



INTEGRATIONSVERKET

Produktion av samhällsinformation till nyanlända

*Delrapport: Inventering
av samhällsinformation*

Projektgrupp:

Ingela Dahlin
projektledare

Nenad Duborija
Seija Ketola

Integrationsverkets
rapportserie 1999:3

Produktion av samhällsinformation till nyanlända

*Delrapport: Inventering
av samhällsinformation*

Projektgrupp:

Ingela Dahlin
(projektledare)
Nenad Duborija
Seija Ketola



Utgiven 1999 av Integrationsverket, Norrköping

Projektgrupp: Ingela Dahlin (projektledare), Nenad Duborija, Seija Ketola

Enkätundersökning: Explanator/ Elisabeth Johansson

Redigering: Ingrid Blideman

Layout: Forma Viva, Linköping

Tryck: Trycksaker AB, Norrköping

ISBN: 91-973756-0-8

Integrationsverket, Box 6044, 600 06 Norrköping **Telefon:** 011 -36 13 00 (vx)

E-post: integrationsverket@integrationsverket.se

Fler exemplar av denna skrift kan beställas från vår distribution

Telefon: 011 -15 63 77 **Telefax:** 011 -15 66 91



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

	SID
Sammanfattning	7
Myndigheters information	8
Muntlig information	8
Skriftlig information	8
IT	8
Övriga medier	8
Övrigt	8
Kommuners information	9
Muntlig information	9
Skriftlig information	9
IT	9
Övriga medier	9
Övrigt	9
Riksorganisationers och lokalföreningars information	10
Muntlig information	10
Skriftlig information	10
IT	10
Övriga medier	10
Övrigt	10
Förslag inför framtiden	11
Önskemål från olika myndigheter	11
Önskemål från olika kommuner	11
Önskemål från olika riksorganisationer	11
Aktiviteter som olika lokalföreningar vill utveckla	11
Så här vill kommuner utveckla arbetet	11
Olika riksorganisationer planerar	11
IT i framtiden	12
Synpunkter & frågeställningar som framkommit i enkäten	13
Bedömning av trycksaker	13
Projektgruppens lutsatser och förslag	13
1. Inledning	15
Metoder	15
Enkätundersökning	15
Bedömning av trycksaker	15
Forskning & litteratur	15
2. Bakgrund	16
Regeringsuppdraget	16
Integrationsverket startar ett projekt	16
Effektmål	16
Projektmål	16
Aktiviteter	16
3. Enkätundersökningen	17
Uppgiftslämnare	17
Myndigheter	17



Kommuner	17
Riksorganisationer	17
Lokala föreningar	17
Utskick och svarsfrekvens	18
Resultat	18
Statliga verk och myndigheter	19
Muntlig information	22
Skriftlig information	24
Datorstödd information	26
Övriga medier	27
Planering och organisationer	28
Idéer och framtidsplaner	30
Planer kring IT	31
Samordning	31
Länsstyrelser	32
Landsting	32
Kommuner	33
Muntlig information	36
Skriftlig information	38
Datorstödd information	39
Övriga medier	40
Planering och organisation	41
Idéer och framtidsplaner	42
Planer kring IT	43
Samordning	44
Produktion	44
Riksorganisationer och lokalföreningar	45
Medier	47
Muntlig information	48
Skriftlig information	50
Datorstödd information	52
Övriga medier	53
Planering och organisation	54
Idéer och framtidsplaner	56
Planer kring IT	56
Produktion	57
4. Bedömning av trycksaker	58
5. Litteraturlista	59
webb-adresser	59

Produktion av samhällsinformation till nyanlända

Sammanfattning

Alla myndigheter har informationsansvar

Integrationsverket har gjort en inventering av den samhällsinformation som nyanlända invandrare får av statliga verk, kommuner, invandrades riksorganisationer, trossamfund och lokala invandrarföreningar.

Undersökningens första del innehåller en enkät, en bedömning av producerat informationsmaterial och en litteratursökning kring ämnet. Del två innehåller intervjuer med nyanlända invandrare. Den delen kommer hösten 1999.

Enkäten gick ut till 100 statliga verk, 68 av Sveriges 289 kommuner, 110 riksorganisationer/trossamfund och 40 lokalföreningar. På grund av sin verksamhet, fick också fem bolag/företag och en stiftelse enkäten. Svar kom in från 78 statliga verk, 58 kommuner, 46 riksorganisationer och 19 lokalföreningar.

I propositionen 1997/98:16, "Sverige, framtiden och mångfalden – från invandrapolitik till integrationspolitik", säger regeringen att alla statliga och kommunala myndigheter har ett informationsansvar inom sina respektive områden. De ska inte bara sträva efter att informationen når alla i befolkningen, utan också uppmärksamma att nyanlända invandrare kan behöva särskild samhällsinformation.

Vilka särskilda informationsinsatser som krävs framgår inte helt av propositionen utan behöver diskuteras grundligt. Med anledning av enkätsvaren har vi skäl att tro att man inte reflekterat särskilt mycket över nyanländas behov.

Enkäten visar att endast 20 av 78 statliga verk framställer information till nyanlända. Tre av svaren kommer från de bolag/företag/stiftelser som fick enkäten. De som framställer särskild information är dels myndigheter som ansvarar för övergripande frågor, till exempel skola, hälsovård, konsumentfrågor och väg- och trafikfrågor, dels myndigheter som i sin verksamhet riktar sig till invandrare. Dessa myndigheter är värdefulla samarbetspartner till Integrationsverket, som ju har regeringens uppdrag att verka för att nyanlända får relevant samhällsinformation.

Några har svarat att de i dag inte framställer information till nyanlända, men planerar att utveckla informationen till invandrare. De är Bilprovningen, Nutek, Styrelsen för psykologiskt försvar, Räddningsverket, tre länsstyrelser och ett landsting.

Enkätsvaren visar att man troligen inte reflekterat särskilt mycket över nyanländas behov.



44 av 58 kommuner framställer information till nyanlända. De kommuner som fick enkäten, tog emot minst 50 flyktingar, antingen 1997 eller 1998. De flesta har en utbyggd flyktingmottagning. Flyktingsekreteraren, som har ett brett kontaktnät, ger muntlig information. Kommunerna har skapat egna, lokala lösningar. De har värdefulla erfarenheter och synpunkter som bör spridas. Riksorganisationer och lokala föreningar har inte samma ansvar som myndigheter, men de arbetar med frågorna och är ovärderliga samarbetspartner. 28 av 46 riksorganisationer, och åtta av 19 lokalföreningar, säger att de ger information till nyanlända.

Både myndigheter, kommuner och organisationer/föreningar vill att man samordnar samhällsinformationen på myndighetsnivå. 76 procent av myndigheterna, 86 procent av kommunerna, 80 procent av organisationerna och 15 av 19 lokalföreningar vill ha samordning.

Myndigheters information

Myndigheterna använder framför allt broschyrer och informationsblad när de ska informera, men webbsidor blir allt vanligare. Flera myndigheter planerar att översätta webbsidorna till olika språk.

Muntlig information

Många myndigheter tycker att muntlig information är bäst. Den är konkret och eventuella missförstånd kan redas ut direkt.

Skriftlig information

Invandrare och nyanlända vill ofta ha skriftlig information som ett komplement till den muntliga. Informationen blir tydligare och man får tid att fundera över innehållet. Men det finns svårigheter: Förutom den direkta översättningen, måste man anpassa informationen till olika grupper för att den ska bli begriplig. Skriftlig information kräver också regelbunden uppdatering. För att nå analfabeter, eller personer som är ovana att läsa och skriva, måste man använda andra medier, till exempel tv, video och radio.

*Webbsidor blir
allt vanligare.
Många planerar
att översätta dem
till olika språk.*



IT

Åtminstone 23 myndigheter planerar att översätta informationen på sina webbsidor till olika språk, eller skriva på lätt svenska. Men myndigheterna är osäkra på hur många som verkligen använder datorer. Det kan också bli vissa problem när man ska hantera språk som har ett annat alfabet.

Övriga medier

De verk som informerar via radio och tv, tycker att dessa medier fungerar bra. Informationen når individen på ett naturligt sätt. Men tv-annonsering är dyrt och kräver ofta att flera aktörer samarbetar.

Övrigt

Nio myndigheter har någon form av uppföljning av hur informationen når mottagarna. 14 myndigheter har information till nyanlända i sin verksamhetsplan. Men bara elva myndigheter har avsatt särskilda pengar till sådan information.

En personalpolitik som tar hänsyn till mångkulturell kompetens finns däremot hos nästan 2/3 av de myndigheter som besvarat enkäten. Vi anser att en sådan kompetens är en nödvändig resurs i informationsarbetet.

Kommuners information

Många av kommunerna tycker att muntlig information är viktigast och överlägset bäst. Men de producerar också broschyrer och informationsblad. Alla kommuner har egna webbsidor, men där finns ingen information på olika språk eller på lätt svenska. Några kommuner säger att nyanlända invandrare varken har datorer eller datorvana. De nyanlända har dock tillgång till datorer på sfi-skolan och läser också datakunskap där. Datorer finns även på bibliotek och medborgarkontor.

Muntlig information

Kommunerna tycker att den personliga kontakten är värdefull. Personlig kontakt får man i svenskundervisningen, i skolan, i sjukvården, i socialtjänsten och på medborgarkontoren. Man kan föra en dialog, svara på frågor och reda ut missförstånd. Modersmålet fungerar bäst, men det tar tid att informera via tolk och delar av informationen kan försvinna i översättningen. Man kan också ge för mycket information på en gång; det är inte lätt för mottagaren att komma ihåg allt som sagts. För en del är det svårt att ta till sig information i ett tidigt skede. Tankarna finns hos familj och släkt i hemlandet, några bär på svåra trauman. En stor del av informationen ges i början av introduktionen, men det har visat sig att de nyanlända behöver kontinuerlig information under de första åren.

Skriftlig information

Fördelen med skriftlig information är att det går snabbt att lämna ut den, säger kommunerna. Den är överskådlig, upplevs som trovärdig och fungerar som ett komplement till muntlig information. Mottagaren får tid att reflektera över innehållet. Kommunerna påpekar att det är viktigt att informera på modersmålet. Men det är svårt att bedöma kvaliteten på översättningarna och dyrt att ständigt uppdatera alla skrifter på olika språk. Det är också svårt att anpassa texten till olika grupper och man är aldrig säker på att informationen verkligen uppfattas rätt.

26 av 68 kommuner har information till invandrare i verksamhetsplanen.

IT

Kommunerna använder inte IT för att informera nyanlända invandrare. Därför har de inte många kommenterar kring detta. En kommun säger att man kan ge aktuell information via Internet. En annan anser att informationen når för få personer inom målgruppen.

Övriga medier

Tio kommuner använder tv, video, radio och ljudband i sin information. En kommun säger att närradion har stor betydelse för invandrare, och att många lyssnar på programmen.

Övrigt

Hälften av de kommuner som svarat på enkäten, har någon form av uppföljning av hur informationen når mottagarna. 26 kommuner har information till invandrare i verksamhetsplanen. Drygt hälften har avsatt pengar för informationen och drygt hälften tar hänsyn till mångkulturell kompetens i sin personalpolitik.

Riksorganisationers och lokalföreningars information

Hos riksförbunden är muntlig information vanligast. De har också studiecirkel och kurser, broschyrer, informationsblad och egna tidskrifter. 16 av 46 organisationer har egna webbsidor och använder e-post. 28 organisationer svarar att de ger information till nyanlända. Hälften av dem gör radioprogram. Nio lokalföreningar svarar att de ger information till nyanlända. De använder alla de medier som finns listade i enkäten.

Muntlig information

Den muntliga informationen, medlemmar emellan, är den viktigaste. Nyanlända får information på sitt eget språk, vilket hjälper dem att förstå det svenska samhället. Informationen är direkt, positiv och lätt att förstå. Samtidigt får man tillfälle att träffa och diskutera med landsmän. Andra fördelar: Förtroendet är högt och alfabeterna kan ta del av informationen.

Både riksorganisationer och lokalföreningar tycker att det är svårt att förmedla myndigheters språkbruk, förhållningssätt och regler. De behöver själva mer information, till exempel om arbetsförmedlingen, kommunen och den enskildes rättigheter och skyldigheter.

Det är svårt att få radio och tv intresserade av att sända invandrarprogram.

Skriftlig information

Skriftlig information når fler än muntlig information. En organisation säger att det kan ge andra möjlighet att undvika problem som de själva hade när de kom till Sverige. Nackdelarna är höga tryck- och portokostnader, svårigheter att få fram adresser och – ibland – dålig respons från mottagarna.

