

Invandrare om introduktionen i Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala

En pilotstudie
SCB:s kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-Index



INTEGRATIONSVERKETS STENCILSERIE 2000:2

ISSN 1651-5676

Förord

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

SCB har skrivit hela rapporten och står för analysen av resultaten. Ett av de viktigaste resultaten är att faktorerna arbetslivet samt kontakter och nätverk har en liten betydelse för invandrarnas totalnöjdhet av hela introduktionsperioden. SCB:s slutsats är att dessa faktorer inte bör prioriteras i förändringsarbetet. Integrationsverket anser att dessa faktorer är av mycket stor betydelse i förändringsarbetet.

Norrköping den 20 december 2000.

Saleh Sallar
Avdelningschef
Introduktionsavdelningen

Innehåll

Förord	5
Syfte	6
Teknisk rapport	7
Analysmodell	9
Resultat	10
Skillnad mellan kommunerna	12
Kvalitetsfaktorerna och dess indikatorer	13
Kvalitetsfaktorernas betygsindex efter bakgrund	14
Sammanfattning	16
Sammanfattning inför eget arbete med materialet	17
Bild: Modellstruktur Samtliga kommuner	18
Bild: Prioriteringsmatris Samtliga kommuner	19
Bild: Modellstruktur Botkyrka	20
Bild: Prioriteringsmatris Botkyrka	21
Bild: Modellstruktur Eskilstuna	22
Bild: Prioriteringsmatris Eskilstuna	23
Bild: Modellstruktur Uppsala	24
Bild: Prioriteringsmatris Uppsala	25
Diagram Invandrarnas bedömning av introduktionsperioden	
Diagram 1a Samtliga kommuner	27
Diagram 1b Botkyrka	28
Diagram 1c Eskilstuna	29
Diagram 1d Uppsala	30
Tabell 1 Invandrarnas bedömning av introduktionsperioden	
Tabell 1a. Samtliga kommuner	31
Tabell 1b. Botkyrka	34
Tabell 1c. Eskilstuna	37
Tabell 1d. Uppsala	40
Tabell 2 Invandrares bedömning av introduktionsperioden. Kvalitetsfaktorers index och NKI efter kön	44
Tabell 3 Invandrares bedömning av introduktionsperioden. Kvalitetsfaktorers index och NKI efter ålder	44
Tabell 4 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B3	45
Tabell 5 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B4	45
Tabell 6 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B5	46
Tabell 7 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B6	46
Tabell 8 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B7	46
Tabell 9 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B8	47
Tabell 10 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B9	47
Tabell 11 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B10	47
Tabell 12 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B11	48
Tabell 13 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B12	48
Tabell 14 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B13	48
Tabell 15 Kvalitetsfaktorers index och NKI efter fråga B14B	49
Frågeformulär	50

Förord

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

Mätningen genomfördes i juni-augusti år 2000 och omfattade invandrare som nyligen deltagit i introduktionsverksamheten i någon av kommunerna Botkyrka, Eskilstuna eller Uppsala.

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

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

Syfte

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

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

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

Teknisk rapport

Urval

Varje kommun levererade en lista med cirka 80 namn på invandrare som relativt nyligen avslutat sin introduktion eller stod i begrepp att snart avsluta den. Sammanlagt erhöles 252 namn. Efter aktualisering genom samkörning med befolkningsregistret (RTB) reducerades antalet till 247 personer till vilka SCB via posten skickade postenkäter.

I urvalet, brutto:	252 personer
- avliden	-2
- dubblett	-1
- emigrerat	-1
- obefintlig	-1
Nettourval	247 personer

Datainsamlingsmetod

Frågeblanketterna skickades som postförsändelse direkt från SCB till de utvalda personerna. Tre påminnelser via brev gjordes. Vid den andra påminnelsen erhöles urvalspersonerna även en ny frågeblankett och nytt svarskuvert.

Utskick av frågeblankett	vecka 23
Utskick av tack- och påminnelsekort 1	vecka 25
Utskick av tack- och påminnelse 2 med ny frågeblankett	vecka 26
Utskick av tack- och påminnelsekort 3	vecka 29
Datainsamlingen avslutades	vecka 33

Svarsandel

136 personer eller 55 procent besvarade enkäten. Med tanke på att undersökningen gjordes under sommaren och att flera i undersökningsgruppen kan ha problem med svenska språket är den relativt låga svarsandelen förståelig. Av sammanställningen nedan framgår att män och kvinnor svarat i samma utsträckning, men i övriga grupper kan vi notera vissa skillnader. Bland annat kan vi konstatera att svarsbenägenheten tycks öka med åldern. Vidare är svarsandelen bland de sydamerikanska invandrarna lägre i detta urval, men eftersom den gruppen består av ett så ringa antal personer kan den skillnaden vara rent slumpartad.

Svarsandel i olika grupper:

Kön

Män	55 %
Kvinnor	55 %

Ålder

-24 år	38 %
25-34 år	55 %
35-44 år	58 %
45-64 år	60 %

Födelsevärldsdel

Afrika	59 %
Asien	55 %
Europa	63 %
Nordamerika	50 %
Sydamerika	33 %

Kommun

Botkyrka	42 %
Eskilstuna	43 %
Uppsala	76 %

Hög svarsandel i Uppsala

Det intressanta resultatet är den höga svarsandelen i urvalet från Uppsala. Hela 76 procent av gruppen i Uppsala har svarat att jämföra med cirka 43 procent i de andra två kommunerna. Resultatet pekar på att det finns en potential för hög svarsfrekvens även med denna metod. Skillnaden mellan kommunerna är märkligt stor. Har man i Uppsala vidtagit särskilda åtgärder genom egna påminnelser eller är invandrarna i Uppsala i större utsträckning anträffbara under sommarveckorna eller vilka andra förklaringar kan finnas? Kan vi finna svaret kan vi troligen erhålla viktig kunskap inför Integrationsverkets kommande undersökningar. Dessa skillnader mellan kommunerna bör således diskuteras ingående med berörda kommuner.

Partiellt bortfall

Svarsbortfallet för enskilda frågor framgår av kolumnen 'Partiellt bortfall' i tabell 1. Procenttalet för 'Partiellt bortfall' ingår inte i tabellernas procentsumma 100. I partiellt bortfall ingår inte svaret "frågan ej aktuell". Även denna kategori ligger utanför procentsumman som endast innehåller svar från de personer som på resp. fråga svarat med något av betygsskalans sju alternativ.

Frågor med hög andel "vet ej" och "ej aktuellt" är huvudsakligen sådana som anknyter till arbetslivet. En stor andel av de svarande har således under introduktionen fått endast en begränsad erfarenhet av svenskt arbetsliv.

För frågorna om introduktionsplanen har mer än 10 procent svarat att frågorna ej är aktuella för dem och ytterligare några procent har lämnat dessa frågor helt obesvarade.

Osäkerhetstal

Felmarginaler för betygsindex och effektmått finns angivna i bilder med modellstrukturen. De beräknade osäkerhetstalen är 95-procentiga konfidensintervall avseende *modellberäkningarnas osäkerhet*.

Analysmodell

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

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

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

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

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

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

Modellens förklaringsvärde

Hur väl lyckas då modellen förklara den variation som finns bland de utvalda invandrarna vad gäller hur de bedömer sin introduktionsperiods total kvalitet, dvs. NKI?

Förklaringsgraden mäter vi med måttet R^2 som i den sammanfattande modellen innehållande invandrare från alla de tre kommunurvalen uppgår till 0,63. Det innebär att modellen förklarar 63 procent av variationen bland invandrarna vad gäller deras bedömning av introduktionens total kvalitet. Enkäten täcker därmed undersökningsområdet på ett fullt acceptabelt sätt. Vanligtvis ligger R^2 i intervallet 0,6-0,8 för denna typ av modeller.

Resultat

Allmänt

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

Ganska nöjda med introduktionen

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

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

Bland kvalitetsfaktorerna är det i tur och ordning följande som fått betygsindex över denna undersöknings medelindex: 'bemötandet' (74), 'hälsovård' (69), 'introduktionsplan' (66) och 'undervisning' (65).

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

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

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

Vad bör då åtgärdas?

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

Måtten på faktorernas effekt har vi inte erhållit genom några direkta frågor till invandrarna om hur de bedömer kvalitetsfaktorernas betydelse eller effekt. Betydelsen eller effekten av respektive kvalitetsfaktor har beräknats av analysmodellen och utgör mått på sambandet mellan betygsindex för totalkvaliteten (NKI) och respektive kvalitetsfaktor. Alla dessa samband

beräknas simultant utifrån enkätsvaren från samtliga invandrare (se bilaga för utförligare beskrivning av modellen).

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

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

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

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

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

I kvadrant IV återfinner vi slutligen faktorerna 'undervisning' (65) och 'hälsovård' (69) samt på gränsen till kvadrant I resp. till kvadrant III de tidigare nämnda 'bemötandet' respektive 'boendet'. Faktorer i denna kvadrant finns det inte heller anledning att prioritera i förbättringsarbetet. De har ju redan relativt sett bättre betyg samtidigt som en ytterligare förbättring av dem har en blott blygsam effekt på totalkvaliteten. Det är dock viktigt att dessa faktorer betygsnivå bibehålls eftersom varje kvalitetsfaktors effektmått är knutet till ett

betygsintervall kring dess nuvarande nivå. Om dessa faktorer skulle påtagligt försämrats måste man räkna med att det kan innebära en tydlig negativ effekt på totalkvaliteten, NKI.

Kvalitetsfaktorer utan betydelse?

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

Skillnader mellan kommunerna

Om vi jämför de tre kommunernas enskilda modellbilder och resultaten där ser vi stora likheter men också väsentliga skillnader. Att kvalitetsfaktorerna i de tre kommunerna har exakt samma effektmått har den enkla förklaringen att antalet observationer i de enskilda kommunerna är för få för att kompletta modellberäkningar på kommunnivå. Effektmåtten har därför beräknats i en modell baserad på samtliga observationer från de tre kommunerna. Indextalen har emellertid kunnat beräknas för de enskilda kommunerna, men som synes av bilderna är indexvärdenas konfidensintervall mycket stora.

NKI och faktorernas kvalitetsindex i de tre kommunerna.

	Botkyrka	Eskilstuna	Uppsala	Samtliga
NKI	57	54	71	61
INTROD. PLAN	62	60	70	66
ARBETSLIV	57	59	53	55
HÄLSOVÅRD	65	64	73	69
SVENSKA	65	62	65	64
UNDERVISNING	66	63	66	65
BOENDE	58	70	65	64
NÄTVERK	61	58	57	58
BEMÖTANDE	71	75	75	74
SAMHÄLLSKUNSKAP	62	65	65	64

Vi kan påvisa att invandrarna i Uppsala är klart nöjdare med introduktionen i sin helhet. NKI har där indexvärdet 71 att jämföra med 57 och 54 i Botkyrka och Eskilstuna. Kanske är skillnaden ett uttryck för en reell skillnad mellan kommunernas introduktion. I Uppsala tycks arbetet med 'introduktionsplanen' också fungera bättre och 'introduktionsplanen' har som vi sett ett högt effektmått. Betygsskillnaderna mellan kommunerna avseende 'introduktionsplanen' är dock inte statistiskt säkerställd.

Kanske beror Uppsalas höga NKI också delvis på att invandrargrupperna har olika sammansättning i de tre kommunerna. Det låga antalet observationer per kommun medger dock inga kommunjämförelser i vilka man tar bort effekten av olikheter i grupp sammansättning.

Man kan också tänka sig att åtminstone en del av skillnaden gentemot Uppsala skulle kunna förklaras av de betydligt lägre svarsandelarna i Botkyrka och Eskilstuna. I andra studier har vi nämligen kunnat konstatera att i fall med låga svarsandelar får man vanligen också klart lägre betygsindex för jämförbara verksamheter. En förklaring till detta kan eventuellt vara att kritiska personer är mer svarsbenägna, dvs. vid låg svarsandel utgör de kritiska en större andel av de svarande.

Kvalitetsfaktorerna och dess indikatorer

I tabell I redovisas medelvärden och svarsfördelning för var och en av de delfrågor som ligger till grund för de olika kvalitetsfaktorerna. Dessa redovisningar ges även för de enskilda kommunerna. Våra kommentarer begränsas dock till tabeller i vilka svar från samtliga kommuner ingår. Till skillnad från modellanalysens 129 observationer uppgår antalet observationer här till 136 beroende på att 7 personers svar uppvisar vissa brister som medför att de inte är tillräckligt kompletta för att ingå i modellanalysen. De svaren kan dock ingå i den enkla redovisningen av delfrågorna.

Vanligtvis är det vid granskningen av kvalitetsfaktorernas olika indikatorer (eller delfrågor) mest givande att studera andelen som givit lågt betyg på respektive delfråga. Det är de kritiska rösterna som tydligast pekar ut problemen. I de stapeldiagram som ingår i rapporten har vi därför också valt att för varje fråga ange andelen som givit lågt betyg (svarsalternativen 1-2 på den 7-gradiga skalan).

Introduktionsplanen

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

Om arbetslivet

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

Om hälso- och sjukvård

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

Kunskaper i svenska

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

Undervisningen

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

Boendet

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

Nätverk och kontakter

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

Kunskaper om samhället

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

Kvalitetsfaktorernas betygsindex efter bakgrund

Antalet observationer i de olika delgrupperna är genomgående så få att inte ens stora skillnader mellan grupperna kan statistiskt säkerställas. Trots det kan det vara intressant att jämföra olika gruppers resultat.

Kön

Det tycks inte finnas några påtagliga skillnaderna mellan hur kvinnor respektive män värderar introduktionen med undantag för att männen är nöjdare med hur de klarar att använda svenska språket. Men inte heller denna skillnad är statistiskt säkerställd.

Ålder

Skillnaderna mellan åldersgrupperna tycks vara obetydliga. Kanske är de äldre mindre nöjda med sina kunskaper i svenska vilket förefaller vara ett rimligt resultat.

Årtal då man kom till Sverige

Antalet observationer för de olika åren är lågt med undantag för år 1997.

Årtal för uppehållstillstånd

Antalet observationer för de olika åren är lågt med undantag för år 1998.

Boende före uppehållstillstånd

De två större grupperna utgörs här av 'de som bott på Invandrarverkets förläggning' och 'de med eget boende i samma kommun (som nu)'. Några tydliga skillnader mellan dessa grupper vad gäller deras bedömning av introduktionen kan vi inte notera.

