

Nöjd-Kund-Index
- en brukarorienterad undersökning

Nöjd-Kund-Index – en brukarorienterad undersökning

Integrationsverkets rapportserie 2001:08

© Integrationsverket, 2001

Omslagsillustration. Tim Teebken

ISSN 1404-5370

Integrationsverket

Box 633

601 14 Norrköping

Tryck: Berlings Skogs AB, Trelleborg

Nöjd-Kund-Index

- en brukarorienterad undersökning

Innehåll

- 7 Förord
- 9 Inledning
- 11 Sammanfattning
- 15 Summary
- 19 Fokusgruppundersökning. Invandrare om introduktionen – förväntningar och mål
 - 19 Förstudie inför konstruktion av enkätfrågor
 - 19 Sammanfattning av gruppsamtalet
- 22 Invandrare om introduktionen. Pilotstudie år 2000.
 - 22 Integrationsverkets förord
 - 22 Förord
 - 23 Syfte
 - 23 Svarsandel
 - 24 Analysmodell
 - 25 Resultat
 - 25 Vad bör då åtgärdas?
 - 27 Kvalitetsfaktorerna och dess indikatorer
 - 29 Sammanfattning
 - 29 Sammanfattning inför eget arbete med materialet
- 33 Nöjd-Kund-Index undersökningen i Uppsala – deltagarnas synpunkter på introduktionen och frågeformuläret.
 - 33 Inledning
 - 33 Material
 - 34 Synpunkter på introduktionen
 - 34 Synpunkter på frågeformuläret
 - 34 Diskussion av resultaten
- 35 Intervjuer med brukare som genomgått introduktion i Uppsala år 2000 - en valideringsstudie
 - 35 Inledning
 - 36 Slutsatser
 - 36 Resultat
 - 39 Reflexioner kring enkätfrågorna

- 41 Test av frågeformulär för NKI
 - 41 Bakgrund
 - 41 Metod
 - 42 Resultat och förslag till förbättringar
- 46 Intervjuer med tjänstemän i pilotkommunerna – förändras arbetsmetoderna till följd av brukarundersökningen?
 - 46 Syfte
 - 46 Frågeställning
 - 47 Metod
 - 47 Intervjusvar
 - 58 Analys
 - 60 Slutsatser
- 63 Avslutande diskussion
- 66 Frågeformulär, slutligt förslag
- 79 Bilagor

Förord

Integrationsverket, Statistiska centralbyrån (SCB) samt Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala kommun har genomfört en enkätundersökning som riktats till brukare av introduktion i de tre kommunerna. Resultaten har lett till en valideringsstudie och till att enkäten modifierats. I denna rapport ges en redovisning av det arbete som ligger till grund för den nya enkäten.

Inledningen är skriven av Mats Hedlin och sammanfattningen av Elisabeth Bahngoura, båda från Integrationsverket.

Fokusgruppsundersökningen, en förstudie till frågekonstruktionen, är utförd av SCB. Här redovisas en sammanfattning, skriven av Gunilla Ljunggren, SCB.

Rapporten ***Invandrare om introduktionen i Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala. Pilotstudie*** har skrivits av Lars-Gunnar Strand, SCB. Rapporten återfinns här i förkortad version.

Sammanställningen och slutsatserna av brukarsynpunkter om introduktion och frågeformulär har gjorts av Mats Hedlin.

Valideringsstudien i Uppsala är utförd av Elisabeth Bahngoura, som också testat den nya enkäten bland brukare i Eskilstuna och Örebro.

Utvärderingen av förändringar i pilotkommunernas integrationsverksamhet har utförts av Qaisar Mahmood, Integrationsverket.

Den avslutande diskussionen är skriven av Mats Hedlin.

Norrköping den 1 oktober 2001

Saleh Sallar
Avdelningschef

Inledning

Integrationsverket startade ett projekt i maj 1999. Projektets övergripande syfte var att ge förslag på ett nationellt uppföljningssystem som medger att regelbundna uppföljningar kan göras av kommunernas insatser för nyanlända invandrare.¹ Två nyckelord i projektet har varit regelbundenhet och jämförbarhet. Det är viktigt att kunna genomföra regelbundet återkommande undersökningar för att kunna säga något om insatser i den egna kommunen och därmed kunna genomföra relevanta förändringar av insatserna. Regelbundna undersökningar är dessutom en förutsättning för att kunna göra jämförelser mellan kommuner eller regioner. Jämförbarhet kräver också att instrument och metoder är likadana i alla kommuner. Föreligger dessa förutsättningar finns goda möjligheter till rationellt förändringsarbete i kommunerna.

Projektet inriktades tidigt mot att utveckla instrument för att mäta brukarnas inställning till kommunernas introduktionsverksamheter. I detta arbete anlätades Statistiska centralbyrån (SCB) som redan sedan flera år har använt modellen nöjdhetsindex för att mäta kundnöjdhet. Tillsammans med de tre pilotkommunerna (Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala) och SCB togs ett frågeformulär fram som under sommaren år 2000 testades i de tre kommunerna. Resultaten av pilotstudien följdes upp i en diskussion mellan projektgruppen, politiker, tjäns-

¹ Under hela eller delar av projekttiden deltog Gisela Andersson, Elisabeth Bahngoura, Ulla Fischer, Karin Glensk, Mats Hedlin (projektleddare), Margaretha Johnsson, Stig Kattilakoski, Goran Kostesic, Anders Nilsson, Mikael Rundqvist, Helena Svensson, alla från Integrationsverket. Från Botkyrka deltog Hans Nylund, Tuula Keihäs och i början även Gunnar Sallstedt. Från Eskilstuna deltog Kerstin Eriksson, Tove Saamel och Niklas Thelin. Från Uppsala deltog Åke Persson, Margaretha Eurenus och Ragnhild Smedby.

temän, deltagare i undersökningen och andra i kommunerna. Diskussionerna ledde till att en valideringsstudie genomfördes i Uppsala under december 2000, vilket i sin tur ledde till att det använda frågeformuläret modifierades ganska kraftigt.

Projektgruppen arbetade med ytterligare aktiviteter. En del av aktiviteterna ledde till hållbara resultat och dessa ingår i det förslag till uppföljningssystem som lämnades till regeringen den 28 mars år 2001.

I denna rapport redovisas resultaten från arbetet med att ta fram ett frågeformulär som riktas till brukarna. Den svenska versionen av det slutliga frågeformuläret finns redovisat på sidan 66 och den engelska versionen i bilaga 1.

Sammanfattning

Integrationsverket beslöt i januari år 2000 att använda Statistiska centralbyråns (SCB) kvalitetsmodell med Nöjd-kund-index (NKI) för offentlig sektor som en uppföljningsmetod av brukarnas upplevelse av introduktionen. En förstudie genomfördes i form av en fokusgruppundersökning av SCB. Brukare som avslutat sin introduktion i Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala intervjuades i grupp om sina förväntningar på och mål för introduktionen. Resultatet användes sedan vid konstruktion av frågorna till pilotstudien.

Projektgruppen, med deltagare från Integrationsverket, de tre kommunerna och SCB sammanträdde sedan ett antal gånger under det första halvåret 2000 för att arbeta fram frågorna.

Så småningom enades man om en frågeblankett som användes vid den pilotstudie som SCB genomförde i juni-juli år 2000. Pilotstudien genomfördes i form av en postenkät i Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala. Det primära syftet var att undersöka om det är möjligt att använda NKI-modellen för att mäta brukarnas bedömning av introduktionen. Slutsatsen var att modellen tycktes fungera. I Uppsala svarade 76 procent av brukarna på formuläret medan svarsprocenten var betydligt lägre i de två övriga kommunerna. Detta kan förklaras av att man i Uppsala skickat ut ett eget, mer personligt introduktionsbrev till alla Uppsalabor som ingick i undersökningen.

Modellen är inte i första hand konstruerad för att ta fram sammanfattande mått på hur stor del av brukarna som är nöjda eller missnöjda med introduktionsperioden, utan den är inriktad på att strukturera insamlade data så att man tydliggör de områden som bör prioriteras.

Det område som enligt pilotstudien bör prioriteras är introduktionsplan eftersom en förändring här har störst effekt på hur brukarna bedömer introduktionens total kvalitet. De områden som därefter verkar vara värda att satsa på är svenska och samhällskunskap.

Områden med låga betyg och stor effekt på total kvaliteten bör naturligtvis prioriteras, men i den gruppen återfinns inte någon av faktorerna, mer än – som gränsfall – de redan nämnda svenska och samhällskunskap.

Faktorer med höga betyg, men liten effekt på total kvaliteten, är undervisning, hälsovård samt – som gränsfall bemötande och boende. Förändringar här är inte nödvändiga, eftersom de endast ger en blygsam effekt. Deras betygsnivå bör dock bibehållas, eftersom påtagliga försämringar här kan leda till en tydlig negativ effekt på total kvaliteten.

De områden som enligt studien inte bör prioriteras i förändringsarbetet, eftersom de, trots låga betyg som tycks indikera att en förändring krävs, har liten effekt på total kvaliteten, är nätverk och arbetsliv. En förbättring av dessa områden bör inte medföra någon förändring av brukarnas värderingar av introduktionen i sin helhet.

Enkäten innehåller två öppna frågor som inte utgör en del av modellen, utan finns med för att få fram synpunkter på frågeformuläret samt sådana synpunkter på introduktionen som inte täcks av frågeformuläret i övrigt. Synpunkterna från de som deltog i undersökningen i Uppsala visar att det finns kompletterande information att få från de öppna frågorna. Merparten av synpunkterna på frågeblanketten var positiva.

Att områdena arbetsliv och nätverk har så liten betydelse för brukarnas sammanlagda bedömning av introduktionen är förvånande. De anses allmänt vara oerhört viktiga för att individen ska integreras i det svenska samhället och bör ha betydelse också under introduktionstiden. Pilotundersökningens resultat följdes upp i en diskussion i var och en av pilotkommunerna. Politiker, tjänstemän, deltagare i undersökningen och andra deltog i dessa diskussioner. Diskussionerna kom till stor del att handla om möjliga förklaringar till den låga betydelse som faktorerna arbetsliv och nätverk/kontakter hade för brukarnas bedömning av total kvaliteten. En förklaring var att brukare kanske inte förväntar sig att introduktionen ska innefatta åtgärder som är direkt arbetslivsorienterade. Diskussionerna ledde till att Integrationsverket genomförde en uppföljande valideringsstudie i form av 11 intervjuer med personer som svarat på enkäten i pilotstudien. De fick även svara på enkätens frågor om introduktionsplan, arbetsliv, nätverk och kontakter samt den sammanfattande frågan om bedömningen av hela introduktionsperioden. Syftet var att kunna peka på orsaken till att pilotstudien visar att en person kan vara missnöjd med arbetsliv och kontakter samtidigt som han är nöjd med hela introduktionen. Syftet skulle uppnås genom att ta reda på vad brukarna anser att introduktionsperioden innebär och vad den ska innehålla. Dessa svar jämfördes sedan med de svar som lämnades på de utvalda frågorna i enkäten.

Valideringsstudien visar att det är fullt möjligt att vara nöjd med introduktionsperioden i sin helhet samtidigt som man är missnöjd med sina arbetslivskontakter eller anser att sådana kontakter inte är viktiga. Det tycks bero på att man inte ser introduktionstiden som något som bör innehålla kontakter med arbetslivet. Studien visade vidare att frågorna kring introduktionsplan ofta tycks missuppfattas, man svarar gärna på vad man anser om bemötandet i allmänhet och inte speciellt vid upprättandet av planen. Många förstår inte heller ordet introduktionsplan. Vissa av frågorna i faktorn arbetsliv kan ha missuppfattats. Faktorn nätverk och kontakter verkar inte bestå av optimala frågor, eftersom intervjuerna visar att de flesta anser att kontakter med svenskar är oerhört viktig. Ändå har kontakter en liten betydelse för hur man har bedömt hela perioden. Läsfel kan också förekomma, en intervjuperson uppger att han kryssade i missnöjd när han avsåg att kryssa i nöjd, p.g.a. att han inte såg prefixet.

Dessa resultat ledde till förändringar i frågeformuläret, bl.a. ersattes frågorna om introduktionsplan med frågor om planering av introduktionen och vissa frågor i arbetsliv och nätverk och kontakter samt alla tre frågorna rörande introduktionstiden i sin helhet omformulerades. En sur och en glad gubbe fick märka ut svarsskalans negativa och positiva ände.

En kontroll av sambanden mellan svaren för varje fråga i pilotundersökningen, resulterade i att vissa frågor ströks eftersom de tycktes mäta samma sak som andra frågor som bedömdes som bättre.

Inledningen formulerades om för att bli mer lättläst och frågor kring faktorn barn konstruerades i samarbete med pilotkommunerna.

En datoriserad version gjordes av det modifierade frågeformuläret och därefter genomfördes två tester av frågeformuläret i form av läsa/tänka högt protokoll. Syftet var dels att kontrollera förändringarna i formuläret, dels att undersöka hur dataversionen av formuläret fungerade. Sfi-elever i två kommuner deltog som testpersoner. Testerna resulterade i ytterligare förändringar av frågeformuläret men pekade framförallt på behovet av översättningar till andra språk.

Det var inte alltför svårt att svara vid en datorterminal, möjligen kan det för den ovane datoranvändaren vara lite krångligt att rulla mellan frågorna (klicka sig fram går bra) samt att peka rätt med pilen när man ska markera svaret.

En uppföljande intervjustudie har genomförts med några av de tjänstemän från pilotkommunerna som deltog i projektet. Ingen av intervjupersonerna anser att resultaten från pilotundersökningen indikerar att några större förändringar krävs. En kommun kommer dock att arbeta med det område som fått

särskilt lågt betyg och en annan har arbetat med att tydliggöra introduktionsplanen som ett verktyg för flyktingarna själva.

Alla tre kommunerna planerar att använda sig av NKI i framtiden för att följa upp introduktionen, men på det lokala planet finns också behov av att komplettera NKI med andra undersökningar för att få en helhetsbild av introduktionsverksamheten.

Kommunerna anser också att en nationell uppföljning med möjlighet till jämförelser kan leda till att många kommuner kan utveckla sina insatser snabbare. Kommunerna bör ha möjlighet att själva leta fram och kontakta andra kommuner som har fått högt betyg inom något av NKI:s målområden. Här har Integrationsverket en nyckelroll genom att samla in och göra NKI resultaten tillgängliga, förslagsvis via hemsidan på Internet.

I den avslutande diskussionen konstateras att det finns ett stort intresse för nöjd-kund-index mätningar i ett flertal kommuner eftersom dessa mätningar kan användas både för att ta temperaturen på introduktionsverksamheten och för att föra en prioriteringsdiskussion. Kanske också för att resultaten från sådana mätningar kan användas som utgångspunkt för samtal i fokusgrupper och brukarråd etc. i kommunerna.

Regelbundna mätningar ger signaler om vilka effekter förändringar i verksamheten har för brukarna. Sådana mätningar gör det också möjligt att göra jämförelser med andra undersökningar. Om mätningarna pekar på en positiv utveckling kan de som arbetar i verksamheten se det som ett kvitto på att det arbete som görs gynnar verksamheten.

Det finns också problem med en undersökning av det här slaget, t.ex.:

- Intervjuarpåverkan, vilken kan minskas genom att brukaren får besvara frågorna enskilt via en dator. Man måste också informera brukaren om att hans eller hennes svar lämnas anonymt och inte kan läsas av personal inom kommunen.
- Att precisionen i svaren minskar genom att det är nödvändigt att frågorna är generella för att de ska fungera i flera kommuner och ge möjlighet till jämförelser mellan kommuner. Ger en fråga väldigt låg precision i svaren kan lösningen vara att plocka bort den frågan i analysen.
- Att en nöjd-kund-index mätning inte besvarar frågan varför det är som det är. Mätningen kan därför behöva kompletteras med annan information.
- Att ett mätresultat som pekar på nöjdhet inom något område inte behöver betyda att verksamheten faktiskt är av hög kvalitet. Resultaten bör därför tolkas med viss försiktighet och, som redan nämnts, jämföras med annan information.

Summary

The Swedish Integration Board decided in January 2000 to use Statistics Sweden's (SCB) quality model with a Satisfied Customer Index (SCI) for the public sector as a method to monitor how clients experienced the introduction. A preliminary study was carried out in the form of a focus group study by SCB. Clients who had completed their introduction in the municipalities of Botkyrka, Eskilstuna and Uppsala were interviewed in groups on their expectations of and objectives for the introduction. The result was subsequently used in the design of the questions in the pilot study.

The project group, with participants from the Swedish Integration Board, the three municipalities and SCB then met a number of times during the first half of 2000 to produce the questions.

Agreement was eventually reached on a questionnaire that was used in the pilot study that SCB carried out in June-July 2000. The pilot study was carried out in the form of a postal questionnaire in Botkyrka, Eskilstuna and Uppsala. The primary aim was to investigate whether it is possible to use the SCI model to measure clients' satisfaction with the introduction. The conclusion was that the model seemed to work. In Uppsala, 76 percent of the clients answered the questionnaire while the response rate was considerably lower in the other two municipalities. The explanation for this is that an individual personal letter of introduction was sent to all those living in Uppsala who were included in the study.

The model has not been designed in the first place to obtain an overall measure of how large a proportion of the clients are contented or discontented with the introduction period, but it is focused on structuring the data collected in order to clarify the areas that should be made a priority.

The area that should be made a priority according to the pilot study is the introduction plan since a change here contri-

butes most to increasing the overall satisfaction of the clients with the introduction. The areas after that which seem to be worth focusing on are Swedish and Civics.

Areas with a low rating and a large effect on overall satisfaction should, of course, be made a priority, although none of the factors belong to this category, other than – as borderline cases – Swedish and Civics as mentioned above.

Factors with a high rating but little effect on overall satisfaction are tuition, health care and – as a borderline case – treatment and accommodation. Changes here are not necessary since they only produce a modest effect. Their rating should be maintained at the same level, however, since tangible deterioration here could lead a negative effect on overall satisfaction.

The areas that should not be made a priority in efforts to change according to the study, since they, despite having a low rating, have a small effect on overall satisfaction are networks and working life. An improvement of these areas should not lead to any change in the clients' evaluation of the introduction as a whole.

The questionnaire contains two open questions which are not part of the model, but are included to obtain points of view on the questionnaire and points of view on the introduction not otherwise covered by the questionnaire. The points of view from those who participated in the study in Uppsala show that additional information can be obtained from the open questions. The majority of the points of view on the questionnaire were positive.