IT

Riksorganisationerna har inte mycket erfarenhet av IT, men några nämner att det är en snabb väg att föra ut budskap och att man når många.

Lokalföreningarna tror inte att de nyanlända har datorer eller särskilt mycket datorvana. Föreningarna har inte datorer själva, och därmed inte egna webbsidor eller tillgång till Internet. De efterlyser hjälp med att utbilda sina medlemmar i tekniken.

Övriga medier

Organisationerna tycker att radio och tv fungerar mycket bra på lokal nivå. Budskapet når målgruppen. Lyssnare och tittare tar gärna kontakt – man får bra respons. Nackdelar: Lyssnaren/-tittaren måste passa sändningstiden och annonsering är dyrt. Det är också svårt att få radio och tv intresserade av att sända invandrarprogram.

Övrigt

Drygt hälften av riksförbunden har någon form av uppföljning av hur informationen når mottagarna. Cirka en tredjedel har information till nyanlända i sin verksamhetsplan. Knappt hälften har avsatt pengar för sådan information.



Förslag för framtiden

Önskemål från olika myndigheter

Myndigheterna vill:

- ha mer kunskap om det mångkulturella Sverige
- få mer stöd från Integrationsverket: råd, tips, riktlinjer etc.
- ha mer samordning mellan myndigheter
- se ett samarbete mellan Integrationsverket Livsmedelsverket, Socialstyrelsen, Kommunförbundet och Landstingsförbundet
- ha en gemensam information från landstingen
- samordna länsstyrelsernas information
- att den offentliga sektorn, i en ort eller ett län, går ut med ett gemensamt material, till exempel ett informationspaket från kommun, länsstyrelse, landsting, polis etc.
- att myndigheter underrättar varandra om vilken information de producerar, när den går ut och vilka som får den
- att den kunskapsbank som Invandrartidningen startade utvecklas.

Myndigheterna vill ha mer kunskap om det mångkulturella Sverige.

Önskemål från olika kommuner

Kommunerna vill:

- att tidningen Sesam ges ut på flera språk
- ha skriftlig information från varje myndighet, på modersmålen, med svenska nyckelord översatta
- att Integrationsverket ser till att informationen sprids och informerar om vilka språkgrupper som är aktuella.

Önskemål från olika riksorganisationer:

Riksorganisationerna vill:

- att nyanlända får tillräcklig information på det egna språket från invandrarföreningar
- att kultur- och bibliotekscentrum tar emot invandrartidningar
- få bättre tillgång till nyanländas adresser
- skriftlig information behövs och bör fortsätta produceras

Aktiviteter som lokalföreningar vill utveckla:

- Verksamhet med social samvaro
- Muntlig information
- Produktion av broschyrer
- Information via Internet
- Radioprogram
- Arbete genom riksförbundet
- Kontor med information om Sverige och hemlandet, på svenska och modersmålet
- En mångkulturell kommun

Så här vill kommunerna utveckla arbetet:

- Kurser och studiecirklar förmedlar samhällsinformation.
- Kommunala tjänstemän informerar om samhället i svenskundervisningen.
- Kommuner och utbildningsanordnare har nära samarbete.
- Kommuner samverkar med lokala medier.
- Lokal-tv sänder program på olika språk i bostadsområdena.
- Lokalradion sänder regelbundet på de vanligaste språken
- Radio och tv sänder nyheter på språken.
- Det finns tidningar för nyanlända.
- Invandrarföreningar hjälper till att sprida samhällsinformation.

Olika riksorganisationerna planerar:

- att kopiera all ny information och skicka den direkt till hemadresserna
- att bilda ett nätverk mellan olika berörda organisationer
- att ha regelbundna seminarier på regional nivå.

Röda korset planerar att öppna kontor i de flesta kommuner. Kontoren kan ta emot sfi-elever på studiebesök.

*Kommunernas
hemsidor
används sällan
för information
till nyanlända.*

IT i framtiden

Myndigheter har egna webbsidor, men de är sällan anpassade till nyanlända invandrare. Flera myndigheter ska göra sidorna bättre, så att de når fler grupper i befolkningen. 13 myndigheter säger att de i dag använder webbsidor för att informera nyanlända invandrare.

För avsändaren är Internet ett tilltalande verktyg: Det blir inga tryckkostnader och man behöver inget lager. Om det också är ett effektivt sätt att nå nyanlända invandrare, återstår att se. Det behövs mer kunskap om hur många nyanlända invandrare som verkligen söker, eller får, information via Internet.

Trots att nästan alla kommuner har en egen hemsida, använder de inte aktivt hemsidan för att sprida information till nyanlända. 25 kommuner planerar att utveckla sin IT-information. Nio kommuner har inga sådana planer. Flera av dem påpekar att nyanlända har begränsad tillgång till datorer.

Kommunernas IT-idéer:

- Sprida information via datorer i sfi-undervisningen.
- Översätta kommuninformation och sprida den via Internet.
- Ge personalen bättre utbildning inom IT-området.
- Ge invandrarorganisationer, på länsbasis, möjlighet att sprida information med hjälp av IT.
- Starta info-projekt via Internet, genom samarbete mellan integrationskontor och bibliotek.
- Använda Internet för aktuell information.
- Använda datorer hos utbildningsanordnare, på datacaféer och bibliotek, för att nå fram med information.
- Förmedla grundläggande datakunskaper i sfi-undervisningen.

21 riksorganisationer säger att de kommer att arbeta med IT och lägga upp egna hemsidor. De



ska använda Internet och e-post. Någon organisation planerar att starta datautbildning för medlemmarna. Riksorganisationerna efterlyser hjälp med att utbilda personalen i IT-frågor.

Av lokalföreningarna är det inte många som har svarat på frågorna om IT. Därför är det svårt att se ett mönster bland dem. En förening har startat datakurser, en annan säger att man satsar på IT för ungdomarnas skull. Två föreningar säger att de inte har pengar till IT, och två att de behöver hjälp.

Synpunkter och frågeställningar som kommit fram i enkäten

- Det behövs en definition av målgruppen: Vilka invandrare är nyanlända?
- Ska man bara rikta sig till nyanlända? Hur ska man tillgodose dem som har varit här relativt länge, men ändå har bristfälliga kunskaper i svenska? Eller äldre som tappar svenskan?
- Om målgruppen ska vara nyanlända invandrare, behövs mer statistik och kunskap om vilka språk som är viktigast. Det behövs också bra underlag för att kunna bedöma hur man ska kunna sprida informationen effektivt.
- Det finns inte många undersökningar om hur invandrare tar till sig information. Det behövs mer kunskap om vilka kanaler som är bäst att använda.

Bedömning av trycksaker

En grupp Komvux-elever och en grupp tjänstemän vid Integrationsverket bedömde var för sig informationsmaterial som verk, kommuner och organisationer skickade in tillsammans med enkätsvaren. 10 broschyrer bedömdes.

Utifrån bedömningen, gjordes en checklista, som kan användas när man ska framställa information till nyanlända.

Tänk på att använda:

- lätt svenska
- korta, enkla meningar
- ordförklaringar
- ordlistor, både på svenska och modersmålen
- bilder som gör det lättare att förstå
- ett genomtänkt pedagogiskt upplägg
- konkret information.

Bedöm attityden i texten. En fördomsfull ton kan lätt smyga sig in. Tänk också på att viss information behöver uppdateras kontinuerligt.

Mycket få tar hänsyn till om individen kan ta emot och förstå informationen.

Projektgruppens slutsatser och förslag

Inventeringen visar att mycket återstår att göra. Samhällsinformation på svenska finns tillgänglig överallt, medan information på andra aktuella språk är begränsad. För att informationen ska vara aktuell, måste den uppdateras kontinuerligt. Man måste också, vid varje tillfälle, veta vilka språk och vilka medier som ska användas.

Vi har kommit fram till att det finns goda skäl att anta att endast ett fåtal statliga myndigheter tar sitt ansvar för samhällsinformation till alla i befolkningen. Mycket få tar hänsyn till om individen kan ta emot och förstå informationen.

'Kommunerna producerar mycket samhällsinformation och tar till stor del sitt ansvar, särskilt vad gäller flyktingar. Kommunerna önskar dock samordning av samhällsinformationen.

Invandrares riksorganisationer informerar nyanlända på olika sätt. De vet, av erfarenhet, vilken information den nyanlände behöver och är därför värdefulla samarbetspartner till myndigheter.

Myndigheter och kommuner anpassar endast i ringa utsträckning sina webbplatser till nyanlända invandrare. Den typen av samhällsinformation via Internet bör utvecklas.

Uppföljning saknas ofta. Hur tas informationen emot? Fungerar den? Ökar den mottagarens kunskap om samhället? Informationsinsatserna bör följas upp och utvärderas bättre än vad som görs i dag.

Många efterlyser samordning. Integrationsverket har inlett ett samarbete med Samhällsguiden/Sverige Direkt, den offentliga sektorns gemensamma webbplats. Verket planerar också att starta en samverkansgrupp, med myndigheter och intresseorganisationer, för att samhällsinformationen ska nå fler människor. Ett sådant nätverk av myndigheter, som samarbetar och samordnar sin informationsproduktion, spar pengar. Dessa pengar kan användas till att förbättra informationen till olika språkgrupper och till funktionshindrade.

Länsstyrelserna kan samordna sin information till nyanlända. Det gäller även landstingen. Naturligtvis ska varje län informera om de lokala förhållandena, men ett gemensamt material och en gemensam checklista underlättar produktion och spridning.

Kommunerna anser att muntlig information är överlägset bäst, men att den tar tid och är krånglig. Föreningarna däremot tycker att den spar tid och att det finns ett förtroende landsmän emellan. Varför inte, inom föreningarna, utbilda informatörer som kan arbeta både på lokal, regional och nationell nivå?

Kommunerna säger också att nyanlända i stor utsträckning saknar datorvana. Men de utbildar samtidigt invandrare i att använda datorer, till exempel i sfi-undervisningen. Man får lära sig att surfa på nätet, och hämta information från olika ställen. Det finns alltså en målgrupp för webb-sidor på lätt svenska och olika språk.

Integrationsverket planerar att definiera målgrupper, presentera aktuella språk och spridningsvägar på sin hemsida. Verket ska göra en guide för hur man bör producera, sprida och samordna samhällsinformation till nyanlända invandrare.

*Integrations-
verket ska göra
en guide för
produktion av
sambhälls-
information
till nyanlända.*



1. Inledning

Genom att kartlägga informationen till nyanlända, vill Integrationsverket få en bild av hur man arbetar med de här frågorna i samhället. Verket vill samla in goda tips och idéer. Inventeringen ska mynna ut i en guide för produktion av samhällsinformation.

Metoder

Inventeringen har gått till så att myndigheter, kommuner, invandrades riksorganisationer och lokalföreningar har fått enkäter att fylla i. Ett stickprov av deras information, ett antal trycksaker, har också utvärderats.

Enkätundersökning

I februari 1999 skickades enkäterna till statliga verk, länsstyrelser, landsting, kommuner, invandrades riksorganisationer, trossamfund och ett antal lokala invandrarföreningar.

Frågeställningar

Frågeställningarna var följande:

Ger ni samma information till alla eller har ni en annan form av information till nya invandrare?

Anpassar ni informationen till målgruppens förutsättningar och behov?

Vilka medier använder ni för att sprida informationen?

Hur är arbetet organiserat?

Vilka samarbetar ni med?

Vad har fungerat, vad har inte fungerat, vilka idéer finns för framtiden?

Vi bad också de tillfrågade att skicka något material med information till nyanlända invandrare.

Bedömning av trycksaker

Av de trycksaker som skickades in, valde vi ett antal broschyrer. En grupp invandrade Komvux-elever och en grupp tjänstemän vid Integrationsverket gjorde var sin bedömning av broschyrerna.

Forskning och litteratur

I undersökningen ingår en lista över relevant forskning och litteratur på området. Vi tar också med några intressanta webbadresser.

2. Bakgrund

Regeringsuppdraget

Integrationsverket arbetar på regeringens uppdrag. Inom området "samhällsinformation till nyanlända invandrare" har regeringen gett Integrationsverket följande uppdrag:

I regeringens proposition 1997/98:16, "Sverige, framtiden och mångfalden – från invandrapolitik till integrationspolitik" beskrivs informationsansvaret så här:

"Regeringens bedömning: Statliga och kommunala myndigheter bör inom sina respektive ansvarsområden sträva efter att samhällsinformation nå alla i befolkningen, oavsett härkomst och etnisk bakgrund, och att den är anpassad till mottagarnas skilda förutsättningar och behov. Utöver den generella samhällsinformationen, behövs särskilda informationsinsatser för att tillgodose nyanlända invandrares behov av samhällsinformation." s 30

"Regeringen anser att statliga och kommunala myndigheter har ett stort ansvar för detta och att de inom ramen för sina ordinarie uppgifter bör sträva efter att nå alla samhällsmedborgare med relevant information.

