

Nyanlända kommenterar introduktionen

Resultat av NKI brukarundersökning för flyktingar och invandrare som avslutat introduktionen 2004

Innehåll

| | |
|---|----|
| Förord | 5 |
| Sammanfattning | 6 |
| Inledning | 7 |
| Om NKI | 7 |
| Utveckling/historik och nuläge | 7 |
| Låga svarsfrekvenser | 8 |
| Årets resultat | 8 |
| Metoder och disposition för redovisningen | 10 |
| Del I | 11 |
| Analys av bortfall 2004 | 11 |
| Redovisning av brukarnas syn på introduktionen 2004 | 13 |
| Planering av introduktionen | 14 |
| Praktik och arbetsliv | 14 |
| Hälso- och sjukvård | 15 |
| Kunskaper i svenska | 15 |
| Undervisningen | 15 |
| Barnens skola och dagis | 16 |
| Boendet | 16 |
| Nätverk och kontakter | 17 |
| Bemötandet | 17 |
| Kunskaper om samhället | 18 |
| Övergripande betygsfrågor om introduktionen | 18 |
| 2004 och totala andelen nöjda respektive missnöjda | 19 |
| Kvinnor och män | 20 |
| Del II | 22 |
| Inledning | 22 |
| Matris 1 – Hela riket | 23 |
| Matris 2 – Stockholm | 24 |
| Matris 3 – Malmö | 26 |
| Matris 4 – Övriga kommuner | 26 |
| Brukarnas egna ord – om introduktionen och om enkäten | 28 |
| Diskussion om resultaten | 30 |
| Är nöjdheten ett problem? | 30 |
| Hur ska matriserna tolkas? | 31 |
| Slutord – NKI brukarundersökning i framtiden | 32 |
| Referenser | 34 |
| Bilagor | 35 |

Förord

I denna rapport redovisas resultaten från de 1 104 individer som besvarat NKI brukarundersökning 2004. Undersökningen utgörs av en webbaserad enkät och är tänkt att besvaras av samtliga vuxna flyktingar och invandrare som just avslutat sin introduktion. Frågorna i enkäten handlar om hur nöjd eller missnöjd man är med introduktionens innehåll och kvalitet.

I rapporten kan Integrationsverket konstatera att merparten av de vuxna som besvarat NKI brukarenkät under 2004 i stort sett är mycket nöjda med den introduktion som de fått. Många frågor handlar om hur service och bemötande fungerat, i vilken grad brukare upplever att deras behov av kunskap och information blivit tillgodosett. Enligt rapporten tycks dessa frågor hanteras mycket framgångsrikt i landets kommuner. Det missnöje som, trots allt, framskymtar i rapporten handlar om individernas möjligheter till arbete. Här liksom när det gäller respondenternas nätverk/kontakter med svenskar antyds en annan bild.

Från och med 2004 är NKI brukarundersökning tillgänglig för landets samtliga kommuner. Antalet anslutna kommuner under 2004 var 30. Sedan den 1 januari 2004 finns förutom brukarenkäten också en bortfallsenkät tillgänglig för deltagande kommuners handläggare. Där fyller handläggaren i enklare personuppgifter och skäl till varför en individ valt att inte besvara enkäten.

Resultaten i den här rapporten utgörs av 2004 års samlade brukarenkäter. Svaren representerar endast vad de brukare som deltagit i undersökningen tycker. Att dra generella slutsatser eller göra långtgående jämförelser är inte möjligt med utgångspunkt från det här materialet eftersom bortfallsenkäten inte använts fullt ut under året. Trots detta fyller rapporten en viktig funktion genom att den utgör ett av de få rum där brukare av introduktionen kommer till tals direkt. Rapporten ger, på gott och ont; vittnesmål, bilder, beskrivningar och omdömen om den mångfald aktiviteter som innefattas av begreppet Introduktion.

Jonas Doll och Elisabeth Bahngoura, båda analytiker på Integrationsverket, har skrivit denna rapport. Johan Byrsjö, statistiker på Integrationsverket, har bistått med underlag för resultatredovisningen i rapportens del I. För underlag och beräkningar till del II svarar Lars-Gunnar Strand och docent Claes Cassel från Statistiska centralbyrån (SCB).

Norrköping, 2 mars, 2005

Andreas Carlgren
Generaldirektör

Abullahi Aress
Avdelningschef, Analysavdelningen

Sammanfattning

NKI brukarundersökning utgörs av en webbaserad enkät. Samtliga landets kommuner kan genom anmälan till Integrationsverket få tillgång till enkäten. Föreliggande rapport redovisar de enkätsvar som under 2004 fyllts i av personer i åldrarna 20 till 64 år och som under året avslutat sin introduktion.

Syftet med att låta dessa personer fylla i enkäten är att under arbetet med att utveckla introduktionens olika delar få in användarnas/brukarnas synpunkter/perspektiv på det de upplevt. Introduktionen har därför brutits ned i områden som benämns kvalitetsfaktorer. Dessa i sin tur består av ett antal delfrågor som tillsammans ska ge ett betygsvärde på området/kvalitetsfaktorn. Integrationsverket konstaterar i denna rapport att brukarna genomgående ger mycket positiva omdömen om den introduktion de fått. Olika kvalitetsfaktorer bedöms dock olika.