It is surprising that the area working life and network were of so little importance for the overall satisfaction of the clients with the introduction. They are generally considered to be extremely important for the integration of the individual in Swedish society and should be important during the introduction period. The result of the pilot study was followed up in a discussion in each of the pilot municipalities. Politicians, officials, participants in the study and others took part in these discussions. The discussions largely concerned possible explanations for the low importance that the factors working life and networks, contacts, had for the overall satisfaction of the clients. One explanation was that clients perhaps do not expect that the introduction will contain measures that are directly related to working life. These discussions led the Integration Board to carry out a follow-up validation study in the form of 11 interviews with persons who had answered the questionnaire in the pilot study. They were also asked to answer the questionnaire's questions on the introduction plan, working life, networks and contacts, and the overall question on the assessment of the entire introduction period. This was inten-

ded to shed light on the reason why a person could be discontented with working life and contacts while still satisfied with the introduction as a whole. This purpose was to be achieved by finding out what the clients consider to be the meaning of the introduction period and what it should include. These answers were then compared with the answers that were given to the questions selected in the questionnaire.

The validation study showed that it is fully possible to be satisfied with the introduction period as a whole at the same time as being discontented with one's working life contacts or considering that such contacts are not important. This seems to depend on it not being considered that the introduction period should contain contacts with working life. The study showed further that the questions on the introduction plan often seem to have been misunderstood. Respondents answered about what they thought about the way they had been treated in general, not specifically when the plan was being made. Many of them did not understand the word introduction plan either. Some of the questions in the factor working life can have been misunderstood. The factor network and contacts does not seem to consist of optimal questions, since the interviews show that most respondents consider that contacts with Swedes are extremely important. None the less, contacts are of little importance for how the evaluation of the entire period. Mistakes in reading may also have occurred: one interview respondent states that he put a cross against dissatisfied when he intended to cross satisfied, due to his not having seen the prefix.

These results led to changes being made in the questionnaire, for instance, the questions on the introduction plan were replaced by questions on planning of the introduction, some questions in working life and networks and contacts and all three questions on the introduction period as a whole were reworded. The negative and positive end of the scale of responses were indicated by an unhappy and a happy figure.

A check of the correlations between responses for each question in the pilot study led to some questions being deleted since they seem to be measure the same thing as other questions which were considered to be better.

The introduction was reworded to make it easier to read and questions around the factor children were designed together with the pilot municipalities.

A computerized version was made of the modified questionnaire and then two tests of the questionnaire were carried out in the form of reading/thinking aloud records. The intention was to check the changes in the questionnaire and to investigate how the computer version of the questionnaire worked. Swedish as a foreign language students in two muni-

cipalities took part as test persons. These tests led to further changes in the questionnaire but indicated above all the need for translations.

Answering at a computer terminal did not seem to create too many difficulties. It might be complicated for those not used to using computers to scroll between questions (to proceed by clicking went well) and to point correctly with the arrow when indicating the answer.

A follow-up interview study has been carried out with some of the officials from the pilot municipalities that took part in the project. None of the interview persons consider that the results from the pilot study indicate that any major changes are needed. However, one municipality is intending to work with the area that has received an especially low grade and another has worked on clarifying the introduction plan as a tool for the refugees.

All three municipalities are planning to use SCI in future to monitor the introduction although there is also a need at the local level to supplement SCI with other studies to obtain an overall picture of the introduction activities.

It is also considered that a national follow-up allowing comparisons to be made might lead to municipalities being able to develop their initiatives more quickly. Municipalities should be able to find out about and get in touch with other municipalities that have been given a high rating in any of SCI's target areas. The Integration Board has a key part to play here by collecting and making SCI results available, for instance on the internet.

It was noted in the concluding discussion that there is a great interest in satisfied customer measurements in a number of municipalities since these measurements can be used to take the temperature of introductory activities and to carry out a priority discussion. Perhaps also because the results of these measurements can be used as a basis for discussions in focus groups and client councils in the municipalities.

Regular measurements give indications on the effects that changes in activities have on clients. Such measurements also make it possible to make comparisons with other studies. If the measurements indicate a positive development, those who work in the activity can see it as an acknowledgment that the work carried out is beneficial for the activity.

There are also problems with a study of this kind, for instance:

- Interviewer effect, which can be reduced by the client answering questions in private at a computer. The user must also be informed that his or her answers are given anonymously and cannot be read by staff in the municipality.

- That the exactness of the answers is reduced by the questions having necessarily to be general to be able to be used in a number of municipalities and to enable comparisons to be made between municipalities. If a question produces very low exactness in the answers, the solution may be to remove this question from the analysis.
- That a satisfied customer index measurement does not answer the question of why things are like they are. It may therefore be necessary to complement the measurement with other information.
- That a measurement result that indicates satisfaction in an area does not need to mean that the activity is actually of high quality. The results should therefore be interpreted with some caution and as already mentioned compared with other information.

Fokusgruppsundersökning Invandrare om introduktionen – förväntningar och mål

Förstudie inför konstruktion av enkätfrågor

Fokusgruppsamtal kring introduktion för nyanlända invandrare.

Samtalet ägde rum den 3 april år 2000.

Samtalsledare: Gunilla Ljunggren, SCB

Fokusgruppsdeltagare: Sex invandrare med aktuell erfarenhet av introduktion i Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala.

Goran Kostesic, Integrationsverket och Lars-Gunnar Strand, SCB deltog som observatörer.

Sammanfattning av gruppsamtalet

- 1 Språkträning är bra, men man saknar intensiv tillämpning i svenska miljöer. Träning i arbetslivet i form av praktik med mycket tvingande verbal kommunikation är viktig.
- 2 Viktigt att bli självförsörjande så fort som möjligt. För många är det psykiskt påfrestande att vara arbetslös och beroende av bidrag.
- 3 Svårt att få jobb. Förslag om egen avdelning för invandrare på Af.
- 4 Utbildning och arbetsförmedling tar för lite hänsyn till individen och dennes förkunskaper, yrkesutbildning och erfarenheter. I gruppen fanns exempel på personer med frisörutbildning, maskiningenjörsutbildning, konstnärlig utbildning där man tycker att man skulle få mer hjälp och mer direkt anpassat stöd för sitt yrke

- 5 Besvär med vissa regler för icke EU-medborgare. Ex. krävde turkiskt körkort en lång väntetid innan nytt prov kunde genomföras för att man ska få svenskt körkort.
- 6 Arbetslagstiftningens regler avseende extrapersonal, tillfälligt anställda m. m. kan vara särskilt försvarande för invandrare om arbetsgivarna anser att invandrades kvalifikationer är svårare att bedöma än svenska sökandes.
- 7 Målet för att börja ett nytt liv i Sverige är i stor utsträckning knutet till omsorgen om barnen och deras möjligheter.

Invandrare om introduktionen Pilotstudie år 2000

Integrationsverkets förord

Statistiska centralbyrån (SCB) har på uppdrag av Integrationsverket, genomfört en pilotundersökning som riktats till invandrare som nyligen avslutat (eller var på väg att avsluta) sin introduktion i Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala kommuner. Syftet med undersökningen var att undersöka i vilken grad som SCB:s kvalitetsmodell Nöjd-Kund-Index kan användas för att belysa frågor om kommunernas introduktion för nyanlända invandrare.

SCB har skrivit rapporten, som här återges i en förkortad version, och står för analysen av resultaten. Ett av de viktigaste resultaten är att faktorerna arbetsliv samt kontakter och nätverk har en liten betydelse för invandrarnas bedömning av introduktionsperiodens totala kvalitet. SCB:s slutsats är att dessa faktorer inte bör prioriteras i förändringsarbetet. Integrationsverket anser att dessa faktorer är av mycket stor betydelse i förändringsarbetet.

Förord

Rapporten innehåller resultat från en undersökning om hur invandrare som nyligen avslutat eller är nära att avsluta sin introduktionsperiod bedömer denna introduktion och dess olika delar. Undersökningen är en pilotstudie för att studera hur väl SCB:s modell för Nöjd-Kund-Index klarar av att belysa de frågeställningar som Integrationsverket och de berörda kommunerna har om introduktionsperioden och hur den fungerar ur kundernas, dvs. invandrarnas, perspektiv.

Mätningen genomfördes i juni-augusti år 2000 och omfatt-

tade invandrare som nyligen deltagit i introduktionsverksamheten i någon av kommunerna Botkyrka, Eskilstuna eller Uppsala.

Undersökningen har utförts av SCB på uppdrag av Integrationsverket i Norrköping, representerat av Mats Hedlin och Goran Kotesic. Vid utarbetandet av frågeblanketten har även representanter för de tre kommunerna deltagit.

Rapporten har utarbetats av Lars-Gunnar Strand. Docent Claes M. Cassel har genomfört modellanalyserna. Lars Johnson svarar för tabellbearbetningarna och Kerstin Lanngren har lett datainsamlingsarbetet.

Syfte

Undersökningen avser att tillhandahålla ett tydligt och åtgärdsinriktat underlag som både visar hur invandrarna bedömer olika delar av introduktionen och vilka av dess delar som det är mest angeläget att förbättra.

Den använda analysmodellen är inte primärt konstruerad med syfte att ta fram sammanfattande mått på hur stor del av invandrarna som är nöjda eller missnöjda med introduktionsperioden. Modellen är inriktad på att strukturera insamlade data så att man tydliggör de områden som bör prioriteras.

Denna rapport innehåller främst det sammantagna resultatet för introduktionen i Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala, men även särredovisningar för de tre kommunerna ingår här, i form av korsdiagram och tabeller över kvalitetsfaktorernas medelbetyg.

Svarsandel

136 personer eller 55 procent besvarade enkäten. Med tanke på att undersökningen gjordes under sommaren och att flera i undersökningsgruppen kan ha problem med svenska språket är den relativt låga svarsandelen förståelig.

Hög svarsandel i Uppsala

Det intressanta resultatet är den höga svarsandelen i urvalet från Uppsala. Hela 76 procent av gruppen i Uppsala har svarat att jämföra med cirka 43 procent i de andra två kommunerna. Resultatet pekar på att det finns en potential för hög svarsfrekvens även med denna metod. Skillnaden mellan kommunerna är märkligt stor. Har man i Uppsala vidtagit särskilda åtgärder genom egna påminnelser eller är invandrarna i Uppsala i större

utsträckning anträffbara under sommarveckorna eller vilka andra förklaringar kan finnas? Kan vi finna svaret kan vi troligen erhålla viktig kunskap inför Integrationsverkets kommande undersökningar. Dessa skillnader mellan kommunerna bör således diskuteras ingående med berörda kommuner.

Analysmodell

De kvalitetsfaktorer och de delfrågor (indikatorer) som faktorerna i sin tur baseras på har utarbetats i dialog med representanter för Integrationsverket och berörda kommuner.

I förberedelsearbetet ingick en fokusgruppdiskussion med några invandrare från Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala om deras förväntningar på introduktionen. De utkast till frågeblankett som därefter togs fram testades sedan på sammanlagt 8 invandrare i Botkyrka och Eskilstuna.²

Testet gjordes i form av ett »tänka högt protokoll«. I enrum tillsammans med undersökningsledaren fick en försöksperson i taget fylla i frågeformuläret genom att läsa frågorna högt och hela tiden tala om vad man tänkte och gjorde i samband med ifyllandet. På detta sätt fick vi bland annat ingående information om frågornas begriplighet, svåra ord etc. Testet ledde bland annat fram till att man i pilotstudien valde en 7-gradig skala i vilken varje skalsteg var verbalt definierat i stället för den i dessa sammanhang vanliga 10-gradiga betygsskalan i vilken endast ändpunkterna är verbalt definierade.

Den frågeblankett som slutligen fastställdes och sändes hem till de 247 personerna i denna pilotstudie innehåller följande nio kvalitetsfaktorer:

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

Vidare ingår i enkäten ett antal frågor som ligger till grund för Nöjd-Kund-Index (NKI) som är ett mått på introduktionsperiodens kvalitet i sin helhet. De konkreta frågorna som ligger till grund för ovanstående kvalitetsfaktorer

2 Se »Fokusgruppsundersökning,« sida 20.

framgår av diagrammens hänvisningar till frågeformuläret. Se bilaga nr 2 och 3 för följebrev och enkät.

Resultat

Allmänt

Resultatanalysen genomförs här huvudsakligen baserad på en sammanslagning av svaren från Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala.

Ganska nöjda med introduktionen

I frågeformuläret har invandrarna fått betygsätta olika delar av introduktionen på en skala från 1 till 7. Vid omräkning till betygsindex har skalan transformerats till en ny skala som går från 0 till 100. I båda fallen innebär högre värde också högre betyg. Den 7-gradiga skalans betygssteg får vid översättning till betygsindex följande indexvärden (inom parentes): 1 (0), 2 (17), 3 (33), 4 (50), 5 (67), 6 (83), samt 7 (100).

Introduktionsperioden som i sin helhet mäts med Nöjd-Kund-Index (NKI) har av invandrarna fått ett klart godkänt betygsindex på 61, vilket motsvarar 4,7 på den 7-gradiga skalan. Kan närmast översättas till betyget »ganska nöjd«. Man ger således inget påtagligt överbetyg till verksamheten. De olika kvalitetsfaktorernas medelindex hamnade på 64 i denna för kommunerna gemensamma modellanalys.

Bland kvalitetsfaktorerna är det i tur och ordning följande som fått betygsindex över medelindex i denna undersökning: »bemötandet« (74), »hälsovärd« (69), »introduktionsplan« (66) och »undervisning« (65).

Hela tre av faktorerna hamnade på undersökningens medelindex på 64, nämligen »kunskaper i svenska«, »boendet« och »samhällskunskap«.

Kvalitetsfaktorer med betygsindex under medelvärdet är: »nätverk, kontakter« (58) samt »arbetslivet« (55).

Skillnaden mellan högsta och lägsta index i undersökningen är således 19 enheter.

Vad bör då åtgärdas?

En god strategi i förbättringsarbetet kan inte vara så enkel som att satsa på att förbättra alla de delar som har lägre betygsindex. Faktorer med mindre effekt på totalkvaliteten behöver inte ges högsta prioritet ens om de fått låga betyg av invandrarna. Det är rationellare att prioritera förbättringar av de kvalitetsfaktorer som har stor effekt på introduktionens totalkvalitet.

Måtten på faktorernas effekt har vi inte erhållit genom några direkta frågor till invandrarna om hur de bedömer kvalitetsfaktorernas betydelse eller effekt. Betydelsen eller effekten av respektive kvalitetsfaktor har beräknats av analysmodellen och utgör mått på sambandet mellan betygsindex för totalkvaliteten (NKI) och respektive kvalitetsfaktor. Alla dessa samband beräknas simultant utifrån enkätsvaren från samtliga invandrare (se bilaga 4 för utförligare beskrivning av modellen).

För att komma fram till vad som bör åtgärdas måste vi därför kombinera de erhållna betygsindexen för kvalitetsfaktorerna med de betydelse- eller effektmått som vi beräknat via modellen för var och en av kvalitetsfaktorerna. Sådana sammanställningar har vi gjort i s.k. åtgärdsmatriser eller prioriteringsmatriser (korsdiagram).

I diagrammets kvadrant I placerar sig de faktorer som har såväl stor effekt på NKI som höga betygsindex. I bilden med alla de tre kommunernas urval är det endast faktorn »introduktionsplan« som klart hamnar här. På gränsen mellan kvadrant I och IV har »bemötandet« placerat sig och på gränsen mellan kvadrant I och II har kunskaper i »svenska« och i »sambandskunskap« hamnat. Att introduktionsplanens effektmått är så stort jämfört med övriga faktorer förefaller rimligt. En i dialog med invandraren väl utarbetad introduktionsplan kan i bästa fall bli en garant för att introduktionen i sin helhet blir bättre anpassad till hans/hennes situation och behov.

»Introduktionsplanens« effektmått på hela 2,3 innebär att om man lyckas öka dess betygsindex med fem enheter från 66 till 71 då kan man förvänta sig att NKI, totalkvaliteten, ökar med just 2,3 enheter från 61 till 63,3. Effektmåttet anger alltså den utväxling eller effekt som man kan förvänta sig om man lyckas höja kvalitetsfaktorernas betygsindex med fem enheter. Faktorer i kvadrant I har stor betydelse för totalkvaliteten enligt invandrarnas bedömning, men faktorernas redan höga betygsnivå kan innebära att det krävs särskilt stora resurser för att ytterligare höja dess betygsnivå.

I kvadrant II kan man finna de ur åtgärdssynpunkt särskilt kritiska faktorerna. Nämligen sådana faktorer som har relativt stor effekt på totalkvaliteten samtidigt som de har betyg under medelvärdet. I modellen innehållande alla de tre kommunurvalen är det faktiskt ingen av faktorerna som klart hamnat i kvadrant II. De ovan nämnda faktorerna »svenska« (64) och »sambandskunskap« (64) ligger just på gränsen mellan kvadrant I och II. Dessa två faktorer bör liksom »introduktionsplanen« (66) prioriteras i arbetet med att förbättra introduktionen för invandrarna.

I kvadrant III placerar sig faktorer med relativt liten effekt på totalkvaliteten (NKI) samtidigt som de har relativt låga betyg.

Här återfinns »nätverk« (58) och »arbetslivet« (55) som är de två faktorer som har lägst betygsindex i denna undersökning. Faktorn »boendet« (64) ligger på gränsen mellan kvadrant III och IV. Dessa tre faktorer blygsamma effektmått innebär att de inte hör till de faktorer som bör prioriteras i förbättringsarbetet, eftersom man inte kan förvänta sig att en förbättring av just dem skall ha någon större effekt på invandrarnas värdering av introduktionen i sin helhet (NKI).

I kvadrant IV återfinner vi slutligen faktorerna »undervisning« (65) och »hälsovård« (69) samt på gränsen till kvadrant I resp. till kvadrant III de tidigare nämnda »bemötandet« respektive »boendet«. Faktorer i denna kvadrant finns det inte heller anledning att prioritera i förbättringsarbetet. De har ju redan relativt sett bättre betyg samtidigt som en ytterligare förbättring av dem har en blott blygsam effekt på total kvaliteten. Det är dock viktigt att dessa faktorer betygsnivå bibehålls eftersom varje kvalitetsfaktors effektmått är knutet till ett betygsintervall kring dess nuvarande nivå. Om dessa faktorer skulle påtagligt försämrats måste man räkna med att det kan innebära en tydlig negativ effekt på total kvaliteten, NKI.

Kvalitetsfaktorer utan betydelse?

Tolkningen av låga effektmått måste vara försiktig och får inte tolkas som att dessa faktorer över tiden och i alla situationer skulle få låga betydelsemått. Tolkningen av låga betydelsemått bör begränsas till att innebära: »givet den betygsnivå en kvalitetsfaktor har för tillfället bidrar den inte till att förklara den variation som finns bland invandrarna vad gäller deras värdering av total kvaliteten«. En påtaglig förbättring av en sådan faktor bör därmed knappast påverka deras bedömning av introduktionens total kvalitet.