Utbildning

Något samband mellan den egna utbildningsnivån och bedömningen av introduktionen kan man knappast notera. Kortutbildade personer tycks dock vara mindre nöjda med sina kunskaper i svenska.

Arbetslivserfarenhet

Inte heller denna variabel tycks kunna påvisa något tydligt samband med hur man bedömer introduktionens kvalitet.

Civilstånd

Det ser ut som om gifta/samboende är något mindre nöjda med introduktionen än de ensamstående. Skillnaderna är dock inte statistiskt säkerställda.

Antal barn

Det går inte att här uttala sig om huruvida introduktionen fungerar sämre eller bättre för dem med få barn.

Make/maka kvar i utlandet

Personer med make/maka kvar i utlandet under en stor del av sin introduktion tycks åtminstone inte värdera introduktionen lägre än övriga invandrare.

Barn utanför Sverige

Vi kan inte heller här notera några skillnader mellan dem som haft barn utanför Sverige under introduktionen och dem som inte haft det.

Hälsotillståndet

Det finns inte här några statistiskt säkerställda skillnader mellan grupperna och det finns inte heller något som tyder på att man kanske med ett större antal observationerna skulle kunna påvisa att introduktionen värderas klart annorlunda av dem med hälsoproblem.

Modersmål

Kanske finns det i några fall faktiska skillnader mellan språkgruppernas värdering av introduktionen, men det går inte att fastställa i denna lilla undersökning.

Talar svenska bra

62 procent av invandrarna i undersökningen anser att de talar svenska bra och det vore rimligt om denna grupp också är något nöjdare med sin introduktionsperiod än de övriga. Detta är dock inte statistiskt säkerställt.

Sammanfattning

'Introduktionsplan' har ett effektmått på hela 2,3 vilket innebär att om man lyckas öka dess betygsindex med fem enheter från 66 till 71 då kan man förvänta sig att NKI, totalkvaliteten, ökar med just 2,3 enheter från 61 till 63,3. Att 'introduktionsplanen' är så central i sammanhanget verkar logiskt eftersom invandraren via den ges möjlighet att påverka introduktionens innehåll och utformning så att den passar hans eller hennes situation och behov. 'Introduktionsplan' bör därför prioriteras i förbättringsarbetet tillsammans med 'svenska' och 'samhällskunskap' som också hör till de faktorer som har större effekt på introduktionens kvalitet.

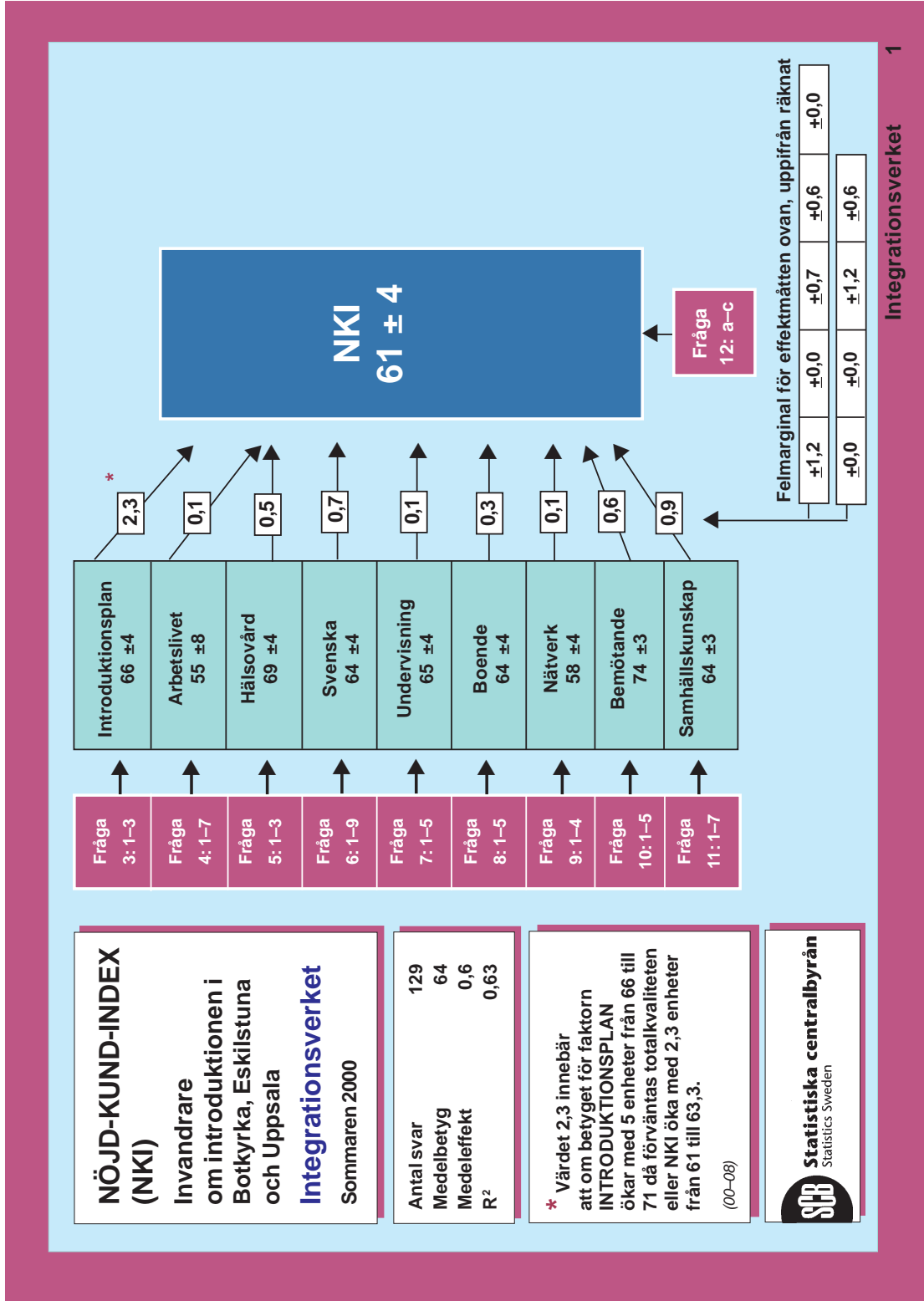
Faktorn 'arbetslivet' är den som fått lägst betygsindex, men dess betydelse för eller effekt på NKI tycks vara mycket begränsad. Med hänsyn till hur centralt arbetslivet är för individers livskvalitet och samhällskontakter är det förvånande. Man bör kanske inför framtida mätningar fundera mer över hur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

Skillnaderna mellan kommunerna både vad gäller svarsfrekvens och vad gäller betygsindex är intressant. Svarsfrekvensen i Uppsala tyder på att man kan få mycket goda svarsfrekvenser i kommande undersökningar särskilt om man väljer att dela ut och fylla i frågeblanketterna ute i den pågående introduktionsverksamheten.

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

Sammanfattning inför eget arbete med materialet

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



Integrationsverket Totalt

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Invandrare om introduktionen
Botkyrka, Eskilstuna, Uppsala

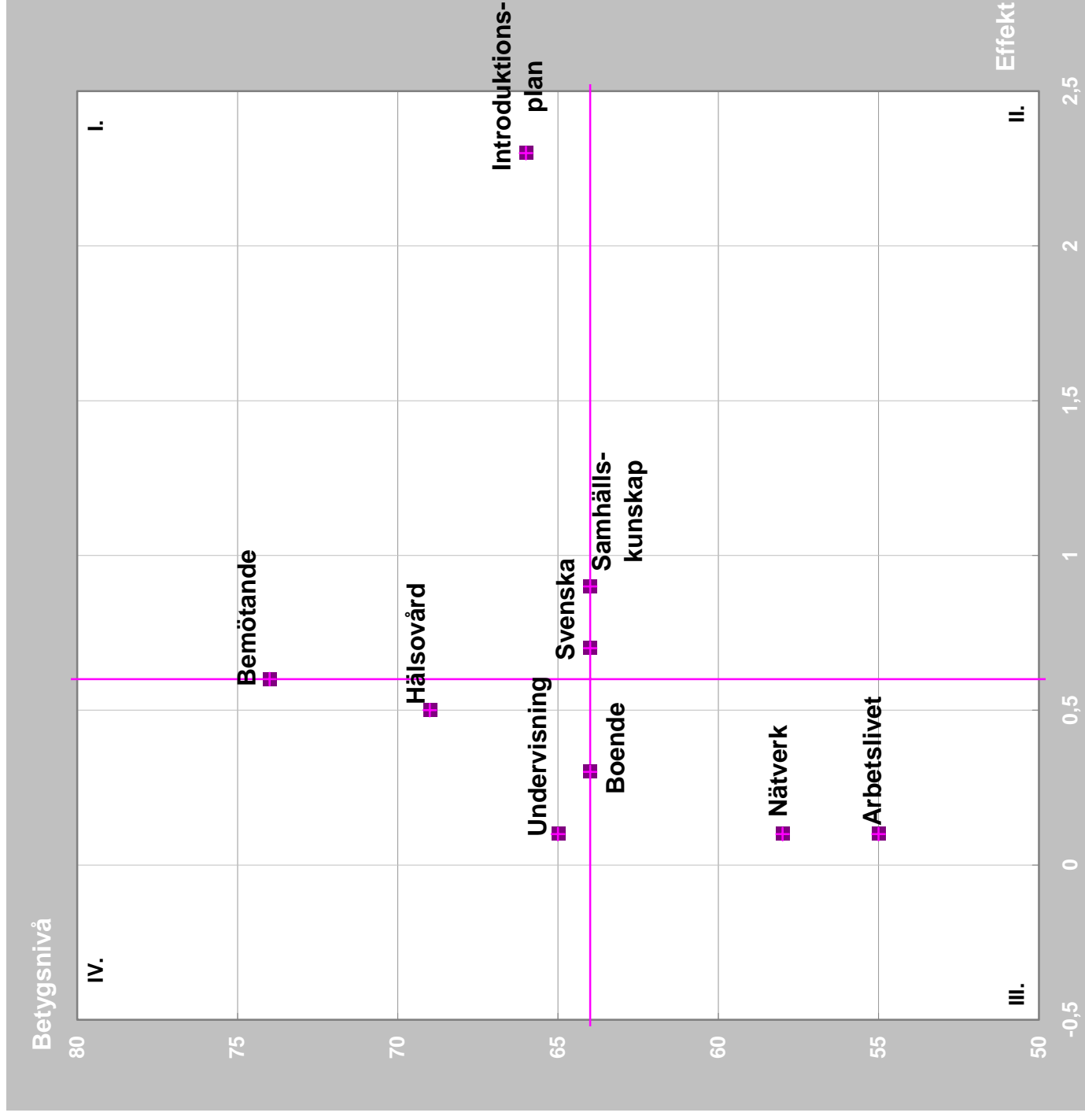
Antal svar 129

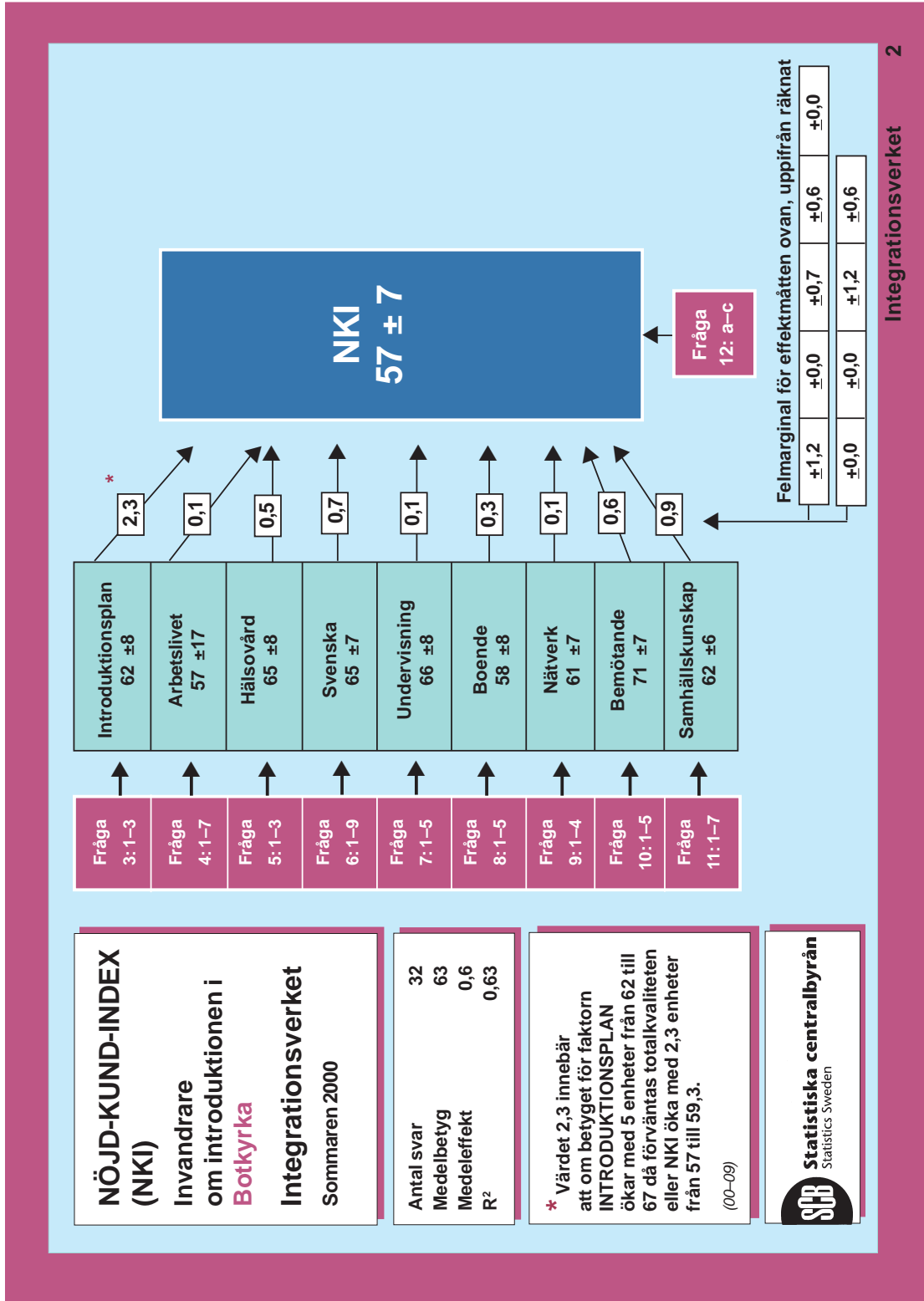
Medelbetyg 64

Medeleffekt 0,6

R² 0,63

Kvalitetsfaktor	Betyg	Effekt
Introduktionsplan	66	2,3
Arbetslivet	55	0,1
Hälsovård	69	0,5
Svenska	64	0,7
Undervisning	65	0,1
Boende	64	0,3
Nätverk	58	0,1
Bemötande	74	0,6
Samhällskunskap	64	0,9





