



INTEGRATIONSVERKET

# Produktion av samhällsinformation till nyanlända

*Delrapport 2:  
Intervju med Sfi-elever*

**Utgiven 2000 av** Integrationsverket, Norrköping

**Projektgrupp:** Ingela Dahlin (projektledare), Nenad Duborija, Anne-Marie Egerö, Seija Ketola

**Redigering:** Ingrid Blideman

**Enkätbearbetning:** Explanator/Elisabeth Johansson

**Layout:** Forma Viva, Linköping

**Tryck:** Trycksaker AB, Norrköping

ISSN: 1404 - 5370

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

**E-post:** [integrationsverket@integrationsverket.se](mailto:integrationsverket@integrationsverket.se)

Fler exemplar av denna skrift kan beställas från vår distribution

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

# Produktion av samhällsinformation till nyanlända

*Delrapport 2  
Interju med sfi-elever*

Projektgrupp:

Ingela Dahlin  
(projektledare)

Nenad Duborija

Anne-Marie Egerö

Seija Ketola





## *Förord*

### Nyanländas behov ska styra informationen

Detta är delrapport två i projektet Samhällsinformation för nyanlända. I delrapport ett inventerades myndigheters informationsinsatser till nyanlända. Inventeringen visar att det föreligger allvarliga brister i den produktion myndigheterna framställer.

Delrapport två redovisar en enkätundersökning där 411 sfi-elever får svara på frågor om hur, var och när de behöver information om det svenska samhället. Meningen är att dessa rapporter ska leda till handfasta och konkreta insatser för förbättringar. Bland annat är meningen att framställa en guide för produktion av samhällsinformation. Denna guide ska vi på Integrationsverket sprida till alla de myndigheter vi kommer i kontakt med i vårt integrationsarbete. Medborgare som har tillgång till samhällsinformation upplever också delaktighet i ett demokratiskt samhälle.

Andreas Carlgren  
Generaldirektör



# Produktion av samhällsinformation till nyanlända

## Sammanfattning delrapport 2

I propositionen "Sverige, framtiden och mångfalden – från invandrapolitik till integrationspolitik, 1997/98:16", betonas vikten av särskilda informationsinsatser för nyanlända invandrare. Utifrån propositionen har Integrationsverket startat ett projekt; samhällsinformation till nyanlända. Projektgruppen har genomfört en inventering av den samhällsinformation som nyanlända invandrare får av statliga verk, kommuner, invandrares organisationer, trossamfund och lokala invandrarföreningar; delrapport 1.

Delrapport 2 som här redovisas innehåller enkäter och intervjuer med nyanlända invandrare: vilken information har de fått, och vilken information behöver de?

Utifrån delrapport ett och två ska verket framställa och sprida en guide för hur samhällsinformation kan utformas.

### Sammanfattning

Under våren 1999 deltog 411 elever vid sfi-skolorna i Norrköping, Stockholm och Örebro samt besökare vid Spånga-Tenstas medborgarkontor i en enkätundersökning om samhällsinformation. 90 procent av dem som svarade på enkäten kom till Sverige under 90-talet – cirka hälften under de senaste fyra åren. De representerar 50 olika språkgrupper

---

*Sfi-skolan är den viktigaste platsen för att få samhällsinformation.*

### Resultat av enkäten

- Sfi-skolan är den viktigaste platsen för att få samhällsinformation.
- När det gäller olika medier, hämtar man största delen av informationen från tv:s samhälls- och nyhetsprogram.
- 60 procent av dem har som har tillgång till datorer på sfi-skolan använder dem. Ungefär en fjärdedel har dator hemma.
- 177 personer, eller 43 procent av eleverna, kan använda Internet.
- 51 personer, nästan 20 procent av dem som kom 1995 och senare, kunde använda datorer när de kom till Sverige.
- 126 personer, eller 31 procent av hela gruppen, har lärt sig att använda Internet i Sverige.
- 251 personer, eller 61 procent av alla tillfrågade, säger att de läser Sverigeboken,







regeringens proposition 1997/98:16, sid. 60, ”speciellt viktigt att lärarna får möjlighet till vidareutbildning och fortbildning. De måste kunna ta del av de erfarenheter och goda exempel som utvecklas i olika kommuner och få sådan information om utvecklingen av läromedel och IT-tekniken”.

