att de tycker att frågorna är viktiga och att *»den är bra för att ni ska veta vad invandrare tycker«*. Vi sammanfattar många av dessa kommentarer i följande citat:

Jag tackar för att ha fått dessa frågor och man kan säga sin åsikt.

Jag tycker att frågorna som ställdes till mig var rätt. Jag svarade på de här frågorna med nöje och glädje.

Jag tycker att frågorna är positiva och frågeblanketten kan förbättra introduktionsperioden mer och mer.

Frågeformuläret är fantastiskt gjort, för att det omfattar alla frågor om introduktionen, som inte är idealisk, men den är ganska bra genomtänkt.

Några kommenterar att *»frågorna var okej«*, och att *»enkäten är varken för lång eller för kort«*. Ett par personer lägger här till att *»men jag vet inte varför jag ska besvara dessa frågor«*.

Ytterligare andra tycker att det är *»svårt«* eller att *»frågorna passar inte mig«*. Att frågorna inte passar personen gäller bristen på svarsalternativ för bl.a. fränskilda.

---

9 Kommunerna där svar hade angetts var Borås, Botkyrka, Eskilstuna, Lund, Malmö, Umeå, Uppsala, Västerås och Växjö.

10 Till kategorin högst grundskoleutbildning räknas personer utan utbildning, personer med högst 7 års grundskola och personer med högst 9 års grundskola.

11 Till kategorin gymnasieutbildning räknas de med högst tvåårig gymnasieutbildning respektive de med högst treårig gymnasieutbildning.

12 I samtliga dessa tretton enkäter är kommentarerna skrivna på antingen arabiska eller sorani. Vid besvarandet av NKI brukarenkät är kommunernas

handläggare instruerade att till brukaren lämna frankerade kuvert, adresserade till Integrationsverket, och brevpapper. Detta för att underlätta för personen att skriva kommentarer med icks-latinskt alfabet på de öppna frågorna.

- 13 I dessa tio enkäter finns kommentarer lämnade på arabiska, dari eller sorani.
- 14 Citaten i avsnittet är korrekt återgivna direkt från brukarnas svar i NKI-enkäten men har, i den mån det behövdes, justerats rent språkligt. Där brukaren skrivit svaret på annat språk än svenska är det den översatta kommentaren som citeras.

# Diskussion om resultaten

Integrationsverket har valt att som utvärderingsverktyg för kommunerna ta fram en webbaserad brukarenkät på tretton språk. Framtagningen har skett i dialog med tre kommuner, Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala. Just brukarnas perspektiv hade tidigare saknats i våra, och även i andras, uppföljningar och utvärderingar.

Arbetet var från början inriktat mot de 30 större flyktingmottagande kommunerna. Under de drygt två år som gått sedan enkäten togs fram har merparten av dem valt att delta, även om flera kommuner, av skilda orsaker, fortfarande avvaktar.

## Tämligen nöjda med det mesta

Sammanställningen av svaren på NKI brukarenkät för år 2002 och 2003, där närmare 1 000 flyktingar och invandrare tyckt till om introduktionen, visar överlag att brukarna är tämligen nöjda med det mesta av insatserna inom introduktionen. Nöjdheten har dessutom ökat mellan åren 2002 och 2003. Särskilt nöjd är man med det bemötande man får, från såväl kommunernas, utbildningsanordnarnas och arbetsförmedlingarnas håll.

## ... utom med arbetsmarknadsanknytningen

Men att man blir bra bemött är en sak. Att introduktionsinsatserna inte resulterar i det man troligtvis förväntat sig är en helt annan sak. En nöjd brukare betyder alltså inte nödvändigtvis att introduktionen förbättras. Situationen i Malmö belyser denna fråga tydligt. Brukarna är nöjda – förutom med möjligheten att snabbt få ett arbete.

Missnöjet i Malmö delar man med brukare i övriga kommuner. På frågan om »hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige«, är knappt hälften direkt missnöjda. Det tyder på ett markant missnöje med introduktionens brister när det gäller arbetsmarknaden.

Många brukare instämmer i verkets krav på yrkespraktik. Denna borde knyta an till individens tidigare utbildnings- eller yrkesbakgrund. Får man den praktiken, och som en brukare själv formulerar det, »...nu när jag också kan svenska så borde jag ha ett jobb«.