Integrationsverket Botkyrka

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Invandrare om introduktionen
Botkyrka, Eskilstuna, Uppsala

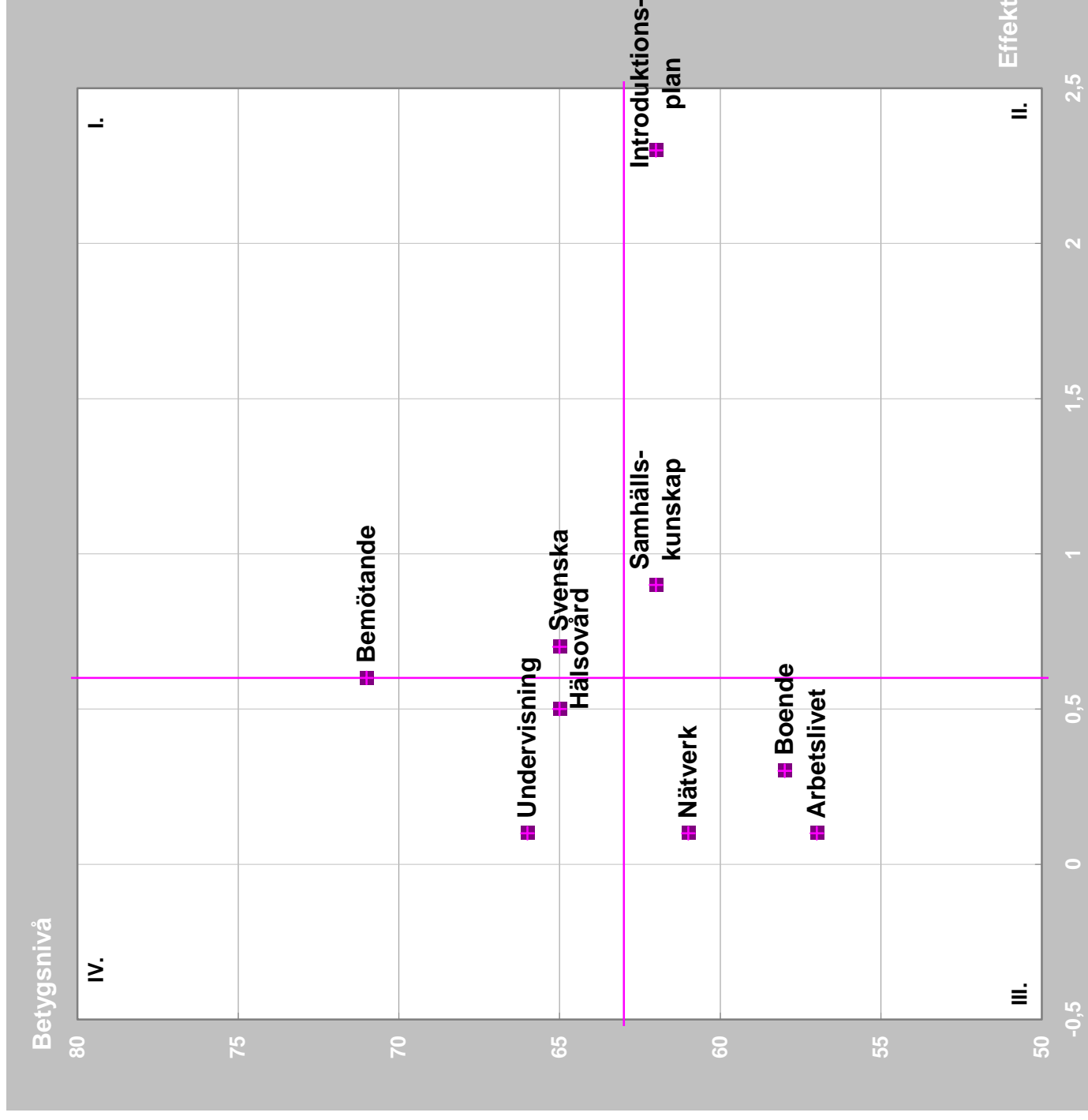
Antal svar 32

Medelbetyg 63

Medeleffekt 0,6

R^2 0,63

Kvalitetsfaktor	Betyg	Effekt
Introduktionsplan	62	2,3
Arbetslivet	57	0,1
Hälsovård	65	0,5
Svenska	65	0,7
Undervisning	66	0,1
Boende	58	0,3
Nätverk	61	0,1
Bemötande	71	0,6
Samhällskunskap	62	0,9



NÖJD-KUND-INDEX (NKI)

Invandrare
om introduktionen i
Eskilstuna

Integrationsverket

Sommaren 2000

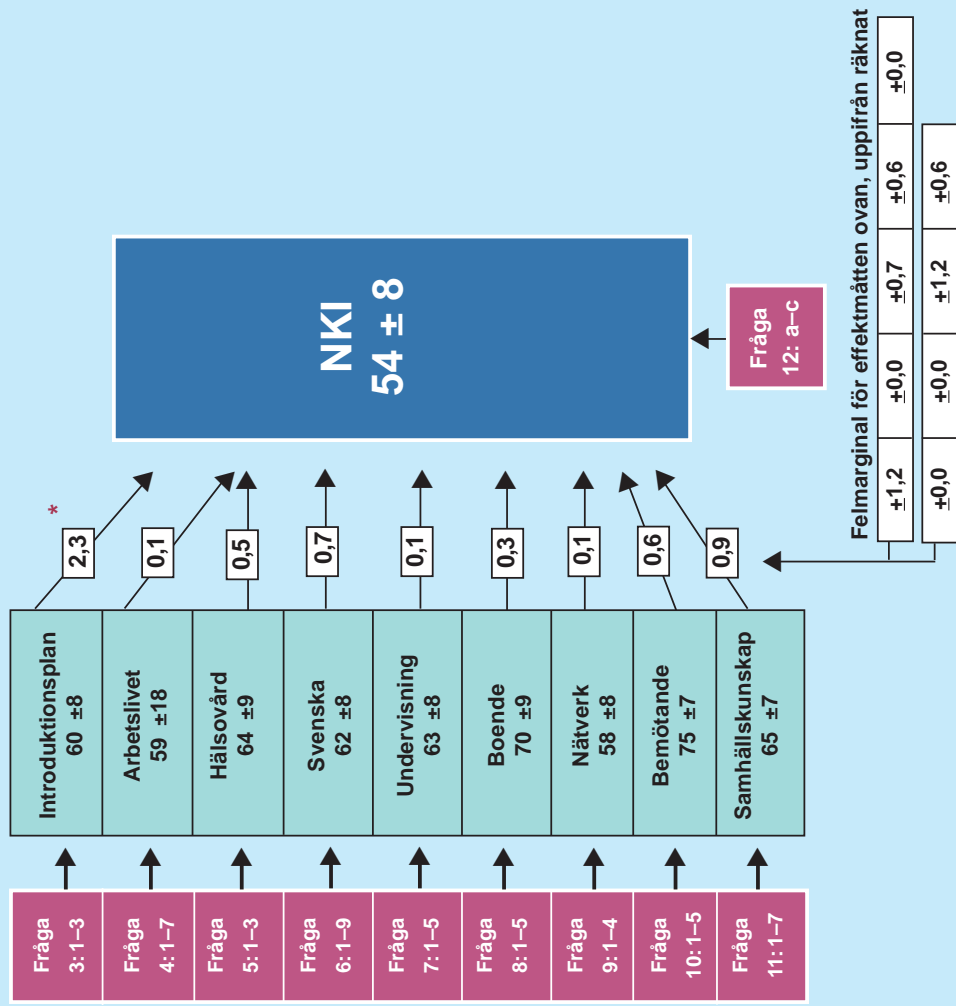
Antal svar 28
Medelbetyg 64
Medeleffekt 0,6
R² 0,63

* Värdet 2,3 innebär att om betyget för faktorn INTRODUKTIONSPLAN ökar med 5 enheter från 60 till 65 då förväntas totalkvaliteten eller NKI öka med 2,3 enheter från 54 till 56,3.

(00-09)



Statistiska centralbyrån
Statistics Sweden



Integrationsverket Eskilstuna

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Invandrare om introduktionen
Botkyrka, Eskilstuna, Uppsala

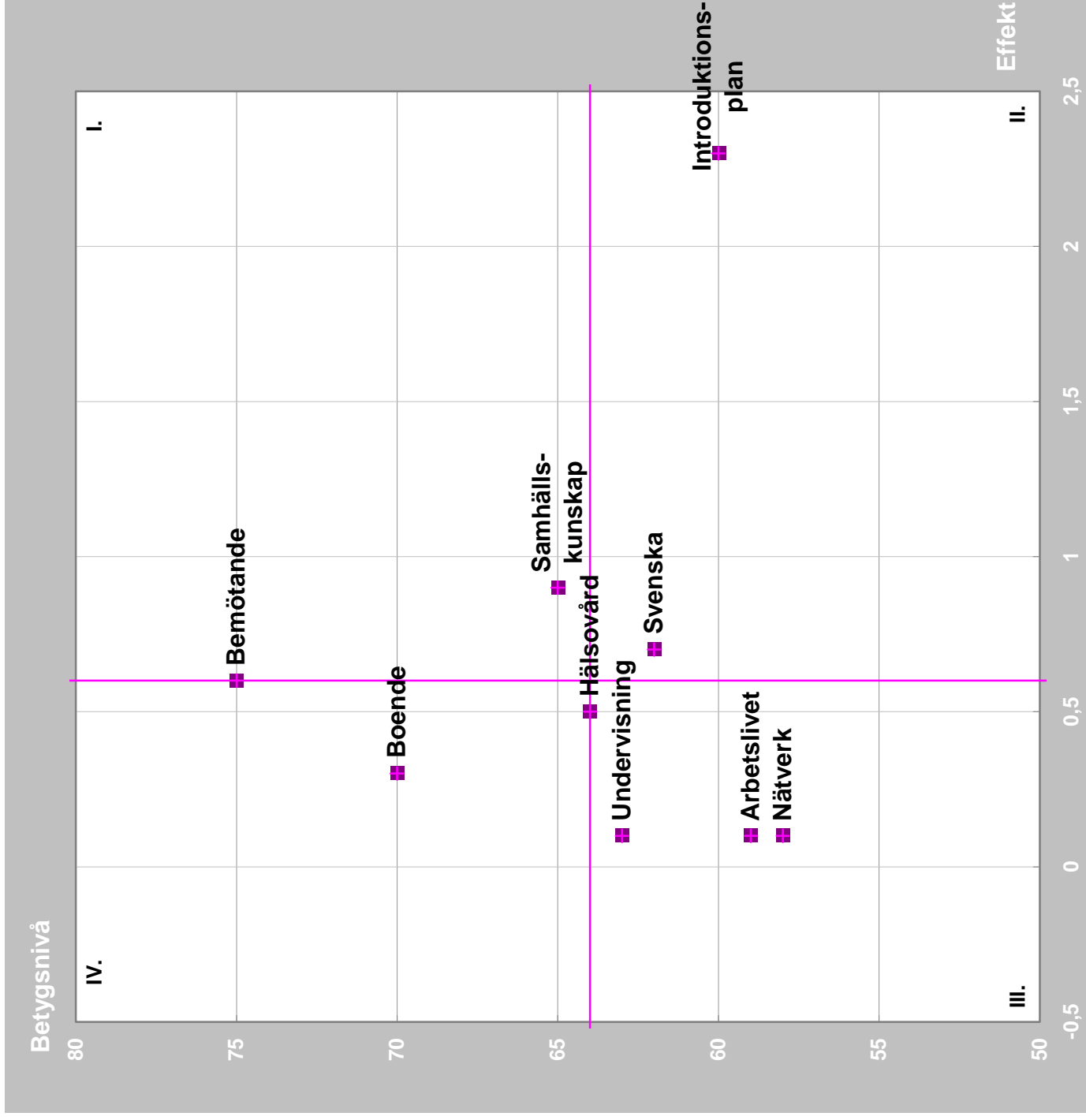
Antal svar 28

Medelbetyg 64

Medeleffekt 0,6

R² 0,63

Kvalitetsfaktor	Betyg	Effekt
Introduktionsplan	60	2,3
Arbetslivet	59	0,1
Hälsovård	64	0,5
Svenska	62	0,7
Undervisning	63	0,1
Boende	70	0,3
Nätverk	58	0,1
Bemötande	75	0,6
Samhällskunskap	65	0,9



NÖJD-KUND-INDEX (NKI)