Kvalitetsfaktorerna och dess indikatorer

Vanligtvis är det vid granskningen av kvalitetsfaktorernas olika indikatorer (eller delfrågor) mest givande att studera andelen som gett lågt betyg på respektive delfråga. Det är de kritiska rösterna som tydligast pekar ut problemen.

Introduktionsplanen

Faktorns tre indikatorer har fått tämligen lika betyg och andelen som gett låga betyg ligger här något under 15 procent.

Om arbetslivet

Här ingår hela sju indikatorer och fyra av dem har fått särskilt låga betyg. En tredjedel av de svarande, ibland fler, är mycket kritiska i sin bedömning av »hjälpen med att få ett arbete«, »hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige« och »hur man tänkt på och respekterat utbildning och yrkeserfarenhet«. En fjärdedel är starkt kritiska »till den hjälp man fått med att förbereda sig för att arbeta«.

Om hälso- och sjukvård

Tre indikatorer ingår och andelen som gett lågt betyg är för två av dem under 10 procent och för en av dem något högre.

Kunskaper i svenska

Trots att hela nio indikatorer ingår här är skillnaden i betygsnivå och andel med lågt betyg förhållandevis liten. För de flesta av indikatorerna är det något under 15 procent som gett lågt betyg. Ungefär var sjätte invandrare är klart missnöjd med sin förmåga att »tala med en myndighet per telefon« och lika många är missnöjda med sin förmåga att klara av att »skriva ett kort brev på svenska«.

Undervisningen

För fyra av de fem indikatorerna är det ungefär var tionde invandrare som avgett lågt betyg. För den femte indikatorn »de olika kurser man erbjudit« är det emellertid så många som var fjärde svarande som gett lågt betyg.

Boendet

Av de fem indikatorerna är det »möjligheterna att välja bostadsort« som fått sämst betyg. Var fjärde har gett lågt betyg på denna delfråga.

Nätverk och kontakter

För de fyra indikatorerna om kontakter med personer och föreningar ligger andelen som gett lågt betyg i snitt kring 20 procent.

Kunskaper om samhället

Bland de sju indikatorerna är skillnaderna inte så stora, men två kan utpekas vilka cirka 15 procent gett lågt betyg. Det gäller kunskaper om föreningslivet och om arbetsmarknaden.

Sammanfattning

»Introduktionsplan« har ett effektmått på hela 2,3 vilket innebär att om man lyckas öka dess betygsindex med fem enheter från 66 till 71 då kan man förvänta sig att NKI, totalkvaliteten, ökar med just 2,3 enheter från 61 till 63,3. Att »introduktionsplanen« är så central i sammanhanget verkar logiskt eftersom invandraren genom den ges möjlighet att påverka introduktionens innehåll och utformning så att den passar hans eller hennes situation och behov.

»Introduktionsplan« bör därför prioriteras i förbättringsarbetet tillsammans med »svenska« och »samhällskunskap« som också hör till de faktorer som har större effekt på introduktionens kvalitet.

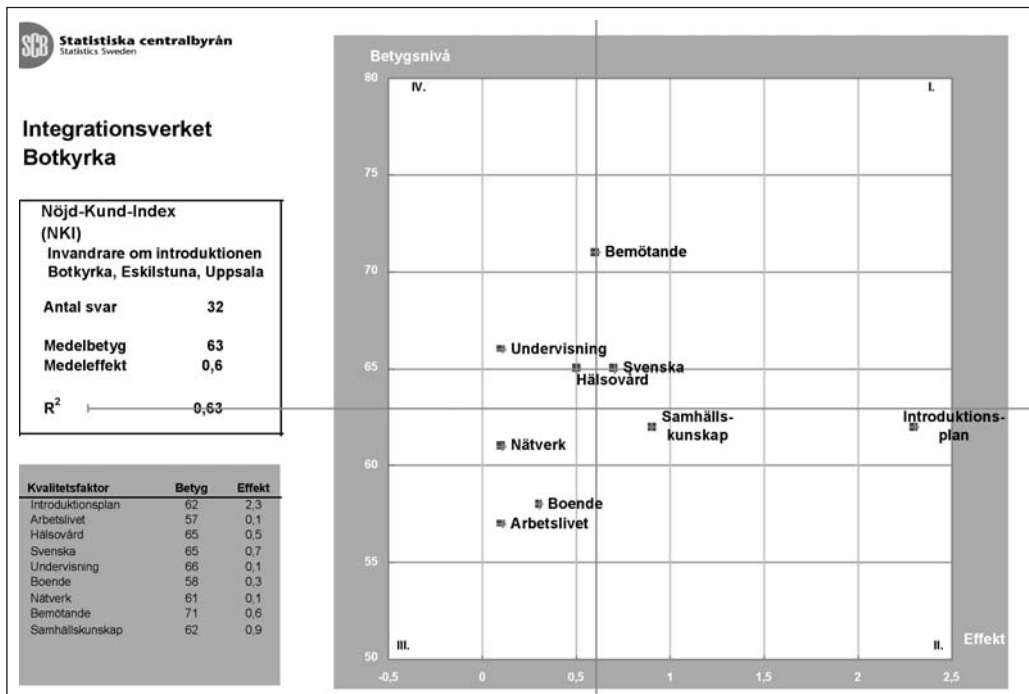
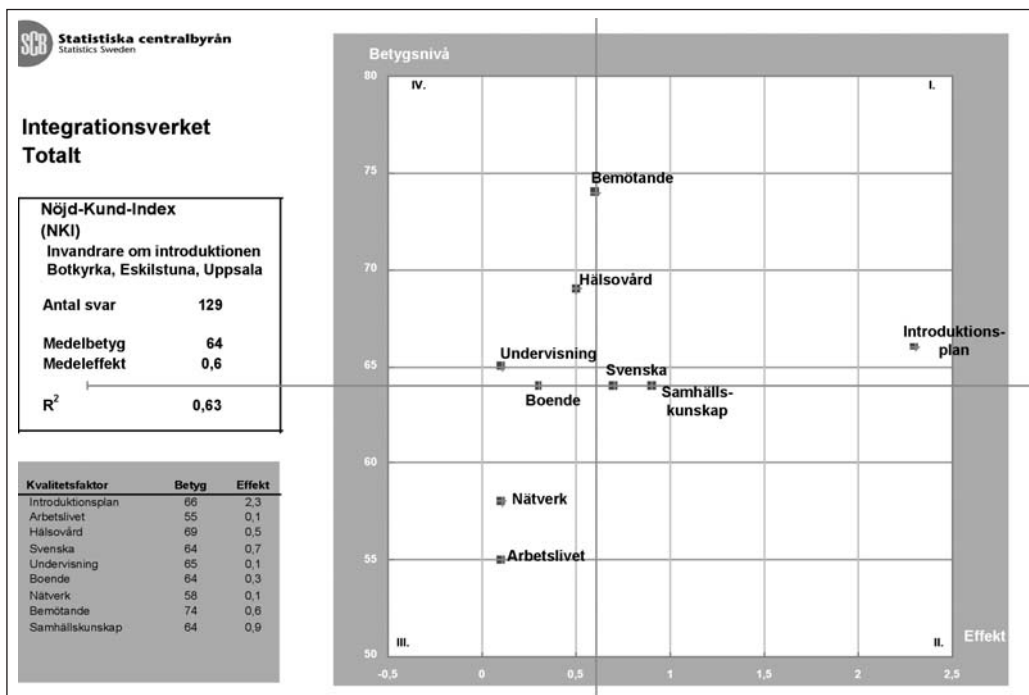
Faktorn »arbetslivet« är den som fått lägst betygsindex, men dess betydelse för eller effekt på NKI tycks vara mycket begränsad. Med hänsyn till hur centralt arbetslivet är för individers livskvalitet och samhällskontakter är det förvånande. Man bör kanske inför framtida mätningar fundera mer över hur den faktorn bör mätas i en undersökning av detta slag.

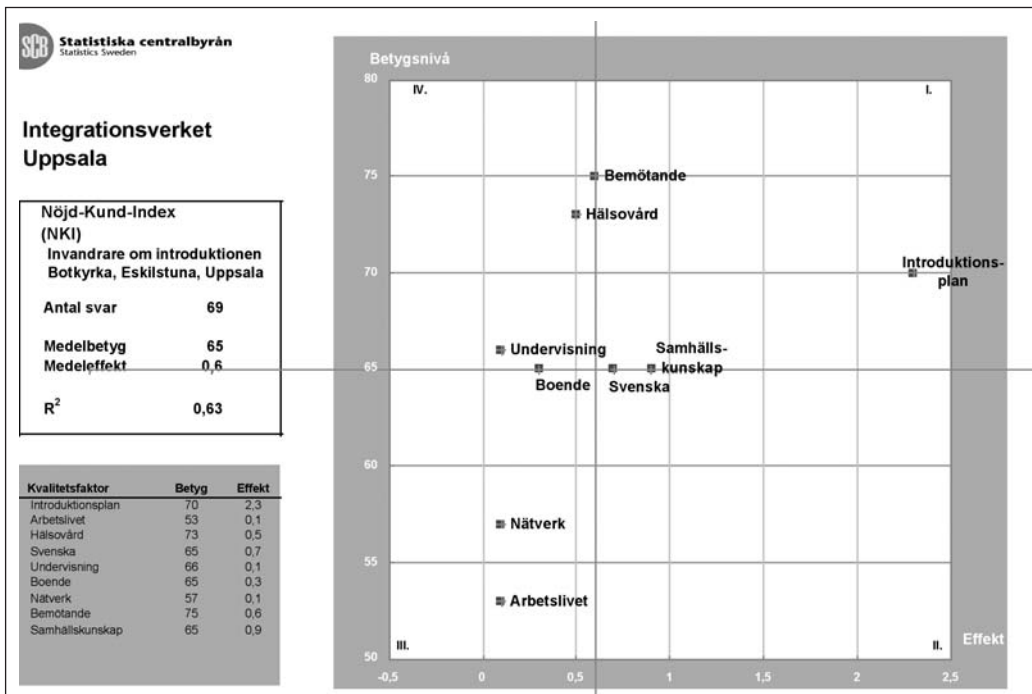
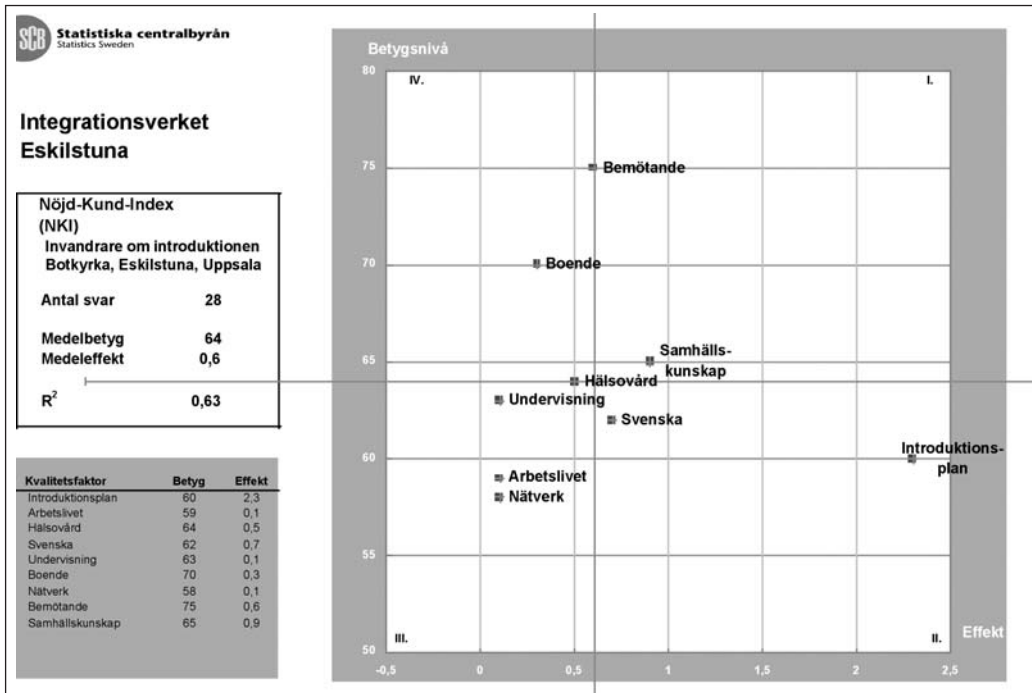
Det är också viktigt inför framtida mätningar att försöka få klarhet i om de erhållna resultatskillnaderna också återspeglar reella skillnader mellan kommunerna. Med andra ord bör man försöka granska resultatens validitet genom att jämföra kommunernas resultat via deltagande observationer och även med eventuella jämförelser med andra data om introduktionen. Samtidigt bör man försöka ta hänsyn till eventuella skillnader mellan kommunerna vad gäller hur deras invandrargrupper är sammansatta.

Sammanfattning inför eget arbete med materialet

- Starta med modellbild och prioriteringsmatris (korsdiagrammet) som ger överblick och struktur åt materialet och ofta kan vara tillräckligt som underlag.
- Kvalitetsfaktorer med stor effekt och relativt låga betygsindex skall prioriteras i förbättringsarbetet, dvs. i första hand de som hamnat i kvadrant II.

- Även kvalitetsfaktorer med höga betyg och stor effekt kan prioriteras om man tror att det finns en påtaglig potential för ytterligare förbättringar. Sådana faktorer har ju stor effekt på totalkvaliteten dvs. på NKI.
- Se till att bibehålla betygsnivån även på de kvalitetsfaktorer som har mindre betydelse. Betydelsemåttets giltighet gäller för ett intervall kring dess nuvarande nivå, dvs. betydelsemättet är beroende av den standard faktorn har vid mätningen.
- Gå sedan vidare och studera hur utfallet, betygen på indikatorerna (delfrågorna), är inom de olika kvalitetsfaktorer som bör prioriteras.
- Studera hur betygsindexen för olika kvalitetsfaktorer kan variera mellan olika delgrupper.
- Studera inte enbart frågornas medelvärden eller medelbetyg. Titta också på varje frågas svarsfördelning. Höga medelvärden kan förekomma samtidigt som det finns en mindre andel invandrare som flaggar för allvarliga problem.
- Man bör absolut inte känna sig bunden i sina diskussioner och göra halt vid de indikatorer som ingår i undersökningen för respektive faktor. Ute i organisationen kan man besitta specifik kunskap om andra delar rörande kvalitetsfaktorerna som man kan ha välgrundad anledning att förändra trots att alla aspekter kanske inte mätts i undersökningen.





Nöjd-Kund-Index undersökningen i Uppsala – deltagarnas synpunkter på introduktionen och frågeformuläret

Inledning

I den NKI-mätning som genomfördes som en pilotundersökning fick brukarna möjlighet att lämna synpunkter på introduktionen och på frågeformuläret. Här redovisas endast synpunkter som lämnats av invandrare som fått sin introduktion i Uppsala kommun. En bedömning har dock gjorts att synpunkterna från de två andra kommunerna inte skiljer sig markant i omfattning eller innehåll från dem som lämnats i Uppsala.

Material

Sammanlagt skickades 69 ifyllda enkäter från brukare i Uppsala till Statistiska centralbyrån.

Av dessa 69 personer var det 35 som lämnat någon kommentar i slutet av enkäten. Man uppmanades dels att lämna synpunkter på själva introduktionen, dels synpunkter på frågeblanketten. Det betonades att man gärna fick skriva på sitt modersmål.

Sammanlagt lämnade 15 personer kommentarer enbart skrivna på sitt modersmål. Ytterligare fyra personer lämnade kommentarer på svenska och på sitt modersmål. Resterande 16 personer skrev enbart på svenska.

Svar som skrivits på kurmandji/sorani, persiska, bosniska/kroatiska/serbiska samt portugisiska har översatts. Ytterligare fem personer har skrivit på andra språk och deras synpunkter har inte översatts.

Synpunkter på introduktionen

33 personer har lämnat synpunkter på introduktionen. I denna redovisning ingår 27 svar.

Elva personer har lämnat positiva synpunkter. Flertalet specificerar inte sina synpunkter. En person anger dock att informationen varit bra och ytterligare en anser att svenskkursen varit givande och att sjuk- och hälsovården fungerat utmärkt.

Sexton personer har lämnat en eller flera negativa synpunkter. Den dominerande synpunkten är att man i introduktionen inte tagit hänsyn till individers tidigare erfarenheter och bakgrund och individualiserat introduktionen därefter. Nio personers svar kan man klassificera hit. Två av dessa personer har skrivit omfattande och initierade synpunkter på sitt modersmål.

Synpunkter på frågeformuläret

Fem personer angav positiva omdömen om frågeformuläret. En av dessa tyckte dock att en del frågor var otydliga. Två personer har lämnat negativa synpunkter. En menar att det inte räcker med en enkät utan att det är viktigt att träffa människor i grupp för ordentliga diskussioner. En person tyckte att enkäten innehöll flera krångliga frågeställningar och att två av frågornas svarsalternativ inte var heltäckande.

Diskussion av resultaten

Hälften av dem som deltog i Nöjd-Kund-Index undersökningen i Uppsala lämnade inga synpunkter. Eftersom brukarna av introduktionen i Uppsala gav ett godkänt svar till introduktionsverksamheten i sin helhet kan man anta att många av dem som inte lämnade synpunkter anser att introduktionen är tillfredsställande. De synpunkter som lämnats är därför inte representativa för de som deltog i undersökningen. Det finns dock ändå anledning att beakta de inlämnade synpunkterna. Flertalet av de som lämnat synpunkter menar att bristen på individualisering i introduktionen är mycket negativ och påverkar integrationen på ett negativt sätt. De två personer som lämnade långa och välskrivna synpunkter anser att de inte kan någon bra svenska (de skrev också därför på sitt modersmål) men samtidigt anger de att de kan tala minst två språk bra vid sidan av sitt modersmål. Det är alltså frågan om mycket språkkunniga individer. En fråga som man ställa sig i detta sammanhang är: Hur kommer det sig att två individer med stora språkkunskaper och som uppenbarligen är duktiga skribenter inte har kunnat lära sig bra svenska på ca 1½ år?

Intervjuer med brukare som genomgått introduktion i Uppsala år 2000 – en valideringsstudie

Inledning

Bakgrund

Resultatet från pilotundersökningen gav upphov till vissa frågetecken. De faktorer i undersökningen som fick lägst betyg var arbetsliv samt nätverk och kontakter, vilket inte var förvånande. Det var däremot överraskande att dessa faktorer hade så låg betydelse för den upplevda total kvaliteten av introduktionen. Introduktionstiden i sin helhet fick gott betyg.