Denna brist har Integrationsverket också i andra rapporter kunnat konstatera, bl.a. i handläggarundersökningen *Integration – var god dröj* (Integrationsverkets rapportserie 2004:01). Den visar att alltför få personer får praktik, trots att detta borde vara regel. Alltför få avslutar dessutom introduktionen med en anställning, endast ca en tredjedel av de vuxna. Det är därför särskilt intressant att konstatera att huvudmålet för introduktionen, dvs. snabbare vägar till arbete, också är i fokus hos brukarna.

## Bra bemötande eller omhändertagande?

Det positiva bemötande som brukarna upplever från olika tjänstemän, men som inte resulterar i en tydligare mål- och arbetsmarknadsinriktad introduktion anpassad efter dem, kan ses som ett tecken på att genomförarna inte klarar av individualiseringen.

Enligt samarbetsparterna sker dagens introduktion samordnat och inriktat mot en tidig egen försörjning för individen och dennes eget ansvarstagande.<sup>15</sup> Det är bra att samarbetet mellan aktörerna fungerar och att det ofta sker genom lokala överenskommelser om utveckling av introduktionen.<sup>16</sup> Mindre bra är däremot att brukaren som bör vara subjekt i hela introduktionen tenderar att glömmas bort i denna process (*Integration – var god dröj*, Integrationsverkets rapportserie 2004:01).

## Bortfallet – endast en femtedel svarar

Hur pass representativa är svaren? Även om andelen svarande ökat från år 2002 till 2003, och nya kommuner tillkommit, är det fortfarande alltför få personer som besvarar enkäten. Jämför vi det totala antalet svar från kommunerna med antalet vuxna flyktingar och deras anhöriga som två år tidigare bosatte sig i samma kommuner, framkommer att många av dem som avslutar introduktionen aldrig besvarat enkäten. Antalet svar borde ha kunnat uppgå till runt 5 100, istället för de närmare 1 000 personerna som de facto besvarat enkäten.<sup>17</sup> Det behövs en svarsfrekvens på 70 procent för att kunna dra slutsatser av resultaten. Endast Eskilstuna och Uppsala, båda åren, samt Västerås svar från 2002 närmar sig den andelen, med 50 till 60 procents svarsfrekvens.

Vad beror bortfallet på? Både när det gäller antalet kommuner som fortfarande valt att inte delta i brukarundersökningen<sup>18</sup>, och bland brukare i de kommuner som faktiskt deltar i undersökningen? Hur kommer det sig att man i olika kommuner lyckas olika bra med att motivera brukare att besvara enkäten?

## Kommunernas avvaktande inställning

Samtidigt som kommunerna under flera år har önskat att få del av olika uppföljnings- och utvärderingsinstrument kring introduktionen<sup>19</sup> så väljer man att avvakta, eller t.o.m. avstå, när instrumentet finns tillgängligt. Trots att enkäten är kostnadsfri och resultaten från undersökningen sammanställs av Integrationsverket och lämnas till kommunerna. Kommunernas skäl är allt ifrån organisatoriska problem, till att man inte löst frågan om att ha en dator tillgänglig för ändamålet. Någon kommun menar att eftersom svaren i liknande undersökningar oftast blir positiva tror man att nyttan av brukarundersökningen är liten.<sup>20</sup> Från verkets sida är vår förhoppning att dessa skäl är övergående.

## Rutiner för enkätinsamling behövs

Det är mycket viktigt att *samtliga* personer som avslutar introduktionen också erbjuds besvara frågorna. Då först kan man dra nytta av all den kunskap om introduktionen som finns hos brukarna. Vissa rutiner bör därför finnas för arbetet med NKI. För de som inte vill delta i undersökningen bör kommunerna försöka ange orsaker. Detta kan göras genom att besvara den bortfallsenkät som verket sedan 1 januari 2004 lagt ut på webben.

Till dess att en större andel svar kommer in från respektive deltagande kommun avvaktar Integrationsverket med att göra en fördjupad sammanställning av svaren. Det kan kanske bli möjligt vid sammanställningen av svaren för år 2004.

## Åtgärder för bättre svarsfrekvens behövs

En annan förklaring till bristen på svar från brukare kan vara det sätt som kommunerna erbjuder personen att besvara enkäten. När i tiden erbjudandet kommer, i förhållande till avslutandet av introduktionen, och var enkäten ska besvaras spelar också roll.