Invandrare
om introduktionen i
Uppsala

Integrationsverket

Sommaren 2000

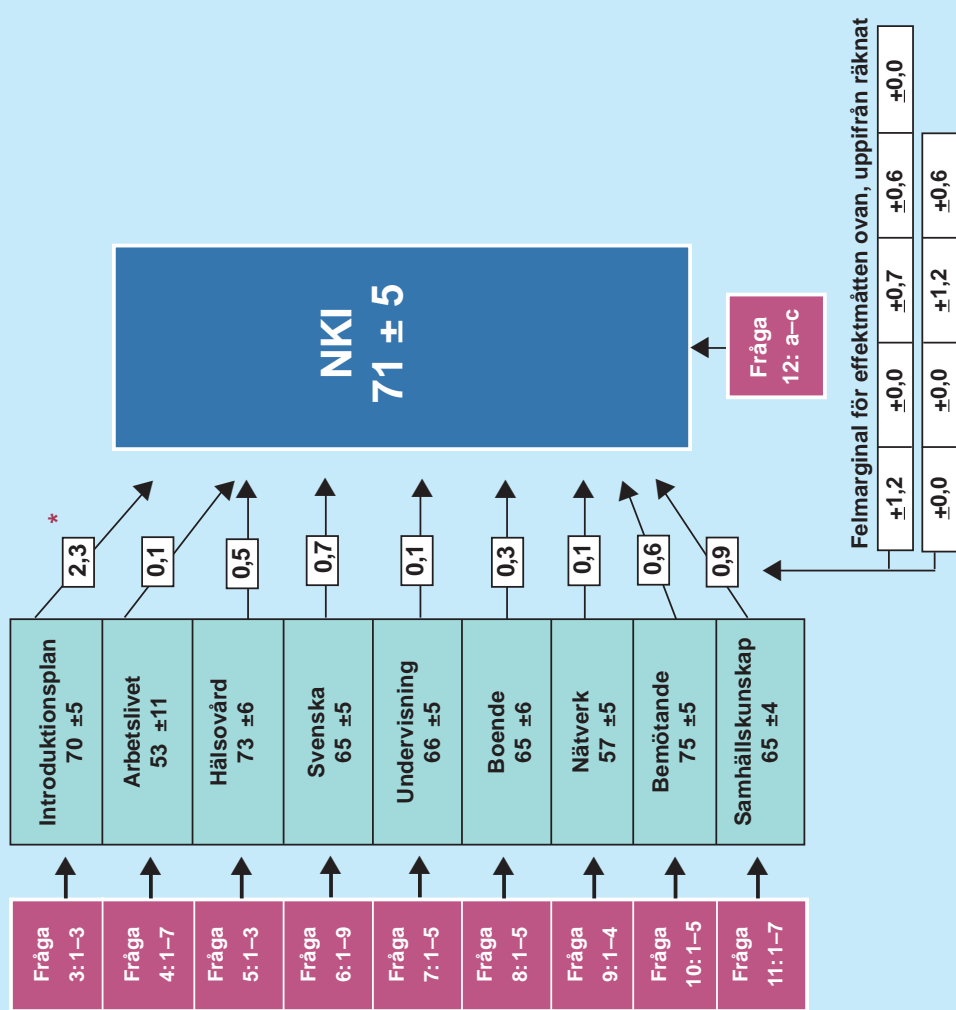
Antal svar 69
Medelbetyg 65
Medeleffekt 0,6
R² 0,63

* Värdet 2,3 innebär att om betyget för faktorn INTRODUKTIONSPLAN ökar med 5 enheter från 70 till 75 då förväntas total kvaliteten eller NKI öka med 2,3 enheter från 71 till 73,3.

(00-09)



Statistiska centralbyrån
Statistics Sweden



Integrationsverket Uppsala

Nöjd-Kund-Index (NKI)

Invandrare om introduktionen
Botkyrka, Eskilstuna, Uppsala

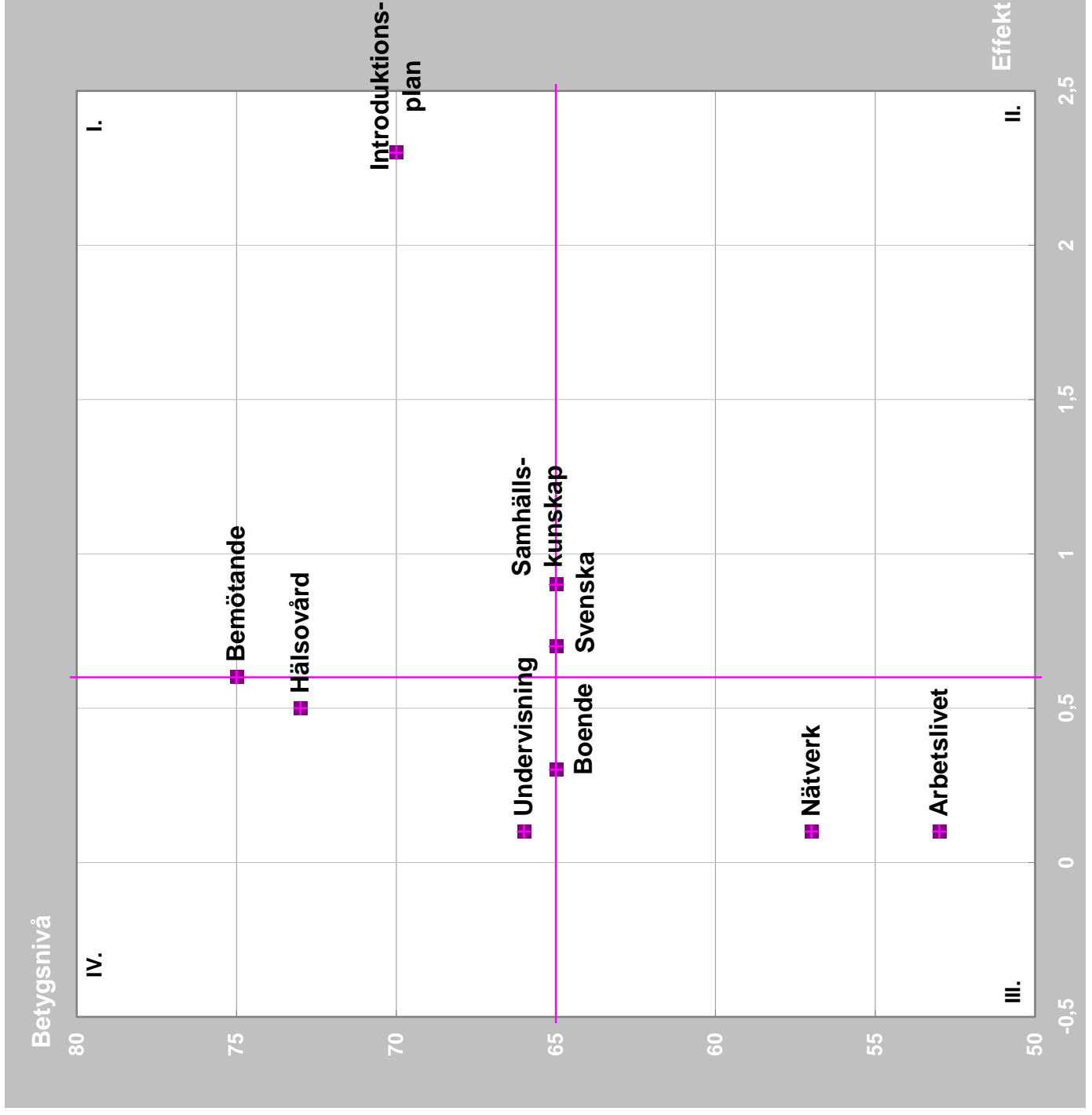
Antal svar 69

Medelbetyg 65

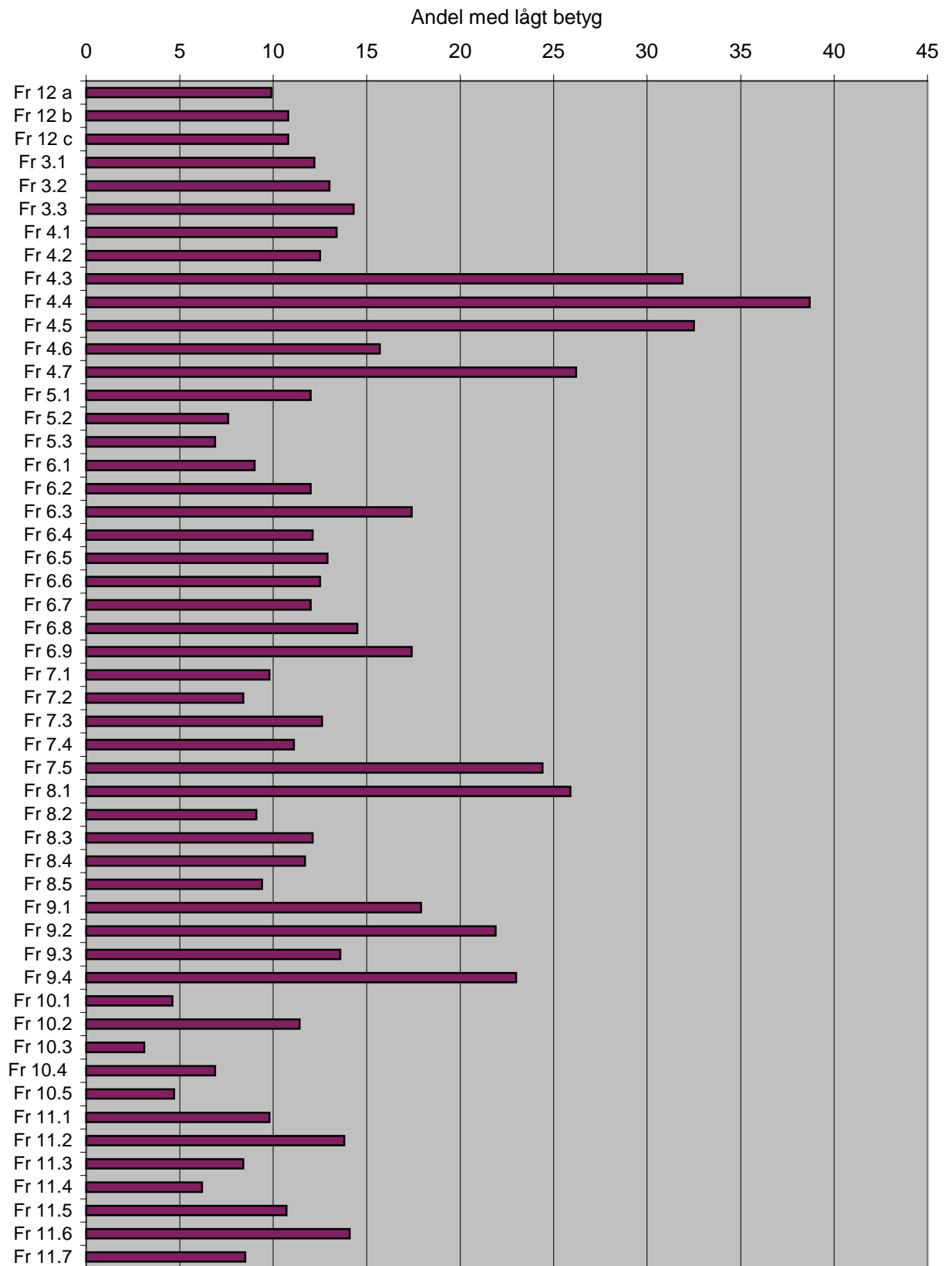
Medeleffekt 0,6

R² 0,63

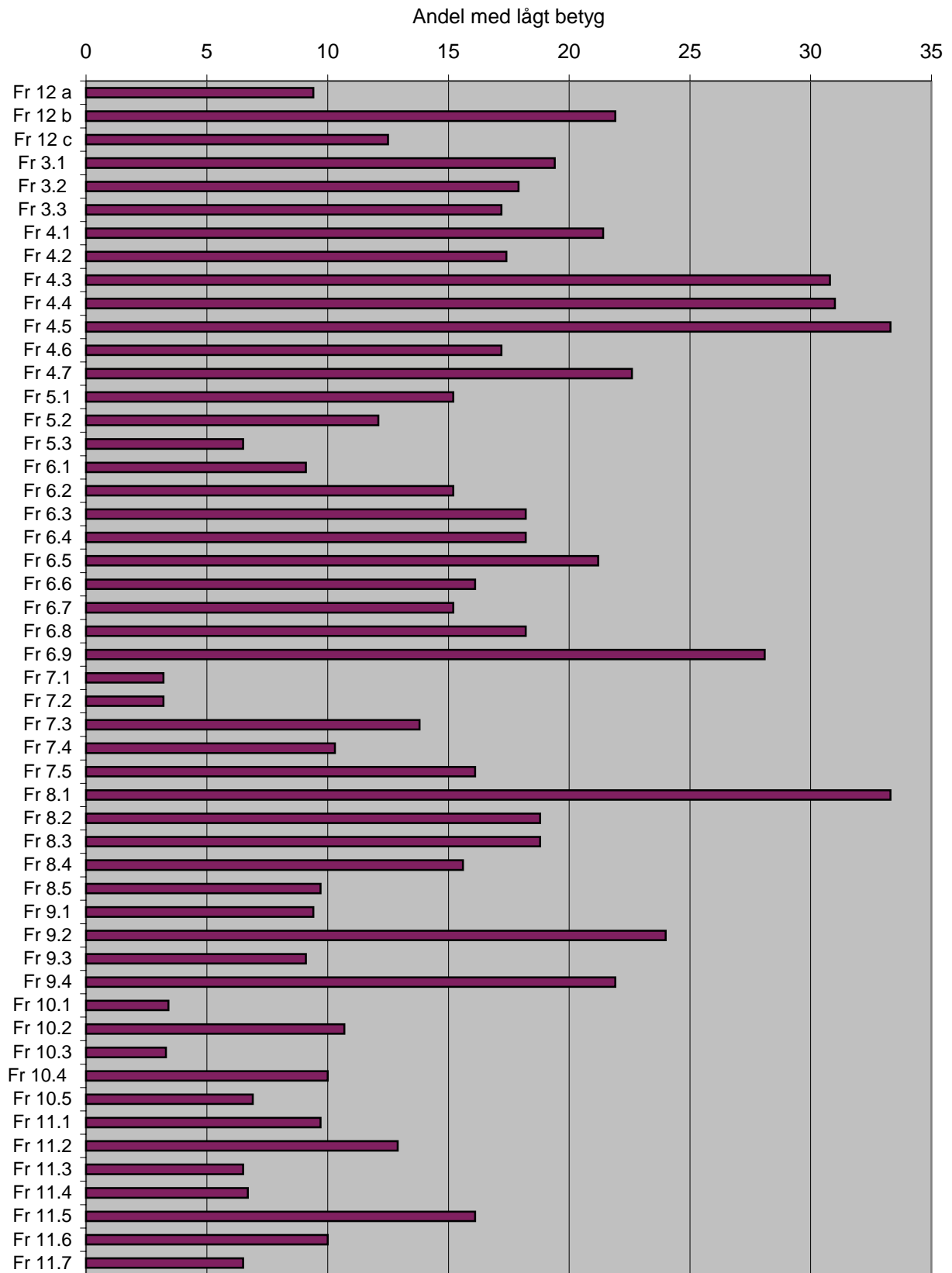
Kvalitetsfaktor	Betyg	Effekt
Introduktionsplan	70	2,3
Arbetslivet	53	0,1
Hälsovård	73	0,5
Svenska	65	0,7
Undervisning	66	0,1
Boende	65	0,3
Nätverk	57	0,1
Bemötande	75	0,6
Samhällskunskap	65	0,9