Föreliggande rapport är en valideringsstudie av pilotundersökningen. Studien genomfördes i december 2000 och januari 2001.

Metod

Uppföljande intervjuer har genomförts med tolv av de 69 personer i Uppsala som genom att svara på en postenkät rörande introduktionstiden i maj 2000 deltog i pilotundersökningen. Vid intervjutillfället fick intervjupersonerna besvara vissa av enkätfrågorna som ingick i pilotstudien (de som handlade om introduktionsplanen, arbetslivet, nätverk och kontakter samt den sammanfattande bedömningen av introduktionen). Resultatet från elva intervjuer/enkäter redovisas i föreliggande rapport. En intervju/enkät har utelämnats på grund av språksvårigheter som ledde till alltför ledande frågor. Se bilaga 5 och 6 för en mer utförlig beskrivning av metod samt intervjuguide.

Syfte

Att kunna visa vad respondenterna anser att introduktionsperioden innebär och vad den ska innehålla och därigenom kunna peka på en trolig orsak till att pilotstudien visar att brukare kan vara missnöjda med arbetsliv och kontakter samtidigt som han/hon är nöjd med hela introduktionen.

Slutsatser

Undersökningen pekar på att det är fullt möjligt att vara nöjd med introduktionsperioden i sin helhet samtidigt som man är missnöjd med sina arbetslivskontakter eller anser att sådana kontakter inte är viktiga. Nio av elva intervju- och enkätsvar kan klassificeras hit. Detta tycks bero på att man ser introduktionstiden som något annat än kontakter med arbetslivet.

Föreliggande valideringsstudie visar att det är svårt att dra några slutsatser från resultaten i pilotundersökningen. Studien pekar på att det finns behov att förändra frågeformuläret. Det gäller särskilt faktorn introduktionsplan. Termen introduktionsplan verkar få förstå. Dessutom bör man noggrant undersöka vad som hände under den allra första tiden i introduktionen. Skedde en ordentlig planering där flyktingen bereddes plats och gavs inflytande?

Vissa av frågorna i faktorn »arbetsliv« kan ha missuppfattats. Dessutom kan det fattas väsentliga aspekter t.ex. om praktiken varit tidig och relevant. Faktorn »nätverk och kontakter« verkar inte bestå av optimala frågor. Kontakten med svenskar är oerhört viktig uppger de flesta i intervjuerna. SCB:s undersökning visar att bara 30 procent är nöjda med antalet kontakter med svenskar under perioden. Ändå har kontakter en liten betydelse för hur man bedömt hela perioden, vilket kan bero på att frågorna har olika tyngd. I analysen tillmättes alla faktorer samma tyngd, men i verkligheten är de olika faktorerna av varierande betydelse för brukarna.

Resultat

Enbart intervjuer

När vi enbart beaktar intervjuerna kan vi konstatera att det är vanligt att man ser introduktionsperioden som en period när man besöker introduktionsbyrån. Över hälften nämner inte arbetslivet på något sätt när frågor ställs om vad introduktionsperioden innebär, vad en bra sådan bör innehålla och vilket innehåll som är viktigast. Dessa frågor ställdes först och de intervjuade har inte blivit påverkade att tänka i en speciell rikt-

ning.³ Introduktionsplanen tycks inte ha någon framträdande roll under introduktionstiden eftersom sju personer först inte förstår ordet introduktionsplan. I fyra fall är det oklart om det gjorts någon plan. Av de övriga anser en person att han inte gjort en plan, en har planerat på egen hand, medan fem uppger att de har lagt upp en plan tillsammans med en handläggare. Handläggarnas bemötande tycks genomgående varit bra, utom i ett fall.

Det är mycket tydligt att intervjupersonerna anser att man bör få kontakt med svenskar genast. När det gäller kontakt med föreningar är svaren lite mer svävande: det är viktigt och man bör få kontakt »någon gång«, men flera olika svar lämnas om när det bör ske. Tre personer anser att man bör få kontakt med föreningar i början, alltså under introduktionsperioden och tre när man kan tala svenska, vilket ju kan vara mot slutet av introduktionsperioden eller efter. Frågorna om när man bör få kontakt med arbetsplatser och arbetskamrater tycks oftast tolkas så att det gäller det första riktiga arbetet, och det bör man få – och därmed kontakt med en arbetsplats- när man kan svenska, anser åtta personer. Sex personer tycks anse att man bör få kontakt med arbetskamrater redan under introduktionsperioden. I det här sammanhanget nämns praktik spontant av endast tre personer.

Utifrån vad som framkommit i intervjuerna kan vi förmoda att det för intervjupersonerna inte är självklart att introduktionsperioden bör innehålla kontakter med arbetsliv eller arbetsplats. När det gäller kontakt med föreningar och med arbetskamrater går åsikterna mer isär. Ungefär hälften av de tillfrågade anser att man bör ha sådan kontakt under introduktionsperioden, men ungefär hälften anser alltså inte det. Kontakter med svenskar ska ingå, nio personer vill ha sådan kontakt tidigt och det nämns inte bara som svar på en direkt fråga utan också av fem personer när de fritt berättar vad som bör ingå i introduktionen.

Intervjuer och enkätsvar

När vi ser till både intervjuer och enkätsvar kan vi från enkäten⁴ konstatera att sex personer är nöjda med introduktionsperioden i sin helhet trots att man är missnöjd med arbetsliv och/

3 En möjlig påverkan är dock att man först fick fylla i enkäten och sedan bli intervjuad.

4 Dvs. de fyra frågeområdena från den ursprungliga enkäten som användes här. Det var frågeområden 3,4, 9 och 12 i pilotundersökningens enkät.

eller kontakter. En förklaring på detta kan sökas i intervjuvaren om hur man ser på introduktionsperioden. Dessa personer ser introduktionsperioden främst som en period när man besöker introduktionsbyrån och har kontakt med handläggaren där. De ser däremot inte arbetsliv och kontakter som en del av introduktionen.

I ett av fallen är intervjupersonen enligt enkäten nöjd med perioden i sin helhet, men missnöjd med hur perioden svarat mot förväntningarna och anser att den är långt ifrån en perfekt introduktion. Det tycks ha sin grund i att han anser att introduktionsperioden är den tid som man besöker introduktionsbyrån, vilket han är nöjd med och därför nöjd med hela perioden. Men den bör även innehålla projekt för att komma i arbete, vilket den inte gjort och därför har den inte svarat mot förväntningarna och är långt ifrån en perfekt introduktion.

En slutsats man kan dra är att ett gott betyg åt perioden i sin helhet men missnöje med arbetsliv och kontakter kan förklaras av vilken innebörd intervjupersonerna anser att introduktionsperioden har och vad de anser att den bör innehålla. Ungefär hälften av intervjuerna/enkäterna tyder på detta.

En person är tvärtom mot många av de övriga rätt nöjd både med arbetsliv och kontakter men missnöjd med hela perioden, men även här kan orsaken sökas i hans uppfattning om vad introduktionsperioden ska innehålla. Han anser att möjlighet att lära sig svenska är det viktigaste under introduktionsperioden men avbröt själv sfi:n för att börja arbeta. Han anser också att hans introduktionsperiod inte är över förrän han fått ett bättre jobb och önskar arbeta inom sitt yrke, men hans chanser till detta tycks små. Det kan vara en orsak till missnöjet, plus det faktum att han träffat sin handläggare endast en gång.

I ett fall är det tydligt att slutsatsen ovan inte stämmer. En av intervjupersonerna är enligt enkäten missnöjd med arbetsliv men rätt nöjd med kontakter och med hela perioden. Det kan inte förklaras med hur han beskriver introduktionstiden i intervjun: en period med bra svenskutbildning så man kan gå vidare, vilket han fick problem med, samt hjälp att komma i arbete, vilket han inte fått. Här finns en inkonsekvens som är svårförklarlig.

Övriga tre personer är antingen genomgående nöjda eller missnöjda med allt enligt enkätsvaren, som alltså är inbördes konsistenta, även om de inte alltid överensstämmer med intervjuvaren.

Om man räknar ihop alla som enligt enkäten är nöjda med introduktionen i sin helhet, samtidigt som de är missnöjda med arbetslivskontakter, med dem som i intervjun inte nämnde att kontakter med arbetslivet är viktiga, faller nio personer in i denna kategori.

Det är intressant att notera att fyra av fem som inte nämner arbete/praktik som viktiga i introduktionen är kvinnor.

När det gäller nätverk/kontakter är inte bilden tydlig. Utifrån enkätsvaren kan tre av elva klassificeras som nöjda med introduktionen samtidigt som man är övervägande missnöjd med möjligheterna att skapa nätverk/kontakter. Enligt intervjuerna anser alla tre att man bör ha kontakt med svenskar redan från början och två av dem anser att man bör ha praktik, dvs. kontakter med arbetslivet, under introduktionsperioden. Kontakt med föreningar tycks de inte ha funderat så mycket kring.

Reflexioner kring enkätfrågorna

Det förekommer inkonsekvenser mellan vissa enkät- och intervjuvar. Enkäter är problematiska, respondenten tolkar frågorna utifrån sin uppfattning och därefter tolkas hans eller hennes svar i sin tur av dem som genomför undersökningen. Det kan också förekomma minnesfel vid retrospektiva frågor, i den här undersökningen minns man t.ex. inte alltid om en introduktionsplan gjorts. Det finns även en risk att respondenten väljer svarsalternativ som är socialt accepterade, artiga eller stärker den egna självbilden. I ett fall som det här, där graden av svenskkunskaper varierar, uppstår ännu fler problem vid tolkningen.

Enkätens första fråga, angående introduktionsplanen, har av många tolkats som om man är nöjd med bemötandet på introduktionsbyrån. Genom intervjuerna är det i sju fall tydligt att man inte förstår ordet »introduktionsplan« och det är då oklart hur de tolkar den första delfrågan. De två andra delfrågorna tycks ofta tolkas som om de gäller bemötandet från introduktionsbyrån i allmänhet, inte det särskilda bemötandet man får när introduktionsplanen upprättas. Missförstånd här kan bero på rena språkproblem eller på att det är längesedan planen gjordes och man har glömt att man gjorde den. Det kan också bero på att man inte har gjort eller inte är medveten om att man gjort en plan – »de frågade vad jag ville göra och jag svarade« säger tre personer. Tre personer menar att planens innehåll enbart var sfi-studier och sedan arbete eller att kontakta arbetsförmedlingen, men de är också de enda som berättar vad planen innehöll.

Fyra personer tycks förstå ordet »introduktionsplan«. Av dem finns inkonsekvenser mellan enkät och intervju vad gäller introduktionsplanen hos två personer. I den muntliga intervjun uttrycker den ena starkt missnöje med respekten för hans tidigare erfarenheter men är enligt enkäten »ganska nöjd«. Den andra gjorde inte direkt en introduktionsplan enligt intervjun,

han fick berätta vad han ville göra och fick vägledning – men svarar att han är »nöjd« med vad som ingått i planen. Det korrekta borde ha varit att kryssa för »ej aktuellt«.

Den första delfrågan under »Arbetsliv« som gäller om man är nöjd eller missnöjd med hur mycket praktik man haft, kan tolkas som om man frågar om hur nöjd man är med den praktik man haft. Två personer svarar »ej aktuellt« när de inte haft praktik, trots att de är missnöjda med det.

Frågorna »hur man respekterat dina tidigare erfarenheter och dina behov« under »Introduktionsplan« samt »hur man tänkt på och respekterat din utbildning och yrkeserfarenhet« under »Arbetsliv« kan upplevas som samma fråga. Det är svårt att se vad som skiljer dem åt. Den första frågan bör handla om den handläggare man möter på introduktionsbyrån, och så har nog de flesta tolkat den, men svaret tycks oftast inte ha handlat om bemötandet just vid upprättandet av planen. Snarare har de svarat på hur de rent allmänt blivit bemötta. Det är mer oklart vems bemötande frågan under »Arbetsliv« syftar på. Samme handläggare, alltså ungefär samma fråga som den angående planen, eller en handläggare vid Af eller någon helt annan? Det är svårt att avgöra hur man ska tolka svaret på den frågan. I fyra enkäter är svaren på de båda frågorna inkonsekventa sinsemellan, de hamnar på varsin sida av mittalternativet i tre fall och får vid ett tillfälle ett kryss vid »varken nöjd eller missnöjd« vid den ena frågan men bedöms som »ej aktuellt« vid den andra frågan. Det är svårt att avgöra varför dessa inkonsekvenser finns. Vidare frågas det efter två saker i samma fråga, om respekten för »dina tidigare erfarenheter och dina behov« och man kan ju faktiskt ha bemötts på olika sätt när det gäller dem. Detsamma gäller frågan under arbetsliv, som rör respekten för »din utbildning och yrkeserfarenhet«.

Frågorna om introduktionsperioden i sin helhet är uppbyggda av flera delar vilket kan försvåra läsförståelsen och möjligheten att hålla första delen av frågan i minnet.

Läsfel kan också förekomma. Vid ett tillfälle har en person kryssat för att han är missnöjd angående introduktionsplanen, men uppger raka motsatsen i intervjun. På en direkt fråga om varför uppger han – och verkar trovärdig – att han råkat läsa fel på enkätblanketten, han såg inte »miss-«, utan endast »nöjd« när han kryssade i de rutorna. Eftersom han inte förstod ordet »introduktionsplan« i den muntliga intervjun är det också tänkbart att han inte förstod enkätfrågan och därför gjorde en felbedömning.

Test av frågeformulär för NKI

Bakgrund

Efter valideringsstudien i Uppsala förändrades frågeformuläret och behövde därför genomgå ytterligare test. Det var också viktigt att prova hur dataversionen av enkäten fungerar. Därför genomfördes två tester. Det första med tre sfi-elever i Eskilstuna som fullgjort halva sfi-tiden, 300/400 timmar. Därefter gjordes ett nytt test, denna gång med fyra sfi-elever i Örebro varav tre läst mellan 570/730 timmar. Den fjärde hade läst endast 100 timmar, men skulle bli färdig med sfi-studierna samtidigt som de övriga, eftersom hon hade goda kunskaper i svenska.

Testet i Eskilstuna visade att personer som enbart studerat halva sfi-tiden tycks ha stora svårigheter att förstå enkäten. Det tyder på att det krävs översättningar för att enkäten ska fungera om den ska användas innan introduktionstiden är slut.

I det följande redovisas det test som utfördes i Örebro.

Metod

Läsa/tänka högt-test genom ifyllande av frågeformuläret i närvaro av observatör, från Integrationsverket. Fyra elever från sfi-skolan deltog. Läraren gjorde urvalet av elever.

Eleverna fyllde i frågeformuläret direkt i en dator och läste samtidigt frågor och sina egna svar högt. Observatören förde anteckningar över svårigheter, ställde kompletterande frågor vid behov samt avslutade med några allmänna frågor om formuläret – om det var lätt eller svårt att fylla i, om några frågor saknades eller om de täckte det som de ansåg var viktigt i introduktionen.

Resultat och förslag till förbättringar

Utformning

Inget särskilt framkom angående utformningen.

Datorversion

För den som är ovan vid datorarbete är det krångligt att rulla fram inledningen via rullningslistan, men det går att ta sig fram genom frågorna via tabulatortangenten.

Det är krångligt att göra markeringar i cirkelarna i B-frågorna, pilen måste peka precis i centrum av cirkeln. I matriserna vid fråga 1–11 är det lättare, de frågorna är konstruerade på ett annat sätt och av någon anledning är pilen här inte lika känslig för var man placerar den.

Förslag: Frågorna bör läggas på varsin sida, så att man kommer till nästa fråga genom att klicka och slipper tabba/rulla fram hela tiden.

Om man kan göra något så att det blir enklare att klicka i cirkelarna, så bör det göras.

Allmänt

Förståelsen är markant högre än vid det första testet där eleverna läst ungefär hälften så många sfi-timmar som dessa elever.

Testperson nr 1 anser att frågorna inte är så svåra men att vissa ord är svåra att förstå.

Testperson nr 2 anser att vissa ord är svåra att förstå.

Testperson nr 3 anser att frågorna är bra och eftersom han själv har ett stort ordförråd så förstår han det mesta.

Testperson nr 4 anser att frågorna täcker det viktigaste och att det inte är så svårt att förstå.

Förslag: Inga förändringar i antal frågor eller innehåll. Möjligt delat upp frågan om skola/dagis.

Förståelse

Långa, sammansatta ord är svåra att förstå.

Sällsynta ord är svåra att förstå.

Termerna kring boende är svåra att hålla isär.

Exempel

Svåra ord: Ankomsten, antal, arbetslivet, bostadsort, bostad, förberett, föreningar, föreningslivet, förväntningar, helhet, introduktion, introduktionsperioden, kommun, kvotflykting, kun-

skaper, svenskundervisningen, synpunkter, undervisningen, uppfyllde, varken.

Svåra meningar: »Är du nöjd eller missnöjd med hur introduktionen har förberett dig för att leva och arbeta i Sverige?» – två testpersoner förstår inte meningen, inte orden »introduktion« och »förberett«. En kopplar ordet »introduktion« till ordet »introduktionsersättning«, undrar om frågan gäller hur pengarna har räckt för att leva i Sverige. Den andra frågar om det gäller »hur mycket jag fått av dem?» och hon är kanske på rätt spår, dvs. hur mycket hon lärt sig. En tredje förstår inte ordet »förberett« men när man översätter till »preparé« (franska) och då förstår han hela meningen.

»Hur introduktionen uppfyllde dina förväntningar«, tre personer förstår inte frågan. För två av dem förklarar observatören med »blev det som du trodde?» och då förstår de.

Förslag

Alla hade problem med »svenskundervisningen«, svårt att läsa ordet, en läser t.ex. svensk-kund-serveringen. Skriv istället »undervisningen i svenska«, om ordet »undervisning« ska vara kvar, men »undervisning« är också svårt att förstå.

Termerna kring boende är svåra att hålla isär, skillnaden mellan »bostadsort«, »bostadsområde« samt »bostad«. Även »kommun« tolkas fel av en person, som »kommundel«. Kommun är nog ändå enklast av dessa termer. Kanske »kommun« kan ersätta »bostadsort«, eftersom »bostadsort« gärna tolkas som område.

»Bostad« kan förklaras med »lägenhet, etc.«.

Förklara »introduktion« på fler ställen i formuläret samt noga i informationsbrev.

Möjligen bör vi förklara de två ovanstående frågorna bättre genom att förenkla. T.ex. lägga till »dvs. hjälpt dig så att du kan leva och arbeta i Sverige« (men även det kan tolkas som om ersättningen gett ekonomisk möjlighet att leva här) och »Blev introduktionen som du trodde?».