Utöver den generella samhällsinformationen bör det göras särskilda informationsinsatser för att tillgodose nyanlända invandrares behov av samhällsinformation. Grundläggande samhällsinformation till nyanlända invandrare bör så långt möjligt ges på invandrares eget språk." s 31

"Myndigheten ska verka för att nyanlända invandrare får den information de behöver om det svenska samhället och att befolkningen får information om nya invandrare som bosätter sig i landet. Detta bör i första hand ske genom att myndigheten verkar för att andra tar ansvar för att producera och sprida den erforderliga informationen." s 106, angående den nya myndighet som kom att bli Integrationsverket.

Integrationsverket startar ett projekt kring samhällsinformation till nyanlända invandrare

Samhällsinformationen ska nå alla i befolkningen, oavsett härkomst och etnisk tillhörighet. Därför bör den utgå från samhällets mångfald och utformas efter mottagarnas skilda behov och förutsättningar. Samhällsinformationen ska ta hänsyn till nyanlända invandrares behov av både övergripande och detaljerad information. Den ska också ta hänsyn till att det, bland nyanlända invandrare, finns olika språkgrupper, funktionshindrade, analfabeter och dyslektiker.

Även invandrare, som har bott länge i Sverige, kan ha behov av särskild information.

Effektmål

Effekten av att individen kan ta emot och förstå samhällsinformation, är att han eller hon känner delaktighet och samhällsgemenskap.

Projektmål

Att alla som producerar samhällsinformation får tillgång till en gemensam guide för hur man utformar samhällsinformationen.

Aktiviteter

Enkätundersökning: Inventering av befintlig samhällsinformation.

Intervjuer med målgruppen.

Sammanfattning och analys av inventering och intervjuer. Etablering av samverkansgrupp med aktörer inom området.



Utformning och presentation av guide för hur man informerar på bästa sätt.
Plan för hur guiden ska nå användargrupperna.
Uppsökande verksamhet, utvärdering.

3. Enkätundersökningen

Fyra varianter av enkäten skickades ut. De är i stort sett likadana, men frågor och svarsalternativ är anpassade för:

1. Statliga verk och myndigheter, länsstyrelser och landsting
2. Kommuner
3. Riksorganisationer
4. Lokala föreningar

Därför redovisas också svaren separat i de fyra kategorierna.

Uppgiftslämnare

För urvalsprinciper och urval, se bilaga 1 och 2.

Myndigheter

Enkäter skickades till myndigheter och statliga verk, till Apoteksbolaget, Posten AB, Stiftelsen Lättläst, två avdelningar på Sveriges Radio och Invandartidningen Sesam.

Enkäten skickades också till samtliga 21 länsstyrelser och samtliga 21 landsting.

Totalt skickades 100 enkäter i denna kategori.

Kommuner

De kommuner, som tog emot minst 50 flyktingar 1997 eller 1998, fick enkäten. Det blev 68 kommuner.

Det bör påpekas att de utvalda kommunerna, som alltså har en stor invandring, kan ha bättre samhällsinformation och rutiner än övriga kommuner. I den här studien kan vi inte göra en sådan jämförelse.

68 kommunenkäter skickades ut.

Riksorganisationer

Enkäter skickades till invandrades riksorganisationer, invandrades trossamfund, till Rädda Barnen, Röda korset, Riksorganisationen för kvinnojourer i Sverige, Riksidrottsförbundet och SIOS - Invandrarorganisationernas samarbetsorgan.

Totalt skickades 110 enkäter i denna kategori.

Lokala föreningar

Enkäter skickades till 10 lokala invandrarföreningar i Västerås, Linköping, Norrköping och Örebro.

Totalt skickades 40 enkäter till lokala invandrarföreningar.



Utskick och svarsfrekvens

Totalt skickades 318 enkäter i månadsskiftet januari/februari. Ekäten adresserades till respektive informationsansvarig.

Vi fick 201 svar.

85 procent av kommunerna svarade, 58 stycken.

78 procent av de statliga verken och bolag/stiftelser svarade, 78 stycken.

42 procent av riksorganisationerna svarade, 46 stycken.

48 procent av de lokala föreningarna svarade, 19 stycken.

22 enkätsvar kom för sent, övriga svarade inte.

Resultat

För fullständiga svar på öppna frågor se bilaga 3.



Statliga verk och myndigheter

FRÅGA 1.

Framställer ni information som riktas till nyanlända invandrare?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Ja	20
Nej	58
Summa	78

Av 78 svar från verk och myndigheter svarar 20 att **de framställer information till nyanlända invandrare**. Bland de 20 finns även Invandrartidningen Sesam samt två avdelningar vid Sveriges Radio, - minoritetsspråksredaktionen och RINVA.

När det fortsättningen hänvisas till svarande "statliga verk" och "myndigheter" ingår även dessa tre enkätsvar.

58 svarar att de **inte** framställer information till nyanlända. Även här finns svarande – ett bolag och en stiftelse – som inte är statligt verk eller myndighet men inte särskiljs i den fortsatta texten.

Bland de 58 finns främst sådana som **endast framställer information till den svenska målgruppen**, däribland flera av länsstyrelserna och landstingen. Det finns nio myndigheter som uppger att de **inte alls** framställer information till allmänheten. Åtminstone 14 framställer material på olika språk; inte direkt till nyanlända utan till **invandrare generellt, till turister eller utlandet**.

Det är framförallt de verk med sektorsansvar för skola, hälso- och socialvård, konsument- och livsmedelsfrågor, väg- och trafik samt de vars verksamhet speciellt riktar sig mot invandrare som svarar att de framställer information för nyanlända. De sistnämnda är t ex DO, SIV och Csn. DO svarar att de framställer information med kommentaren att det egentligen är information till invandrare generellt och Statens invandrarverk kommenterar att deras information riktar sig till nyanlända, men sökande, d v s personer som inte ännu är invandrare.

FRÅGA 2.

Hur överensstämmer innehållet i informationen som ges till nyanlända invandrare med den som ges till den övriga allmänheten?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Helt och hållet	5
Delvis	9
Annat innehåll	4
Helt och hållet + annat innehåll	2
Summa	20

Informationen med annat innehåll ges av dem som arbetar med information till **invandrare enbart** men också av dem som har **speciell information** som endast rör invandrare.

FRÅGA 3. Beskriv kortfattat innehållet i den information som riktas till nyanlända invandrare!

Informationen handlar i de flesta fall om den egna verksamheten; - sjukvårdsinformation, skolfrågor, trafiksäkerhet etc.

I invandrantidningar och radioprogram ges nyheter och allmän samhällsinformation. Socialstyrelsen uppger att information ges på olika språk när hela allmänheten ska informeras i samband med viktiga lagändringar och särskilda reformer.

FRÅGA 4.

Vem gör urvalet av innehåll?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Verksamhetsansvarig	8
Ansvarig i samarbete med invandrarorganisationer	1
På annat sätt	7
Ansvarig i samarbete med invandrarorganisationer samt på annat sätt	1
Uppgift saknas	3
Summa	20

”På annat sätt” innebär för flertalet att ansvarig i samarbete med informationsavdelningen gör urvalet. Det kan också ske i samarbete med andra inom samma arbetsområde, ex sjukvård, skola. Någon nämner även samarbete med reklambyrå vid större kampanjer

FRÅGA 5.

Hur ofta uppdateras vanligen det informationsmaterial som ni framställer?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Regelbundet varje år	1
Vid behov, ex lagändringar, omorganisationer	13
Vid andra tillfällen	5
Uppgift saknas	1
Summa	20

Uppdatering av informationsmaterialet sker främst vid behov, t ex. vid lagändringar och omorganisationer.

Andra tillfällen är när resurserna tillåter eller om nya stora invandrargrupper anländer.

Regelbunden uppdatering varje år görs på ett ställe.



FRÅGA 6.

Vilka medier använder ni för att sprida informationen?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

MUNTliga MEDIER		SKRIFTLIGA MEDIER	
Telefon	9	Broschyrer, informationsblad	16
Föredrag	7	I bokform	2
Direktkontakt	6	Brevsvar	6
Annat	2	Annonser	3
		Egen tidning/tidskrift	3
IT		Eget nyhetsblad	4
Webbsidor	13	Sesam (tidigare Invandartidningen)	6
E-post	5	Invandrarorganisationers tidningar	3
Cd-rom/diskett	0	Pressmeddelande till invandrarorganisationers medier	8
Annat	0	Annat	1
ÖVRIGA MEDIER			
Radio	6		
TV	4		
Videokassett	4		
Ljudband	1		
Annat	1		

17 myndigheter svarar på frågan.

Broschyrer och informationsblad är det viktigaste informationsmediet för statliga verk och myndigheter.

Alla medier listade i enkäten används i någon utsträckning, förutom cd-rom eller diskett.

Invandartidningen Sesam, invandrarorganisationers egna tidningar samt även **pressmeddelanden till dem** används.

Webbsidor använder 13 sig av, nämligen Csn, DO, Försäkringskassaförbundet, Konsumentverket, Livsmedelsverket, SCB, Sesam-invandartidningen, SIH, SIV, Socialstyrelsen, SR; -RINVA och Minoritetsspråksredaktionen, samt Tal- och punktskriftsbiblioteket.

E-post används av fem svarande; Csn, SIH, DO, Tal- och punktskriftsbiblioteket samt SIV.

Övriga medier används också till viss del – **radio, tv** samt **videokassett**, även av andra än Sveriges Radio.

FRÅGA 7.

Gör ni någon form av uppföljning på om informationen når mottagarna?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Ja, regelbundet	2
Ja, någon gång	7
Nej	9
Uppgift saknas	2
Summa	20

Hälften av de myndigheter som svarar på frågan gör någon form av uppföljning. Csn svarar att de planerar uppföljning under 1999.

Muntlig information

FRÅGA 8.

Hur lämnar ni den muntliga informationen?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

På svenska	12
Via tolk	7
Samtal direkt på annat språk	6
Tolkning till teckenspråk för döva och hörsel-skadade inom målgruppen	0
På annat sätt	6

Kommentar: Flera alternativ kan anges.

16 myndigheter svarar på frågan och många kryssar för flera alternativ.

Vid muntlig information används svenska. **Samtal via tolk och samtal direkt på annat språk förekommer också.** Framförallt på engelska men även andra språk förekommer. SIH – Handikappfrågor i skolan samt Tal- och punktskriftsbiblioteket verkar ha anställd personal som talar ett flertal språk.

Andra sätt som nämns är att informera personal som arbetar med invandrare samt att informera via landsting, invandrarorganisationer och skola.

FRÅGA 9.

Vilka kontakter finns för muntlig information?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Via tjänstemän vid vårt huvudkontor	8
Via tjänstemän vid våra lokalkontor	5
Genom tjänsteman/handläggare i kommunen	3
På annat sätt	8

Kommentar: Flera alternativ kan anges.

Här svarar 14 på frågan medan endast tolv myndigheter har svarat att de använder sig av muntlig information.



Främst ges informationen av tjänstemän vid både huvudkontor och lokalkontor, i några fall via kommunal handläggare i den nyanländes kommun.

Andra sätt är via de nätverk som uppstår kring de olika samhällssektorerna, exempelvis hos lands-ting, invandrarorganisationer, bibliotek, skolor, medborgarkontor, konsumentvägledare samt sfi-skolan.

FRÅGA 10.

Samarbetar ni med andra myndigheter, organisationer eller institutioner när det gäller muntlig information?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Ja	14
Nej	1
Uppgift saknas	-
Summa	15

15 svarar på frågan om samarbete.

Samarbetet sker med kommuner och landsting, handikapporganisationer, invandrarorganisationer, studieförbund, bibliotek och skola.

FRÅGA 11. Vilka positiva erfarenheter har ni av muntlig information till nyanlända invandrare?

Myndigheterna anser att muntlig information är bra eftersom man får personlig kontakt.

De anser också att det är den information som når fram bäst till nyanlända.

Den blir konkret och missförstånd kan tillrättaläggas,

de som lyssnar kan ställa frågor under tiden och

den som informerar kan kolla att budskapet når fram.

Konsumentverket nämner att informationen bör ges lokalt så att man vet vart man kan vända sig på sin ort.

FRÅGA 12. Vilka svårigheter har ni stött på med muntlig information?