Sfi-elevernas starka önskan att få möjlighet att lära sig använda Internet bör tillgodoses.

Internetuppkoppling i alla sfi-skolor är en nödvändighet i framtiden. Lärarna måste få möjlighet att hjälpa eleverna att söka information via Internet. De flesta myndigheter och företag har lagt ut information på webben. Det är ett snabbt och billigt sätt att ge korrekt och aktuell information. Tyvärr har endast ett fåtal myndigheter samhällsinformation på andra språk än svenska och engelska på sina webbplatser.

Vår studie visar att många fler än väntat, 43 procent, kan och vill använda Internet när de söker samhällsinformation. Genom Internet får de redan idag nyheter från hemlandet och även samhällsinformation om Sverige. Tekniken måste med det snaraste läras ut till alla nyanlända, så att Internet kan användas aktivt som en självklar kanal även av nya invandrare.

### Medborgarkontor och andra kommunala informationskanaler/kontor

Regeringen anser att ”medborgarkontoren bör kunna spela en viktig roll för att nå ut med samhällsinformation till olika grupper och öka delaktigheten i samhället”, proposition 1997/98:16, Sverige, framtiden och mångfalden.

Enligt en studie utförd av Integrationsverket; Tillgång till tolk- en samhällsservice, rapport 2; ”har många av medborgarkontoren inte flerspråkig personal – inte ens i en del invandrartäta områden finns flerspråkig personal på medborgarkontoren”.

Dessutom är medborgarkontoren enligt denna studie föga kända bland nyanlända invandrare.

Medborgarkontoren bör marknadsföra sina tjänster bättre bland nyanlända invandrare. Denna marknadsföring kan enkelt ske via sfi-undervisningen. Dessutom bör medborgarkontoren anställa flerspråkig personal för att kunna erbjuda service till alla samhällsmedborgare.

### Invandrartidningen

Invandrartidningen lades ner genom riksdagsbeslut i december 1997. Den har överlevt som två privatägda tidningar på lätt svenska och finska, Sesam och Viikkoviesti. Sesams SverigeFakta finns på webbadressen [www.inv.se](http://www.inv.se) till vilken Integrationsverket har gett möjlighet till en uppdatering under 1999.

För närvarande finns SverigeFakta på lätt svenska, engelska, arabiska och somaliska.

I ”Statens offentliga utredningar, 1999:68, Kulturdepartementet, betänkande av Informationsutredningen om brandkatastrofen i Göteborg”, konstateras att ”behoven av information på icke svenska språk har ökat under senare tid, men utbudet har minskat” Det beror främst på att den statliga Invandrartidningen under 1998 lade ner sina utgåvor på icke svenska språk”.

Där sägs vidare att ”statliga myndigheter har ansvar för att relevant information når alla invånare. Utredningen föreslår att Integrationsverket får i uppdrag att analysera behoven och framlägga förslag till en förbättrad statlig information på icke svenska språk”.

I linje med detta föreslår vi att samhällsinformation om Sverige på nätet byggs ut, samt kontinuerligt uppdateras och att en uppdaterad upplaga av Sverigeboken produceras.

En nyare metod är ”Print-on-Demand”. Informationsmaterial som lagras digitalt, kan enkelt upp-

*”Behoven av information på andra språk än svenska har ökat, men utbudet har minskat.”*







# Samhällsinformation ur ett användarperspektiv

*Enkätundersökning bland sfi-elever  
i Norrköping, Stockholm och Örebro*

Fortsättning av utredningen kring "Hur nyanländas behov av samhällsinformation ska tillgodoses".

Del 1, "Produktion av samhällsinformation till nyanlända invandrare" kan beställas från Integrationsverket. En sammanfattning av rapporten finns på [www.integrationsverket.se](http://www.integrationsverket.se).

## Metod

Undersökningen utfördes med hjälp av enkäter. Enkätfrågor ställdes till sfi-elever i Stockholm, Norrköping och Örebro samt besökare vid medborgarkontoret i Tensta. Även gruppsamtal med sfi-elever har genomförts.

## Syfte

Att kunna beskriva hur och var nyanlända invandrare hämtar samhällsinformation. Med denna kunskap som grund fortsätter verket sitt arbete att tillsammans med andra aktörer tillgodose nyanländas behov av samhällsinformation. Som ett led i detta arbete kommer Integrationsverket att sammanställa en "guide" för information till nyanlända.