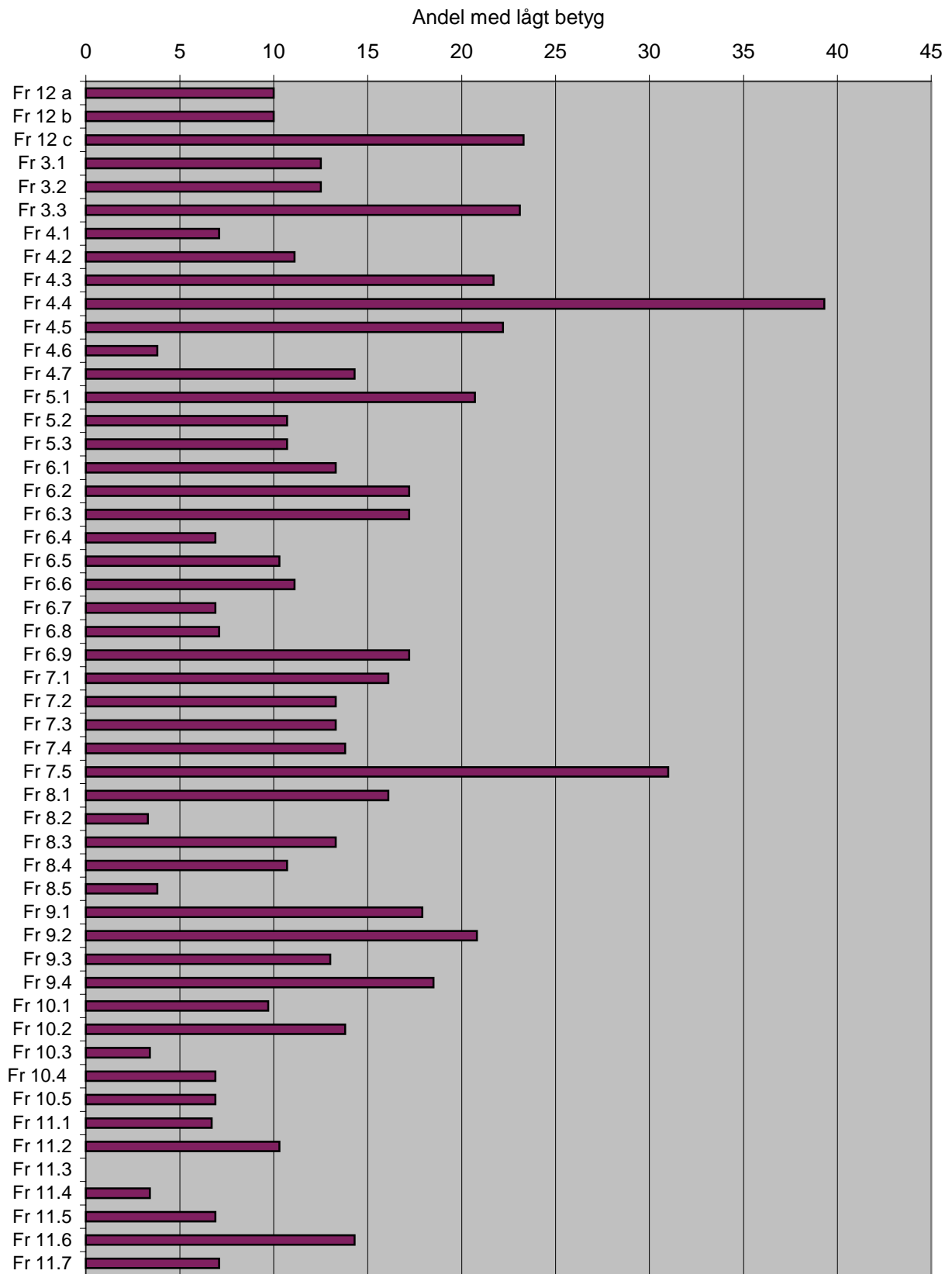
Invandrarnas bedömning av introduktionsperioden. Samtliga



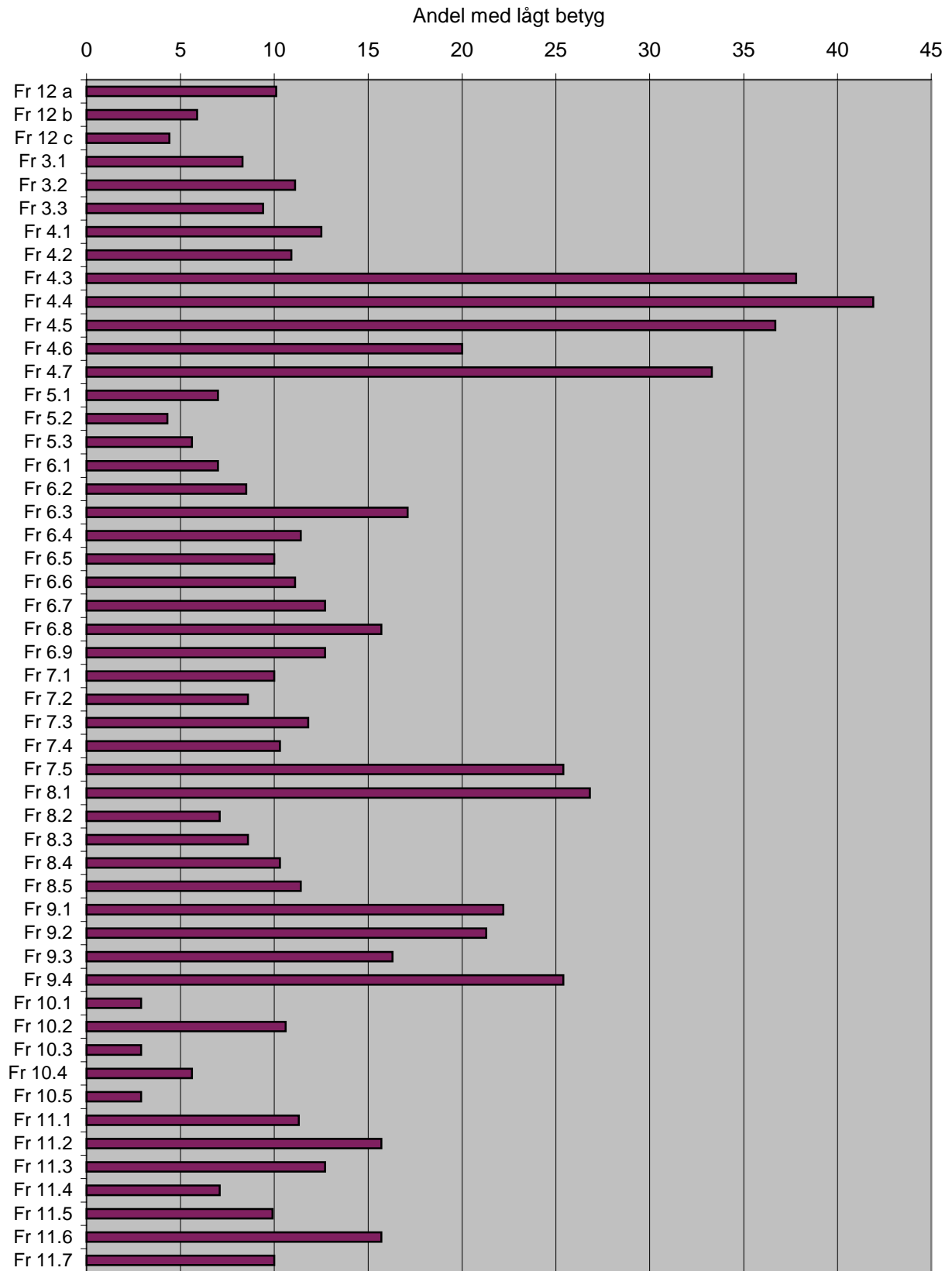
Invandrarnas bedömning av introduktionsperioden. Botkyrka



Invandrarnas bedömning av introduktionsperioden. Eskilstuna



Invandrarnas bedömning av introduktionsperioden. Uppsala



**Tabell 1a Invandrarernas bedömning av introduktionsperioden. Samtliga
Antal svarande: 136**

Medelvärden och svarsfördelning för kvalitetsindikatorerna i enkäten "Är du nöjd med dina första år i Sverige?". Här återges även svar på bedömningsfrågor som utslutits från modellen. På en skala 1-7 har invandrare för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar. Med versaler finns kvalitetsfaktorer, NKI (Nöjd-Kund-Index) angivna med respektive indexvärde.

Delfråga	Samtliga		Andel svar efter invandramas bedömning		Frågan ej aktuell procent	Partiellt bortfall procent
	Medelvärde	(1 - 2)	låg mellan (3 - 5)	Summa hög (6 - 7)		
KVALITETSFAKTOR						
NKI, INTRODUKTIONSTIDEN I SIN HELHET						
Fr 12 a	61	10	43	47	0	4
Är du nöjd eller missnöjd med den kunskap, det stöd och de kontakter du fått under introduktionsperioden?						
Fr 12 b	4,9	11	64	25	0	4
Hur nära tycker du att introduktionen lyckades komma det som du hoppades få lära dig?						
Fr 12 c	4,6	11	63	26	0	4
Hur nära eller långt ifrån en perfekt introduktion är den som du fått?						
INTRODUKTIONSPLANEN						
Är du nöjd eller missnöjd med....						
Fr 3.1	66	12	51	37	13	3
- vad som ingått i introduktionsplanen?						
Fr 3.2	5,2	13	37	50	13	3
- hur man lyssnat på dig och respekterat dina förslag till introduktionsplanen?						
Fr 3.3	5,0	14	35	51	10	2
- hur man respekterat dina tidigare erfarenheter och dina behov?						
OM ARBETSLIVET						
Är du nöjd eller missnöjd med....						
Fr 4.1	55	13	42	45	0	18
- hur mycket praktik du haft ute på arbetsplatser?						
Fr 4.2	4,8	13	31	56	18	11
- den typ av praktik du fått?						
Fr 4.3	5,2	32	37	31	18	13
- hjälpen med att få ett arbete?						
Fr 4.4	3,9	39	44	18	0	13
- hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige?						
Fr 4.5	3,4	33	38	30	6	10
- hur man tänkt på och respekterat din utbildning och yrkeserfarenhet?						
Fr 4.6	3,9	16	45	39	0	15
- de kunskaper som du fått om arbetslivet?						
Fr 4.7	4,6	26	39	35	0	10
- hur du fått hjälp med att förbereda dig för att arbeta?						
OM HÄLSO- OCH SJUKVÅRD						
Är du nöjd eller missnöjd med....						
Fr 5.1	69	12	33	55	0	2
- hur man tänkt på och frågat dig om din hälsa?						
Fr 5.2	5,0	8	38	54	0	4
- hur bra man har visat vart du skall gå för att få sjukvård?						
Fr 5.3	5,1	7	32	61	0	4
- sjukvården i Sverige?						

KVALITETSAKTOR		Samtliga Medelvärde	Andel svar efter invandrarans bedömning			Summa	Frågan ej aktuell procent	Partiellt bortfall procent
Delfråga	låg (1 - 2)		mellan (3 - 5)	hög (6 - 7)				
KUNSKAPER I SVENSKA								
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>								
Fr 6.1	- hur du klarar att tala svenska i affärer?	64 5,2	9	37	54	100	0 2	
Fr 6.2	- hur du klarar att tala svenska när du besöker myndigheter?	4,9 4,5	12 17	45 46	43 36	100 100	0 3	
Fr 6.3	- hur du klarar att tala svenska i telefon med myndigheter?	4,7	12	52	36	100	2 2	
Fr 6.4	- hur du klarar att tala svenska på sjukhuset eller vårdcentralen?	4,7	13	47	40	100	0 3	
Fr 6.5	- hur du klarar den svenska som behövs i ditt yrke eller för din utbildning?	4,9	13	42	46	100	13 4	
Fr 6.6	- hur du klarar att tala svenska när du arbetar?	5,1	12	38	50	100	0 2	
Fr 6.7	- hur du klarar att läsa den svenska texten när du ser film på TV?	4,6	15	50	36	100	2 2	
Fr 6.8	- hur du klarar att läsa svenska tidningar?	4,6	17	46	36	100	0 3	
Fr 6.9	- hur du klarar att skriva ett kort brev på svenska?							
UNDERVISNINGEN								
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>								
Fr 7.1	- hur dina lärare i svenska har respekterat dina speciella intressen och behov?	65 5,3	10	35	55	100	0 3	
Fr 7.2	- hur dina lärare i svenska har respekterat dina kunskaper?	5,3	8	37	54	100	0 4	
Fr 7.3	- hur kurserna har passat till de kunskaper som du hade?	4,9	13	40	47	100	0 7	
Fr 7.4	- hur lång tid du fått undervisning i svenska?	5,0	11	44	45	100	0 7	
Fr 7.5	- de olika kurser som man erbjudit dig?	4,4	24	38	38	100	0 7	
BOENDET								
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>								
Fr 8.1	- möjligheterna att välja bostadsort?	64 4,3	26	39	36	100	0 1	
Fr 8.2	- att bo i den kommun som du nu bor i?	5,1	9	39	52	100	0 3	
Fr 8.3	- att bo i det bostadsområde som du nu bor i?	4,9	12	41	47	100	0 3	
Fr 8.4	- den bostad som du nu bor i?	5,0	12	41	47	100	0 6	
Fr 8.5	- hur ditt boende fungerat under introduktionsperioden?	5,0	9	43	48	100	0 7	