»Antalet«, »kvotflykting« samt »föreningar«, »föreningsliv« bör också förklaras. Tre har problem med »antalet«. En person som själv är kvotflykting kände inte till termen »kvotflykting«. Vi kan stryka »kvot«, det bör räcka med »flykting« här, eftersom en kvotflykting är en flykting som får svenskt uppehållstillstånd när han eller hon befinner sig utanför Sverige, precis vad man frågar efter. Tre personer förstår inte »föreningsliv«. En person föreslår att vi ska skriva »organisationer« istället för »föreningar«, men det är ju inte riktigt samma sak.

Problematiska frågor

Exempel

Fråga 6. Barn

»Skolan och/ eller dagis« – En person vill svara på ett sätt angående skolan och på ett annat sätt angående dagis, eftersom det varit olika. Väljer ett svarsalternativ mittemellan.

Fråga 9. Bemötandet

»Personalen som arbetar med din introduktion« – »Menar ni alla här i skolan?« undrar en person som inte haft kontakt med någon kommunal tjänsteman. En annan undrar »vilka är de?«. De två övriga uppger att de tänker på alla, skolan, af, flyktingsekreterare och socialsekreterare när de besvarar frågan.

»Andra tjänstemän« – en av testpersonerna uppger att han inte träffat några andra, och socialtjänstemän (som han träffat) tolkade han in i föregående fråga. En av de övriga undrar vad vi menar med »andra tjänstemän«.

Fråga 10. Kunskaper om samhället.

»Skolsystemet« – två personer svarar på att de är nöjda med det svenska skolsystemet, inte om de är nöjda med hur mycket de vet om det. Men på övriga delfrågor svarar de på rätt sätt.

Fråga B 16. En person funderar om hon ska räkna introduktionen från det hon började sfi-skolan eller från det hon flyttade till kommunen.

Förslag

Vi bör dela upp frågorna om skola och dagis, om vi inte nöjer oss med ett medelvärde som svar.

Ett fel som förekommer – men i mycket mindre omfattning i det här testet än i det första testet – är att man inte kommer ihåg/inte förstår alla delar av frågan. Då svarar man inte på hur nöjd man är med den service, hjälp, kunskap etc. som man fått utan på hur nöjd man är med variabeln i sig. Här skedde det endast vid frågan om hur nöjd man är med den kunskap man fått om skolsystemet i Sverige. Det verkar vara svårt att helt undvika detta, här tycks det inte, som i det första testet, bero på svårigheter att förstå svenska.

Frågorna om bemötande av »personalen som arbetar med din introduktion« samt »andra tjänstemän i kommunen« är inte ömsesidigt uteslutande. Socialtjänstemän bedöms gärna i den förstnämnda frågan, tillsammans med eventuella »introduktions-tjänstemän«. Några andra tjänstemän har man inte träffat, så man har inget svar att ge på den andra frågan. I den första frågan bedöms också skolpersonal och Af-personal och vi får inte veta hur kommunens personal verkligen bedöms. Här behövs ändringar. Kanske ska frågan om andra tjänstemän utgå?

Vi bör ge instruktion om vid vilken tidpunkt man ska börja räkna introduktionen.

Problematiska svarsalternativ

Exempel

Fråga 1. Planering

Tre av testpersonerna har inte planerat introduktionen och några har inte träffat någon flyktingsekreterare eller dylikt.

De här personernas svar angående planering blir missvisande, eftersom de inte gjort någon planering, annat än själva.

Fråga B11.

En person har problem med att välja svarsalternativ eftersom hon tänker på att hon hade maken i Sverige men frågan gäller om man hade maken »utanför Sverige«.

Fråga B12.

En av eleverna säger »nej, mitt enda barn är fött här« och hittar inte rätt svar.

Förslag

Det bör finnas rutor för »inte aktuellt« vid fråga 1. Tydliggöra om vi frågar efter planering gjord tillsammans med »introduktionspersonal« eller planering gjord helt själv.

Lägg till »min man/fru var i Sverige« vid »nej« i fråga B11.

Lägg till ett »nej« framför sista svarsalternativet på fråga B12.

Intervjuer med tjänstemän i pilotkommunerna – förändras arbetsmetoderna till följd av brukarundersökningen?

Tjänstemän i de tre kommuner som deltog i pilotstudien intervjuades under februari år 2001. Intervjuernas syfte var att ta reda på om man, till följd av resultatet från brukarundersökningen (benämns nedan som NKI), förändrat sina arbetsmetoder i integrationsverksamheten. De intervjuade tjänstemännen har fungerat som kontaktpersoner under pilotstudien.

Syfte

Föreliggande utvärdering syftar till att undersöka om informationen från NKI leder till förändringar och därmed förbättringar för den nyanlände. Eftersom förändringar inte alltid leder till förbättringar bör en utvärdering av NKI genomföras i två steg. I steg 1 kartläggs planerade eller genomförda förändringar. I steg 2 kartläggs förändringarnas värde. Ledde de till positiva eller negativa resultat för brukarna?

Den här utvärderingen avgränsar sig till steg 1, dvs. om informationen från NKI har påverkat eller kommer att påverka kommunens arbetsmetoder och organisationen kring introduktionen.

Frågeställning

Huvudfrågeställning

Hur använder pilotkommunen/avser pilotkommunen att använda informationen från NKI för att följa upp introduktionen?

Delfrågor

- 1 Har förvaltningens arbetsmetoder påverkats av/kommer den att påverkas av informationen från NKI avseende:
 - den interna organisationen?
 - kontakten med den enskilde brukaren?
 - upprättande och uppföljning av introduktionsplanerna?
 - kontakten med andra förvaltningar/nämnder inom kommunen?
 - kontakten med andra myndigheter/aktörer som är involverade i den enskilde flyktingens introduktion, ex. Sfi och Af?
- 2 Ser ni några omedelbara effekter på brukarnivå eller annan nivå?
- 3 Avser pilotkommunen att i framtiden genomföra uppföljningar av introduktionen med hjälp av NKI?
- 4 Ser ni något som omedelbart behöver utvecklas för att göra NKI till ett framgångsrikt instrument för uppföljning?

Metod

Antagande

Förändringar krävs för förbättringar. Man kan därför anta att förändring av en organisationsstruktur eller förändring av arbetsmetoder resulterar i förbättringar i framtiden.

Datainsamling

- Ovanstående frågeställningar skickades ut i förväg till kontaktpersonerna i de tre pilotkommunerna.
- Alla tre kommuner besöktes under ca 1–2 timmar för intervju kring frågeställningarna. Respondenter var desamma som kommunens kontaktpersoner för pilotprojektet.
- Kommunerna ombads också svara skriftligen på frågeställningarna.

Intervjusvar

Botkyrkas planerade tillämpning av NKI

Intervju med Hans Nylund, verksamhetschef på utbildning/arbetsmarknad, Introduktionsenheten, Botkyrka kommun.

Hur jobbar ni med NKI för tillfället?

Vi skickar nu ut 300 enkäter till dem som avslutat sin introduktion förra året. I februari/ mars (2001) räknar vi med att skicka dem till SCB för analys.

Man kan säga att ni redan har infört NKI som en del i er introduktionsverksamhet?

Vi sa att vi kör den här omgången av enkäten även om enkäten blir reviderad. Det är ganska meningsfullt att få en respons redan nu kring introduktionsinsatserna. Vi hade en del synpunkter på enkäten, t.ex. på arbetsmarknadsfrågorna som kunde vara lite missvisande eftersom enkäten är utformad så att man uppfattar att man måste fylla i alla frågor. Detta gäller t.ex. arbetsmarknadsfrågorna, även om man aldrig har varit ute på arbetsmarknaden. Då är det kört och resultatet blir fel. Svaren blir värderade felaktigt eftersom man egentligen inte skulle svara alls på frågorna.

För vår del var det två faktorer som hade lågt värde och för det första var det arbetsmarknaden. Det kan bero på att målgruppen som vi testat på är liten. Urvalet var 33 stycken. Vi kontrollerade aldrig innan hur många det var av dem som hade arbetsmarknadsintroduktion i Sverige. Om det nu är så att majoriteten av de 33 inte har varit ute på den svenska arbetsmarknaden är det ganska naturligt att arbetsmarknadsområdet får fel utslag.

Det andra som hade lågt värde var introduktionsplaner, introduktionsplaner som begrepp, som vi uppfattar det. Många av de flyktingar som fyllde i den och även de som kommer att fylla i den nu är inte medvetna om vad introduktionsplaner står för. Vi skall jobba lite tydligare med att tydliggöra introduktionsplanerna.

Har arbetet med NKI bidragit till att ni har ändrat organisationsstrukturen eller arbetsmetoderna?

När första NKI gjordes såg jag att introduktionen fick lågt betyg och då funderade vi över hur kan vi tydliggöra introduktionsplanen som ett verktyg för flyktingarna själva. Det ledde till att vi tog fram en A5-folder som fungerar som en dokumentation för flyktingen. De första sidorna i foldern består av basdata som flyktingens namn, adress osv. Sedan finns det en sida som vi på introduktionsenheten fyller i, vi som ansvarar för själva dokumentet i sin helhet. Där synliggör vi också hur vår introduktionsplan ser ut för flyktingen. Sedan finns det en sida för sfi-skolan och en sida för arbetsförmedlingen. Det viktiga i sammanhanget är att individen själv äger dokumentet. Det här dokumentet skall individen bära med sig till alla de aktörer som individen träffar för att diskutera sin introduktion. Då finns det också en möjlighet för t.ex. arbetsförmedlingen att se hur sfi:s planering ser ut och hur introduktionsverksamhetens planering ser ut. Sedan kan vi föra en dialog kring om vi går i samma riktning. Det här drog vi gång i november (år 2000) och började lämna ut till alla flyktingar. Det korta tidsperspek-

tivet bidrar förstås till att vi inte har sett resultat eller genomslag ännu. Det är ca 30 stycken som har fått den idag. Däremot räknar vi med att om vi gör ett motsvarande NKI-test på den målgrupp som avslutar 2001/2002 borde vi kunna se resultat och kunna se betygsmissiga förändringar i introduktionen.

Har det första NKI-testet visat något som påverkat er kontakt med andra aktörer som finns kring den enskilde individens introduktion?

Vi har haft ett jättebra, fungerande samarbete med alla inblandade, med just Af och sfi. Det har inte varit något problem, t.o.m. kring »arbetslivet« har vi haft ett väl fungerat nätverk.

Hur ser era behov ut av att använda NKI som ett uppföljningsinstrument?

Det första som är bra är att man får tillbaks ett betyg på hur individen uppfattar insatserna kring den egna introduktionen. Det finns ju också en del frågor som vi försöker besvara på annat sätt. Vi kan ta t.ex. boendefrågorna. Vi får ju fortfarande en del nymottagna flyktingar med en boendesituation som inte håller. Vi vet inte heller i vilken grad det »stör« deras möjligheter till en bra introduktion. Det troliga är väl att det stör ganska mycket. Detta skulle vi vilja mäta: till vilken grad vi får en god effekt om deras boende skulle se bättre ut. Det blir ju en ögonblicksbild när man fyller i enkäten. Det finns många andra situationer som man skulle vilja ha belysta. Vi kan inte mäta förändringarna i boendet under introduktionstiden och dokumentera det på ett vettigt sätt. Det saknas ett uppföljningssystem för att mäta under tiden som introduktionen pågår.

Vad tror du att ni vill lägga till för att förbättra NKI, både som ett system för nationell uppföljning och för den interna uppföljningen?

När det gäller NKI som internt uppföljningssystem bör arbetsmarknadsfrågorna kunna selekteras. T.ex. om individen kryssar för att han/hon inte har varit i kontakt med arbetsmarknaden så bör dessa frågor »ramla« ur automatiskt för att inte ge en felaktig helhetsbild. Det är väl egentligen dessa frågor som vi mest har reagerat på. Sedan måste det tilläggas att vi inte har haft tid eller möjlighet att göra någon djupare diskussion kring frågorna efter det att vi gjorde uppföljningskonferensen i Tumba.⁵ Vi bestämde oss för att remittera ut den till alla de aktörer som vi arbetar med för att hämta in synpunkter på det som bör förändras i NKI. Då gick vi t.o.m. ut till landstinget, bostadsföretagen och Botkyrkabyggen, vårt största bostadsbolag här i Botkyrka. De fick den här enkäten och fick instruktioner om att de skulle komma in med eventuella synpunkter. Vi

har inte fått in några synpunkter, varken från Af eller sfi. Då sa vi att vi kör NKI som den är i sin nuvarande form och att vi får lov att bearbeta den på sikt istället.

Jag tror att ett dokument som NKI aldrig kommer att bli klart. Det kommer att förändras eftersom behovet alltid kommer att förändras. Det viktigaste är att hitta någon form som gör man kan jämföra resultatet från år till år.

Om man nu skall göra en nationell jämförelse är det viktigt att veta att det går att göra en jämförelse. Jag har inte heller funderat om det kan vara så att en landsbygdskommun behöver ha svar på andra frågor för sin interna verksamhetsuppföljning än en kommun som Botkyrka. Möjligtvis när det gäller aspekter som det sociala nätverket kring den enskilde flyktingen och dess betydelse. Det är t.ex. lättare att få social kontakt här eftersom det kan finnas många från samma land och det finns många i samma situation. Men blir man placerad i t.ex. Lycksele eller Strömsund så kan bristen på socialt nätverk bli ett problem som i sin tur kan påverka introduktionen. Det är möjligt att man skall ställa en del frågor kring det.

Det måste också finnas vissa enhetliga begrepp mellan kommunerna. I annat fall är det svårt att dra jämförelser. Menar man t.ex. samma sak med introduktionen? Introduktionsplanerna kan visserligen se olika ut även för våra grupper. För en del är det bara sfi eller »alfabetiseringskurser«. Det blir inget annat under de två åren. För andra kan det innebära kontakt med arbetsmarknaden direkt om man har en högteknologisk utbildning i bakgrunden. Det kan t.ex. bli en praktikplats på Ericssonkoncernen eller någonstans inom teknologin. Dessa ser vi inte så mycket av eftersom de kan bli anställda någonstans inom de närmaste 2–3 månaderna. Det är klart att den ser olika ut för individen men den kan också se olika ut beroende på var individen befinner sig geografiskt. I Strömsund är det kanske bara svenskundervisning som gäller eftersom det inte finns någon bred arbetsmarknad. Det blir därför en mycket begränsad valmöjlighet för introduktionen, i alla fall vad avser arbetsmarknaden.

Jag tror att en del av det vi kämpar mycket med är att få människor att bosätta sig i andra kommuner. Förra året lyckades vi hjälpa ca 40 stycken att flytta. Med Härnösand har arbetet inte givit önskat resultat. De flesta har flyttat till områ-

5 Pilotstudiens metoder och resultat presenterades den 2 oktober år 2000 för politiker, tjänstemän från kommunen och från andra organisationer samt för forskare på Mångkulturellt centrum. Även de som deltagit i undersökningen inbjöds att delta men ingen kom. Motsvarande presentationer skedde i Eskilstuna och i Uppsala, där även brukare som svarat på frågorna deltog.

den runt Mälardalen eftersom de tycker att Härnösand är för långt bort. I en nationell uppföljning bör man därför kunna mäta individens första önskan att bosätta sig och sedan motivation, som t.ex. dålig bostadsmarknad, som gör det mer eller mindre tvingande för dessa individer att välja något annat. Om det nu t.ex. är Eskilstuna bör man kunna se hur introduktionen blir för dessa individer. Hur påverkade flytten deras möjligheter att få en bra introduktion i Eskilstuna? Det kan ju vara så att de inte väljer att bo kvar där utan flyttar tillbaka till Botkyrka. Då kanske de inte blir föremål för vår introduktion, utan har kanske lärt sig så mycket svenska i Eskilstuna att de får jobb här och ändå bor i någon i form av provisorium och blir kvar inom Stockholmsområdet. Man bör hitta ett nytt system för att följa upp den här mobiliteten.

Vi har inte märkt att vi saknar något mer i enkäten. Möjliga skulle hälsofrågorna kunna bli något fler. Men de är redan omfattande och skall man få tillbaks enkäten ifyllt skall man nog vid närmare eftertanke inte ställa flera frågor. NKI bör inte bli alltför omfattande är min slutsats.

Hur kommer ni att använda resultaten från NKI i framtiden?

Just nu ser vi NKI som ett uppföljningsinstrument i första hand. Men det skulle bli intressant om man skulle kunna få flyktingarna att bli ännu mer delaktiga i sin introduktion. Om de skulle börja ställa ännu större krav på oss som utförare. Då kanske man skulle få bättre effekt. Nu har vi ett mål att 60 procent skall bli självförsörjande inom två år. Då har vi mätt på 1998-års gruppen och där var det 62 procent som blev självförsörjande. Nu vet jag inte om vi kan förbättra oss så mycket mer. Det vi möjligtvis kan gå in och mäta nu är hur många av 1998:orna som vi mottog som är barn, åldringar och analfabeter. Jag kan ju misstänka att det är ca 30 procent och då finns det ingen möjlighet att göra resultatet bättre. Däremot kan man öka kvaliteten på insatserna. Sfi är väl något som vi kan förbättra i framtiden.

NKI kommer därför att fungera som en viktig del av de utvärderingar som vi måste göra och den kommer att ligga till grund t.ex. när sfi kommer att göra sin utvärdering. De vet då att vi gör den här utvärderingen av sfi:s insatser för flyktinggruppen. De kommer troligtvis att göra utvärdering av HELA sin målgrupp där flyktingar, socialbidragstagare och vanligt försörjda studenter i deras verksamhet har möjlighet att svara på deras undersökning. Då bör man länka de frågeställningar som vi ställt i NKI-testet så att de kan brytas ned till ett större batteri av frågor som t.ex. sfi kan ha i sin utvärdering. Då kan vi dra nytta av de utvärderingarna också. Liknande kan man också göra med bostadsföretagens utvärderingar. Det är ju inte

så många frågor i NKI som rör bostadssituationen. Då kan de bryta ner dessa t.ex. områdesvis och ställa dessa frågor i sina utvärderingar.

På en nationell nivå kan NKI testet användas som benchmarking instrument. Då gäller det att kvaliteten på resultat är hög och att man kan lita på att resultatet återspeglar verkligheten. Om t.ex. Växjö har ett högre betyg och effekt inom något område kan det vara värt att titta närmare på deras arbetsmetoder. De utnyttjar kanske modersmålen mycket mer än vi eller har ett annat praktikplatssystem. Då är det ju intressant att göra en jämförelse med dem. En nationell uppföljning och jämförbarhet skulle kunna leda till att många kommuner skulle kunna få möjlighet att utveckla sina insatser snabbare på ett positivt sätt om det kunde jämföra sig med de andra. Det kan vara lättare att hitta »goda exempel«, om det skulle kunna gå att få namn på kontaktpersoner och telefonnummer eller e-post. Om man därför skulle kunna få en nationell uppföljning, även om den har brister, så skulle den ha ett oerhört värde för att skapa dialog med andra kring deras arbetsmetoder.