Här finns en del erfarenheter:

Det kan vara svårt att förklara vissa facktermer,

Det är viktigt att tolken förstår alla termer och begrepp och också kan förklara dem på sitt språk.

Muntlig information tar tid men måste få göra det.

Ett informationstillfälle är aldrig tillräckligt.

Anhöriga och bekanta lämnar annan information.

Många litar inte på myndigheternas version.

Skriftlig information

FRÅGA 13.

På vilket sätt har språket i den skriftliga informationen anpassats för nyanlända invandrare?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

På lätt svenska	15
Genom översättning	13
Direktproduktion på annat språk	2
Punktskrift för synskadade inom målgruppen	1
På annat sätt	1

Kommentar: Flera alternativ kan anges.

17 myndigheter svarar på fråga 13 genom att kryssa för flera alternativ.

Vid skriftlig information används **lätt svenska** samt **översättningar** av svensk text till de stora invandrarspråken. Stockholms läns landsting nämner att man gör olika översättningar beroende på målgrupp. AMS planerar att ge ut en handbok på lätt svenska.

FRÅGA 14.

Hur når den skriftliga informationen den enskilde individen?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Via besök vid vårt huvudkontor	3
Via besök vid våra lokalkontor	6
Genom tjänsteman/handläggare i kommunen	8
Direktförsändelse via post	8
På annat sätt	9

Kommentar: Flera alternativ kan anges.

18 myndigheter, en mer än de som uppgett att de använder sig av skriftlig information, svarar på fråga 14.

De distributionsvägar som används är

postförsändelser direkt,

kommunernas tjänstemän

samt andra sätt – genom de nätverk man arbetar i, exempelvis sjukvården, eller via bibliotek, skola, sfi - undervisning etc. Trycksaker kan oftast beställas för vidaredistribution.

Socialstyrelsen nämner att de använder vidareinformatörer som apotek och vissa delar av socialtjänsten. De har också använt sig av inlaga i Sesam, f d Invandrartidningen. Vid ett tillfälle kunde allmänheten även beställa en viss sorts information på olika språk via ett 020-nummer.



FRÅGA 15.

Samarbetar ni med andra myndigheter, organisationer eller institutioner när det gäller skriftlig information?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Ja	13
Nej	4
Uppgift saknas	0
Summa	17

Samarbete kring skriftlig information sker i ganska stor utsträckning – med andra myndigheter, kommuner, landsting, skolor, studieförbund och organisationer.

DO nämner samarbetspartnern Svenska Institutet som framställer mycket material för utlandet om det svenska samhället.

FRÅGA 16 Vilka positiva erfarenheter har ni av skriftlig information till nyanlända invandrare?

Några erfarenheter från olika myndigheter:

- Skriftlig information efterfrågas.
- Materialet går åt.
- Invandraren kan få information på sitt eget språk.
- Materialet kan användas av alla tjänstemän/ förmedlare etc. som möter nyanlända invandrare i sitt arbete.
- Materialet är ett komplement och förstärkning till muntlig information.
- Mottagaren kan gå tillbaka och läsa flera gånger och får tid att fundera kring innehållet.

FRÅGA 17 Vilka svårigheter har ni stött på med skriftlig information?

Svårigheter nämns;

till exempel problemet med att informera analfabeter eller personer som visserligen kan läsa och skriva men som är ovana vid skriftlig information.

Det är också svårt för mottagaren att välja ut den information han behöver ur en omfattande text.

Skriftlig information behöver omarbetas efter olika gruppers särskilda behov – vilket man också gör i undervisningssituationen.

Ofta behövs någon form av ”kulturell tolkning” och det är svårt att avgöra hur materialet behöver bearbetas –förutom den direkta översättningen –för att bli begripligt och för att undvika missförstånd.

Skriftlig information kräver också regelbunden uppdatering.

Socialstyrelsen tar upp frågan om att **det behövs en definition av målgruppen** – vilka invandrare är nyanlända? Varför bara ge information till dem och inte till invandragrupper som varit här relativt länge och där kunskaperna i svenska kan vara bristfälliga och även försämrade när de blir äldre?

De påpekar att det också finns **problem med urval av språk**: Det saknas både statistiskt underlag och samlad kunskap om vilka språk som är viktigast om målgruppen ändå kan sägas vara nyanlända invandrare..

Även när det gäller **spridningsvägar** saknas det bra underlag för att bedöma vilka vägar som är effektiva för att nå nyanlända invandrare med information .

Datorstödd information

Användningen av IT är under uppbyggnad hos många av myndigheterna. De planerar framförallt att förändra och bygga ut sina webbsidor.

13 myndigheter uppger att de använder sig av någon form av datorstödd information.

FRÅGA 18.

På vilket sätt har språket i den datorbaserade informationen anpassats för nyanlända invandrare?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

På lätt svenska	8
Genom översättning	8
Direktproduktion på annat språk	1
På annat sätt	3

Kommentar: Flera alternativ kan anges.

När man vill nå nyanlända på webben använder man sig av **lätt svenska** och **översättningar**.

Särskild information på engelska och några invandrarspråk finns hos Socialstyrelsen, SIV, Csn och Sesam och planeras hos Livsmedelsverket.

Från Csn kan man beställa **information på olika språk** via Internet.

SR:s radioprogram kan avlyssnas via Internet.

Ett av verken kommenterar: "Det är vår ambition att alltid skriva begripligt, men för 'lätt svenska' krävs mer än så. Eller hur?"

FRÅGA 19.

Samarbetar ni med andra myndigheter, organisationer eller institutioner när det gäller IT?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Ja	7
Nej	4
Uppgift saknas	2
Summa	13

Hos Socialstyrelsen förekommer samarbete vid vissa uppdrag.

SIV har inte direkt samarbete men länkar till andra webbplatser.

Invandrantidningen Sesam nämner samarbete med Integrationsverket.

FRÅGA 20. Vilka positiva erfarenheter har ni av datorstödd information till nyanlända invandrare?

Myndigheterna har inte så mycket erfarenhet på det här området att de kan se några effekter. Två myndigheter har kommentarer; SIV uppger att de får en del respons genom email via sin Internetsida, Socialstyrelsen har samma erfarenheter av IT som av skriftlig information, nämligen att enstaka kontakter ger positiva kommentarer, men en samlad bild saknas.



FRÅGA 21 Vilka svårigheter har ni stött på med datorstödd information?

En del svårigheter har man upptäckt – t ex. att producera främmande språk baserade på andra alfabet. Sådana översättningar måste köpas och sedan scannas in.

Och vad vet man om "datortätheten" bland invandrare, undrar någon. Mottagare som inte har datorvana måste få hjälp att lära sig söka och att hantera tekniken.

Övriga medier

FRÅGA 22.

På vilket sätt har språket i informationen via övriga medier anpassats för nyanlända invandrare?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

På lätt svenska	6
Genom översättning	3
Via tolk	1
Direktproduktion på annat språk	5
På annat sätt	4

Kommentar: Flera alternativ kan anges

13 myndigheter uppger att de informerar via övriga medier, dvs. TV, radio, video, ljudkassetter etc. Tolv svarar på hur de anpassar språket.

Lätt svenska används, men även **direktproduktion på annat språk** förekommer.

Folkhälsoinstitutet direktproducerar till exempel på andra språk i invandratidningar.

Fyra andra sätt:

Tal- och punktskriftsbiblioteket har allt informationsmaterial på kassett.

Konsumentverket stöder två föreningar som har radioverksamhet på persiska respektive finska.

Vägverket har språkvårdare för att all information skall bli begriplig.

SIH gör TV och radio på olika språk genom invandrarredaktionerna.

FRÅGA 23.

Samarbetar ni med andra organisationer, myndigheter eller institutioner när det gäller information via övriga medier?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Ja	8
Nej	1
Uppgift saknas	4
Summa	13

Samarbete förekommer hos åtta myndigheter; med skolverket, skolor, högskolor, lokalradio, lokaltv, riksförbund och kommuner. Konsumentverket och Livsmedelsverket har sporadiskt samarbete med SR; UR- och Mosaikredaktionen. Folkhälsoinstitutet samarbetar med RFSU och skolverket med Riksförbundet Hem och skola.

Inom ett landsting samarbetar man med invandrarföreningar för att förmedla viktig sjukvårdsinformation via deras radioprogram.

FRÅGA 24. Vilka positiva erfarenheter har ni av information till nyanlända invandrare via övriga medier?

Positiva erfarenheter finns:

Den muntliga informationen genom radio och TV når fram och är till nytta för invandrarna.

Via massmedier når man människorna i deras vardagliga informationssökande.

Bilder väcker känslor och man kan hjälpa invandrarna att formulera frågor som är relevanta för dem.

Livsmedelsverket säger att informationen har tagits emot positivt av telefonsamtalen att döma.

FRÅGA 25. Vilka svårigheter har ni stött på med information via övriga medier?

- Det är en resursfråga.
- Samarbete krävs när det gäller övrig media.
- Uppföljning är viktigt på det här området.
- Tittar-lyssnar-läsar frekvensen bland invandrare tycks föga undersökt. "Vi behöver få veta mer om vilka "kanaler" vi bör använda för att nå olika grupper" påpekar Konsumentverket.

Planering och organisation

FRÅGA 26.

Finns det någon punkt rörande information till nyanlända invandrare upptagen i er verksamhetsplan?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Ja	14
Nej	61
Uppgift saknas	3
Summa	78

Här svarar 14 myndigheter ja. 61 svarar nej. Några uppgifter saknas.

Kommentarer finns:

Styrelsen för psykologiskt försvar har som mål att nå ut med information inte bara till nyanlända utan till alla boende i Sverige.

Konsumentverket har som övergripande mål för verksamheten att ge stöd till konsumentgrupper som är ekonomiskt eller socialt utsatta eller av andra skäl har behov av stöd.

Länsstyrelsen i Kalmar län nämner att information till nyanlända invandrare finns med i planen för information vid katastrofer, kris och krig.

Västernorrlands läns landsting nämner att de har ett flyktingpolitiskt handlingsprogram.

För Stiftelsen Lättiläst är nyanlända invandrare en av målgrupperna.

SIH prioriterar de nya grupperna som en naturlig del i sitt Råd och stöd kring funktionshinder.

I de fyra verksamhetsplaner som sänts in planerar två myndigheter för information som rör deras verksamhetsområde och som riktas till invandrare generellt, inte specifikt till nyanlända. Den tredje planerar för att nå alla i befolkningen. Den fjärde har ett ansvar för att fördela statsbidrag inom sitt verksamhetsområde och då ta hänsyn till att personer med utländsk bakgrund, deltagare med funktionshinder samt arbetslösa utgör särskilt viktiga målgrupper.



FRÅGA 27.

Hur är arbetet med informationen organiserat?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Utförs av tjänstemän på en avdelning	32
Utförs av tvärgrupp/grupper bestående av tjänstemän på flera avdelningar	17
På annat sätt	16
Uppgift saknas	12

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Informationen till nyanlända sköts i stor utsträckning av **tjänstemän på en avdelning**.

I övrigt finns stor variation;

i vissa fall **samarbetar man över olika avdelningar**.

Några har en **informationsavdelning/pressekreterare/informationsansvarig** som tar hand om informationsarbetet.

Andra låter **respektive verksamhet** sköta sin information.

Någon har organiserat arbetet som ett **projekt** med representanter från olika avdelningar.

Någon länsstyrelse nämner att **var och en i organisationen** har ansvar för att informera.

En länsstyrelse är i färd med att **bilda en egen integrationsenhet**.

Ett landsting nämner att **de olika sjukvårsenheterna** ansvarar för informationen.

FRÅGA 28.

Finns ekonomiska resurser avsatta för arbetet med information till nyanlända?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Ja	11
Nej	62
Uppgift saknas	5
Summa	78

Speciella resurser avsatta för ändamålet finns i elva fall och saknas i 62 fall. **Några som svarar nej kommenterar:** – man söker resurser efter behov och efterfrågan, man har resurser till enstaka projekt eller så görs informationen inom ramen för reguljär verksamhet.

FRÅGA 29.

Ingår i er personalpolitik att ha personal med mångkulturell kompetens?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Ja	49
Nej	22
Uppgift saknas	7
Summa	78

Två verk som svarar nej kommenterar:

Arbete pågår med förnyelse av personalpolitiken.

Det diskuteras och finns planer att det ska bli så.

Tre som svarat ja nämner att det ingår i jämställdhetspolicyn, i speciell policy "Olika bakgrund, samma mål" respektive i rekryteringspolicyn.

Idéer och framtidsplaner

Fråga 30. Idag förändras medier och sättet att sprida och nå information mycket snabbt. Vad har ni för idéer och synpunkter inför framtiden när det gäller att nå fram med samhällsinformation till nyanlända invandrare?