## Utgångspunkt

- Integrationsverkets uppgift på området; så som den formuleras i regeringens proposition, regleringsbrev samt verkets verksamhetsplan.
- tidigare gjord inventering av samverkansaktörers information till nyanlända invandrare.

## Befintlig idé för Integrationsverkets framtida arbete

- att samverka om produktionen av samhällsinformation i framtiden.

## Utförande

Enkätfrågor formuleras. Till hjälp finns inventeringen av den samhällsinformation som ges av olika samverkansaktörer som Integrationsverket genomförde våren 1999.

Urvalet består av sfi-elever i Örebro, Norrköping och Stockholm. Sfi-skolor på de tre orterna kontaktas. Enkäterna besvaras vid gemensam genomgång av enkätfrågorna. I vissa klasser besvaras enkäterna med handledning av lärare, i andra med handledning av handledare från Integrationsverket eller uppdragskonsult. I samband med enkätundersökningen förde vi också en dialog med eleverna vid Västertorpsskolan. Ett antal enkäter lämnas också till medborgarkontoret i Tensta och besvaras av besökare där.

Detta resulterar i 411 besvarade enkäter samt ett antal gruppsamtal.

Enkätsvaren samlas in under vårterminen 1999.

Se exempel på enkätformulär i slutet av rapporten.





# Resultat

## Ankomstar till Sverige samt ålder, språk och kön

411 elever har besvarat enkäten. De talar ca 50 olika språk, och har varit i Sverige olika länge. Gemensamt för dem är att de kommit till Sverige och ska lära sig ett nytt språk.

368 av de som besvarat enkäten har anlänt till Sverige under 90-talet. Drygt 200 har kommit under de senaste 4 åren. De flesta, 301 personer, är under 40 år och av dem är 131 personer 18-29 år. 222 kvinnor och 185 män har besvarat enkäterna. De största språkgrupperna består av arabisk-talande och bosnisk/kroatisk/serbisk talande. Även kurdiska språk och spanska har rätt många representanter bland sfi-eleverna. Se tabeller.

Ålder	Antal
18-29	131
30-39	170
40-49	76
50-62	19
uppgift saknas	15
<b>totalt</b>	<b>411</b>

Ankom	Antal
före 1980	4
1980-1989	20
1990-1995	157
1996-1999	211
uppgift saknas	19
<b>totalt</b>	<b>411</b>

Kön	Antal
man	185
kvinnor	222
uppgift saknas	4
<b>totalt</b>	<b>411</b>

Modersmål					
arabiska	92	kaldanska <sup>3</sup>	4	ashanti <sup>6</sup>	1
bosniska-kroatiska-serbiska	60	polska	4	indonesiska	1
kurdiska	35	portugisiska	4	japanska	1
spanska	23	romska	3	kasak <sup>7</sup>	1
ryska	16	tamilska	4	kiniaruanda <sup>8</sup>	1
albanska	13	urdu	4	luo <sup>9</sup>	1
persiska	13	grekiska	3	makedonska	1
engelska	12	syrianska	3	oromo <sup>10</sup>	1
thailändska	12	tagalog <sup>4</sup>	3	pasto <sup>11</sup>	1
somaliska	11	amarinja	3	pidginengelska	1
dari <sup>1</sup>	6	assyriska	2	punjabi	1
tigrinja	6	bulgariska	2	saha <sup>12</sup>	1
turkiska	5	finska	2	sarakoli <sup>13</sup>	1
bengaliska	5	italienska	2	tjeckiska	1
kinesiska	5	mandinga <sup>5</sup>	2	turkmenska	1
wolof <sup>2</sup>	5	rumänska	2	ungerska	1
franska	4	spanska	2	uppgift saknas	23
					<b>totalt 411</b>