Finns det något scenario där ni inte skulle använda er av NKI i framtiden?

Vi tror att NKI har ett värde även om svaren inte är 100 procent. Vi brukar oftast ha en ganska god uppfattning om hur utfallet blir för de olika årskullarna. Skulle NKI visa något helt annat än det vi tror om utfallet, kan det finnas en anledning att göra en djupdykning inom det specifika området. Jag ser ingen bild där vi skulle avstå från att använda oss NKI. Även om man inte kommer att använda NKI som ett nationellt system kommer vi att använda den som ett uppföljningsinstrument för den egna kommunens verksamhetsuppföljning. Vi har inget bättre system just nu och det är det bästa som finns idag. Därför ser jag inget scenario där våra politiker inte skulle bestämma sig för använda sig av det. Resultatet för en brukarundersökning ger också en snabb bild av det som kan behöva tittas närmare på. Ett sådant område som vi vet redan idag är just sfi. Ett annat är också boendefrågan. Vi samarbetar med Migrationsverket (Skärholmen) för tillfället.

Eskilstunas planerade tillämpning av NKI

Intervju med Kerstin Eriksson, avdelningschef, integrationsavdelningen på arbetsmarknadsförvaltningen, Eskilstuna kommun.

Har NKI förändrat era arbetsmetoder eller gett er anledning att förändra den interna organisationen?

Informationen från NKI har inte lett till några organisatoriska förändringar.

I Eskilstuna har vi en arbetsmarknadsförvaltning som ansvarar för all vuxenutbildning, alla integrationsinsatser, alla arbetsmarknadsinsatser samt för försörjningsstödet. På integrationsavdelningen finns flyktingmottagning, en arbetsgrupp kallad MER (Migration och Etniska Relationer) tolkförmedling samt sfi. Denna organisation underlättar introduktionen och integrationsarbetet. Att NKI på något sätt skulle påverka denna organisation tror jag inte. Vi har redan en helhetssyn när det gäller introduktionen.

Vi har också sedan -97 haft något som vi kallar för heltidssysselsättning/heltidsmodell där sfi, praktik och samhällsorientering går in i varandra. Vad vi saknar är ett uppföljningsinstrument. Därför kan NKI bli bra för oss. Vi behöver inte jobba fram ett eget uppföljningsinstrument utan kan använda oss av NKI. Vi ska naturligtvis också göra lokala undersökningar så att vi kan täcka in de lokala aspekterna.

Integrationsverkets uppföljande valideringsstudie i Uppsala visar att det här med NKI är svårt. Speciellt när det handlar om orden och hur brukarna uppfattar dessa. Vi pratar aldrig om introduktionsplaner i Eskilstuna utan om handlingsplaner. Om man tittar på svaren så är det lågt betyg inom detta område men det beror på att det inte är någon som har hört talas om det. Vi pratar inte heller om arbetsliv utan vi talar om praktik. Där är det samma sak. Vi har fått ett lågt betyg för att brukarna inte har förstått frågeställningen.

Hur tror du att ni kommer att använda informationen från NKI?

Vi håller på att utveckla arbetet kring det här med kvalitet och kvalitetsuppföljningar. Vi måste ha ett instrument som talar om för oss om vi gör rätt saker och vad brukarna tycker. Det är inte säkert att dessa två intressen alltid går ihop. Men det viktigaste är att vi vet vad vi gör och vad resultaten blir. Vi saknar ett sådant instrument idag. NKI skulle kunna fylla en del av denna funktion.

Hur långt har ni kommit i implementeringen av NKI?

Vi väntar i dagsläget på att Integrationsverket skall komma till

Eskilstuna och förevisa en dataversion. Det vi planerar idag så skall NKI fyllas i av eleverna på sfi, under deras sista period, som en utvärdering av sin introduktionstid.

Tror du att resultatet från NKI kommer att förändra era kontakter med andra aktörer som är verksamma kring den enskildes introduktion?

Det är svårt att svara på i dagsläget. Naturligtvis försöker vi hela tiden förbättra introduktionen, utifrån vad vi själva tycker är en bra introduktion och vad våra brukare ger oss för synpunkter.

Ser du några direkta förändringar i era arbetsmetoder som NKI har bidragit med?

Det var tråkigt att det var få som hade svarat under avsnittet »introduktionsplan«, men det beror troligen på att det är ett ord som vi inte använder. Vi talar om handlingsplaner i Eskilstuna. Det var likadant med ordet »arbetsliv«. Det enda som har hänt är att ordet »arbetsliv« har definierats och tagits upp på skolan. Frågan i enkäten handlar mycket om praktik och inte om arbetsliv. Vi får väl se hur man kan ändra frågan. Uppföljningsstudien bekräftar farhågorna att det kan vara svårt att veta hur man skall värdera frågorna, som när någon svarar i enkäten att den är nöjd men i intervjun svarar att den missade ordet »miss« och i själva verket var missnöjd. Det är viktigt att eleven förstår frågorna.

Ser du några delar som NKI inte täcker som är viktiga för att följa upp introduktionen?

NKI kan bara lägga sig på en viss nivå som berör minsta gemensamma nämnare för hela landet, eftersom det är ett nationellt instrument. Vi måste ju också följa upp vår lokala modell, t.ex. praktiken varvad med undervisningen. Eller huruvida samhällsorientering på modersmål är effektiv.

För att kunna genomföra nationella jämförelser måste vi definiera begreppen likadant inom alla kommuner. Vi måste veta vad vi menar och att vi talar om samma saker för att kunna jämföra. Det är viktigt att ha samma språk.

Det är också oerhört svårt att göra nationella jämförelser eftersom alla kommuner är olika organiserade. En del kommuner har t.ex. kommunal sfi medan andra har köpt. Det är också viktigt att veta hur dessa faktorer påverkar introduktionen. Att ha gemensamma definitioner kring centrala begrepp kan vara ett sätt att kringgå detta.

Förvisso skulle man både vilja följa upp kommunens introduktion och kunna göra nationella jämförelser. Men om man var tvungen att göra en avvägning skulle de lokala aspekterna vara viktigare att följa upp.

Hur kommer ni att kommunicera erfarenheterna från NKI till er nämnd?

De får en kontinuerlig rapport från oss om utvecklingen av NKI. Arbetsmarknadsnämnden får idag månadsvis uppföljningar av verksamheten. I stort håller vi redan nämnden underrättad kring utvecklingen av verksamheten. I och med NKI får nämnden möjlighet att göra nationella jämförelser.

Vilka brister ser du i NKI som den ser ut idag?

NKI mäter förvisso huruvida brukarna är nöjda eller inte men däremot mäter den inte huruvida brukarna har realistiska förväntningar på introduktionen. Det är viktigt för att kunna utveckla t.ex. sfi. Om man inte har realistiska förväntningar kan man bli missnöjd även om insatsen är av hög kvalitet, men också tvärtom.

Det är också svårt att veta om flyktingarna tar till sig informationen i början av introduktionsperioden. Har de något att »hänga upp« information på? Har man förståelse för vad vi menar, även om informationen är översatt till det egna språket? Vi har därför tänkt att man skall göra NKI-undersökningen när man är på väg att lämna sfi (introduktionen). En grupp som vi inte vet hur vi skall hantera när det gäller NKI är analfabeterna.

Vad har den senaste NKI undersökningen gett upphov till?

Förvirring! Det blev förvirring eftersom vi inte visste hur vi skulle tolka resultatet. Eleverna missuppfattade en del centrala begrepp. Det var svårt att veta vilka svar man kunde sätta tilltro till. Men vi har fortfarande hopp om att det skall kunna gå att lösa dessa aspekter.

Ser du något scenario där ni inte kommer att använda NKI?

Det är svårt att använda något som vi inte vet vad det står för. Om man följer de rekommendationer som uppföljningsstudien gav kan NKI bli bra.

Uppsalas planerade tillämpning av NKI

Intervju med Åke Persson, flyktingsamordnare, Socialförvaltningen, Uppsala kommun

Har NKI förändrat era arbetsmetoder eller gett er anledning att förändra den interna organisationen?

I Uppsala har resultatet från NKI eller arbetsprocessen inte lett till någon förändring av arbetsmetoder eller organisation. I Uppsala prioriterar vi arbetsmarknaden och introduktionen.

Det hade vi gjort oavsett arbetet med NKI. Vi prioriterar individualiserad introduktion och det hade vi också gjort oavsett NKI-undersökningen.

Arbetsmetoderna kring kontakten med de enskilda brukarna har inte heller förändrats av NKI. I den mån vi gör introduktionsplaner följer vi upp introduktionen oavsett NKI.

NKI har inte påverkat kontakten med nämnderna eftersom vi redan har ett väl utvecklat kontaktnät med nämnderna. Det ligger i mina arbetsuppgifter som samordnare. Det finns ett undantag där NKI har förändrat och påverkat oss och det kommer jag till senare.

Erfarenheterna från NKI har inte heller påverkat våra kontakter med andra myndigheter som är berörda kring den enskildes introduktion. De kontakterna har vi redan och de kommer vi att utveckla oavsett resultatet från NKI. Den provundersökning som vi har gjort senast med NKI visar att Uppsala låg bra till i vissa områden. Resultatet gav en bekräftelse och positiv feedback till oss. Detta var väldigt viktigt för personalen. Speciellt de som jobbar på introduktionsbyrån. Resultatet gav en bekräftelse på att vi jobbar bra. Kanske inte perfekt men att man jobbar i rätt riktning. Man kanske kan dra den slutsatsen att brukarna är nöjda med bemötande och sin planering kring introduktionen som helhet. Det uppskattas av flyktingsekreterarna och ekonomisekreterarna som berörs av detta.

Utifrån påverkan av NKI resultatet har vi inte sett någon skillnad men vi hoppas att personalen håller sin linje och fortsätter med sitt goda bemötande.

Vi kommer att använda oss av NKI i framtiden under förutsättningar att man gör de ändringar som vi pratade om på mötet idag, valideringsområdet.⁶ Det är viktigt att brukarnas svar återspeglar verkligheten och att de som har fyllt i enkäterna verkligen förstätt frågorna. Därför tycker jag att det är väldigt bra med valideringsstudien. Den visar att det är väldigt viktigt att jobba med frågebatterierna och testa att de mäter vad de är avsedda att mäta. Det är väldigt viktigt eftersom vi och våra politiker vill ha dessa brukarundersökningar. Vi kommer att använda det här som brukarundersökningar. Vi skall diskutera sedan vilken population vi skall mäta den mot. Vi delar in våra flyktingar i årsklasser, t.ex. de som togs emot 1999 kallar vi för årsklass 99. Den som togs emot december 99 går kvar tills december 2001.

Vi har en egen måluppfyllelseundersökning som pågår just nu. Det är årsklasserna och det är de sista 98:orna. Det är lite annorlunda mot den handläggareundersökning som ni presenterade. Den är för Integrationsverket i första hand.⁷

6 Möte i projektgruppen i februari år 2001

Ser ni några konkreta områden som NKI inte mäter som är viktiga för att följa upp introduktionen?

NKI kan ge svar på om brukaren är nöjd med insatserna kring introduktionen men den svarar inte på om introduktionen har varit effektiv. Det är därför som vi har vår undersökning som försöker mäta de mål som kommunen har ställt. Om vi kan presentera bra resultat, dvs. att brukarna är nöjda med introduktionen blir politikerna nöjda. Men det finns andra dimensioner och det är effektiviteten och i den mån flyktingen har kommit in i självförsörjningen eller har kommit in i jobb eller utbildning. Därför tycker både jag och mina kollegor att det inte räcker med NKI för att följa upp introduktionen. Vi måste också stämma av våra egna mål. Vi gör ett enkelt försök till handläggarenkät där de skall svara på flyktingens situation när han avslutar sin introduktion vad avser jobb, utbildning, om han är klar med sfi eller om han är fullföljt sina timmar eller avbrutit och om han är bidragsberoende när han avslutar sin introduktion. Enkäten innehåller enkla men viktiga frågor. Resultatet från dessa handläggarenkäter presenterar vi för våra politiker.

Ser ni något som omedelbart behöver utvecklas för att göra NKI till ett framgångsrikt instrument för uppföljning?

Validering och modifiera efter validering. Då blir den helt genomarbetad. Då tror vi att NKI blir ett framgångsrikt instrument för att följa upp introduktionen utifrån brukarnas perspektiv.

Vi lagg på frågan »nätverk/sociala kontakter« och det har inneburit att vi har försökt göra några förbättringar för introduktion. Det är information om de ideella organisationer som kan hjälpa till vid introduktionen. Framför allt Röda Korset och en del frivilliga kyrkoförsamlingar där vi har ett gammalt, utvecklat samarbete. Vi har informerat dåligt om dessa organisationer och på vilket sätt flyktingen kan komma i kontakt med dessa. Vi skall göra en seminarieserie som vi skall ha inom »sambandskunskap«. Det är så att nätverk och kontaktnät, både inom fritid och arbete, är oerhört viktiga. Det är ett viktigt område att förbättra sig inom.

Finns det något värde för er att fortsätta använda NKI även om det inte är många kommuner som börjar använda NKI?

Vi tror att vi (personalen) kan få en bekräftelse genom resultatet från NKI om huruvida de gör ett bra jobb, ur en synpunkt,

7 Handläggarenkätens syfte är att mäta i vilken grad introduktionen är individualiserad och i vilken omfattning samarbete förekommer mellan aktörer. Undersökningen riktas till flyktingsekreterare och motsvarande.

vad gäller bemötande. Jag tror att våra politiker vill att vi skall ha brukarundersökningar och uppföljning av introduktionen och introduktionsplanerna. Mitt svar är att jag skulle föreslå nämnden att vi bör använda den även om de andra kommunerna inte använder den.

Analys

Botkyrka kommun

I Botkyrka kommun har inte den första NKI-undersökningen indikerat att organisationen behöver justeras för att ge brukarna en god introduktion. Man anser att det befintliga samarbetet med andra berörda aktörer har varit god.

Man planerar att använda sig av NKI för att följa upp introduktionsverksamheten. Den ger en snabb bild av hur verksamheten ser ut och ger en fingervisning om vilka områden man bör undersöka närmare. Ansvariga i Botkyrka kommun påpekar att NKI mäter en ögonblicksbild, nämligen när brukarna fyller i enkäten i slutet av introduktionsperioden. Det finns också ett behov av att komplettera NKI med andra undersökningar för att få en helhetsbild av introduktionsverksamheten, både uppföljningar av lokala aspekter av introduktionen men också undersökningar av hur andra aktörer upplever introduktionsverksamheten.

I Botkyrka kommun vill man koppla ihop resultatet från andra aktörers uppföljningar och utvärderingar med resultatet från NKI och andra uppföljningsinstrument.

I Botkyrka arbetar man med att få människor att bosätta sig i andra kommuner och menar att en nationell uppföljning bör mäta individens första önskan till bosättning och de orsaker som tvingar till andra val samt hur sekundärflyttning påverkar introduktionen.

Man anser också att nationell uppföljning och jämförbarhet kan leda till att många kommuner kan utveckla sina insatser snabbare just genom att ha möjlighet att jämföra sig med andra. Därför behövs enhetliga begrepp mellan kommunerna så att jämförelser är möjliga.

En förändring som skett p.g.a resultaten från pilotundersökningen är att man tagit fram en folder som brukaren bär med sig vid kontakt med olika aktörer för att tydliggöra att introduktionsplanen är ett verktyg för flyktingarna själva. Målsättningen är också att alla aktörer, inklusive brukaren, skall ha en samlad bild av de insatser som genomförs.

Eskilstuna kommun

Inte heller i Eskilstuna kommun har den första NKI undersökningen indikerat att organisationen behöver justeras för att ge brukarna en god introduktion. Enligt ansvariga har Eskilstuna redan en organisation som samlar alla insatser kring den enskilde brukaren. Det finns därför en helhetssyn när det gäller insatserna kring introduktionen.

I Eskilstuna finns det planer på att använda sig av NKI för att följa upp den egna introduktionsverksamheten. Tyvärr ger NKI ingen bild av hur samarbetet med andra aktörer ser ut, men man hoppas den aspekten finns med i Integrationsverkets handläggarenkät. Det finns också behov av att följa upp lokala aspekter som inte berörs av NKI-undersökningen.

Informationen från NKI måste vara tillförlitlig om NKI skall kunna användas som uppföljnings- och utvecklingsinstrument för kommunens insatser kring introduktionen. I dagsläget är det svårt att avgöra om den är det vilket leder till att det är svårt att genomföra några förändringar eller förbättringar. En stor del av problemet ligger i att de begrepp som används i enkäten inte är kända för brukarna i Eskilstuna. Brukarna förstår t.ex. inte begrepp som »arbetsliv« eftersom de inte har stött på det. Vidare känner brukarna inte heller till begreppet »introduktionsplaner«, eftersom man i Eskilstuna pratar om »handlingsplaner«. Detta leder till att NKI-resultatet kan ge en missvisande bild.

För att kunna använda NKI som ett nationellt uppföljningsinstrument krävs att de övergripande begrepp som används i undersökningen är likartade. Resultaten måste kunna jämföras oberoende av hur introduktionen organiseras eller genomförs. I annat fall är det svårt att använda informationen från NKI för jämförelser mellan kommuner.

En brist med NKI är att den visserligen mäter nöjdhet men inte huruvida brukarna har realistiska förväntningar. Därför är det möjligt att NKI-resultatet visar på missnöje trots att insatsen är av hög kvalitet.

Ett konkret resultat av NKI undersökningen har varit att begreppet »arbetsliv« har börjat definieras i sfi-undervisningen.

Uppsala kommun

Inte heller i Uppsala kommun har man genom den första NKI-undersökningen fått en bild som skulle indikera att organisationen behöver justeras för att ge brukarna en god introduktion. Enligt respondenten har Uppsala kommun redan en optimalt fungerande organisation kring introduktionsverksamheten.

Man kommer att använda sig av NKI som ett uppföljningsinstrument för att följa introduktionen. I Uppsala kommun uppgav personalen att undersökningen gav en bekräftelse och positiv feedback på deras arbetsinsatser.

För att kunna använda NKI som ett uppföljningsinstrument är det viktigt att resultatet återspeglar verkligheten och att de som har fyllt i enkäterna verkligen förstått frågorna. Därför måste frågorna testas ytterligare för att se om de mäter vad de är avsedda att mäta.

NKI kan ge svar på om brukaren är nöjd med insatserna kring introduktionen men den svarar inte på om introduktionen har varit effektiv. Därför är det viktigt att belysa introduktionen ur flera aspekter för att ge en rättvis bild. Kommunen måste därför genomföra egna uppföljningar och undersökningar.