Här följer ett axplock av idéer:

Ökad samordning mellan myndigheter.

Mer stöd från Integrationsverket till exempel råd, tips, riktlinjer etc.

Ett samarbete bör finnas mellan Integrationsverket, Livsmedelsverket, Socialstyrelsen, Kommunförbundet och Landstingsförbundet.

Myndigheter på nationell nivå måste öka sin kunskap om det mångkulturella Sverige.

Västerbottens läns landsting påpekar att det är viktigt att olika myndigheter och nivåer gör klart för varandra vilken information som ges ut, till vilka och när. De säger också att det på nationell nivå bör finnas goda förutsättningar att ge ut gemensam information eftersom sjukvården i Sverige i princip har samma organisatoriska uppbyggnad i hela landet. Dessutom är regelverket i stort gemensamt.

Från Västmanlands läns landsting kommer idén att den offentliga sektorn tillsammans orts/länsvis kan arbeta fram material.

Länsstyrelsen i Uppsala efterlyser ett informationspaket med diverse information från kommun, länsstyrelse, landssting, polis etc. "Men hur många språk behöver man då?"

Länsstyrelsen i Västerbotten påpekar att det finns en länsstyrelse i varje län med i stort sett samma uppgifter – samordning vore bra.

Pliktverket anser att information om den allmänna tjänsteplikten bör gå ut tillsammans med mer angelägen information.

Skolverket menar att kunskapsbanken som Invandrartidningen startade borde kunna vidareutvecklas.

JämO har påbörjat samarbete med fackförbund, med DO och SIOS kring temat rekrytering/diskriminering.

Av dem som **inte framställer information till nyanlända** planerar tre länsstyrelser, ett landssting samt Bilprovningen, Nutek, Styrelsen för psykologiskt försvar och Räddningsverket att **utveckla information till invandrare**.

Bilprovningen ska framställa broschyrer och information på Internet om hur man besiktar bilen.

Nutek ska i samarbete kring näringsliv och arbetsmarknad stimulera invandrare att starta eget.



Styrelsen för psykologiskt försvar kommer att utveckla en strategi för att kommunicera med det mångkulturella Sverige om landet drabbas av en svår påfrestning samt publicera beredskapsinformation på olika språk på Internet. Räddningsverket utarbetar en ny allmän kommunikationsstrategi.

Planer kring IT

Fråga 31. Vilka planer har ni för den fortsatta utvecklingen av IT när det gäller information till nyanlända invandrare?

23 myndigheter ska utveckla sina **webbsidor**.

En **lättläst samt en engelsk del** finns redan på några håll eller planeras.

Översättningar till flera språk planeras.

Riksskatteverket satsar på medborgarterminaler.

Invandrarverket ska anpassa sina Internetsidor till sökande, med information och blanketter för olika typer av ansökningar.

Rikspolisstyrelsen arbetar på att få polismyndigheterna att upprätta webbsidor för allmänheten.

Invandartidningen Sesam vill bevara SverigeFakta på nätet i samråd med Integrationsverket.

Boverket har som mål att all information ska vara konkret och tydlig och skriven på ett klart, lättfattligt språk. "Förhoppningen är att informationen därmed blir tillgänglig för alla grupper i samhället."

Socialstyrelsen skriver: "För avsändaren är Internet tilltalande, inga tryckkostnader, ingen lagerhållning. Effektiv väg att nå ut till nyanlända invandrare återstår att visa. Vi utvecklar Internet som spridningsväg för våra vanliga publikationer, men behöver veta mycket mer om hur användningen av Internet ser ut i praktiken när det gäller nyanlända invandrare och deras "vidareinformatörer" på t ex Medborgarkontor och inom hälso- och sjukvården. Sådan kunskap saknas också vad gäller tryckt information till nyanlända."

Samordning

FRÅGA 32.

Kan ni tänka er en samordning när det gäller samhällsinformation till nyanlända invandrare?

STATLIGA VERK, MYNDIGHETER

Ja, på riksnivå	27
Ja, på länsnivå eller annan regional nivå	12
Både på riks- och regional nivå	20
Nej	7
Uppgift saknas	12
Summa	78

En kommentar finns att **riksnivå** är bra när det gäller **underlag för att välja språk, spridningsvägar** etc.

Länsnivå om det kan underlätta den **direkta spridningen**.

SIH, –handikappfrågor i skolan, vill ha samordning på riks- och **kommunnivå**.

En del av dem som svarar **nej** har tidigare svarat att **de inte har som uppgift att informera allmänheten**. Deras verksamhet är övergripande eller har andra myndigheter etc. som målgrupper. Andra anser att en **samordning inte är aktuell** för deras del.

Här krävs en viss försiktighet vid tolkningen av siffrorna. Vi kan inte utgå från att verken och myndigheterna **har** den inställningen eller skulle ha den om frågan debatterats. I vilken omfattning man ska samordna och samarbeta på det här området behöver diskuteras och kanske även beslutas om av verksledningarna. I det här fallet får vi betrakta svaren som uppgiftslämnarens uppfattning om vad som skulle gagna verksamheten – kanhända stödd av en intern diskussion.

FRÅGA 33. PRODUKTION AV INFORMATIONSMATERIAL.

Myndigheterna ger ut faktablad om sin verksamhet och informationsbroschyrer om nya regler. Invandrartidningen Sesam framställer SverigeFakta, både som trycksak och på nätet. Radion har ett antal program på olika språk.

För fullständigare lista, se bilaga 3, statliga svar, fråga 33.

Länsstyrelser

Från länsstyrelserna har vi fått in 18 av 21 enkäter.

De framställer **ingen information till nyanlända invandrare** – alla svarar nej på första frågan.

Framtidsplaner

Länsstyrelsen i Linköping, Östergötlands län planerar att diskutera med Integrationsverket om ett eventuellt samverkansprojekt.

Två länsstyrelse planerar informationsbroschyrer på olika språk.

Man har **inte diskuterat frågan eller påbörjat arbetet** i fem fall.

En svarar att man håller på att **diskutera sin roll** och vad man ska göra vad gäller integration.

En länsstyrelse menar att **uppgiften gällande samhällsinformation till invandrare är kommunernas ansvar**.

Två planer har redovisats ovan under "Idéer och framtidsplaner". Sex uppgifter saknas.

IT

En länsstyrelse vill översätta delar av hemsidan till åtminstone engelska.

En annan kommer att översätta de mest intressanta sidorna på sin webbplats till engelska och tyska, samt eventuellt till baltiska språk, med anledning av sina kontakter med Baltikum.

På ett håll utvecklar man sin hemsida med länkar till centrala verk och myndigheter.

På ett annat håll ska man göra om sin webbplats och ta hänsyn till invandrare. Man har nu en avdelning för barn som även är tänkt för invandrare och förståndshandikappade.

Två länsstyrelser nämner att diskussion pågår.

Frågor kring IT/ information till nyanlända har inte diskuterats eller inga planer finns i sex av fallen.

Uppgifter saknas i sex fall.

Landsting

15 av 21 enkäter har kommit in.

Tre landsting svarar att de **framställer information till nyanlända invandrare**.

Men mycket av informationen till nyanlända sker direkt på vårdcentraler och BVC, muntligen och även genom lokalt framställda informationsblad. Den lokala informationen kommer inte alltid fram i enkätsvaren.

Framtidsplaner

Ett landsting svarar att man **inte** har några speciella idéer eftersom deras län har mycket få invandrare.



Ett av landstingen kommenterar att enkäten har aktualiserat att man nog **behöver höja ambitionerna inom det här området.**

Två idéer har redovisats ovan.

Tolv uppgifter saknas.

IT

Ett landsting nämner att man har **en hemsida.**

Ett tänker på sikt låta **översätta** sin webbsida till andra språk.

Två landsting svarar att man **inte har konkreta planer.**

Ett landsting påpekar att avgörande för information via IT är **i vilken utsträckning målgruppen har tillgång till Internet.**

Tio landsting ger inget svar på frågan om planer kring IT.

Kommuner

FRÅGA 1.

Framställer kommunen information som riktas till nyanlända invandrare?

KOMMUNER

Ja	44
Nej	14
Summa	58

Av 68 kommunenkäter fick vi in 58 svar.

44 kommuner **framställer information till nyanlända invandrare.**

14 kommuner gör det inte.

FRÅGA 2.

Hur överensstämmer innehållet i informationen som ges till nyanlända invandrare med den som ges till den övriga allmänheten?

KOMMUNER

Helt och hållet	6
Delvis	18
Annat innehåll	10
Helt och hållet + annat innehåll	3
Delvis + annat innehåll	1
Summa	38

Kommentarer:

"Annat innehåll" innebär information skapad speciellt för nyanlända flyktingar. Information som i vissa stycken är självklarheter för övriga allmänheten. Den kan även innehålla information om oskrivna regler, om integrationsprocessen, historisk bakgrund och mer detaljer.

FRÅGA 3. Beskriv kortfattat innehållet i den information som riktas till nyanlända invandrare!

Kommunerna **informerar om det mesta** som man kan behöva veta i det dagliga livet: om kommunen, folkbokföring, hyreskontrakt och boende, skola, Sfi, barnomsorg, barnuppfostran, arbetsmarknad och arbetsplatser, arbetsförmedlingens roll, rättigheter och skyldigheter, försörjningsstöd, försäkringskassans roll, vart de "ska vända sig", föreningslivet, info från Telia, hushållsekonomi, studie- yrkesorientering, hälsa - tandvård, vårdcentral, lasarett, apotek, el, telefon, TV-licens, hemförsäkring, invandrarbyrå, socialtjänst, demokrati, jämställdhet mm.

Informationen lämnas som "paket" med kartor, blanketter och broschyrer.

Individuellt anpassad information från flyktinghandläggare förekommer.

Alla nyinflyttade får ett paket med information och invandrare får dessutom individuell information eller trycksaker på hemspråket i vissa kommuner. **Samhällsinformation i studiecirkelform** eller annan typ av kurs förekommer.

Sfi ger också fortlöpande samhällsinformation under hela sfi-tiden.

Mycket av informationen riktas främst till flyktingar. Det är oklart i hur stor del informationen kommer övriga invandrare till del - informationspaketen får de troligen, de får sfi-undervisning och kommunens service; medborgarkontor står också till deras förfogande.

FRÅGA 4.

Vem gör urvalet av innehåll?

KOMMUNER

Verksamhetsansvarig	26
Ansvarig i samarbete med invandrareorganisationer	1
På annat sätt	12

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Verksamhetsansvarig väljer ut innehållet i informationen.

En kommun **samarbetar med invandrarorganisationer**.

På annat sätt kan till exempel vara samarbete mellan olika tjänstemän inom kommunen.

Några nämner även att de samverkar med individen själv.

FRÅGA 5.

Hur ofta uppdateras vanligen det informationsmaterial som ni framställer ?

KOMMUNER

Regelbundet varje år	5
Vid behov, ex lagändringar, omorganisationer	31
Vid andra tillfällen	2

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Uppdatering sker främst **vid behov**, t ex. vid lagändringar och omorganisationer. Fem kommuner gör **regelbunden uppdatering varje år**.



FRÅGA 6.

Vilka medier använder ni för att sprida informationen?

KOMMUNER

<i>Muntliga medier</i>		<i>Skriftliga medier</i>	
telefon	26	broschyrer, informationsblad	26
föredrag	29	i bokform	1
direktkontakt	42	brevsvar	16
annat	13	annonser	2
		egen tidning/ tidskrift	2
<i>IT</i>		eget nyhetsblad	5
webbsidor	8	Sesam (f.d. invandartidningen)	13
e-post	1	invandrarorganisationers tidningar	6
cd-rom/diskett	2	pressmeddelande till invandrarorganisationers medier	0
annat	0	annat	8
<i>Övriga medier</i>			
radio	6		
tv	4		
videokassett	6		
ljudband	0		
annat	2		

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Muntlig information används i stor utsträckning; både telefon, föredrag, direktkontakt och även andra sätt –kurser, studiecirkelar, studiebesök och genom sfi:n. Någon har caféverksamhet.

Skriftliga medier, främst broschyrer och informationsblad används, men även brevsvaer och Invandartidningen Sesam nämns.

IT är inte särskilt utbyggt som informationskanal till nyanlända invandrare.

Åtta kommuner använder **webbsidor** och en använder **E-post**.

Två kommuner har någon form av information på **cd-rom eller diskett**.

Radio används av sex kommuner, **TV** av fyra, **videokassett** av sex.

FRÅGA 7.

Gör ni någon form av uppföljning på om informationen når mottagarna?