I t.ex. Eskilstuna erbjuds samtliga som går den yrkesinriktade introduktionen att besvara enkäten. Alla i samma grupp besvarar enkäten samtidigt i ett av klassrummen och med en tjänsteman på plats. Tjänstemannen garanterar att alla som avslutar programmet också får möjlighet att besvara enkäten, och kan också finnas till hands om någon person har frågor. För dem som inte går den yrkesinriktade introduktionen, eller är i behov av tolk för att besvara frågorna, finns dock inte samma möjlighet. Sedan hösten 2003 har Malmö i upphandlingsunderlaget för introduktionsprogrammen säkerställt att anordnaren ska se till att personen erbjuds besvara enkäten när introduktionen är avslutad. Linköping och Stockholm är på gång att lägga till en uppföljningsfråga till handläggaren i individens handlingsplan om att erbjuda personen deltagande i NKI brukarundersökning. Vill personen inte delta, fyller handläggaren istället i den bortfallsenkät som verket utvecklat.

I Örebro har kommunen tagit fram en enklare broschyr där personer som avslutat introduktionen erbjuds komma till introduktionsbyrån och besvara enkäten. Uppsala skickade ut brev till personer som några månader tidigare avslutat introduktionen men det blev ett alltför stort bortfall. Efter ett år övergav man utskicken och erbjuder istället personerna att besvara enkäten när de har sitt avslutande samtal med handläggaren.

Troligen skulle antalet svar från brukare i samtliga kommuner öka om personen direkt efter avslutad introduktion, och helst i anslutning till avslutningssamtalet med respektive handläggare, erbjuds besvara enkäten. Detta arbetssättet rekommenderar Integrationsverket kommunerna att använda.

## Enkäten lätt att besvara enligt brukarna

Vad säger då brukarna om att överhuvudtaget bli tillfrågade om introduktionen?<sup>21</sup>

Kommunerna svarar att vissa brukare menar att det är svårt



att besvara en enkät via en dator. Andra brukare säger att det är enkelt. Flera kommenterar att enkäten är väl lång. Någon har haft synpunkter på översättningen till vissa språk. Samtidigt tycker många med liten datorvana att det är roligt att besvara enkäten själva även om det tar tid att »klicka sig igenom« alla frågor. Det syns tydligt i kommunernas svar där man påpekar att en välutbildad yngre person kan besvara enkäten på omkring 20 minuter, för övriga tar det 30-45 minuter. Några brukare har suttit upp till tre timmar med frågorna. Den kommun som pekade på de tre timmarna säger att de personerna har tagit frågorna i enkäten på mycket stort allvar innan de besvarat dem.

Om frågorna känns viktiga att besvara, och om man känner att de svar man lämnar gör nytta, då tar man sig den tiden. Genom att besvara enkäten så känner man sig som subjekt i hela introduktionsprocessen. En kommun kommenterar att »de flesta brukarna genom besvarandet av enkäten har en känsla av delaktighet och att ens svar har betydelse«.

Genom en kombination av *olika* uppföljningar, där brukarnas svar är *en del*, kan verksamheten utvecklas på ett bättre sätt än annars. Alla parter som deltar i introduktionen måste se till att brukarnas synpunkter finns med när insatserna ska kvalitetssäkras och följas upp. Sammantaget kan Integrationsverket konstatera att de nyanlända som kommenterar introduktionen hyser förhoppning om att deras åsikter ska leda till förbättringar i introduktionen. Frågan är då – hur ska vi gå vidare för att fler brukare ska kunna tycka till om introduktionen och för att fler kommuner ska delta?

## Alla kommuner bör delta

För att gå vidare, och nå ännu fler brukare än de i de 30 större flyktingmottagande kommunerna, kommer Integrationsverket under 2004 att erbjuda alla intresserade kommuner brukarundersökningen som del i deras uppföljningsarbete. Verkttyget, i form av enkäten, finns redan. Det som behövs är kommuner som är intresserade av att delta.

## Enkäten förenklas och sysselsättningen sätts i fokus

För att göra det enklare för brukarna att svara har Integrationsverket gjort en viss revidering av enkäten i samarbete med Universitetet i Ljubljana som varit en viktig inspirationskälla. Det brev som inleder enkäten tas bort, antalet bakgrundsfrågor minskas och ett par nya läggs till. Enkäten ska avslutas med den i sammanhanget mycket viktiga frågan »Vad är du sysselsatt med idag, nu när introduktionen är slut?«.

När väl dessa förändringar är genomförda kan vi och kommunerna genom svaren ännu tydligare se vilka delar av introduktionen där störst nöjdhet respektive störst missnöje finns. På det viset får vi regelmässigt, och för varje kommun, kunskap om var de största förändringsbehoven finns. När svaren från brukarenkäten kombineras

med bortfallsenkäten ser vi dessutom vad personer som avslutat introduktionen är sysselsatta med.