<sup>1</sup>dari - dari/persiska/Afghanistan, <sup>2</sup>wolof - Senegal, Gambia, <sup>3</sup>kaldanska - arameisk kaldanska/ Irak, Turkiet, Iran, <sup>4</sup>tagalog - Filippinerna, <sup>5</sup>mandinga - Gambia, Senegal, Guinea Bissau, <sup>6</sup>ashanti - Ghana, Elfenbenskusten, <sup>7</sup>kasak - Kasakstan, Kina, Mongoliet, Afghanistan, <sup>8</sup>kiniaruanda - Nord-, väst- och centralafrika, <sup>9</sup>luo - Kenya, Tanzania, <sup>10</sup>oromo - Etiopien, Kenya, <sup>11</sup>pasto - Afghanistan, Pakistan, <sup>12</sup>saha, troligen detsamma som *safwa* - Öst- och Centralafrika eller *sara* - Tchad, Centralafrikanska Republiken <sup>13</sup>sarakoli - Gambia, Mali  
Anm. 16 personer uppgger dessutom att de är två- eller trespråkiga.



# Enkätfrågorna

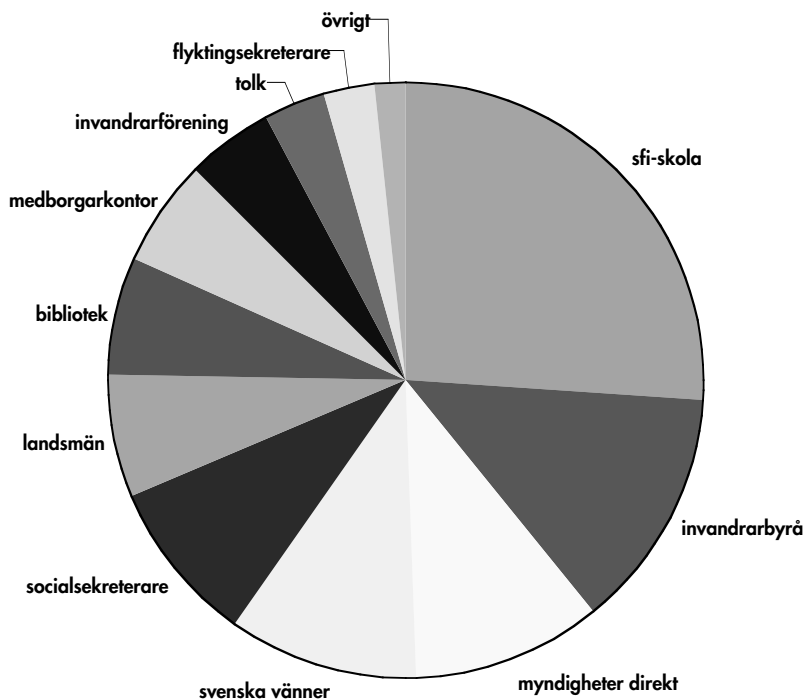
## Fråga 1. Var söker du eller var får du information om det svenska samhället?

Sfi-skolan är den viktigaste informationsplatsen. Eleverna använder sig också av invandrarbyrån, de vänder sig direkt till myndigheter med förfrågningar och frågor också svenska vänner. Slår man ihop poängberäkningen för socialsekreterare och flyktingsekreterare hamnar de tillsammans på tredje plats på listan. Landsmän, bibliotek och medborgarkontor fungerar som informationskälla i något mindre grad. I mindre utsträckning vänder man sig till invandrarföreningar och till tolk med sina frågor. "Övrigt", det öppna svarsalternativet, har lägst poäng och har markerats av 26 personer, som uppger att de vänder sig till, respektive, make, maka, pojkvän, familj, vänner, svägerska, arbete och advokat.

Se även cirkeldiagrammet.

alternativ	poäng
sfi-skola	965
invandrarbyrå	492
myndigheter direkt	381
svenska vänner	376
socialsekreterare	328
landsmän	251
bibliotek	241
medborgarkontor	215
invandrarförening	167
tolk	128
flyktingsekreterare	102
övrigt	63

anm. Siffrorna redovisar inte **antal** svar



Fråga 1 besvaras genom att eleverna rangordnar de fyra viktigaste alternativen, med siffran 1 för det viktigaste, 2 för det näst viktigaste och så vidare. För ovanstående tabell och diagram har en poängberäkning genomförts genom att varje markering med siffran 1, dvs. den markering som visar den viktigaste informationskällan, getts fyra poäng, varje markering med siffran 2, tre poäng, varje markering med siffran 3, två poäng samt markeringar med siffran 1 getts ett poäng. Några av eleverna väljer att svara med kryss istället för med siffermarkeringar, varje kryss ges även det ett poäng.