För Uppsalas del har pilotundersökningen bidragit till att man för att förbättra introduktionen kommer att arbeta med det område där man fick lågt betyg, nämligen »nätverk och sociala kontakter«.

Slutsatser

NKI måste fylla två funktioner för att kunna fungera som ett uppföljningsinstrument: dels som ett uppföljningsinstrument för den kommunala introduktionen och dels som ett nationellt instrument för att kunna göra jämförelser mellan kommuner för att utveckla introduktionsverksamheten.

Det ligger i ett nationellt uppföljningsinstruments natur att den inte kan täcka in alla lokala variationer som Sveriges kommuner tillämpar för att ge brukarna en god introduktion. För att NKI skall kunna användas som ett nationellt uppföljningsinstrument måste resultaten vara jämförbara mellan kommunerna. Det ligger också i sakens natur att det är kommunerna som måste genomföra undersökningen.

NKI som ett uppföljningsinstrument för den kommunala introduktionsverksamheten

NKI som ett lokalt uppföljningsinstrument kan uppfylla två syften, nämligen att stimulera att väsentliga frågor ställs genom att belysa de arbetsprocesser som får ett lågt betyg/effekt samt att vara ett kvitto till personalen på att brukarna uppskattar deras insatser. Resultaten från NKI kan tjäna både som en varningslampa och som en uppskattningssignal för aktörerna kring introduktionen.

För att resultaten skall kunna uppfylla ovanstående syften

måste bilden som framträder vara trovärdig. Alla tre pilotkommuner påpekar att en del begrepp i enkäten inte är anpassade efter de språkbegrepp som används i respektive kommun. Det är inte heller säkert att brukarna förstår frågorna i enkäten p.g.a. bristande kunskaper i svenska. Detta leder till att den bild som framträder kan vara missledande, vilket i sin tur leder till att det är svårt att använda NKI för att förändra och utveckla introduktionsverksamheten.

Ett sätt att lösa problemet med problematiska begrepp är att frågorna i NKI minskas ned och formuleras så pass generellt att de kan brytas ned i ytterligare frågebatteri. De nya frågorna kan användas i den utvärdering som andra aktörer genomför. Som exempel kan man tänka sig ett samarbete med kommunala bostadsföretag när man följer upp eller utvärderar brukarens synpunkter kring bostadssituationen eller att kommunen i samarbete med arbetsförmedlingen formulerar nya frågor utifrån NKI:s övergripande frågor kring arbetsliv/praktik.

En annan viktig fråga som behöver diskuteras är tidpunkten för NKI-undersökningen. I pilotstudien genomfördes NKI-undersökningen i slutet av introduktionsperioden. För att få en helhetsbild av hela introduktionsperioden kan det vara viktigt att genomföra NKI-undersökningen vid flera tillfällen under perioden eftersom den enskilde individens behov och krav med största sannolikhet förändras under denna period. I annat fall finns det en risk för att den bild som framträder av brukarnas betyg på introduktionen är mer av ett helhetsbetyg över hela perioden och att resultatet därför inte tillräckligt tydligt visar på problem som förekommer under olika avsnitt i introduktionen.

Det kan också finnas behov av översättning av enkäten på brukarens modersmål.

NKI som ett instrument för nationell uppföljning av introduktionsverksamheten

Om tillräckligt många kommuner använder sig av NKI som ett uppföljningsinstrument kommer de aggregerade resultaten ge en god bild av introduktionens utveckling i hela landet. En viktig förutsättning för just en sådan nationell uppföljning är att de större flyktingmottagande kommunerna väljer att tillämpa NKI som ett uppföljningsinstrument för introduktionsverksamheten. I annat fall är det svårt att få en övergripande och allmängiltig bild av introduktionsverksamhetens utveckling i landet.

Det finns ytterligare en aspekt av uppföljningen av introduktionen på en nationell nivå, nämligen benchmarking mellan flera kommuner.

För att kunna använda NKI som ett instrument för benchmarking på nationell nivå bör man ge kommunerna en möjlighet att via en hemsida på Internet leta upp olika benchmarkingobjekt inom andra kommuner.

För att det skall vara genomförbart är det viktigt att kommunerna själva kan leta fram och kontakta andra kommuner som har fått ett högt betyg inom något av NKI:s målområden. Integrationsverket har här en nyckelroll genom att samla in och göra NKI resultaten tillgängliga.

Avslutande diskussion

Det finns ett stort intresse bland ett flertal kommuner att genomföra den typ av NKI-mätningar som beskrivs i denna rapport. Varför är intresset stort?

En nöjd-kund-index mätning kan användas för att s.a.s. ta temperaturen på introduktionsverksamheten men viktigare ändå är att redan en mätning ger möjlighet att föra en prioriteringsdiskussion eftersom mätningen mäter två dimensioner (nöjdhet och effekt). Mätningen är också möjlig att använda som utgångspunkt för samtal i fokusgrupper, brukarråd och andra grupper i kommunen eller i större sammanhang.

Om man fortsätter med att göra flera regelbundna mätningar med samma frågeformulär uppstår möjligheten till att dra slutsatser om insatser har någon effekt på utfallet. Enklare uttryckt: Vi kan få signaler om åtgärder som vidtas från kommunens sida leder till positiva, negativa eller nolleffekter för brukare. Av stor betydelse är att regelbundna mätningar ger större möjligheter att göra jämförelser med andra undersökningar. Ett exempel är möjligheten att jämföra resultat från nöjd-kund-index mätningar med andra undersökningar som riktas till kommunen.⁸ Regelbundna mätningar leder också troligen till att verksamheterna är mer anpassningsbara till förändringar i omvärlden. Det är också viktigt att notera att mätningar som pekar på en positiv utveckling ger ett kvitto till dem som arbetar i verksamheten att det arbete som görs gynnar verksamheten. Att få möjligheter till en positiv återkoppling är kanske en av uppföljningarnas viktigaste resultat.

Det kan vara frestande att främst använda nöjd-kund-index mätningar för att identifiera faktorer med låga betyg för att sedan sätta in åtgärder där, och faktorer med höga betyg för

⁸ Ett exempel är möjligheten till jämförelser mellan nöjd-kund-index och de undersökningar som berör frågor om individualiserad introduktion som Integrationsverket avser att genomföra.

att få ett kvitto från brukarna på att man jobbar bra. Det kan man naturligtvis göra, men man får inte glömma bort metodens primära syfte som är att identifiera områden som bör prioriteras i förändringsarbetet, oavsett vilka betyg de erhållit i mätningen.

Trots att det finns mycket positivt att säga och skriva om när det gäller regelbundna uppföljningar med hjälp av nöjd-kund-index bör man också inse att det kan finnas problem.

Ett problem som kan vara betydande är det som i undersökningsmetodik ofta brukar benämnas intervjuarpåverkan eller intervjuarbias. Det betyder konkret i det här sammanhanget att den person som besvarar frågorna blir påverkad att lämna svar som denne tror efterfrågas av mottagaren. Ett exempel kan vara att brukaren vill vara tillmötesgående och lämnar därför systematiskt bättre betyg som inte motsvarar hans eller hennes inställning. Denna typ av problem kan vara stort om brukaren står i ett starkt beroendeförhållande till mottagaren av informationen och/eller om brukaren lämnar information muntligt till mottagaren.

I pilotundersökningen i Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala användes en postenkät, vilket sannolikt innebär att systematisk påverkan är mindre jämfört med en intervjusituation eller en situation där brukaren förväntas svara på frågorna vid besök på en kommunal förvaltning eller liknande.

Är då en mindre systematisk påverkan värt så mycket att man ska satsa på postenkäter istället för en billigare metod? Svaret är nog oftast nej eftersom realiteten ofta är att kommunen inte har råd att genomföra regelbundna enkätundersökningar med hjälp av en postenkät. Dessutom är det svårt att beräkna hur mycket mindre påverkan är och yttermera så tillkommer flera andra typer av systematiska fel när en postenkät används. Den viktigaste är det bortfall som uppstår i de flesta postenkätundersökningar.

Kan då intervjuarpåverkan minskas i en situation där brukaren svarar på frågor i en omedelbar närhet till personer, vars arbete brukaren förväntas ha synpunkter på?

Ett sätt att minska påverkan är att låta brukaren besvara frågorna enskilt vid en dator. Det är förstås också viktigt för brukaren att veta att hans eller hennes svar inte kan läsas av personal inom kommunen. Integrationsverket har därför arbetat med att ta fram en lösning som ger brukaren möjlighet att lämna sina svar på Internet. Denna lösning ger flera fördelar, de viktigaste är att säkerheten i datainsamlingen ökar samtidigt som brukarens möjlighet att vara anonym är minst lika stor som när postenkäter används. En annan betydande fördel är att hanteringen kring varje undersökning är minimal, särskilt om undersökningen ingår i verksamhetens ordinarie rutiner.

Ett annat problem med en undersökning av den karaktär som rapporten beskriver är att frågorna av nödvändighet måste vara ganska generella. De ska vara giltiga i flertalet kommuner, helst alla. Ett problem med generella frågor är förstås att precisionen i svaren minskar. Är precisionen i ett svar väldigt låg kan lösningen vara att plocka bort just den frågan i analysen. Generella frågor innebär dock en fördel om man vill göra jämförelser mellan kommuner. För en verksamhet som vill utvecklas är det viktigt att kunna identifiera andra kommuner som tycks nå bättre resultat.

Ett tredje problem är att en nöjd-kund-index mätning inte svarar på frågor om varför det är som det är. En nöjd-kund-index mätning ger därför svar som ibland behöver kompletteras med information från annat håll. Ett förslag till kompletterande information kan vara att använda sig av fokusgrupper i olika sammanhang. Nackdelen med fokusgrupper är framförallt av kostnadsmässig natur samt att det kan vara svårt att generalisera resultat från en fokusgrupp till en större population. Men det finns också fördelar med fokusgrupper, t.ex. går det snabbt att få resultat och administrationen kring en fokusgrupp behöver inte vara stor. En annan, mer långsiktig vinst är att delaktigheten kring kommunala frågor kan öka.

Ett fjärde problem med nöjd-kund-index mätningar är att det kan vara svårt att veta om nöjdhet med en verksamhet betyder att man har nått viktiga verksamhetsmål. Att en elev är nöjd med undervisningen behöver inte nödvändigtvis innebära att undervisningen är av hög kvalitet. Resultaten från mätningar av brukares nöjdhet bör därför tolkas med viss försiktighet och i möjligaste mån bör resultaten jämföras med resultat från andra undersökningar. En försiktig tolkning av resultaten från enbart en nöjd-kund-index mätning är att låg grad av nöjdhet innebär att verksamhetsmål med stor sannolikhet inte nås medan en hög grad av nöjdhet inte behöver innebära att verksamhetsmål nås men att sannolikheten för måluppfyllelse är större i det senare fallet.

Avslutningsvis kan man konstatera att nöjd-kund-index mätningar går att använda för att göra olika verksamheter bättre men bara om resultaten används på ett kreativt sätt. Nöjd-kund-index mätningar ger också impulser till andra, kompletterande undersökningar samt ger en vägledning till vilka områden eller insatser som bör utvärderas noggrant.

Till sist några frågor om dig själv**B 1. Är du kvinna eller man?**

- 1 Kvinna
2 Man

B 2. Hur gammal är du?

- 1 Under 20 år
2 20-24 år
3 25-34 år
4 35-44 år
5 45-54 år
6 55-64 år
7 65 år eller äldre

B 3. Vilket år kom du till Sverige?

- 1 1993 eller tidigare
2 1994
3 1995
4 1996
5 1997
6 1998
7 1999
8 2000
9 2001

B 4. Vilket år fick du uppehållstillstånd?

- 1 1996 eller tidigare
2 1997
3 1998
4 1999
5 2000
6 2001

B 5. Fick du svenskt uppehållstillstånd i utlandet (innan du kom till Sverige)?

- 1 Ja, som anhörig till flykting
- 2 Ja, som anhörig till annan person i Sverige
- 3 Ja, som flykting
- 4 Nej

B 6. Var bodde du när du fick uppehållstillstånd?

- 1 På Migrationsverkets (Invandrarverkets) flyktingförläggning
- 2 Inneboende eller i eget boende i samma kommun som jag nu bor i
- 3 Inneboende eller i eget boende i en annan kommun än den jag nu bor i
- 4 Utanför Sverige

B 7. Vad har du för utbildning?

- 1 Jag har ingen skolutbildning
- 2 Grundskola (eller liknande) 7 år eller mindre
- 3 Grundskola (eller liknande) 8-9 år
- 4 Gymnasium eller yrkesutbildning 2 år eller mindre
- 5 Gymnasium eller yrkesutbildning mer än 2 år
- 6 Universitet eller högskola
- 7 Annan utbildning, (skriv vilken).....

B 8. Hur många år arbetade du i ditt hemland i det yrke som du är utbildad för?

- 1 Jag har inte arbetat i det yrket
- 2 Mindre än 1 år
- 3 1-2 år
- 4 3-5 år
- 5 6-10 år
- 6 11 år eller mer
- 7 Jag har ingen yrkesutbildning

B 9. Är du gift eller inte?

- 1 Ensamstående
- 2 Gift eller sambo
- 3 Änka eller änklings

B 10. Har du egna barn som inte fyllt 20 år än?

- 1 Ja, ett
- 2 Ja, två
- 3 Ja, tre eller fler. Hur många?
- 4 Nej

B 11. Var din man eller fru kvar utanför Sverige under en stor del av din introduktionsperiod?

- 1 Ja, min man/fru var kvar utanför Sverige
- 2 Nej, min man/fru var i Sverige
- 3 Jag är inte gift

B 12. Hade du kvar egna barn under 20 år utanför Sverige under en stor del av din introduktionsperiod?

- 1 Ja, ett barn utanför Sverige
- 2 Ja, flera barn utanför Sverige
- 3 Nej, barnen var i Sverige
- 4 Nej, jag hade inga barn

B 13. Vad anser du om din egen hälsa?

- 1 Mycket god
- 2 God
- 3 Ganska god
- 4 Ganska dålig
- 5 Dålig
- 6 Mycket dålig

B 14. Vilket är ditt modersmål (det språk som du talade hemma när du växte upp)?

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Albanska | 7 <input type="checkbox"/> Persiska |
| 2 <input type="checkbox"/> Arabiska | 8 <input type="checkbox"/> Ryska |
| 3 <input type="checkbox"/> Bosniska/Kroatiska/Serbiska | 9 <input type="checkbox"/> Sorani |
| 4 <input type="checkbox"/> Engelska | 10 <input type="checkbox"/> Somali |
| 5 <input type="checkbox"/> Dari | 11 <input type="checkbox"/> Spanska |
| 6 <input type="checkbox"/> Kurmandji | 12 <input type="checkbox"/> Annat språk |

B 15. Vilka språk talar du bra?1 Svenska2 Albanska3 Arabiska4 Bosniska/Kroatiska/Serbiska5 Engelska6 Dari7 Kurmandji8 Persiska9 Ryska10 Sorani11 Somali12 Spanska13 Ett annat eller flera andra språk**B 16. När började du läsa svenska? Fyll i månad och år!**1 Januari2 Februari3 Mars4 April5 Maj6 Juni7 Juli8 Augusti9 September10 Oktober 4 200011 November12 December1 1997 eller tidigare2 19983 19995 2001**B 17. Fick du hjälp av tolk när du besvarade dessa frågor?**1 Ja2 Nej, jag behövde inte tolk3 Nej, jag behövde tolk, men det fanns ingen tolk**B 18. Vilken kommun bor du i?**

.....

Här kan du skriva ner egna synpunkter som du vill framföra:

Vill du säga något mer om introduktionen? *Skriv fritt!*

.....
.....
.....

Vad tycker du om frågeblanketten? *Skriv fritt!*

.....
.....

Tack för din medverkan!

Bilagor

In closing, please answer the following questions about yourself

B 1. Are you a woman or a man?

- 1 Woman
2 Man

B 2. How old are you?

- 1 Under 20 years
2 20-24 years
3 25-34 years
4 35-44 years
5 45-54 years
6 55-64 years
7 65 years or older

B 3. What year did you come to Sweden?

- 1 1993 or earlier
2 1994
3 1995
4 1996
5 1997
6 1998
7 1999
8 2000
9 2001

B 4. What year did you receive your resident permit?

- 1 1996 or earlier
2 1997
3 1998
4 1999
5 2000
6 2001

B 5. Did you receive your resident permit abroad (i.e., before coming to Sweden)?

- 1 Yes, as family of refugee
- 2 Yes, as family of other person in Sweden
- 3 Yes, as a refugee
- 4 No

B 6. Where were you living when you received your resident permit?

- 1 In National Migration Board (formerly Swedish Immigration Board) refugee quarters
- 2 Residing with others or own housing in same municipality as I now live
- 3 Residing with others or own housing in a different municipality from where I now live
- 4 Outside of Sweden

B 7. What is your level of completed education?

- 1 No formal education
- 2 Compulsory school (or equivalent) 7 years or less
- 3 Compulsory school (or equivalent) 8-9 years
- 4 Upper secondary or professional training of 2 years or less
- 5 Upper secondary or professional training of 2 years or more
- 6 University or other post-secondary
- 7 Other education, (please specify).....

B 8. How many years did you work in your homeland in the profession you are trained for?

- 1 I have not worked in the profession
- 2 Less than 1 year
- 3 1-2 years
- 4 3-5 years
- 5 6-10 years
- 6 11 years or more
- 7 I have no professional training

B 9. What is your marital status?

- 1 Single
- 2 Married or living with partner
- 3 Widow or widower

B 10. Do you have any children (own children) currently under the age of 20 years?

- 1 Yes, one
2 Yes, two
3 Yes, three or more. How many?

4 No

B 11. Was your spouse outside of Sweden for a large part of your introduction period?

- 1 Yes, my husband/wife was outside of Sweden
2 No, my husband/wife was in Sweden
3 I am not married

B 12. Were any of your children (own children under the age of 20 years) outside of Sweden for a large part of your introduction period?

- 1 Yes, one child outside of Sweden
2 Yes, more than one child outside of Sweden
3 No, children were in Sweden
4 No, I have no children

B 13. How would you rate your own health?

- 1 Very good
2 Good
3 Fairly good
4 Fairly bad
5 Bad
6 Very bad

B 14. What is your first language? (Language spoken at home when you were growing up.)

- | | |
|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> Albanian | 7 <input type="checkbox"/> Persian |
| 2 <input type="checkbox"/> Arabic | 8 <input type="checkbox"/> Russian |
| 3 <input type="checkbox"/> Bosnian/Croatian/Serbian | 9 <input type="checkbox"/> Sorani |
| 4 <input type="checkbox"/> English | 10 <input type="checkbox"/> Somali |
| 5 <input type="checkbox"/> Dari | 11 <input type="checkbox"/> Spanish |
| 6 <input type="checkbox"/> Kurmandji | 12 <input type="checkbox"/> Other language |

B 15. What languages do you speak well?