NKI brukarenkät har en viktig funktion att fylla – om bara kommunerna låter nyanlända kommentera introduktionen.

- 
- 15 *Utveckling av introduktionen för nyanlända invandrare år 2003* (Integrationsverkets rapportserie 2004:02)
  - 16 BDO Consulting Group Stockholm AB, *Utvärdering av vilken effekt och betydelse den centrala överenskommelsen – om utveckling av introduktionen – har för utvecklingen av samverkan som förutsättning för utveckling av introduktionsverksamheten* (2003).
  - 17 Antalet mottagna flyktingar åren 2000 och 2001 för respektive kommun som använder sig av NKI brukarundersökning framkommer på [www.integrationsverket.se](http://www.integrationsverket.se) under Statistik/Statistikdatabas/Mottagning och introduktion/Mottagning efter medborgarskap, geografi och kategori 1996-2002. År 2000 bosatte sig totalt 2 422 personer i de nio kommuner där brukare två år senare, när introduktionen avslutats, besvarade NKI-enkäten. År 2001 bosatte sig totalt 6 850 personer i de 22 kommuner där brukare två år senare, vid introduktionens avslut, besvarade brukarenkäten. Ca 45 procent av dessa inflyttade personer är under 20 år respektive över 65 år, dvs. i åldrar som enkäten inte vänder sig till. De övriga 55 procenten, eller sammanlagt 5 100 personer, är vuxna mellan 20-64 år, dvs. målgruppen för NKI brukarenkät.
  - 18 Bland de 30 största flyktingmottagande kommunerna är det Karlskrona, Kristianstad och Mölndal som valt att avvakta start av brukarundersökningen. Sedan årsskiftet har Gävle påbörjat användandet av enkäten, Södertälje börjar i februari, Jönköping i mars och Karlstad i maj. Även Uddevalla uppger att de nu i början av år 2004 ska delta i undersökningen.
  - 19 Detta framgår bl.a. i *Utveckling av introduktionen år 2001* (Integrationsverkets rapportserie 2002:3), i *Utveckling av introduktionen för nyanlända invandrare år 2002* (Integrationsverkets rapportserie 2003:02) och i *Utveckling av introduktionen för nyanlända invandrare år 2003* (Integrationsverkets rapportserie 2004:02).
  - 20 Enkätfrågor via e-post i januari 2004 till de åtta kommuner som vid årsskiftet ännu inte påbörjat NKI brukarundersökning. Frågorna löd:
    1. Vilken är orsaken till att kommunen avvaktat med att låta brukare delta i NKI-undersökningen?
    2. Planeras snar start av NKI i er kommun? Om ja, när?
    3. Finns det behov av stöd från Integrationsverket för att starta NKI? Om ja, vad?
    4. Andra synpunkter kring NKI du vill föra fram!
  - 21 Enkätfrågor via e-post till kommunernas kontaktpersoner för NKI brukarenkät, januari 2004. De frågor som ställdes var:
    1. Har du hört några synpunkter från brukarna på enkäten? Om ja, vad tycker brukarna?
    2. Har din kommun hittills haft nytta av resultaten från NKI för att utveckla verksamheten?
    3. Andra synpunkter kring NKI du vill föra fram!

# Referenser

- BDO Consulting Group Stockholm AB, *Utvärdering av vilken effekt och betydelse den centrala överenskommelsen – om utveckling av introduktionen – har för utvecklingen av samverkan som förutsättning för utveckling av introduktionsverksamheten* (2003).
- Integrationsverket (2001), *Nöjd-Kund-Index – en brukarorienterad undersökning*, Integrationsverkets rapportserie 2001:08.
- Integrationsverket (2002), *Utveckling av introduktionen år 2001*, Integrationsverkets rapportserie 2002:3.
- Integrationsverket (2003), *Utveckling av introduktionen för nyanlända invandrare år 2002*, Integrationsverkets rapportserie 2003:02.
- Integrationsverket (2004a), *Integration – var god dröj*, Integrationsverkets rapportserie 2004:01.
- Integrationsverket (2004b), *Utveckling av introduktionen för nyanlända invandrare år 2003: Introduktion – men inte för alla*, Integrationsverkets rapportserie 2004:02.
- Statistiska centralbyrån, *SCB:s kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-index (NKI)*, faktablad från Statistiska centralbyrån, november 2001.
- Sverige, *framtiden och mångfalden – från invandrapolitik till integrationspolitik*, Proposition 1997/98:16.