KOMMUNER

Ja, regelbundet	15
Ja, någon gång.	14
Nej	11
Uppgift saknas	4
Summa	44

Ungefär hälften av de kommuner som ger information gör någon gång en **uppföljning** på om informationen når mottagarna.

Muntlig information

FRÅGA 8.

Hur lämnar ni den muntlig informationen?

KOMMUNER

På svenska	35
Via tolk	44
Samtal direkt på annat språk	22
Tolkning till teckenspråk för döva och hörselskadade inom målgruppen	7
På annat sätt	5

Kommentar: Flera alternativ kan anges

42 kommuner har svarat att de använder sig av muntlig information. Samtal sker på **svenska eller via tolk**.

I de kommuner där man **samtalar direkt på annat språk** finns flerspråkig personal.

Andra sätt är att ta hjälp av invandrarens släkt och vänner. Någon nämner att den muntliga informationen ges tillsammans med skriftlig som förstärkning och den upprepas också vid flera tillfällen.

FRÅGA 9.

Vilka kontakter finns för muntlig information ?

KOMMUNER

Via besök vid särskild invandrarenhet ; invandrarbyrå, flyktingmottagning	42
Genom uppsökande verksamhet	18
Via besök vid de respektive enheterna inom exempelvis socialtjänst, skola, barnomsorg etc.	34
Via SFI-undervisning	39
Via biblioteken i kommunen	17
Via invandrarorganisation eller annan organisation	19
Via medborgarkontor	8
På annat sätt	6

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Informationen lämnas muntligen vid besök vid särskild invandrarenhet och vid besök vid de respektive enheterna inom exempelvis socialtjänst och skola.

Sfi-undervisningen spelar också en stor roll här.

Ca en tredjedel av kommunerna nämner också bibliotek, uppsökande verksamhet samt organisationer som informationskanaler.

Medborgarkontor som kanal för muntlig information nämns av åtta kommuner.



FRÅGA 10.

Samarbetar ni med andra aktörer när det gäller muntlig information?

KOMMUNER

Ja	34
Nej	8
Uppgift saknas	0
Summa	42

Samarbete med andra aktörer är utbrett när det gäller muntlig information. Sammantaget nämns en mångfald aktörer: – alla kommunala verksamheter, alla aktörer som är aktuella för individen, budgetrådgivare, konsumentvägledare, bostadsföretag, studieförbund, barnomsorg, skola, Sfi, invandrarföreningar, polisen, arbetsförmedling, Komvux, Röda Korset, folktandvården, bvc, vårdcentral, försäkringskassa, Telia, Vägverket, räddningstjänsten, fackförening, skatteförvaltning, Agenda 21. Samverkansaktörerna korresponderar rätt väl mot innehållet i den information som lämnas, se svar på fråga 3.

FRÅGA 11. Vilka positiva erfarenheter har ni av muntlig information till nyanlända invandrare?

Några av erfarenheterna:

Invandraren kan ställa frågor och få svar direkt.

Det ges tillfälle till diskussioner.

Informationen kan vid behov vara mycket enkel och man får tillfälle att förtydliga den.

Den ges i den enskildes egen takt.

Man kan direkt följa om informationen är korrekt uppfattad.

Missförstånd kan förebyggas.

Hemspråket fungerar bäst i det här sammanhanget.

Absolut bästa sättet att informera, anser flera.

FRÅGA 12.

Vilka svårigheter har ni stött på med muntlig information?

Några av de problem som uppges:

Informationen glöms bort eller missuppfattas.

Det blir lätt alltför stora informationsmängder på en gång, man lyssnar selektivt.

Det går inte bevisa vad som sagts.

Informationen behöver upprepas flera gånger.

Att ge rätt information vid rätt tid; vad är behoven?

Att informera om oskrivna lagar.

Att förklara krångliga regler och byråkratiskt språk för en person som kommer från en helt annan kultur och kanske är lågutbildad.

Mottagaren kan ha svårt att ta till sig information, är till exempel låst i psykiska trauman eller har sina tankar hos familj och släkt i hemlandet.

Det kan vara speciellt svårt att ta till sig information i ett tidigt skede. All information ges i början men det har visat sig att de nyanlända är i behov av kontinuerlig information under det första året.

Vid användning av tolkar nämns vissa svårigheter:

Att informera via tolk tar lång tid och är dyrt.

Information kan försvinna i samband med tolkning.

Skiftande kvalitet på tolkar gör informatören osäker om vad som översätts.

Det kan finnas en skepsis mot att det finns en tredje person med under samtalet.

Skriftlig information

FRÅGA 13.

På vilket sätt har språket i den skriftliga informationen anpassats för nyanlända invandrare?

KOMMUNER

På lätt svenska	22
Genom översättning	31
Direktproduktion på annat språk	11
Punktskrift för synskadade inom målgruppen	1
På annat sätt	0

Kommentar: Flera alternativ kan anges

I den skrivna informationen används **lätt svenska och översättningar på de skilda språken**. Inom kommunerna vet man vilka språk som är aktuella och översätter till olika språk efter behov.

FRÅGA 14.

Hur når den skriftliga informationen den enskilde individen?

KOMMUNER

Via besök vid särskild invandrarenhet ; invandrarbyrå, flyktingmottagning	33
Via besök vid de respektive enheterna inom exempelvis socialtjänst, skola, barnomsorg etc.	24
Via biblioteken i kommunen	12
Via besök vid medborgarkontor	6
Genom uppsökande verksamhet	9
Direktförsändelser via post	13
Via SFI-undervisning	27
Via invandrarorganisation eller annan organisation	15
På annat sätt	3

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Den skrivna informationen når den enskilde främst genom besök vid särskild invandrarenhet men också vid besök hos de respektive enheterna i kommunen.



FRÅGA 15.

Samarbetar ni med andra aktörer när det gäller skriftlig information?

KOMMUNER

Ja	14
Nej	20
Uppgift saknas	2
Summa	36

Samarbetet sker med landsting, arbetsförmedling, bostadsföretag och skola, med översättningsbyråer, organisationer och myndigheter – Konsumentverket, Försäkringskassan, Csn m fl.

FRÅGA 16. Vilka positiva erfarenheter har ni av skriftlig information till nyanlända invandrare?

För informationslämnaren är det ett snabbt sätt att lämna information,

Man kan påvisa att informationen har lämnats.

Mottagaren kan gå tillbaka och läsa den flera gånger och får tid att reflektera över innehållet.

Den ger en överskådlighet, upplevs som trovärdig och fungerar som ett komplement till den muntliga informationen.

FRÅGA 17. Vilka svårigheter har ni stött på med skriftlig information?

Det är inte lämpligt för analfabeter eller dem som är ovana att läsa skriven text.

Det är dyrt och svårt att uppdatera alla skrifter på de olika språken.

Översättningarna kan vara dåliga.

Man har inte alltid kontroll över kvalitén.

Det svårt att hitta rätt nivå på språket.

Skriver man inte på "lätt svenska" blir det för svårt att förstå.

Man kan aldrig vara säker på att informationen blir läst och uppfattas rätt.

Även externa trycksaker som används inom kommunerna kan ställa till problem ; – när de blir föråldrade kan man få vänta länge på förnyad översättning på alla språk.

Datorstödd information

FRÅGA 18.

På vilket sätt har språket i den datorbaserade informationen anpassats för nyanlända invandrare?

KOMMUNER

På lätt svenska	2
Genom översättning	3
Direktproduktion på annat språk	1
På annat sätt	3

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Tio kommuner uppger att de använder sig av IT vid information till nyanlända invandrare.

Språkliga anpassningar som nämns är **lätt svenska**, **översättningar**, främst till engelska, **direkt-**

produktion på annat språk och på annat sätt; -enkelt språk utan att vara "på lätt svenska".
Någon nämner att man **inte har anpassat språket** för nyanlända invandrare.

FRÅGA 19.

Samarbetar ni med andra aktörer när det gäller IT?

KOMMUNER

Ja	4
Nej	5
Uppgift saknas	1
Summa	10

Fyra kommuner samarbetar kring IT och då med arbetsförmedling och kommunens skolor. Man har länkar till föreningar och hämtar uppgifter via Internet, bland annat från Statens Invandrarverk och Integrationsverket.

FRÅGA 20. Vilka positiva erfarenheter har ni av datorstödd information till nyanlända invandrare?

Man kan ge nyanlända aktuell information.

Det är smidigt, ja även **fantastiskt** – menar en kommun – man är inte längre beroende av ålderstigna böcker. Det är svårt att få tag på läroböcker på alla språk, kinesiska nämns som ett exempel. Modersmåslärarna har idag bärbara datorer med nationella tangentbord och kan direkt hämta information från hemlandet och lyssna på alla världens radiostationer.

FRÅGA 21. Vilka svårigheter har ni stött på med datorstödd information?

Det kan vara svårt att få tag på relevanta program menar en kommun.

Informationen når för få inom målgruppen påpekar en annan.

Övriga medier

FRÅGA 22.

På vilket sätt har språket i informationen via övriga medier anpassats för nyanlända invandrare?

KOMMUNER

På lätt svenska	5
Genom översättning	6
Via tolk	4
Direktproduktion på annat språk	3
På annat sätt	1

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Tio kommuner har uppgett att de använder sig av övriga medier, dvs. TV, radio, video, ljudkassett etc. Svarefrekvensen är så låg att det är svårt att dra några slutsatser om exempelvis hur språket anpassats. Olika varianter förekommer.



FRÅGA 23.

Samarbetar ni med andra aktörer när det gäller information via övriga medier?

KOMMUNER

Ja	7
Nej	7
Summa	14

Samarbete finns med närradion, invandrarföreningar, lokaltidningar, arbetsförmedling, Sfi samt studieförbund.

FRÅGA 24. Vilka positiva erfarenheter har ni av information till nyanlända invandrare via övriga medier?

Närradion har stor betydelse för invandrarna. Många lyssnar på programmen, menar en kommun.

En annan anser att de här medierna kan ge en variation i framställningen.

FRÅGA 25. Vilka svårigheter har ni stött på med information via övriga medier?

Ingen kommun har beskrivit några negativa erfarenheter vad gäller övriga medier.

Planering och organisation

FRÅGA 26.

Finns någon punkt rörande information till nyanlända invandrare upptagen i kommunens politiska program, i någon förvaltnings verksamhetsplan eller i annat måldokument?

KOMMUNER

Ja	26
Nej	22
Uppgift saknas	10
Summa	58

Verksamhetsplanen innehåller någon punkt kring information till nyanlända i åtminstone 26 kommuner. Tio uppgifter saknas här.

Utdrag ur planer sändes in av åtta kommuner. De har liknade skrivningar – i de flesta fall fastslås att invandrar/flyktingmottagning ger individuell information utifrån behov samt att samhällsinformation ingår i Sfi och på vissa håll även i studiecirkelform. Information till nyinflyttade kompletteras med material på hemspråken. Målet är att invandraren ska kunna fungera under jämlika levnadsvillkor i det svenska samhället.

Arbetet med information till nyanlända invandrare sker främst inom de förvaltningar som behöver nå ut med information.

FRÅGA 27.

Hur är arbetet med informationen organiserat?

KOMMUNER

En förvaltning arbetar med detta	15
Sker inom de förvaltningar som behöver nå ut med information	30
På annat sätt	10

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Det nämns att flyktingmottagning eller invandrarförvaltning samordnar informationen och ofta är det Invandrarbyrån eller liknande enhet som ansvarar för information till nyanlända flyktingar.

FRÅGA 28.

Finns ekonomiska resurser avsatta för arbetet med information till nyanlända?

KOMMUNER

Ja	31
Nej	22
Uppgift saknas	5
Summa	58

FRÅGA 29.

Ingår i er personalpolitik at ha personal med mångkulturell kompetens?

KOMMUNER

Ja	33
Nej	17
Uppgift saknas	8
Summa	58

Drygt hälften av kommunerna har särskilda pengar avsatta för informationsarbete till nyanlända och även en personalpolitik som syftar till att ha personal med mångkulturell kompetens.

Idéer och framtidsplaner

FRÅGA 30. Idag förändras medier och sättet att sprida och nå information mycket snabbt. Vad har ni för idéer och synpunkter inför framtiden när det gäller att nå fram med samhällsinformation till nyanlända invandrare?

Muntlig kommunikation är överlägsen i det här sammanhanget, menar många.

Den personliga kontakten är värdefull. Det kan ske genom svenskundervisningen, genom skolan och sjuk- och hälsovården, socialtjänsten och medborgarkontoren.

Man bör eftersträva en dialog.

Skriftlig information kan bara vara ett komplement till den muntliga.