KVALITETSFAKTOR		Samtliga				Andel svar efter invandramas bedömning		Frågan ej		Partiellt
Delfråga		Medelvärde		låg (1 - 2)		höj mellan (3 - 5)		Summa hög (6 - 7)		Partiellt bortfall procent
NÄTVERK OCH KONTAKTER										
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>										
Fr 9.1	- hur man kan få kontakt med föreningar i Sverige?	58	4,4	18	46	37	100	0	10	
Fr 9.2	- dina kontakter med arbetsplatser under introduktionsperioden	4,4	4,4	22	47	31	100	21	8	
Fr 9.3	- kontakterna med arbetskamrater på de arbetsplatser som du varit på under introduktionsperioden?	4,9	4,9	14	46	41	100	24	11	
Fr 9.4	- antalet kontakter med svenskar som du haft under introduktionsperioden?	4,4	4,4	23	42	35	100	0	10	
BEMÖTANDET										
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>										
Fr 10.1	- hur dina lärare i svenska har respekterat dig?	74	5,7	5	27	69	100	0	4	
Fr 10.2	- hur personalen på arbetsförmedlingen (AF) har respekterat dig?	5,0	5,7	11	40	49	100	0	10	
Fr 10.3	- hur personalen inom sjukvården har respekterat dig?	5,7	5,7	3	28	69	100	4	3	
Fr 10.4	- hur personalen inom kommunens flyktningmottagning har respekterat dig?	5,4	5,4	7	32	62	100	0	4	
Fr 10.5	- hur andra tjänstemän i kommunen har respekterat dig?	5,4	5,4	5	35	60	100	0	6	
KUNSKAPER OM SAMHÄLLET										
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>										
Fr 11.1	- hur mycket du vet om demokratin och det politiska systemet i Sverige?	64	4,9	10	48	42	100	0	3	
Fr 11.2	- hur mycket du vet om föreningslivet i Sverige?	4,4	4,4	14	58	29	100	0	4	
Fr 11.3	- hur mycket du vet om skolsystemet i Sverige?	5,0	5,0	8	43	49	100	0	4	
Fr 11.4	- hur mycket du vet om sjukvården i Sverige?	5,0	5,0	6	48	46	100	0	5	
Fr 11.5	- hur mycket du vet om det sociala trygghetssystemet (arbetslöshetsersättning, sjukpenning, bostadsbidrag, pension m.m.) i Sverige?	4,8	4,8	11	47	43	100	0	4	
Fr 11.6	- hur mycket du vet om den svenska arbetsmarknaden?	4,6	4,6	14	52	34	100	0	6	
Fr 11.7	- hur mycket du vet om svenskarnas sätt att leva?	4,9	4,9	9	52	40	100	0	5	

Tabell 1b Invandrarnas bedömning av introduktionsperioden. Botkyrka
Antal svarande: 33

Medelvärden och svarsfördelning för kvalitetsindikatorerna i enkäten "Är du nöjd med dina första år i Sverige?". Här återges även svar på bedömningsfrågor som utslutits från modellen. På en skala 1-7 har invandrare för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar. Med versaler finns kvalitetsfaktorer, NKI (Nöjd-Kund-Index) angivna med respektive indexvärde.

Delfråga	KVALITETSFAKTOR	Samtliga		Andel svar efter invandramnas bedömning		Frågan ej aktuell procent	Partiellt bortfall procent
		Medelvärde	(1 - 2)	låg mellan (3 - 5)	Summa hög (6 - 7)		
NKI, INTRODUKTIONSTIDEN I SIN HELHET							
Fr 12 a	Är du nöjd eller missnöjd med den kunskap, det stöd och de kontakter du fått under introduktionsperioden?	57 4,7	9	56	34	100	0 3
Fr 12 b	Hur nära tycker du att introduktionen lyckades komma det som du hoppades få lära dig?	3,9	22	56	22	100	0 3
Fr 12 c	Hur nära eller långt ifrån en perfekt introduktion är den som du fått?	4,6	13	59	28	100	0 3
INTRODUKTIONSPLANEN							
Är du nöjd eller missnöjd med...							
Fr 3.1	- vad som ingått i introduktionsplanen?	62 4,4	19	52	29	100	6 0
Fr 3.2	- hur man lyssnat på dig och respekterat dina förslag till introduktionsplanen?	4,9	18	43	39	100	9 6
Fr 3.3	- hur man respekterat dina tidigare erfarenheter och dina behov?	4,9	17	35	48	100	6 6
OM ARBETSLIVET							
Är du nöjd eller missnöjd med...							
Fr 4.1	- hur mycket praktik du haft ute på arbetsplatser?	57 4,4	21	43	36	100	0 15
Fr 4.2	- den typ av praktik du fått?	5,1	17	26	57	100	21 9
Fr 4.3	- hjälpen med att få ett arbete?	4,1	31	31	39	100	12 9
Fr 4.4	- hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige?	3,7	31	48	21	100	0 12
Fr 4.5	- hur man tänkt på och respekterat din utbildning och yrkeserfarenhet?	4,1	33	19	48	100	6 12
Fr 4.6	- de kunskaper som du fått om arbetslivet?	4,7	17	38	45	100	0 9
Fr 4.7	- hur du fått hjälp med att förbereda dig för att arbeta?	4,4	23	48	29	100	0 6
OM HÄLSO- OCH SJUKVÅRD							
Är du nöjd eller missnöjd med....							
Fr 5.1	- hur man tänkt på och frågat dig om din hälsa?	65 4,7	15	39	46	100	0 0
Fr 5.2	- hur bra man har visat vart du skall gå för att få sjukvård?	4,8	12	42	46	100	0 0
Fr 5.3	- sjukvården i Sverige?	5,3	7	39	55	100	0 6

KVALITETSFAKTOR		Samtliga	Andel svar efter invandranas bedömning			Frågan ej	Partiellt
Delfråga		Medelvärde	låg (1 - 2)	mellan (3 - 5)	hög (6 - 7)	Summa	borfall procent
KUNSKAPER I SVENSKA		65					
Fr 6.1	Är du nöjd eller missnöjd med.... - hur du klarar att tala svenska i affärer?	5,3	9	33	58	100	0
Fr 6.2	- hur du klarar att tala svenska när du besöker myndigheter?	5,0	15	36	49	100	0
Fr 6.3	- hur du klarar att tala svenska i telefon med myndigheter?	4,6	18	42	39	100	0
Fr 6.4	- hur du klarar att tala svenska på sjukhuset eller vårdcentralen?	4,8	18	39	42	100	0
Fr 6.5	- hur du klarar den svenska som behövs i ditt yrke eller för din utbildning?	4,8	21	24	55	100	0
Fr 6.6	- hur du klarar att tala svenska när du arbetar?	4,8	16	36	48	100	0
Fr 6.7	- hur du klarar att läsa den svenska texten när du ser film på TV?	5,1	15	24	61	100	0
Fr 6.8	- hur du klarar att läsa svenska tidningar?	4,8	18	33	49	100	0
Fr 6.9	- hur du klarar att skriva ett kort brev på svenska?	4,5	28	25	47	100	3
UNDERVISNINGEN		66					
Fr 7.1	Är du nöjd eller missnöjd med.... - hur dina lärare i svenska har respekterat dina speciella intressen och behov?	5,5	3	39	58	100	6
Fr 7.2	- hur dina lärare i svenska har respekterat dina kunskaper?	5,5	3	39	58	100	6
Fr 7.3	- hur kurserna har passat till de kunskaper som du hade?	4,9	14	41	45	100	12
Fr 7.4	- hur lång tid du fått undervisning i svenska?	4,8	10	45	45	100	12
Fr 7.5	- de olika kurser som man erbjudit dig?	4,6	16	42	42	100	6
BOENDET		58					
Fr 8.1	Är du nöjd eller missnöjd med.... - möjligheterna att välja bostadsort?	3,8	33	42	24	100	0
Fr 8.2	- att bo i den kommun som du nu bor i?	4,4	19	50	31	100	3
Fr 8.3	- att bo i det bostadsområde som du nu bor i?	4,4	19	50	31	100	3
Fr 8.4	- den bostad som du nu bor i?	4,7	16	47	38	100	3
Fr 8.5	- hur ditt boende fungerat under introduktionsperioden?	4,8	10	52	39	100	6

KVALITETSFAKTOR		Samtliga				Andel svar efter invandrarans bedömning		Frågan ej	Partiellt
Delfråga		Medelvärde	låg (1 - 2)	mellan (3 - 5)	hög (6 - 7)	Summa	aktuell procent	bortfall procent	
NÄTVERK OCH KONTAKTER									
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>									
Fr 9.1	- hur man kan få kontakt med föreningar i Sverige?	61	9	56	34	100	0	3	
Fr 9.2	- dina kontakter med arbetsplatser under introduktionsperioden	4,5	24	44	32	100	24	0	
Fr 9.3	- kontakterna med arbetskamrater på de arbetsplatser som du varit på under introduktionsperioden?	4,4	9	41	50	100	24	9	
Fr 9.4	- antalet kontakter med svenskar som du haft under introduktionsperioden?	5,3	22	38	41	100	0	3	
BEMÖTANDET									
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>									
Fr 10.1	- hur dina lärare i svenska har respekterat dig?	71	3	38	59	100	0	12	
Fr 10.2	- hur personalen på arbetsförmedlingen (AF) har respekterat dig?	5,6	11	43	46	100	0	15	
Fr 10.3	- hur personalen inom sjukvården har respekterat dig?	4,9	3	27	70	100	0	9	
Fr 10.4	- hur personalen inom kommunens flyktningmottagning har respekterat dig?	5,8	10	33	57	100	0	9	
Fr 10.5	- hur andra tjänstemän i kommunen har respekterat dig?	5,2	7	38	55	100	0	12	
KUNSKAPER OM SAMHÄLLET									
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>									
Fr 11.1	- hur mycket du vet om demokratin och det politiska systemet i Sverige?	62	10	61	29	100	0	6	
Fr 11.2	- hur mycket du vet om föreningslivet i Sverige?	4,8	13	68	19	100	0	6	
Fr 11.3	- hur mycket du vet om skolsystemet i Sverige?	4,4	7	55	39	100	0	6	
Fr 11.4	- hur mycket du vet om sjukvården i Sverige?	4,8	7	47	47	100	0	9	
Fr 11.5	- hur mycket du vet om det sociala trygghetssystemet (arbetslöshetsersättning, sjukpenning, bostadsbidrag, pension m.m.) i Sverige?	4,9	16	58	26	100	0	6	
Fr 11.6	- hur mycket du vet om den svenska arbetsmarknaden?	4,4	10	57	33	100	0	9	
Fr 11.7	- hur mycket du vet om svenskarnas sätt att leva?	4,7	7	42	52	100	0	6	

Tabell 1c Invandrarernas bedömning av introduktionsperioden. Eskilstuna
Antal svarande: 32

Medelvärden och svarsfördelning för kvalitetsindikatorerna i enkäten "Är du nöjd med dina första år i Sverige?". Här återges även svar på bedömningsfrågor som utslutits från modellen. På en skala 1-7 har invandrare för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar. Med versaler finns kvalitetsfaktorer, NKI (Nöjd-Kund-Index) angivna med respektive indexvärde.

Delfråga	KVALITETSFAKTOR	Andel svar efter invandrarernas bedömning			Frågan ej aktuell procent	Partiellt bortfall procent
		Samtliga Medelvärde	låg (1 - 2)	mellan (3 - 5)		
	NKI, INTRODUKTIONSTIDEN I SIN HELHET	54				
Fr 12 a	Är du nöjd eller missnöjd med den kunskap, det stöd och de kontakter du fått under introduktionsperioden?	4,7	10	60	30	100 0 6
Fr 12 b	Hur nära tycker du att introduktionen lyckades komma det som du hoppades få lära dig?	4,3	10	67	23	100 0 6
Fr 12 c	Hur nära eller långt ifrån en perfekt introduktion är den som du fått?	3,8	23	63	13	100 0 6
	INTRODUKTIONSPLANEN	60				
Fr 3.1	Är du nöjd eller missnöjd med...	4,6	13	67	21	100 22 3
Fr 3.2	- vad som ingått i introduktionsplanen? - hur man lyssnat på dig och respekterat dina förslag till introduktionsplanen?	4,7	13	46	42	100 22 3
Fr 3.3	- hur man respekterat dina tidigare erfarenheter och dina behov?	4,7	23	35	42	100 16 3
	OM ARBETSLIVET	59				
Fr 4.1	Är du nöjd eller missnöjd med...	5,3	7	36	57	100 0 13
Fr 4.2	- hur mycket praktik du haft ute på arbetsplatser?	5,5	11	22	67	100 13 3
Fr 4.3	- den typ av praktik du fått?	4,0	22	48	30	100 9 19
Fr 4.4	- hjälpen med att få ett arbete? - hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige?	3,4	39	39	21	100 0 13
Fr 4.5	- hur man tänkt på och respekterat din utbildning och yrkeserfarenhet?	3,9	22	59	19	100 3 13
Fr 4.6	- de kunskaper som du fått om arbetslivet?	5,2	4	39	58	100 0 19
Fr 4.7	- hur du fått hjälp med att förbereda dig för att arbeta?	4,8	14	39	46	100 0 13
	OM HÄLSO- OCH SJUKVÅRD	64				
Fr 5.1	Är du nöjd eller missnöjd med...	4,6	21	31	48	100 0 9
Fr 5.2	- hur man tänkt på och frågat dig om din hälsa? - hur bra man har visat vart du skall gå för att få sjukvård?	5,0	11	46	43	100 0 13
Fr 5.3	- sjukvården i Sverige?	5,1	11	32	57	100 0 13

KVALITETSFAKTOR		Samtliga				Andel svar efter invandrarernas bedömning		Frågan ej		Partiellt
Delfråga		Medelvärde	låg (1 - 2)	mellan (3 - 5)	hög (6 - 7)	Summa	aktuellt procent	procent	borfall	
KUNSKAPER I SVENSKA		62								
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>										
Fr 6.1	- hur du klarar att tala svenska i affärer?	5,1	13	33	53	100	0	0	6	
Fr 6.2	- hur du klarar att tala svenska när du besöker myndigheter?	4,5	17	52	31	100	0	0	9	
Fr 6.3	- hur du klarar att tala svenska i telefon med myndigheter?	4,3	17	52	31	100	0	0	9	
Fr 6.4	- hur du klarar att tala svenska på sjukhuset eller vårdcentralen?	4,6	7	59	35	100	3	3	6	
Fr 6.5	- hur du klarar den svenska som behövs i ditt yrke eller för din utbildning?	4,7	10	52	38	100	0	0	9	
Fr 6.6	- hur du klarar att tala svenska när du arbetar?	4,9	11	52	37	100	9	9	6	
Fr 6.7	- hur du klarar att läsa den svenska texten när du ser film på TV?	5,1	7	52	41	100	0	0	9	
Fr 6.8	- hur du klarar att läsa svenska tidningar?	4,6	7	64	29	100	3	3	9	
Fr 6.9	- hur du klarar att skriva ett kort brev på svenska?	4,5	17	48	35	100	0	0	9	
UNDERVISNINGEN		63								
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>										
Fr 7.1	- hur dina lärare i svenska har respekterat dina speciella intressen och behov?	5,2	16	19	65	100	0	0	3	
Fr 7.2	- hur dina lärare i svenska har respekterat dina kunskaper?	5,1	13	33	53	100	0	0	6	
Fr 7.3	- hur kurserna har passat till de kunskaper som du hade?	4,8	13	43	43	100	0	0	6	
Fr 7.4	- hur lång tid du fått undervisning i svenska?	4,6	14	52	35	100	0	0	9	
Fr 7.5	- de olika kurser som man erbjudit dig?	4,2	31	35	35	100	0	0	9	
BOENDET		70								
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>										
Fr 8.1	- möjligheterna att välja bostadsort?	4,9	16	39	45	100	0	0	3	
Fr 8.2	- att bo i den kommun som du nu bor i?	5,7	3	23	73	100	0	0	6	
Fr 8.3	- att bo i det bostadsområde som du nu bor i?	5,2	13	33	53	100	0	0	6	
Fr 8.4	- den bostad som du nu bor i?	5,2	11	36	54	100	0	0	13	
Fr 8.5	- hur ditt boende fungerat under introduktionsperioden?	5,1	4	46	50	100	0	0	19	