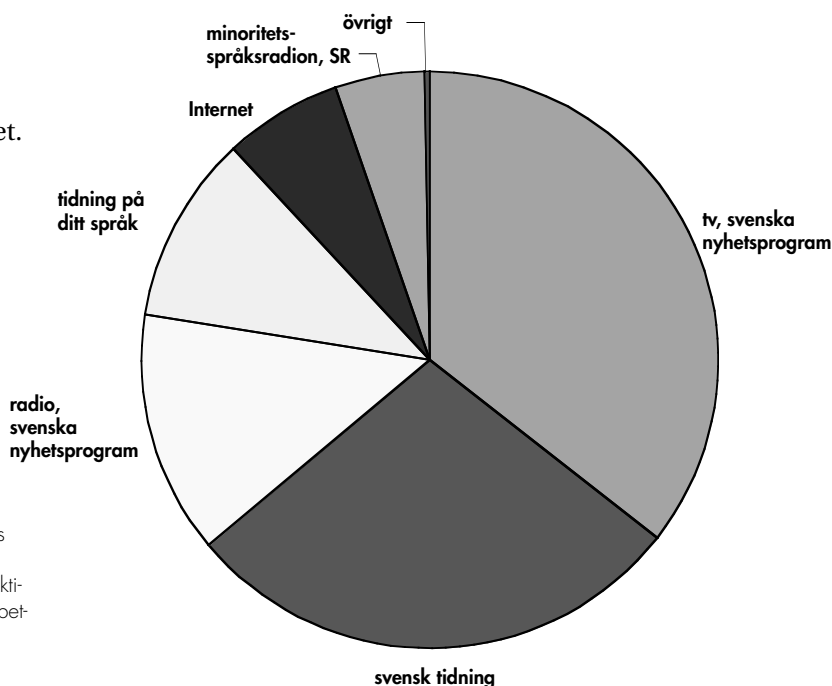
## Fråga 2. Genom vilka medier får du information om det svenska samhället?

Tv, med svenska samhälls- och nyhetsprogram är det medium som används mest. Därefter följer svenska tidningar och sedan samhälls- och nyhetsprogram på radio. Tidningar på det egna språket, men utgivna i Sverige, används också. Sedan följer Internet.

Sveriges Radios minoritetsspråkssändningar nyttjas minst av alternativen. Sveriges Radio sänder program på nio språk; albaniska, arabiska, assyriska/syrianska, grekiska, polska, turkiska, persiska, bosniska/kroatiska/serbokroatiska och spanska. Det är också dessa språkgrupper som med 130 poäng svarar att de nyttjar minoritetsspråksradion. Övriga 38 poäng kan vara en felkälla, men också tyda på flerspråkighet.

Under "övrigt" uppges telefonkatalog, annons, böcker.

Se även cirkeldiagrammet.



2

alternativ	poäng
tv, sv nyhetsprogram	1169
svensk tidning	933
radio, sv nyhetsprogram	456
tidning på ditt språk	342
internet	220
min.språksradion, SR	168
övrigt	7

anm. Siffrorna redovisar inte antal svar

Samma tillvägagångssätt används vid fråga 2 som vid fråga 1. Sfi-eleverna rangordnar de fyra viktigaste alternativen och i databearbetningen utförs poängberäkning på samma sätt som beskrivits ovan.

## Fråga 3. Om du använder dator när du söker information, var finns datorn?

Ungefär en fjärdedel av eleverna har dator hemma, men fler, hela 60 procent, använder sfi-skolans datorer. Bibliotekens datorer används av 21 procent, 88 personer. 55 av de 411 tillfrågade, 13 procent, har möjlighet att använda dator hemma hos vänner och släktingar. Endast 32 elever, 8 procent, uppger att de använder medborgarkontorens datorer.

Observera att totalsumman inte ger hur många som använder dator utan istället **hur många datorer som används**. Flera alternativ fick uppges, en person kan nyttja dator på fler än en av platserna.

Fråga 3 gäller användandet av dator för att **söka information**. 355 personer har svarat genom att markera ett eller flera alternativ. Det ser ut som om man använder Internet i hög grad. Men av de 247 som använder dator på sfi-skolan har inte alla möjlighet att surfa på Internet, eftersom en av skolorna saknar Internet-anslutning till elevdatorerna. Även svaren på fråga 4, "Kan du använda Internet?" ger en annan bild. Kanske eleverna tolkat fråga 3 som att den gäller om man överhuvudtaget använder dator.