I vissa kommuner används samhällskunskapskurser och studiecirklar för att nå ut med information.

På ett ställe medverkar kommunens tjänstemän i sfi:n med att ge samhällsinformation.

På andra orter kommer sfi:n/introduktionen med samhällsinformation att gå på heltid.

En kommun kommer också att satsa på tätare samverkan med utbildningsanordnare.

En kommun satsar på samverkan med lokala medier.

På ett ställe finns lokaltv på hemspråken i bostadsområdena.

En kommun har fasta lokalradiosändningar på de frekventa invandrarspråken. En annan har nyhetssändningar i radio och tv.



En del kommuner producerar tidningar för nyanlända och har planer på att utveckla dem. Tidningar på hemspråk som sprids till nyanlända är mycket viktiga, anser man i en kommun. Överhuvudtaget är det viktigt att samhällsinformationen sker på hemspråket.

En kommun engagerar invandrarföreningarna till att ta in och sprida mer samhällsinformation.

Många kommuner använder sig av externt informationsmaterial och har önskemål:

- tidningen "på lätt svenska" borde finnas på fler språk,
- varje myndighet bör sprida sin information skriftligt på hemspråket – med svenska nyckelord översatta;
- Integrationsverket skulle kunna se till att informationen sprids och vilka språkgrupper som är aktuella.

Att nå ut med information om informationen – var den kan sökas och hur – ingår också i planerna.

Planer kring IT

FRÅGA 31. Vilka planer har ni för den fortsatta utvecklingen av IT när det gäller information till nyanlända invandrare?

I 25 kommuner planeras **utveckling av informationsarbetet via IT**.

Inga planer finns för tillfället i nio kommuner. Flera av dem påpekar att nyanländas tillgång till datorer är begränsad.

Några av de idéer och planer som finns kring IT:

Att sprida information via datorer i sfi-undervisningen.

Projekt kring att invandrarklasser umgås med andra skolklasser via Internet.

Hemsida med länkar till information på olika språk planeras.

Att använda sig av IT med tal, bild, text.

Kommuninformation via Internet översätts till olika språk.

Bättre utbildad personal inom IT- området.

Att ge invandrarorganisationer på länsbasis möjlighet att utforma och genomföra IT-baserad samhällsinformation.

Integrationskontor och bibliotek ska samarbeta om ett infoprojekt via Internet.

Att använda Internet mer för aktuell information.

Att via utbildningsanordnare, datacafé samt bibliotekets datorer kunna nå fram. Nyanlända personer satsar oftast inte på inköp av egna datorer och har inte heller datakunskap i början.

Att sfi:n kan lägga en grund när det gäller datorkunskap.

Biblioteken märker en ökad användning, invandrare söker information om sin hembygd.

Samordning

FRÅGA 32.

Kan ni tänka er en samordning när det gäller samhällsinformation till nyanlända invandrare?

KOMMUNER

Ja, på riksnivå	9
Ja, på länsnivå eller annan regional nivå	15
Både på riks- och regional nivå	26
Nej	2
Uppgift saknas	6
Summa	58

Sammanlagt kan 50 kommuner tänka sig någon form av samordning. Två kommuner vill inte ha någon samordning vare sig på riks- eller länsnivå.

Produktion

FRÅGA 33.

Produktion av informationsmaterial.

Många kommuner har välkomstpaket till **alla** nyinflyttade, en del kompletterar med speciell skriftlig information till **nya invandrare**. Den kan gälla tolkförmedling och invandrarservice och liknande, information om boendet, försörjningsstöd, medborgarkontor etc.

I två kommuner **finns inte någon speciell information**, andra uppger att de **använder sig av muntlig information hellre än skriven**.

För fullständigare lista, se bilaga 3, kommunsvar, fråga 33.

Rent allmänt verkar det som om kommunerna främst använder sig av muntlig information och kompletterar med skriftlig, framställer egna trycksaker om de lokala förhållandena och använder andra myndigheters information om allmänna frågor. Samhällskunskap är en stor del av sfi:n och studeras också på vissa håll i olika former av kurser och studiecirkel



Riksorganisationer och lokalföreningar

43 % av riksorganisationerna har svarat på enkäten. Det innebär 46 organisationer. Här ingår, förutom 36 invandrarorganisationer och sju invandrade trossamfund också Riksorganisationen för kvinnojourer, Röda Korset och Riksidrottsförbundet.

48 % av lokalföreningarna har svarat. Av fyrtio enkäter fick vi 19 svar.

Kommentar: Frågenummeringen överensstämmer inte med myndighets- och kommunenkäter, eftersom deras fråga 2 saknas i enkäterna till riksorganisationer och lokalföreningar.

FRÅGA 1.

Framställer er organisation/förening information som riktas till nyanlända invandrare?

	RIKSORGANISATIONER	LOKALFÖRENINGAR
Ja	28	8
Nej	18	11
Summa	46	19

Ungefär 2/3 av de riksorganisationer och 2/5 de lokalföreningar som svarar på enkäterna uppger att de arbetar med information till nyanlända.

Det är åtta lokalföreningar som svarar på frågorna 2-24, ibland något fler, de svarar på vissa av de här frågorna även om de svarar nej på första frågan. Här är svarsfrekvensen väldigt låg, men det är ändå intressant att titta på deras svar. Vi kan se det som ett fallstudium av hur föreningarna jobbar med information.

FRÅGA 2. Beskriv kortfattat informationen som riktas till nyanlända invandrare!

Riksorganisationerna ger information om hur det är att leva, bo och arbeta i Sverige. Till exempel arbetsmarknad, skola, lagar, svenskundervisning, bostäder, tolkservice.

Föreningarna ger information om den egna föreningens aktiviteter, allmän samhällsinformation, kommuninformation, rättigheter och skyldigheter i samhället, rasistiska organisationer och diskriminering samt hänvisningar till rätt myndighet och organisation för att få rätt information. Man informerar också om staden; -fik, bad och idrottsplatser.

FRÅGA 3.

Hur görs urvalet av innehåll?

RIKSORGANISATIONER		LOKALFÖRENINGAR	
Av vår organisation	17	Av vår förening	4
Av vår organisation i samarbete med andra aktörer	7	Av vår förening i samarbete med andra aktörer	4
På annat sätt	4	På annat sätt	0
Uppgift saknas	0	Uppgift saknas	0
Summa	28	Summa	8

Riksorganisationerna själva står för urvalet av innehållet men samarbete förekommer, t ex med lokalföreningar och med Invandrarverket.

Hos **lokalföreningarna** finns också båda varianterna. Med vilka man samarbetar framkommer inte.

FRÅGA 4.

Hur ofta uppdateras vanligen det informationsmaterial som ni framställer ?

RIKSORGANISATIONER		LOKALFÖRENINGAR	
Regelbundet varje år	9	4	
Vid behov, ex lagändringar, omorganisationer	20	3	
Vid andra tillfällen	4	1	

Kommentar: Flera alternativ kan anges

28 riksorganisationer svarar på fråga 4, lika många som uppger att de ger information till nyanlända. Informationsmaterialet **uppdateras främst vid behov**, som vid lagändringar och omorganisationer.

Åtta lokalföreningar svarar; -uppdatering av informationen sker regelbundet varje år, vid behov samt för en förening varje vecka, troligen i eget nyhetsblad och i radioprogram.



Medier

FRÅGA 5.

Vilka medier använder ni för att sprida informationen?

	RIKS- ORGANISATIONER	LOKAL- FÖRENINGAR		RIKS- ORGANISATIONER	LOKAL- FÖRENINGAR
<i>Muntliga medier</i>			<i>Skriftliga medier</i>		
Telefon	24	8	Broschyrer, infoblad	20	6
Föredrag	22	3	I bokform	6	1
Direktkontakt	20	7	Brevsvar	12	4
Annat	8	3	Annonser	3	2
			Egen tidning/ tidskrift	18	1
<i>IT</i>			Eget nyhetsblad	12	2
Webbsidor	9	1	Sesam(fd invandrar- tidningen)	2	1
E-post	10	3	Invandr.organisationers- tidningar	3	4
Cd-rom/diskett	1	1	Pressmeddel till invandr. organisationers medier	2	3
Annat	1	0	Annat	0	1
<i>Övriga medier</i>					
Radio	14	5			
Tv	2	3			
Videokassett	6	4			
Ljudband	3	1			
Annat	0	0			

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Hos **riksförbunden** är **muntlig information** vanligast. Förutom samtal nämner man också studiecirklar, kurser och predikan i kyrkan. Röda Korset inbjuder sfi-elever lokalt på studiebesök.

När det gäller **skriftliga medier** använder **riksförbunden** främst broschyrer och informationsblad samt egna tidningar och tidskrifter. Nyhetsblad och brevsvar spelar också en viss roll.

Både **e-post** och **webbsidor** används av sammanlagt 16 olika **organisationer**.

Hälften av de organisationer som uppger att de ger information till nyanlända använder sig av **radioprogram**. Tv används av två.

De **föreningar** som svarat använder sig av **alla medier** som finns listade i enkäten i varierande omfattning.

Den **muntliga informationen, medlemmar emellan, är den viktigaste**.

FRÅGA 6.

Gör ni någon form av uppföljning på om informationen når mottagarna?

	RIKSORGANISATIONER	LOKALFÖRENINGAR
Ja, regelbundet	8	6
Ja, någon gång	17	2
Nej	4	1
Uppgift saknas	-	-
Summa	29	9

Nästan alla **riksorganisationer** som uppger att de ger information till nyanlända gör också någon form av uppföljning.

Lokalföreningarna gör också uppföljningar.

Muntlig information

FRÅGA 7.

Hur lämnar ni den muntliga informationen?

	RIKSORGANISATIONER	LOKALFÖRENINGAR
På svenska	21	2
Via tolk	4	-
Samtal direkt på annat språk/ Samtal direkt på hemspråket	24	9
Tolkning till teckenspråk för döva och hörselskadade inom målgruppen	1	0
På annat sätt	4	2

Kommentar: Fler alternativ kan anges

Samtal sker på **det egna språket** i föreningslokalen och i någon mån genom uppsökande verksamhet.

I **riksorganisationerna** är även svenska vanligt.



FRÅGA 8.

Vilka kontakter finns för muntlig information?

	RIKSORGANISATIONER	LOKALFÖRENINGAR
Via besök hos riksorganisationen	16	-
Via besök vid våra lokala föreningar, föreningsverksamhet	24	9
Via medborgarkontor	0	2
Genom uppsökande verksamhet	14	4
På annat sätt	4	2

Kommentar: Fler alternativ kan anges

Samtal sker på **det egna språket** i föreningslokalen och i någon mån genom uppsökande verksamhet.

I **riksorganisationerna** är även svenska vanligt.

Några **lokalföreningar** söker upp nyinflyttade landsmän för att informera om sin förening och hjälpa dem tillrätta.

Nyanlända besöker också **riksorganisationen**.

FRÅGA 9.

Samarbetar ni med andra myndigheter, organisationer eller institutioner när det gäller muntlig information?

	RIKSORGANISATIONER	LOKALFÖRENINGAR
Ja	21	8
Nej	8	2
Uppgift saknas	17	9
Summa	46	19

Riksorganisationerna samarbetar bland annat med invandrarverket, Integrationsverket, polismyndigheten, folkhälsoinstitutet, kommunförbundet, fackliga organisationer, universitetet, studieförbund, folkorganisationer, SIOS, samt med kommunen, exempelvis socialkontoren, idrottsförvaltningen, familjerådgivningen och skolor.

Lokalföreningarna samarbetar t ex. med polisen, SIV, invandrarbyrån, andra föreningar, studieförbund och politiska partier.

FRÅGA 10. Vilka positiva erfarenheter har ni av muntlig information till nyanlända invandrare?

Riksorganisationer:

De nyanlända får information på sitt eget språk vilket hjälper dem att förstå det svenska samhället.

Informationen är direkt, positiv och lätt att förstå och ger samtidigt socialt umgänge och tillfälle till diskussioner.

Kontakten mellan föreningen och individen upprätthålls.

Man slipper trycka upp material som snabbt blir inaktuellt och kan direkt stämma av om informationen har förståtts.

Det känns tryggt att få information från sina landsmän.

Analfabeter kan ta del av informationen.

De som fått bra information har haft lättare att anpassa sig och fungerar självständigare än andra.

Lokalföreningar:

Framförallt ett tillfälle att få träffas och umgås.

Informationen går fram snabbt.

Det finns tillit och förtroende.

Någon förening nämner att de har många analfabeter, muntlig information är därför nödvändig.

FRÅGA 11.