1 Swedish

2 <input type="checkbox"/> Albanian	8 <input type="checkbox"/> Persian
3 <input type="checkbox"/> Arabic	9 <input type="checkbox"/> Russian
4 <input type="checkbox"/> Bosnian/Croatian/Serbian	10 <input type="checkbox"/> Sorani
5 <input type="checkbox"/> English	11 <input type="checkbox"/> Somali
6 <input type="checkbox"/> Dari	12 <input type="checkbox"/> Spanish
7 <input type="checkbox"/> Kurmandji	13 <input type="checkbox"/> Other or several other language(s)

B 16. When did you begin to study Swedish? Fill in month and year!

1 <input type="checkbox"/> January	7 <input type="checkbox"/> July	1 <input type="checkbox"/> 1997 or earlier
2 <input type="checkbox"/> February	8 <input type="checkbox"/> August	2 <input type="checkbox"/> 1998
3 <input type="checkbox"/> March	9 <input type="checkbox"/> September	3 <input type="checkbox"/> 1999
4 <input type="checkbox"/> April	10 <input type="checkbox"/> October	4 <input type="checkbox"/> 2000
5 <input type="checkbox"/> May	11 <input type="checkbox"/> November	5 <input type="checkbox"/> 2001
6 <input type="checkbox"/> June	12 <input type="checkbox"/> December	

B 17. Did you have the help of an interpreter to answer these questions?

1 Yes

2 No, I did not need an interpreter

3 No, I needed an interpreter but there was none

B 18. What municipality do you live in?

.....

Please add any other comments you would like to make below:

Do you have something else you would like to say about the introduction? *Please write your opinion!*

.....

.....

.....

What do you think about this questionnaire? *Please write your opinion!*

.....

.....

Thank you for taking the time to help us!

Bilaga 2

Följebrev vid SCB:s pilotundersökning



Maj 2000



Hur nöjd är du med dina första år i Sverige?

Du som får detta brev har redan avslutat eller ska snart avsluta din introduktion. Din kommun har ett ansvar för att genomföra introduktionen för nyanlända invandrare. Dina svar kommer att användas för att förbättra introduktionen för de invandrare som kommer efter dig.

Vad är introduktion? De första åren i Sverige efter att man fått permanent uppehållstillstånd kallas för introduktionsperiod. Introduktionen är till för att nyanlända invandrare ska få kunskaper om liv och arbete i Sverige.

Att lära sig svenska är en viktig del i introduktionen. Det är också viktigt att lära sig hur det svenska samhället fungerar, och att komma ut på olika arbetsplatser för att träna språket och få erfarenheter av yrkesliv i Sverige.

Hur bra är den introduktion som du har fått? För att få veta detta vill Integrationsverket tillsammans med den statliga myndigheten Statistiska centralbyrån och kommunerna Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala ställa några frågor till dig och andra som avslutar sin introduktion. Ungefär 240 personer ombeds att besvara frågeformuläret.

Dina kunskaper om hur introduktionen fungerat är viktig kunskap för oss! Vi ber dig att svara på frågorna och stoppa ner blanketten i svarskuvertet. På kuvertet finns redan adress. *Det behövs inget frimärke.* Det är frivilligt att svara på frågorna. Men det är viktigt att vi får in ditt svar för att resultaten ska bli så säkra som möjligt.

Du svarar helt anonymt. Det finns ett nummer på varje enkät. Det kommer att tas bort när svaret kommer in till Statistiska centralbyrån. Det finns där bara för att vi inte ska behöva besvara dig med brev och påminnelser. Vi vet alltså inte vem som har svarat på frågorna.

Har du frågor om undersökningen kan du ringa till Goran Kostesic, Integrationsverket, direktnummer 011-36 13 32 eller till Kerstin Lanngren Statistiska centralbyrån i Örebro, telefon 019-17 62 53. Givetvis kan du också kontakta den som är ansvarig för introduktionen i din kommun.

Tack för din medverkan!

Andreas Carlgren
Generaldirektör

Lars-Gunnar Strand
Undersökningsledare

BAKGRUND

<p>B 1. Ange kön</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Kvinna 2 <input type="checkbox"/> Man</p>
<p>B 2. Ange din ålder</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Under 20 år 2 <input type="checkbox"/> 20-24 år 3 <input type="checkbox"/> 25-34 år 4 <input type="checkbox"/> 35-44 år 5 <input type="checkbox"/> 45-64 år 6 <input type="checkbox"/> 65 år eller äldre</p>
<p>B 3. Vilket år kom du till Sverige?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 1992 eller tidigare 2 <input type="checkbox"/> 1993 3 <input type="checkbox"/> 1994 4 <input type="checkbox"/> 1995 5 <input type="checkbox"/> 1996 6 <input type="checkbox"/> 1997 7 <input type="checkbox"/> 1998 8 <input type="checkbox"/> 1999 9 <input type="checkbox"/> 2000</p>
<p>B 4. Vilket år fick du permanent uppehållstillstånd (PUT)?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> 1995 eller tidigare 2 <input type="checkbox"/> 1996 3 <input type="checkbox"/> 1997 4 <input type="checkbox"/> 1998 5 <input type="checkbox"/> 1999 6 <input type="checkbox"/> 2000</p>
<p>B 5. Var bodde du innan du fick permanent uppehållstillstånd (PUT)?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> SIV:s förläggning i den kommun jag nu bor i 2 <input type="checkbox"/> SIV:s förläggning i annan kommun 3 <input type="checkbox"/> Eget boende i kommunen jag nu bor i (gäller även som inneboende) 4 <input type="checkbox"/> Eget boende i annan kommun (gäller även som inneboende) 5 <input type="checkbox"/> Kom till Sverige som kvotflykting</p>
<p>B 6. Vad har du för utbildning?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Saknar skolutbildning 2 <input type="checkbox"/> Grundskola (motsvarande) högst 7 år 3 <input type="checkbox"/> Grundskola (motsvarande) 8-9 år 4 <input type="checkbox"/> Gymnasium eller yrkesutbildning högst 2 år 5 <input type="checkbox"/> Gymnasium eller yrkesutbildning mer än 2 år 6 <input type="checkbox"/> Universitet eller högskola 7 <input type="checkbox"/> Annan utbildning, nämligen.....</p>

B 7. Hur många år har du i ditt hemland arbetat i det yrke du är utbildad för?

- 1 Har inte arbetat i det yrket
- 2 Mindre än 1 år
- 3 1-2 år
- 4 3-5 år
- 5 6-10 år
- 6 11 år eller mer
- 7 Saknar yrkesutbildning

B 8. Din familjesituation?

- 1 Ensamstående
- 2 Gift/sambo
- 3 Änka eller änklings

B 9. Har du egna barn?

- 1 Nej, inga barn
- 2 Ja, ett
- 3 Ja, två
- 4 Ja, tre eller fler

B 10. Var din man eller fru kvar utanför Sverige under en stor del av din introduktionsperiod?

- 1 Ja, man/fru kvar utanför Sverige
- 2 Nej
- 3 Inte gift

B 11. Hade du kvar egna barn utanför Sverige under en stor del av din introduktionsperiod?

- 1 Ja, ett barn utanför Sverige
- 2 Ja, flera barn utanför Sverige
- 3 Nej, barnen i Sverige
- 4 Har inga barn födda utanför Sverige

B 12. Vad anser du om din egen hälsa?

- 1 Mycket god
- 2 God
- 3 Ganska god
- 4 Ganska dålig
- 5 Dålig

B 13. Vilket är ditt modersmål (det språk du talade hemma när du växte upp)?

- | | |
|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> Albanska | 7 <input type="checkbox"/> Ryska |
| 2 <input type="checkbox"/> Arabiska | 8 <input type="checkbox"/> Thailändska |
| 3 <input type="checkbox"/> Bosniska/Kroatiska/Serbiska | 9 <input type="checkbox"/> Somaliska |
| 4 <input type="checkbox"/> Engelska | 10 <input type="checkbox"/> Spanska |
| 5 <input type="checkbox"/> Kurdiska språk | 11 <input type="checkbox"/> Turkiska |
| 6 <input type="checkbox"/> Persiska | 12 <input type="checkbox"/> Annat språk |

B 14. Vilka språk talar du <u>utan svårighet</u>?			
	Ja	Nej	
Mitt modersmål	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Svenska	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Ytterligare ett språk	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	
Ytterligare två eller fler språk	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	

Här kan du anteckna egna synpunkter som du vill framföra:
(Du får gärna skriva på ditt eget språk.)
Här kan du lämna synpunkter på introduktionen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Här kan du lämna synpunkter på frågeblanketten:

.....

.....

.....

.....

.....

Tack för din medverkan!

Bilaga 4

SCB:s kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-Index för offentlig sektor

Kunderna eller användarna vet bäst hur en tjänst fungerar för just dem. Det är viktigt för allt kvalitets- och utvecklingsarbete att ha god kunskap om kundernas eller användarnas syn på verksamheten. Sådan kunskap är särskilt viktig inom den offentliga sektorn eftersom man där oftast saknar den information som efterfrågan och prismekanism automatiskt ger åt det privata företaget.

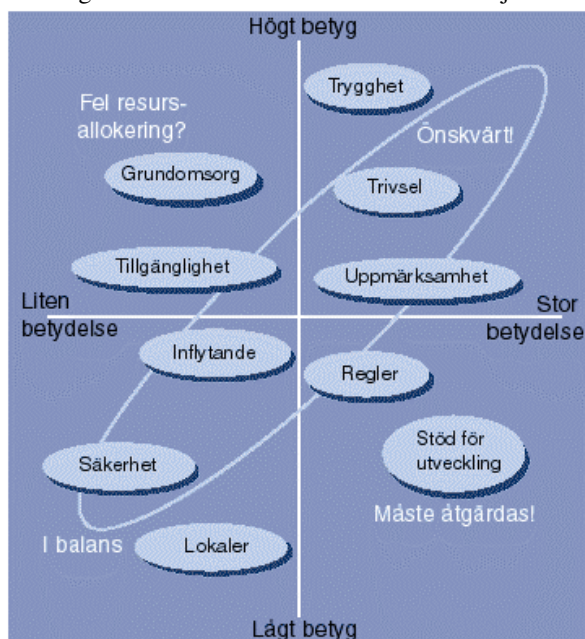
Att mäta den kundupplevda kvaliteten är svårt. Det gäller att mäta så att man får väl strukturerad och åtgärdsrelevant information.

SCB:s kvalitetsmodell mäter med en teoretiskt baserad strukturmodell. Utifrån mått på användarnas erfarenheter av verksamheten beräknar modellen den betydelse som olika kvalitetsfaktorer har.

Analysen görs med hjälp av en multivariat strukturmodell som beräknar kvalitetsfaktorernas betygsindex, betydelse och nöjd-kund-index (NKI). NKI och övriga betygsindex kan variera mellan 0 och 100. Ett högre värde innebär att kunderna är mer nöjda.

Kvalitetsmodellen ger:

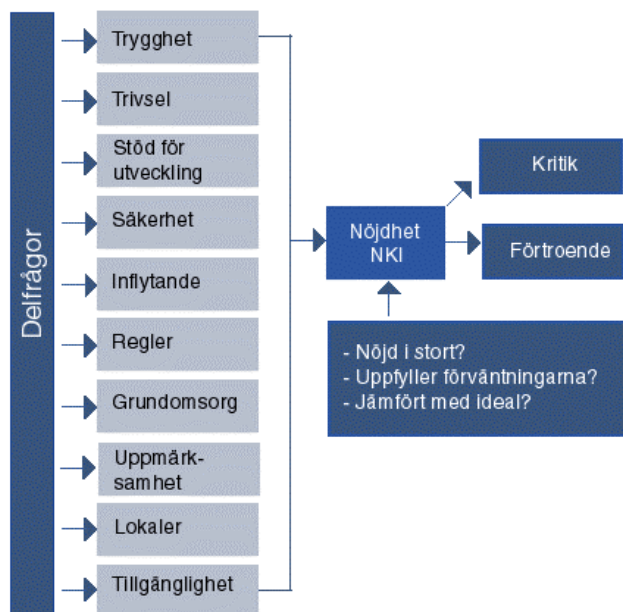
- Mått på totalkvaliteten
- Prioritering av åtgärder
- Betygsindex för kvalitetsfaktorerna
- Betyg på totalkvaliteten (NKI)
- Olika kvalitetsfaktorers betydelse för totalkvaliteten
- Förklaring till den uppmätta betygsnivån



I en balanserad situation bör kvalitetsfaktorerna hamna kring diagonalen. Faktorer av stor betydelse som får ett lågt betyg signalerar behov av åtgärd. I exemplet som gäller en mätning av förskoleverksamhet får den betydelsefulla faktorn "stöd åt barnens utveckling" lågt betyg av föräldrarna och kräver åtgärd.

Exemplet ovan är hämtat från en undersökning avseende förskolan som SCB utfört på uppdrag av socialstyrelsen.

SCB:s Kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-Index



Exempel: Kvalitetsmodell för barnomsorg

Totalkvaliteten eller NKI beräknas med de tre delfrågorna i rutan här intill.

Varje kvalitetsfaktor mäts med flera delfrågor per faktor.

Modellen skräddarsys efter organisationens verksamhet och kompletteras med bakgrundsdata.

Detta karakteriserar SCB:s Kvalitetsmodell med NKI

- Bedömningarna grundas på faktisk erfarenhet.
- Totalkvaliteten är sammansatt av flera kvalitetsfaktorer.
- Varje kvalitetsfaktor är i sin tur komplex.
- Åtgärdsinriktade resultat.
- Modellbaserade skattningar.
- En grundmodell som utgångspunkt.
- Flexibilitet. En mätmodell skräddarsys i nära dialog med uppdragsgivaren.
- En homogen produkt- och kundstruktur är önskvärd.
- I normalfallet krävs cirka 250 observationer.
- Totalvarianser beräknas. Modern statistisk teknik som kombinerar urvals- och analysteknik för beräknad osäkerhet.

Datainsamlingen

Datainsamlingen sker vanligen via postenkät och eventuellt med telefonuppföljning.

Bilaga 5

Valideringsstudien. Metod

Antagande: Respondenterna sätter likhetstecken mellan introduktionsperiod och introduktionsplan /sfi. Därför överensstämmer dessa. De ser däremot inte arbetsliv och kontakter som en del av introduktionen och kan därför ge gott betyg åt hela introduktionen samtidigt som de ger lågt betyg åt arbete och kontakter.

12 uppföljande intervjuer genomfördes med personer som besvarat enkäten. Sex kvinnor och sex män intervjuades.

En av intervjuerna har utgått p g a oklarheter i om intervjuperson och intervjuare förstått varandra och att t ex ordet "introduktionstid " fick förklaras vilket kan ha påverkat svaren. Därför redovisas 11 intervjuer med fem kvinnor och sex män.

Uppsala valdes som intervjuort eftersom svarsfrekvensen där var hög. Bland dem som tillsänts enkäten valdes 20 personer ut slumpmässigt. Målet var att intervjua 10 -12 personer, vilket beräknades som möjligt vad gällde tidsåtgång och tillräckligt vad gällde mängden intervjumaterial. Kommunens integrationsbyrå var behjälplig med att sända de utvalda personerna ett brev, där de inbjöds att delta i en intervju rörande introduktionen. Personerna kontaktades per telefon av intervjuaren, som efter att ha fått bekräftat att de besvarat enkäten bokade tid för intervju med dem som ville ställa upp. Tolv personer tackade ja och övriga åtta tackade antingen nej eller hade förhinder av olika slag såsom tidsbrist, sjukdom etc. En uppgav att han inte besvarat postenkäten. Vid intervjutillfällena uteblev sedan två personer, varför ytterligare tre personer valdes ut slumpmässigt. De mottog brev och telefonsamtal; en tackade nej och två intervjuades.

Intervjuerna utfördes i ett grupprum vid Socialtjänsten i Uppsala, i samma byggnad som Introduktionsbyrån har sina lokaler. Två intervjuer genomfördes dock i hemmen p g a bekymmer med barnpassning.

Innan intervjuerna startade fick intervjupersonerna fylla i ytterligare en enkät, som bestod av frågorna 3, 4, 9 och 12 i pilotstudien. Här benämnda 1, 2, 3 och 4 i samma ordning som i pilotstudien.

En intervjuguide användes och intervjuerna genomfördes med hjälp av bandspelare. Utskrift gjordes ord för ord från banden.

Intervjuguiden konstruerades utifrån antagandet att respondenterna inte tänker på faktorerna arbetsliv och kontakter som om de ingår i introduktionen. Det viktigaste var följaktligen att ta reda på om dessa faktorer för den enskilde har något att göra med introduktionen. Sådana frågor kunde inte ställas direkt eftersom de lätt kunde bli ledande och ge ett missvisande resultat. Därför ställdes istället frågor om vad introduktionstiden innebär, vad den bör innehålla samt vad som är viktigast under den här perioden. Frågor ställdes också om när man anser att det är viktigt att få olika kontakter samt om introduktionsplanen. Målet var att hitta betydelsen av dessa kvalitetsfaktorer för den enskilde och ta reda på om han anser att de är en del av introduktionen.

Bilaga 6

Valideringsstudien. Intervjuguide

Intervjuguide.

Vad gör du idag?

*Vilka är dina närmaste planer vad gäller arbetsliv och/eller studier? Till våren?
(-frågas i telefon och vid intervjun.)*

Svara på frågorna 1-4 i enkäten först.

Vad innebär introduktionsperiod för dig?

Vad bör en bra introduktionsperiod innehålla?

Vad är viktigast i introduktionsperioden för att du ska tycka att den är bra för dig? (rangordna)

Vilka mål har du i ditt liv? (Vilken betydelse har arbetslivet?)

Vid vilken tidpunkt (av din vistelse i Sverige) anser du att det är viktigt att du kommer i kontakt med arbetsplatser?"

Vid vilken tidpunkt (av din vistelse i Sverige) anser du att det är viktigt att du kommer i kontakt med föreningar?

Vid vilken tidpunkt (av din vistelse i Sverige) anser du att det är viktigt att du kommer i kontakt med arbetskamrater på arbetsplatser?

Vid vilken tidpunkt (av din vistelse i Sverige) anser du att det är viktigt att du kommer i kontakt med svenskar?

Har du en introduktionsplan?

Har du varit med och format den?

Har man lyssnat till dig och respekterat dina förslag till introduktionsplan?

Har man respekterat dina tidigare erfarenheter och behov?

Har den varit till någon nytta för dig?