3

alternativ	antal	procent
hemma	114	27
sfi-skolan	247	60
medborgarkontoret	32	8
bibliotek	88	21
vänner/släktingar	55	13
övrigt	5	1

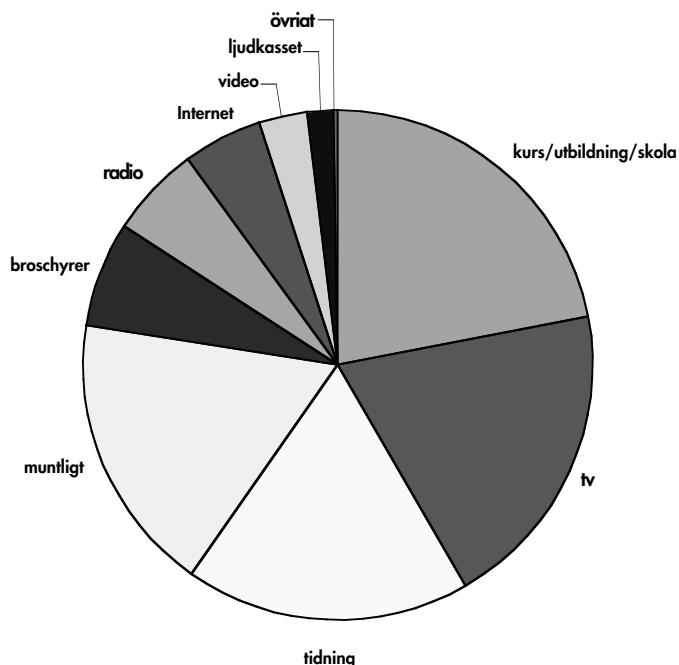
Flera alternativ kan anges.



Internet, video och sist ljudkassetter. Som övriga alternativ har uppgetts böcker och kontakt med svenskar.

Se även cirkeldiagrammet.

Samma form av poängberäkning som i fråga 1 och 2 har använts.



## 8 a

alternativ	poäng
kurs/utbildning/skola	833
tv	746
tidning	684
muntligt	681
broschyrer	248
radio	230
internet	183
video	116
ljudkasset	70
övrigt	7

Anm. Siffrorna redovisar inte *antal* svar.

För varje informationskanal som markerades i fråga 8 skulle också önskat språk markeras genom understrykning.

### 8. Hur vill du helst få information om det svenska samhället?

Skriv siffrorna 1-4.  
Sätt 1 vid det viktigaste,  
2 vid det näst viktigaste osv.

Stryk under det eller de språk  
du helst vill ha informationen på.

Svar i procent beräknat på antal markeringar  
vid respektive alternativ.

		Svenska	Modersmål	Båda språken	Ingen understrykning
• muntligt	svenska/mitt språk	45	21	17	17
• kurs/utbildning/skola	svenska/mitt språk	58	7	13	22
• broschyrer	svenska/mitt språk	41	30	16	13
• tidning	svenska/mitt språk	42	14	20	24
• internet	svenska/mitt språk	32	18	18	32
• tv	svenska/mitt språk	46	8	20	26
• radio	svenska/mitt språk	42	19	17	22
• video	svenska/mitt språk	36	26	22	16
• ljudkassetter	svenska/mitt språk	43	15	21	21
• .....	svenska/mitt språk	0	0	50	50

Svenska är det mest önskade språket för *alla* alternativ men det finns ett stort antal sfi-elever som uppger att de önskar information enbart på *modersmålet*, särskilt när det gäller muntlig information, broschyrer och radioprogram.