Vilka svårigheter har ni stött på med muntlig information

Riksorganisationer:

Fem organisationer tycker sig inte ha några svårigheter med muntlig information men andra nämner att informationen tar tid.

Mottagarna glömmmer om det blir för mycket information på en gång.

Det är svårt att vara säker på att alla i en målgrupp nås av informationen.

Det är svårt att nå dem som inte söker upp organisationen men som är i behov av information.

Ibland ställs frågor som man inte har kompetens eller information att besvara.

Det är dyrt när man måste anlita flera tolkar då den egna folkgruppen talar flera språk.

Lokalföreningar:

Det kan vara svårt att prata i svenska samhällstermer.

Svårt att få nyanlända att förstå regler, myndighetsspråk och förhållningssätt.

Man behöver också mer information själva, t ex kunskap om arbetsförmedlingen, kommunen och vilka rättigheter man har i samhället.

Fyra föreningar säger att de inte har några negativa erfarenheter av muntlig information.

Skriftlig information

FRÅGA 12.

På vilket sätt har språket i den skriftliga informationen anpassats för nyanlända invandrare?

RIKSORGANISATIONER		LOKALFÖRENINGAR	
På lätt svenska	8		3
Genom översättning	21		3
Direktproduktion på annat språk	13	Direktproduktion på hemspråket	10
Punktskrift för synskadade inom målgruppen	0		2
På annat sätt	3		0

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Den skriftliga informationen **översätts** och i vissa fall **direktproduceras** den på det egna språket/språken av **riksorganisationerna**. Lätt svenska används också till en del. 29 organisationer uppger att de använder sig av skriftlig information.



Hos **lokalföreningarna direktproduceras** den skrivna informationen på det egna språket.
8 lokalföreningar använder sig av skriven information.

FRÅGA 13.

Hur når den skriftliga informationen den enskilde individen?

RIKSORGANISATIONER		LOKALFÖRENINGAR	
Via besök vid vår riksorganisation	15		
Via besök vid våra lokala föreningar, vid föreningsverksamhet	20	Via besök vid vår förening, vid föreningsverksamhet	9
Via besök vid medborgarkontor	1	Via besök vid medborgarkontor	1
Genom uppsökande verksamhet	11	Genom uppsökande verksamhet	3
Direktförsändelse via post	18	Direktförsändelse via post	4
På annat sätt	14	På annat sätt	0

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Riksorganisationerna uppger att den skrivna informationen främst distribueras **via lokal föreningsverksamhet** och **via posten**.

Besök vid riksorganisationen samt **uppsökande verksamhet** är också distributionsvägar som används.

Det finns också **andra sätt** – anslagstavlor, kyrkobesök, prenumerationer, fax och e-post.

Hos **lokalföreningarna** sprids den framförallt **via föreningsverksamhet**.

FRÅGA 14.

Samarbetar ni med andra myndigheter, organisationer eller institutioner när det gäller skriftlig information?

	RIKSORGANISATIONER	LOKALFÖRENINGAR
Ja	20	9
Nej	7	0
Uppgift saknas	2	-
Summa	29	9

20 av 27 **riksorganisationer** samarbetar med andra; med svenska myndigheter -SIV, Integrationsverket, Ungdomsstyrelsen, polismyndigheten och länsstyrelser, med universitet, folkrörelser, politiker, studieförbund, andra riksorganisationer, SIOS och olika kommunala nämnder. Alla nio **lokalföreningar** som svarat på frågan om samarbete kring skriven information svarar att de **samarbetar med andra**, i stort sett med samma aktörer som vid samarbetet kring muntlig information.

FRÅGA 15. Vilka positiva erfarenheter har ni av skriftlig information till nyanlända invandrare?

Riksorganisationerna uppger att: man når fler personer.

Mottagarna blir mer intresserade av samhället och

kan undvika de problem som andra haft när de kom till Sverige.

Den skrivna informationen kompletterar den muntliga.

Den kan övertyga individen.

Hos någon finns stor efterfrågan på olika trycksaker och tidningar.

Ingen **lokalförening** svarar på frågan.

FRÅGA 16.

Vilka svårigheter har ni stött på med skriftlig information?

Svårigheterna för **riksorganisationerna** är främst kostnaderna för tryck och porto.

När det inte finns direktkontakt vet man inte om informationen nått fram. Informationen blir föråldrad.

Kan behöva kompletteras med muntlig information om den är svår att förstå.

Det är svårt att komma åt adresser till nyanlända.

Man har själva inte tillräckligt med information och kan inte vara säkra på att urvalet av information är riktigt och korrekt.

Man får inte alltid respons från målgruppen.

Ingen **lokal förening** svarar på frågan.

Datorstödd information

FRÅGA 17.

På vilket sätt har språket i den datorbaserade informationen anpassats för nyanlända invandrare?

RIKSORGANISATIONER		LOKALFÖRENINGAR	
På lätt svenska	5	På lätt svenska	4
Genom översättning	13	Genom översättning till hemspråket	4
Direktproduktion på annat språk	6	Genom tolkning till hemspråket	4
På annat sätt	2	Direktproduktion på hemspråket	4

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Här använder sig **riksorganisationerna** främst av **översättningar**.

Också **lätt svenska** och **direktproduktion på annat språk** används.

En **lokal förening** uppger att de har **Internetsida**, tre uppger att de använder sig av **e-post**.

FRÅGA 18.

Samarbetar ni med andra myndigheter, organisationer eller institutioner när det gäller IT?

	RIKSORGANISATIONER	LOKALFÖRENINGAR
Ja	6	3
Nej	13	4
Uppgift saknas	-	-
Summa	19	7

Organisationerna **samarbetar** med svenska organisationer, myndigheter och studieförbund. Ett samarbete med universitet och högskola finns också.

Tre **föreningar** uppger att de **samarbetar med andra** när det gäller IT –invandrarbyrå, studieförbund och ett politiskt parti.

FRÅGA 19. Vilka positiva erfarenheter har ni av datorstödd information till nyanlända invandrare?

Riksorganisationerna har ännu inte så stora erfarenheter av IT men några nämner att det är en



snabb väg att föra ut budskap och någon att man når fler nyanlända och även deras släktingar och bekanta.

Positiva erfarenheter **lokalföreningarna** gjort är att det är en snabb kommunikationsväg. En förening noterar att man fått positiv respons.

FRÅGA 20. Vilka svårigheter har ni stött på med datorstödd information?

Riksorganisationerna påpekar att nyanlända varken har datorer eller datorvana i särskilt stor utsträckning.

Många föreningar saknar datorer och behöver stöd för att utbilda sin personal i tekniken.

IT kostar pengar och många organisationer saknar ekonomiska resurser för detta.

Lokalföreningarna uppger också att många varken har dator eller datorkunskap. Föreningarna har sällan egna webbsidor och inte heller tillgång till Internet.

Någon nämner också att man inte kan få fram all den form av information som man kan behöva via databaser.

Övriga medier

FRÅGA 21.

På vilket sätt har språket i informationen via övriga medier anpassats för nyanlända invandrare?

RIKSORGANISATIONER		LOKALFÖRENINGAR	
På lätt svenska	2	På lätt svenska	2
Genom översättning	9	Genom översättning till hemspråket	3
Via tolk	4	Genom tolkning till hemspråket	3
Direktproduktion på annat språk	8	Direktproduktion på hemspråket	3
På annat sätt	3	På annat sätt	1

Kommentar: Flera alternativ kan anges

I övriga medier, TV, radio, video och ljudkassett använder **riksorganisationerna** sig av **översättningar och direktproduktion på det egna språket**. I någon mån också av **lätt svenska** eller **tolkning**.

Lokalföreningarna använder radio, TV och videoband, både genom översättningar, direktproduktion, tolkning till hemspråket och lätt svenska.

FRÅGA 22.

Samarbetar ni med andra organisationer, myndigheter eller institutioner när det gäller information via övriga medier?

	RIKSORGANISATIONER	LOKALFÖRENINGAR
Ja	14	5
Nej	2	3
Uppgift saknas	-	-
Summa	16	8

14 **organisationer** **samarbetar** med andra aktörer. Till exempel med andra organisationer vid lokalradio och tv-sändningar. Samarbete med riksradio/tv förekommer i något fall och med tidningar, studieförbund, kulturförvaltning och SIOS.

Fem **föreningar** uppger att de **samarbetar med andra** på det här området. Det sker som vid de andra medierna med studieförbund och ett politiskt parti men även med det egna riksförbundet samt med när-tv och lokalradio.

FRÅGA 23. Vilka positiva erfarenheter har ni av information till nyanlända invandrare via övriga medier?

Organisationerna anser att :

övriga medier – främst radio/tv - fungerar mycket bra på lokal nivå.

Budskapet når målgruppen, de blir intresserade av att delta och lära sig.

Lyssnare och tittare försöker ofta komma i kontakt med organisationen – man får respons.

Föreningarna upplever att information via de här medierna kan påverka mer och att folk ringer och tackar för informationen.

FRÅGA 24. Vilka svårigheter har ni stött på med information via övriga medier?

Problem för **riksorganisationerna** kan vara att lyssnaren/tittaren måste passa sändningstiden.

Man har inte radioprogram inom hela landet.

Det är svårt att få radio/tv intresserade av att sända något.

Annonsering här är dyrt.

Två organisationer menar också att de fått för lite eller ingen respons på sina sändningar.

Problemet för **lokalföreningarna** är att den är kostsam.

Planering och organisation

FRÅGA 25.

Finns någon punkt rörande information till nyanlända invandrare upptagen i er verksamhetsplan?

	RIKSORGANISATIONER	LOKALFÖRENINGAR
Ja	15	7
Nej	23	8
Uppgift saknas	8	2
Summa	46	19

Verksamhetsplanerna innehåller något om information till nyanlända hos 15 av **organisationerna**, nämligen hos Bulgariska ortodoxa kyrkan, Etiopiskaortodoxa kyrkan , Immigranternas centralförbund Immigrantinstitutet, Internationella kommittén för försvaret av iranska kvinnors rättigheter, Iranska riksförbundet, Kvinnorättsforum, Riksförbundet Banja Luka i Sverige, Riksförbundet för etiopier i Sverige, Röda Korset, Sverige-esternas riksförbund, Sveriges muslimska förbund, Syriska kvinnokommittén ,Syriska ortodoxa ärkestiftets kyrka, Syriska riksförbundet , Viktor Jara riksförening,.

23 har svarat att de inte har med något sådant sin plan.

Två av dem påpekar att de ger samma service och information åt alla.

En har inte något skriftligt, men muntligen har man det i sina planer.

Två organisationer har skickat med verksamhetsplaner. Framförallt den ena, Syriska Riksförbundet, arbetar med information till nyanlända och planerar informationsträffar och annonsering i invandrantidningar.



Nära hälften av de **lokalföreningar** som svarar på enkäten har arbete kring information till nyanlända i sina verksamhetsplaner.

FRÅGA 26.

Hur är arbetet med informationen organiserat?

RIKSORGANISATIONER		LOKALFÖRENINGAR	
Riksorganisationen arbetar med detta centralt	26	Riksorganisationen arbetar med detta centralt	1
Lokala föreningar arbetar med detta	25	Lokala föreningar arbetar med detta	10
På annat sätt	7	På annat sätt	4

Kommentar: Flera alternativ kan anges

Riksorganisationerna samarbetar ofta med sina lokala föreningar.

En **förening** arbetar via Invandrarbyrån i Linköping.

FRÅGA 27.

Finns ekonomiska resurser avsatta för arbetet med information till nyanlända?

	RIKSORGANISATIONER	LOKALFÖRENINGAR
Ja	10	5
Nej	29	11
Uppgift saknas	7	3
Summa	46	19

Tio **organisationer** uppger att de **har** särskilda pengar. Ekonomiska resurser finns **inte** avsatta för information till nyanlända i 29 fall.

Fem **föreningar** har **särskilda ekonomiska resurser** avsatta för ändamålet. Elva har det **inte**.

FRÅGA 28.

Ingår i er personalpolitik att ha personal med mångkulturell kompetens?

	RIKSORGANISATIONER	LOKALFÖRENINGAR
Ja	20	5
Nej	2	1
Har ej anställd personal	17	9
Uppgift saknas	7	4
Summa	46	19

Av de två **riksorganisationerna** som svarat nej är den ena en svensk organisation, den andra är ett invandrarförbund. Även **föreningen** som svarat nej är en invandrarförening. Begreppet "mångkulturell kompetens" kan vara oklart.



INTEGRATIONSVRKET

Box 6044

600 06 Norrköping

Tel: 011-36 13 00

fax: 011- 36 13 01

Trycksaksbeställningar: 011- 15 63 77