# Bilaga

Är du nöjd eller missnöjd med...	2002			2003		
	Missnöjd	Varken eller	Nöjd	Missnöjd	Varken eller	Nöjd
<b>1. Planering av din introduktion</b>	<b>23,5</b>	<b>9,6</b>	<b>66,9</b>	<b>15,8</b>	<b>9,6</b>	<b>74,6</b>
1.1 Hur har man respekterat dina tidigare erfarenheter när ni planerade din introduktion?	25,9	9,2	64,8	15,4	10,4	74,1
1.2 Hur har man lyssnat på dig och respekterat dina förslag när ni planerade din introduktion?	22,5	11,1	66,4	15,8	8,3	75,9
1.3 Hur har man informerat dig om utbildning och arbete för att du skulle kunna planera din introduktion?	21,4	12,6	65,9	17,4	11,3	71,3
1.4 Den hjälp du fick att prata och lyssna på ditt eget språk när ni planerade din introduktion?	24,0	5,5	70,5	14,6	8,2	77,2
<b>2. Arbetslivet</b>	<b>29,9</b>	<b>15,8</b>	<b>54,2</b>	<b>24,4</b>	<b>14,7</b>	<b>61,0</b>
2.1 Hur mycket praktik du haft ute på arbetsplatser?	25,9	20,6	53,4	18,8	19,7	61,6
2.2 Den typ av praktik du fått?	31,5	13,3	55,1	20,4	12,3	67,3
2.3 Hur stor hänsyn man tagit till din tidigare utbildning och yrkeserfarenhet?	30,9	10,9	58,1	24,0	12,9	63,0
2.4 Hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige?	43,9	20,1	36,0	41,2	17,9	40,9
2.5 Kunskaperna du har fått om arbetslivet?	22,4	14,7	62,8	21,2	13,6	65,2
2.6 Hur bra man informerat och väglett dig för att du ska kunna välja yrke?	24,9	15,4	59,6	20,5	11,5	68,0
<b>3. Hälso- och sjukvård</b>	<b>24,8</b>	<b>9,7</b>	<b>65,5</b>	<b>25,7</b>	<b>10,5</b>	<b>63,1</b>
3.1 Hur man tänkt på och frågat dig om din hälsa?	26,5	11,4	62,2	28,8	10,6	60,6
3.2 Hur bra man har informerat dig om sjukvården i Sverige?	22,0	10,4	67,6	22,9	10,4	64,7
3.3 Sjukvården i Sverige?	26,0	7,3	66,7	25,4	10,6	64,1
<b>4. Kunskaper i svenska</b>	<b>21,0</b>	<b>18,4</b>	<b>60,7</b>	<b>16,8</b>	<b>15,2</b>	<b>68,1</b>
4.1 Hur du klarar att tala svenska när du besöker myndigheter?	23,5	15,3	61,2	15,8	16,3	67,9
4.2 Hur du klarar den svenska som behövs i ditt yrke eller i din utbildning?	26,9	16,7	56,5	16,6	15,1	68,3
4.3 Hur du klarar att läsa svenska tidningar?	18,7	21,3	60,0	16,9	15,4	67,7
4.4 Hur du klarar att skriva ett kort brev på svenska?	14,8	20,1	65,1	17,9	13,8	68,3
<b>5. Undervisningen</b>	<b>23,6</b>	<b>15,9</b>	<b>60,5</b>	<b>20,1</b>	<b>13,4</b>	<b>66,6</b>
5.1 Hur undervisningen i svenska har passat de kunskaper som du hade?	23,9	14,9	61,2	18,0	13,5	68,5
5.2 Hur andra kurser har passat de kunskaper som du hade?	21,7	17,2	61,3	18,7	14,1	67,2
5.3 Hur lång tid du fått för undervisning i svenska?	20,9	16,5	62,7	18,0	12,4	69,5
5.4 Den undervisning i svenska som du har fått?	23,8	13,4	62,7	18,8	10,8	70,4
5.5 Andra kurser som du har fått?	27,9	17,7	54,4	26,8	16,0	57,2
<b>6. Barn</b>	<b>33,7</b>	<b>8,9</b>	<b>57,5</b>	<b>21,5</b>	<b>8,3</b>	<b>70,3</b>
6.1 Hur bra man informerat dig om dagis för dina barn?	32,0	9,4	58,6	21,9	7,6	70,6