KVALITETSAKTOR		Samtliga					Frågan ej		Partiellt
Delfråga		Andel svar efter invandramas bedömning		höj		aktuellt		bortfall	
		Medelvärde	låg (1 - 2)	melan (3 - 5)	Summa	procent	procent	procent	
					(6 - 7)				
NÄTVERK OCH KONTAKTER									
<i>Är du nöjd eller missnöjd med...</i>									
Fr 9.1	- hur man kan få kontakt med föreningar i Sverige?	58	18	39	43	100	0	13	
Fr 9.2	- dina kontakter med arbetsplatser under introduktionsperioden	4,2	21	54	25	100	9	16	
Fr 9.3	- kontakterna med arbetskamrater på de arbetsplatser som du varit på under introduktionsperioden?	4,7	13	44	44	100	13	16	
Fr 9.4	- antalet kontakter med svenskar som du haft under introduktionsperioden?	4,3	19	52	30	100	0	16	
BEMÖTANDET									
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>									
Fr 10.1	- hur dina lärare i svenska har respekterat dig?	75	10	23	68	100	0	3	
Fr 10.2	- hur personalen på arbetsförmedlingen (AF) har respekterat dig?	5,1	14	35	52	100	0	9	
Fr 10.3	- hur personalen inom sjukvården har respekterat dig?	5,8	3	28	69	100	6	3	
Fr 10.4	- hur personalen inom kommunens flyktmottagning har respekterat dig?	5,4	7	31	62	100	0	9	
Fr 10.5	- hur andra tjänstemän i kommunen har respekterat dig?	5,5	7	28	66	100	0	9	
KUNSKAPER OM SAMHÄLLET									
<i>Är du nöjd eller missnöjd med....</i>									
Fr 11.1	- hur mycket du vet om demokratin och det politiska systemet i Sverige?	65	7	53	40	100	0	6	
Fr 11.2	- hur mycket du vet om föreningslivet i Sverige?	4,4	10	62	28	100	0	9	
Fr 11.3	- hur mycket du vet om skolsystemet i Sverige?	5,2	0	52	48	100	0	9	
Fr 11.4	- hur mycket du vet om sjukvården i Sverige?	5,0	3	59	38	100	0	9	
Fr 11.5	- hur mycket du vet om det sociala trygghetssystemet (arbetslöshetsersättning, sjukpenning, bostadsbidrag, pension m.m.) i Sverige?	4,9	7	45	48	100	0	9	
Fr 11.6	- hur mycket du vet om den svenska arbetsmarknaden?	4,5	14	57	29	100	0	13	
Fr 11.7	- hur mycket du vet om svenskarnas sätt att leva?	4,8	7	61	32	100	0	13	

Tabell 1d Invandrarernas bedömning av introduktionsperioden. Uppsala
Antal svarande: 71

Medelvärden och svarsfördelning för kvalitetsindikatorerna i enkäten "Är du nöjd med dina första år i Sverige?". Här återges även svar på bedömningsfrågor som utslutits från modellen. På en skala 1-7 har invandrare för varje fråga kunnat ange hur nöjd man är med olika delar. Med versaler finns kvalitetsfaktorer, NKI (Nöjd-Kund-Index) angivna med respektive indexvärde.

Delfråga	Samtliga		Andel svar efter invandrarernas bedömning			Frågan ej aktuell procent	Partiellt bortfall procent
	Medelvärde	(1 - 2)	låg mellan (3 - 5)	hög (6 - 7)	Summa		
KVALITETSFAKTOR							
NKI, INTRODUKTIONSTIDEN I SIN HELHET							
Fr 12 a	66	10	29	61	100	0	3
Är du nöjd eller missnöjd med den kunskap, det stöd och de kontakter du fått under introduktionsperioden?							
Fr 12 b	5,1	6	66	28	100	0	4
Hur nära tycker du att introduktionen lyckades komma det som du hoppades få lära dig?							
Fr 12 c	4,9	4	65	31	100	0	4
Hur nära eller långt ifrån en perfekt introduktion är den som du fått?							
INTRODUKTIONSPLANEN							
Fr 3.1	70	8	45	47	100	11	4
Är du nöjd eller missnöjd med....							
Fr 3.2	5,1	11	32	57	100	10	1
- vad som ingått i introduktionsplanen?							
Fr 3.3	5,4	9	34	56	100	10	0
- hur man lyssnat på dig och respekterat dina förslag till introduktionsplanen?							
- hur man respekterat dina tidigare erfarenheter och dina behov?							
OM ARBETSLIVET							
Fr 4.1	53	13	45	43	100	0	21
Är du nöjd eller missnöjd med....							
Fr 4.2	4,8	11	39	50	100	20	16
- hur mycket praktik du haft ute på arbetsplatser?							
Fr 4.3	5,0	38	36	27	100	24	13
- den typ av praktik du fått?							
Fr 4.4	3,8	42	44	15	100	0	13
- hjälpen med att få ett arbete?							
Fr 4.5	3,3	37	37	27	100	7	9
- hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige?							
Fr 4.6	3,8	20	52	28	100	0	16
- hur man tänkt på och respekterat din utbildning och yrkeserfarenhet?							
Fr 4.7	4,3	33	33	33	100	0	11
- de kunskaper som du fått om arbetslivet?							
- hur du fått hjälp med att förbereda dig för att arbeta?							
OM HÄLSO- OCH SJUKVÅRD							
Fr 5.1	73	7	31	62	100	0	0
Är du nöjd eller missnöjd med....							
Fr 5.2	5,4	4	33	63	100	0	1
- hur man tänkt på och frågat dig om din hälsa?							
Fr 5.3	5,4	6	30	65	100	0	0
- hur bra man har visat vart du skall gå för att få sjukvård? - sjukvården i Sverige?							

KVALITETSFAKTOR		Samtliga				Andel svar efter invandrarans bedömning		Frågan ej		Partiellt	
Delfråga		Medelvärde	låg (1 - 2)	mellan (3 - 5)	hög (6 - 7)	Summa	procent	aktuell procent	bortfall	procent	
KUNSKAPER I SVENSKA		65									
Är du nöjd eller missnöjd med....											
Fr 6.1	- hur du klarar att tala svenska i affärer?	5,3	7	41	52	100	0	0	0	0	
Fr 6.2	- hur du klarar att tala svenska när du besöker myndigheter?	5,0	9	47	45	100	0	0	0	0	
Fr 6.3	- hur du klarar att tala svenska i telefon med myndigheter?	4,6	17	46	37	100	0	0	1	1	
Fr 6.4	- hur du klarar att tala svenska på sjukhuset eller vårdcentralen?	4,6	11	56	33	100	1	0	0	0	
Fr 6.5	- hur du klarar den svenska som behövs i ditt yrke eller för din utbildning?	4,7	10	56	34	100	0	0	1	1	
Fr 6.6	- hur du klarar att tala svenska när du arbetar?	4,9	11	41	48	100	18	6	6	6	
Fr 6.7	- hur du klarar att läsa den svenska texten när du ser film på TV?	5,1	13	39	48	100	0	0	0	0	
Fr 6.8	- hur du klarar att läsa svenska tidningar?	4,6	16	51	33	100	1	0	0	0	
Fr 6.9	- hur du klarar att skriva ett kort brev på svenska?	4,7	13	55	32	100	0	0	0	0	
UNDERSVISNINGEN		66									
Är du nöjd eller missnöjd med....											
Fr 7.1	- hur dina lärare i svenska har respekterat dina speciella intressen och behov?	5,3	10	40	50	100	0	0	1	1	
Fr 7.2	- hur dina lärare i svenska har respekterat dina kunskaper?	5,2	9	39	53	100	0	0	1	1	
Fr 7.3	- hur kurserna har passat till de kunskaper som du hade?	5,0	12	38	50	100	0	0	4	4	
Fr 7.4	- hur lång tid du fått undervisning i svenska?	5,2	10	40	50	100	0	0	4	4	
Fr 7.5	- de olika kurser som man erbjudit dig?	4,4	25	37	37	100	0	0	6	6	
BOENDET		65									
Är du nöjd eller missnöjd med....											
Fr 8.1	- möjligheterna att välja bostadsort?	4,3	27	37	37	100	0	0	0	0	
Fr 8.2	- att bo i den kommun som du nu bor i?	5,1	7	41	51	100	0	0	1	1	
Fr 8.3	- att bo i det bostadsområde som du nu bor i?	5,1	9	40	51	100	0	0	1	1	
Fr 8.4	- den bostad som du nu bor i?	5,1	10	41	49	100	0	0	4	4	
Fr 8.5	- hur ditt boende fungerat under introduktionsperioden?	5,0	11	37	51	100	0	0	1	1	

KVALITETSFAKTOR		Samtliga				Frågan ej		Partiellt
Delfråga		Andel svar efter invandrarernas bedömning		Summa		aktuell		bortfall
		Medelvärde	låg (1 - 2)	mellan (3 - 5)	hög (6 - 7)	procent		procent
NÄTVERK OCH KONTAKTER		57						
Är du nöjd eller missnöjd med....								
Fr 9.1	- hur man kan få kontakt med föreningar i Sverige?	4,2	22	43	35	100	0	11
Fr 9.2	- dina kontakter med arbetsplatser under introduktionsperioden	4,4	21	45	34	100	25	9
Fr 9.3	- kontakterna med arbetskamrater på de arbetsplatser som du varit på under introduktionsperioden?	4,7	16	49	35	100	30	10
Fr 9.4	- antalet kontakter med svenskar som du haft under introduktionsperioden?	4,3	25	40	35	100	0	11
BEMÖTANDET		75						
Är du nöjd eller missnöjd med....								
Fr 10.1	- hur dina lärare i svenska har respekterat dig?	5,8	3	24	73	100	0	1
Fr 10.2	- hur personalen på arbetsförmedlingen (AF) har respekterat dig?	5,0	11	41	49	100	0	7
Fr 10.3	- hur personalen inom sjukvården har respekterat dig?	5,7	3	28	69	100	4	0
Fr 10.4	- hur personalen inom kommunens flyktningmottagning har respekterat dig?	5,5	6	31	63	100	0	0
Fr 10.5	- hur andra tjänstemän i kommunen har respekterat dig?	5,4	3	37	60	100	0	1
KUNSKAPER OM SAMHÄLLET		65						
Är du nöjd eller missnöjd med....								
Fr 11.1	- hur mycket du vet om demokratin och det politiska systemet i Sverige?	5,0	11	39	49	100	0	0
Fr 11.2	- hur mycket du vet om föreningslivet i Sverige?	4,4	16	51	33	100	0	1
Fr 11.3	- hur mycket du vet om skolsystemet i Sverige?	5,1	13	34	54	100	0	0
Fr 11.4	- hur mycket du vet om sjukvården i Sverige?	5,1	7	44	49	100	0	1
Fr 11.5	- hur mycket du vet om det sociala trygghetssystemet (arbetslöshetsersättning, sjukpenning, bostadsbidrag, pension m.m.) i Sverige?	4,9	10	42	48	100	0	0
Fr 11.6	- hur mycket du vet om den svenska arbetsmarknaden?	4,5	16	47	37	100	0	1
Fr 11.7	- hur mycket du vet om svenskarnas sätt att leva?	4,8	10	53	37	100	0	1

**TABELL 2 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSFAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER KÖN**

MEDELVÄRDE (VÄGT)	Fråga B1 Kön			Samtliga
	Kvinna	Man	Uppgift saknas	
Nöjd-Kund-Index	62	61	54	61
Introduktionsplan	69	63	48	66
Arbetslivet	55	56	60	55
Hälsovård	71	68	60	69
Kunskaper i Svenska	59	68	71	64
Undervisningen	65	66	48	65
Boendet	66	63	55	64
Nätverk och kontakter	57	59	91	58
Bemötande	75	73	67	74
Kunskaper om samhället	62	66	72	64
ANTAL INVANDRARE	64	70	1	135

**TABELL 3 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSFAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER ÅLDER**

MEDELVÄRDE (VÄGT)	Fråga B2 Ålder					Samtliga
	- 24 år	25-34	35-44	45-64	Övrigt	
Nöjd-Kund-Index	58	61	63	62	54	61
Introduktionsplan	67	63	67	72	48	66
Arbetslivet	52	56	55	54	60	55
Hälsovård	66	66	70	76	60	69
Kunskaper i Svenska	68	71	63	46	71	64
Undervisningen	67	68	64	62	48	65
Boendet	65	61	68	65	55	64
Nätverk och kontakter	52	58	60	55	91	58
Bemötande	65	73	76	76	67	74
Kunskaper om samhället	57	65	68	57	72	64
ANTAL INVANDRARE	10	55	46	22	1	135