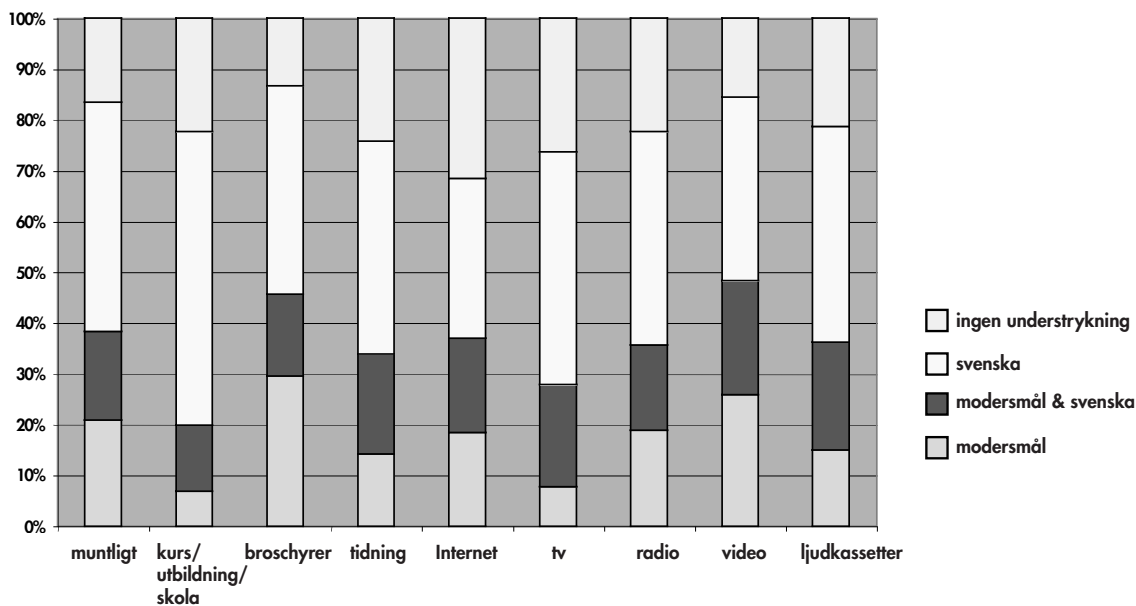
Det är också ganska många som önskar information på *både svenska och modersmålet*, framförallt vad det gäller utbildning, tidning och tv. När det gäller Internet önskas både modersmålet ensamt och båda språken av lika många, och sammanlagt är de fler än det antal som önskar Internetsidor enbart på svenska.

Notera att när man lägger samman siffrorna för modersmål och båda språken blir summan för vissa alternativ ibland högre än önskemålen om enbart svenska. Dessa summor ger en fingervisning om hur stort behovet av översättningar, tolkar samt flerspråkig personal är. Se även stapeldiagrammet.





8b. Önskemål om språk. Procent



### Fråga 9. Vilken information är du mest intresserad av?

De svar som framkommit spontant på fråga 9 tyder på att sfi-eleverna främst är intresserade av information om arbete, yrke och särskilda branscher.

Därefter följer information om utbildning och betygsekvivalering för högskolestudier etc, 171 respektive 137 svar på dessa områden. Det tredje önskemålet – information om det svenska samhället rent allmänt och om myndigheter och administration – har 56 elever uppgett. Det följs tätt av fyran – lagar och regler. Se tabell för övriga svar.

Fråga 9 är en öppen fråga. I efterhand har svaren samlats under lämpliga rubriker enligt tabell. Det har alltså inte funnits några färdiga alternativ att välja mellan. Observera att varje enskild elevs enkätsvar kan falla under flera av rubrikerna. Därför är det totala antalet mer än 411.

Redovisning av fråga 10 utgår då där inte framkom något utöver enkätresultaten i övrigt.

### 9

#### öppna svar

öppna svar	antal
arbete, yrkes- och branschinformation	171
utbildning, skola, betyg	137
svenska samhället, myndigheter, administration	56
regler, lagar, rättigheter, skyldigheter, juridik	46
kultur, tradition, sedvänjor, kontakt med svenskar	27
politik, regering och val	26
sjukvård, medicin, tandvård, hälsa, försäkringskassa	24
nyheter och väder	22
ekonomi, valuta, skatt, deklaration, försäkring	22
sport och fritid	21
geografi, historia, religion, natur, miljö	20
barn, familj, barnomsorg, skola, kvinnofrågor	16
svenska språket	13
trafik, körkort	13
bidrag, studielån	10
bostad	10
diskriminering, etniska minoriteter, integration, invandrarfrågor	6







**INTEGRATIONSVRKET**

Box 6044

600 06 Norrköping

Tel: 011-36 13 00

fax: 011- 36 13 01

Trycksaksbeställningar: 011- 15 63 77