6.2 Hur bra man informerat dig om skolan för dina barn?	32,4	7,3	60,3	19,0	7,4	73,6
6.3 Den hjälp du fått för att dina barn på ett bra sätt kan börja på dagis?	36,1	10,8	53,2	23,7	7,5	68,8
6.4 Den hjälp du fått för att dina barn på ett bra sätt kan börja i skolan?	34,2	7,5	58,3	20,3	8,2	71,5
6.5 Dagis i din kommun?	36,8	11,0	52,2	25,1	8,9	66,1
6.6 Skolan i din kommun?	30,5	7,4	62,2	18,8	10,3	71,0
<b>7. Boendet</b>	<b>22,1</b>	<b>10,9</b>	<b>67,1</b>	<b>21,5</b>	<b>10,5</b>	<b>68,0</b>
7.1 Att bo i den kommun som du nu bor i?	20,8	9,6	69,6	16,9	9,0	74,1
7.2 Att bo i det bostadsområde som du nu bor i?	24,0	10,6	65,4	21,5	10,9	67,6
7.3 Den bostad som du nu bor i?	20,0	10,8	69,2	24,3	9,6	66,1
7.4 Hur ditt boende fungerat under introduktionsperioden?	23,5	12,4	64,1	23,3	12,6	64,1
<b>8. Nätverk och kontakter</b>	<b>32,3</b>	<b>12,8</b>	<b>54,9</b>	<b>25,2</b>	<b>16,7</b>	<b>58,2</b>
8.1 Hur man kan få kontakt med föreningar och andra organisationer i Sverige?	30,2	14,8	55,1	24,9	19,7	55,4
8.2 De kontakter du haft med svenskar på arbetsplatser eller praktikplatser?	33,4	11,0	55,5	22,5	15,0	62,6
8.3 Hur mycket kontakt med svenskar som du har haft under introduktionsperioden?	33,2	12,6	54,2	28,1	15,4	56,5
<b>9. Bemötandet</b>	<b>24,9</b>	<b>5,4</b>	<b>69,8</b>	<b>15,6</b>	<b>6,7</b>	<b>77,7</b>
9.1 Hur dina lärare i svenska har respekterat dig?	25,9	2,5	71,6	15,2	4,2	80,7
9.2 Hur personalen på arbetsförmedlingen har respekterat dig?	25,0	7,1	67,8	18,2	7,7	74,1
9.3 Hur annan personal som arbetar med din introduktion har respekterat dig?	23,1	3,6	73,4	12,8	7,5	79,7
9.4 Hur annan personal i kommunen har respekterat dig?	24,5	6,3	69,2	15,5	6,8	77,7
9.5 Hur personalen på dina arbets/praktikplatser har respekterat dig?	27,7	4,5	67,8	16,5	6,3	77,2
9.6 Hur personalen inom sjukvården har respekterat dig?	22,9	8,2	69,0	15,5	7,8	76,7
<b>10. Kunskaper om samhället</b>	<b>21,7</b>	<b>12,1</b>	<b>66,2</b>	<b>16,6</b>	<b>14,3</b>	<b>69,0</b>
10.1 De kunskaper du fått om demokratin och det politiska systemet?	20,0	12,6	67,4	14,5	11,4	74,1
10.2 De kunskaper du fått om föreningar och andra organisationer?	22,0	12,8	65,3	17,6	18,1	64,3
10.3 De kunskaper du fått om skolsystemet?	22,3	11,5	66,2	13,5	9,4	77,1
10.4 De kunskaper du fått om sjukvården?	20,6	11,7	67,6	18,7	13,8	67,5
10.5 De kunskaper du fått om det sociala trygghetssystemet?	22,3	9,9	67,9	15,7	12,6	71,7
10.6 De kunskaper du fått om arbetsmarknaden?	22,6	13,7	63,7	21,1	19,8	59,1
10.7 De kunskaper du fått om hur svenskar lever?	22,1	12,3	65,6	15,2	15,3	69,5
<b>11. Introduktionen i sin helhet – Betygsfrågorna</b>						
11.A Hur introduktionen har hjälp dig att kunna leva och arbeta i Sverige?	26,3	6,9	66,8	18,6	8,8	72,6
11.B Blev introduktionen som du trodde att den skulle bli?	26,6	23,8	49,5	25,3	25,8	48,9
11.C Hur nära en helt perfekt introduktion för just dig är den som du har fått?	27,0	16,5	56,5	23,3	22,2	54,5