**TABELL 4 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B3**

MEDELVÄRDE (VÄGT)	Fråga B3 Vilket år till Sverige								Samtliga
	-1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	
Nöjd-Kund-Index	59	61	77	64	55	60	60	60	61
Introduktionsplan	58	60	79	74	61	61	72	68	66
Arbetslivet	54	40	53	64	60	53	57	62	55
Hälsovård	69	68	81	68	68	66	74	43	69
Kunskaper i Svenska	76	64	68	64	67	63	52	74	64
Undervisningen	65	60	60	66	68	65	66	78	65
Boendet	60	65	68	58	61	65	68	81	64
Nätverk och kontakter	63	59	66	66	62	51	55	71	58
Bemötande	72	65	84	76	70	72	76	68	74
Kunskaper om samhället	62	61	61	76	65	65	57	60	64
ANTAL INVANDRARE	14	7	12	15	14	45	22	3	135

**TABELL 5 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B4**

MEDELVÄRDE (VÄGT)	Fråga B4 År för uppehållstillstånd							Uppgift saknas	Samtliga
	-1995	1996	1997	1998	1999	2000			
Nöjd-Kund-Index	69	64	62	62	53	58	61	61	
Introduktionsplan	76	71	58	67	65	67	72	66	
Arbetslivet	62	54	54	55	49	64	79	55	
Hälsovård	75	77	67	68	64	85	83	69	
Kunskaper i Svenska	55	71	63	65	60	78	89	64	
Undervisningen	63	76	64	66	53	83	90	65	
Boendet	70	61	61	66	58	77	92	64	
Nätverk och kontakter	66	58	56	58	52	83	93	58	
Bemötande	75	82	69	76	65	81	90	74	
Kunskaper om samhället	70	67	63	63	58	83	85	64	
ANTAL INVANDRARE	7	8	29	75	11	2	1	135	

**TABELL 6 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B5**

MEDELVÄRDE (VÅGT)	Fråga B5 Bostad före uppehållstillstånd						Samtliga
	Inv.verkets förlägg.	Eget boende i samma kommun	Eget boende i annan kommun	Direkt från utlandet	Kom som kvot- flykting	Övrigt	
Nöjd-Kund-Index	65	62	39	59	46	62	61
Introduktionsplan	66	67	37	69	63	66	66
Arbetslivet	53	57	30	57	44	63	55
Hälsovård	74	66	44	73	79	69	69
Kunskaper i Svenska	67	69	61	47	54	67	64
Undervisningen	62	66	40	68	62	77	65
Boendet	62	65	43	64	54	80	64
Nätverk och kontakter	63	58	44	51	37	67	58
Bemötande	73	74	47	74	73	85	74
Kunskaper om samhället	66	64	59	57	59	70	64
ANTAL INVANDRARE	39	55	4	20	4	12	135

**TABELL 7 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B6**

MEDELVÄRDE (VÅGT)	Fråga B6 Utbildning								Samtliga
	Ingen skolueb.	Grundskola högst 7 år	Grundskola 8-9 år	Gymnasium högst 2 år	Gymnasium mer än 2 år	Universitet Högskola	Annan utbildning	Övrigt	
Nöjd-Kund-Index	52	59	63	70	52	65	69	62	61
Introduktionsplan	59	72	70	69	57	70	69	87	66
Arbetslivet	47	48	54	64	49	57	62	77	55
Hälsovård	69	68	72	73	61	73	68	90	69
Kunskaper i Svenska	31	43	59	69	60	77	80	76	64
Undervisningen	52	60	68	70	58	69	79	83	65
Boendet	65	68	68	69	56	66	67	32	64
Nätverk och kontakter	56	56	58	60	51	63	64	83	58
Bemötande	68	75	79	79	62	77	82	83	74
Kunskaper om samhället	52	56	59	67	56	75	73	84	64
ANTAL INVANDRARE	9	8	16	24	33	31	10	1	135

**TABELL 8 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B7**

MEDELVÄRDE (VÅGT)	Fråga B7 År i arbete i hemlandet								Samtliga
	Har inte arbetat i yrket	Mindre än 1 år	1-2 år	3-5 år	6-10 år	11 år eller mer	Ingen yrkes- utbildning	Övrigt	
Nöjd-Kund-Index	61	57	56	59	70	64	61	49	61
Introduktionsplan	61	55	61	59	73	74	67	67	66
Arbetslivet	58	49	53	53	64	54	53	31	55
Hälsovård	75	59	67	61	69	77	68	80	69
Kunskaper i Svenska	63	70	71	68	74	60	55	46	64
Undervisningen	71	64	72	57	72	60	66	67	65
Boendet	70	52	57	57	74	59	73	32	64
Nätverk och kontakter	64	51	59	52	68	54	59	17	58
Bemötande	75	53	75	71	81	74	74	76	74
Kunskaper om samhället	65	51	69	69	68	60	60	60	64
ANTAL INVANDRARE	21	6	13	23	17	26	26	1	135

**TABELL 9 BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B8**

MEDELVÄRDE (VÄGT)	Fråga B8 Civilstånd				Samtliga
	Ensamstående	Gift/Sambo	Anka/Änkling	Övrigt	
Nöjd-Kund-Index	65	59	74	0	61
Introduktionsplan	66	65	76	0	66
Arbetslivet	61	53	62	0	55
Hälsovård	71	68	66	0	69
Kunskaper i Svenska	72	62	57	0	64
Undervisningen	69	64	64	0	65
Boendet	67	64	55	0	64
Nätverk och kontakter	62	57	56	0	58
Bemötande	77	72	78	0	74
Kunskaper om samhället	66	63	56	0	64
ANTAL INVANDRARE	34	96	4	0	135

**TABELL 10 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B9**

MEDELVÄRDE (VÄGT)	Fråga B9 Barn under 18 år					Samtliga
	Inga barn	Ett barn	Två barn	Tre eller flera	Övrigt	
Nöjd-Kund-Index	62	63	55	64	73	61
Introduktionsplan	67	68	60	64	89	66
Arbetslivet	59	54	57	51	46	55
Hälsovård	69	68	66	71	94	69
Kunskaper i Svenska	69	68	61	58	59	64
Undervisningen	65	69	68	60	64	65
Boendet	68	64	68	58	49	64
Nätverk och kontakter	58	63	56	55	54	58
Bemötande	72	72	77	74	83	74
Kunskaper om samhället	61	67	62	66	55	64
ANTAL INVANDRARE	40	33	27	31	3	135

**TABELL 11 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B10**

MEDELVÄRDE (VÄGT)	Fråga B10				Samtliga
	Ja min man/fru	Nej	Är ej gift	Övrigt	
Nöjd-Kund-Index	67	59	62	72	61
Introduktionsplan	62	67	66	74	66
Arbetslivet	60	52	59	63	55
Hälsovård	70	70	66	70	69
Kunskaper i Svenska	74	61	63	59	64
Undervisningen	71	63	66	71	65
Boendet	67	62	65	83	64
Nätverk och kontakter	62	56	59	68	58
Bemötande	78	71	76	80	74
Kunskaper om samhället	69	62	62	67	64
ANTAL INVANDRARE	29	79	24	3	135

**TABELL 12 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSFAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B11**

MEDELVÄRDE (VÄGT)	Fråga B11					Samtliga
	Ja ett barn utanför Sverige	Ja flera barn utanför Sverige	Barnen var i Sverige	Inga barn födda utanför Sverige	Övrigt	
Nöjd-Kund-Index	61	67	61	59	65	61
Introduktionsplan	61	61	69	63	72	66
Arbetslivet	49	63	54	54	61	55
Hälsovård	71	69	70	67	71	69
Kunskaper i Svenska	67	67	58	69	70	64
Undervisningen	69	68	64	65	68	65
Boendet	63	71	61	67	63	64
Nätverk och kontakter	57	58	57	58	62	58
Bemötande	77	82	73	69	79	74
Kunskaper om samhället	60	67	65	61	66	64
ANTAL INVANDRARE	7	16	57	43	10	135

**TABELL 13 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSFAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B12**

MEDELVÄRDE (VÄGT)	Fråga B12 Hälsotillstånd						Samtliga
	Mycket god	God	Ganska god	Ganska dålig	Dålig	Övrigt	
Nöjd-Kund-Index	58	63	66	56	48	89	61
Introduktionsplan	60	68	70	60	57	78	66
Arbetslivet	52	60	57	41	49	77	55
Hälsovård	69	68	73	66	55	100	69
Kunskaper i Svenska	73	62	68	50	46	96	64
Undervisningen	67	68	64	60	56	100	65
Boendet	59	71	62	66	55	85	64
Nätverk och kontakter	63	57	59	51	50	63	58
Bemötande	73	75	75	65	75	97	74
Kunskaper om samhället	65	66	63	58	64	83	64
ANTAL INVANDRARE	28	43	41	13	8	1	135

**TABELL 14 INVANDRARES BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSFAKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B13**

MEDELVÄRDE (VÄGT)	Fråga B13 Modersmål										Samtliga
	Albanska	Arabiska	Bosniska/ Kroatiska/ Serbiska	Engelska	Kurmandji/ Sorani	Persiska	Ryska	Spanska	Annat språk	Övrigt	
Nöjd-Kund-Index	44	57	57	80	65	60	68	60	62	63	61
Introduktionsplan	49	66	65	60	68	51	72	76	66	66	66
Arbetslivet	60	49	62	49	59	49	77	52	51	54	55
Hälsovård	60	63	63	84	73	55	74	74	72	70	69
Kunskaper i Svenska	66	47	69	78	61	60	71	52	73	78	64
Undervisningen	61	62	70	59	67	66	67	51	64	77	65
Boendet	53	61	67	91	66	66	70	39	64	70	64
Nätverk och kontakter	57	51	69	69	58	52	67	49	59	57	58
Bemötande	71	71	73	79	77	65	72	73	72	80	74
Kunskaper om samhället	75	60	62	76	66	60	63	51	65	67	64
ANTAL INVANDRARE	4	22	15	3	34	4	4	5	33	8	135

**TABELL 15 BEDÖMNING AV INTRODUKTIONSPERIODEN
KVALITETSFÄKTORERS INDEX OCH NKI EFTER FRÅGA B14B**

MEDELVÄRDE (VÄGT)	Fråga B14 Andra språk				Samtliga
	Inget mer språk	Ytterligare ett språk	Två eller flera språk	Övrigt	
Nöjd-Kund-Index	59	63	65	44	61
Introduktionsplan	67	67	65	56	66
Arbetslivet	55	55	55	57	55
Hälsovård	67	66	75	56	69
Kunskaper i Svenska	50	69	72	59	64
Undervisningen	64	70	63	53	65
Boendet	63	66	67	44	64
Nätverk och kontakter	55	59	61	49	58
Bemötande	76	71	76	64	74
Kunskaper om samhället	62	66	65	56	64
ANTAL INVANDRARE	41	44	44	6	135

Maj 2000

**INTEGRATIONSVERKET**

Hur nöjd är du med dina första år i Sverige ?

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

Vad är introduktion? De första åren i Sverige efter att man fått permanent uppehållstillstånd kallas för introduktionsperiod. Introduktionen är till för att nyanlända invandrare ska få kunskaper om liv och arbete i Sverige. Att lära sig svenska är en viktig del i introduktionen. Det är också viktigt att lära sig hur det svenska samhället fungerar, och att komma ut på olika arbetsplatser för att träna språket och få erfarenheter av yrkesliv i Sverige.

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

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

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

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

Tack för din medverkan!

Andreas Carlgren
 Generaldirektör
 Integrationsverket

Lars-Gunnar Strand
 Undersökningsledare
 Statistiska centralbyrån

12 INTRODUKTIONSTIDEN I SIN HELHET

I frågorna som följer vill vi nu att du försöker ge betyg på **allt** som hör till introduktionen. Det gäller den kunskap, det stöd och de kontakter du fått under introduktionsperioden.

a Introduktionstiden skall förbereda dig för att leva och arbeta i Sverige.

Är du nöjd eller missnöjd med den kunskap, det stöd och de kontakter du fått under introduktionsperioden?

Mycket missnöjd	Missnöjd	Ganska missnöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska nöjd	Nöjd	Mycket nöjd
1	2	3	4	5	6	7
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b Jämför allt du lärt dig under introduktionsperioden med hur mycket du hoppades att få lära dig när introduktionsperioden började.

Hur nära tycker du att introduktionen lyckades komma det som du då hoppades få lära dig?

Mycket långt ifrån	Långt ifrån	Ganska långt ifrån	Varken nära eller långt ifrån	Ganska nära	Nära	Mycket nära
1	2	3	4	5	6	7
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c Tänk dig en helt perfekt introduktion för just dig!

Hur nära eller långt ifrån en sådan perfekt introduktion är den som du fått?

Mycket långt ifrån	Långt ifrån	Ganska långt ifrån	Varken nära eller långt ifrån	Ganska nära	Nära	Mycket nära
1	2	3	4	5	6	7
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BAKGRUND

B 1. Ange kön

- 1 Kvinna
2 Man

B 2. Ange din ålder

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

B 3. Vilket år kom du till Sverige?

- 1 1992 eller tidigare
2 1993
3 1994
4 1995
5 1996
6 1997
7 1998
8 1999
9 2000

B 4. Vilket år fick du permanent uppehållstillstånd (PUT)?

- 1 1995 eller tidigare
- 2 1996
- 3 1997
- 4 1998
- 5 1999
- 6 2000

B 5. Var bodde du innan du fick permanent uppehållstillstånd (PUT)?

- 1 SIV:s förläggning i den kommun jag nu bor i
- 2 SIV:s förläggning i annan kommun
- 3 Eget boende i kommunen jag nu bor i (gäller även som inneboende)
- 4 Eget boende i annan kommun (gäller även som inneboende)
- 5 Kom till Sverige som kvotflykting

B 6. Vad har du för utbildning ?

- 1 Saknar skolutbildning
- 2 Grundskola (motsvarande) högst 7 år
- 3 Grundskola (motsvarande) 8-9 år
- 4 Gymnasium eller yrkesutbildning högst 2 år
- 5 Gymnasium eller yrkesutbildning mer än 2år
- 6 Universitet eller högskola
- 7 Annan utbildning, nämligen.....

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

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

B 8. Din familjesituation?

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

B 9. Har du egna barn?

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

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

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

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

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

B 12. Vad anser du om din egen hälsa?

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

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

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

B 14. Vilka språk talar du utan svårighet?

	Ja	Nej
Mitt modersmål	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Svenska	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Ytterligare ett språk	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
Ytterligare två eller fler språk	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

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

Här kan du lämna synpunkter på introduktionen:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Här kan du lämna synpunkter på frågeblanketten:

.....

.....

.....

.....

.....

Tack för din medverkan!