Mest nöjda är brukarna med hur de blivit *bemötta* i olika sammanhang under sin introduktion. Andelen nöjda ligger genomgående på 90 procent eller högre. Allra bäst behandlade upplever sig brukarna vara av lärarna i svenska, något lägre hamnar personal från arbetsförmedlingar och hälso- och sjukvård. Dock är brukaren här också mycket nöjd.

Lägst andel nöjda brukare återfinns i kvalitetsfaktorerna Arbete och praktik respektive Nätverk och kontakter. För den fråga som handlar om hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige är till och med färre nöjda än missnöjda. Drygt 37 procent svarar på denna fråga att de är nöjda medan 44 procent är missnöjda.

Brukarnas synpunkter på introduktionsperioden har redovisats i en tidigare rapport för åren 2002 och 2003.¹ Svarsmönstret i den rapporten blir i mycket bekräftat genom årets undersökning. Nöjdheten med introduktionen är hög, i många fall rentav förbluffande hög.

Med de svar som NKI brukarundersökning ger kan stat och kommun ur en aspekt vara nöjda. Brukarna av introduktionen tycker sig verkligen ha blivit mycket väl bemötta. Emellertid måste det samtidigt konstateras att det som brukarna är nöjda med, är ett antal myndighetskontakter (SFI, kommunens handläggare, platsförmedlare på Af, personal inom vård och omsorg och så vidare), inte vad introduktionen lett fram till i form av arbete, studier eller annat.

¹ Integrationsverket (2004a).

Inledning

Integrationsverket beslöt i januari 2000 att använda Statistiska centralbyråns (SCB) kvalitetsmodell, med Nöjd-kund-index (NKI) för offentlig sektor som en uppföljningsmetod av brukarnas upplevelse av introduktionen. Ett pilotarbete påbörjades tillsammans med introduktionsenheterna i Botkyrka, Eskilstuna och Uppsala kommun, för att ta fram ett förslag på en sådan brukarorienterad undersökning. Efter förstudie och testning/pilot av modellen under 2000 har arbetet kommit att omfatta allt fler kommuner samtidigt som undersökningarnas innehåll och teknik utvecklats. I dag är 30 kommuner anslutna till NKI brukarundersökning och har därigenom tillgång till det numera webbaserade enkätmaterial.

Om NKI

Kvalitetsmodellen NKI är framtagen och utvecklad av Statistiska centralbyrån och Handelshögskolan vid Stockholms universitet. Den bygger på att s.k. kvalitetsfaktorer tas fram för en verksamhet, i det här fallet introduktionen för nyanlända. Utifrån brukarnas värdering av den verksamhet de möter beräknar modellen den effekt som olika kvalitetsfaktorer har på ett helhetsbetyg i verksamheten. Brukarna får sedan genom en enkätundersökning besvara ett antal frågor knutna till kvalitetsfaktorerna. Faktorerna mäts alltså genom att man i enkäten besvarar vanligtvis tre till fem delfrågor per faktor.

Frågorna som ställs bör vara så konkreta och åtgärdsrelevanta som möjligt för att göra mest nytta för verksamhetens utveckling.

Modellen är inte i första hand konstruerad för att ta fram sammanfattande mått på hur stor del av brukarna som är nöjda eller missnöjda med introduktionsperioden. Den är snarare inriktad på att strukturera insamlade data så att de områden som bör prioriteras i verksamheten tydliggörs. En nöjd-kund-index-mätning kan användas enbart som en sorts temperaturmätare på verksamheten, men viktigare är att den också kan leverera underlag för prioriteringsdiskussioner eftersom mätningen gör det möjligt, om tillräckligt många svar ges, att samtidigt, genom s.k. åtgärdsmatriser, mäta såväl nöjdhet som effekt. En NKI-mätning ger, återigen under förutsättning att tillräckligt många svarar på enkäten, åtgärdsinriktade resultat som är lämpliga att följa över tiden.² Detta var avgörande för Integrationsverkets val av modell för den brukarundersökning som vi önskade genomföra. Vi ville helt enkelt se om, och i så fall hur, flyktingars och invandrades syn på introduktionen förändras mellan olika år.

Utveckling/historik och nuläge

Sedan beslutet att välja NKI brukarundersökning som modell för uppföljning togs, har ett utvecklingsarbete på flera nivåer skett³. Efter förstudie och testning/pilot av modellen under 2000 har NKI brukarundersökning med tiden också kommit att omfatta allt fler kommuner.

2001 webbaserades enkäten och den finns i dag i översättning på 13 förekommande språk⁴. Enkätkonstruktionen i alla dess led och nivåer är och har varit under löpande utvärdering/utveckling. Frågorna om de svarandes bakgrund har förenklats och renodlats. I slutet av enkäten ställs i dag också frågan *vad är du sysselsatt med i dag, nu när introduktionen är slut?*

Mycket kraft har sedan startskottet 1999 lagts på att få kommunerna med i arbetet. Efter inledningens begränsning till pilotkommuner bestämde sig Integrationsverket för att rikta in sig på de 30 kommuner där flest flyktingar bosätter sig.⁵ I slutet av 2003 var totalt 22 kommuner anslutna till NKI brukarundersökning. Under 2004 har så ytterligare ett steg tagits. Från och med 2004 är det möjligt för landets samtliga kommuner att ansluta sig till NKI brukarundersökning.

Låga svarsfrekvenser

Idén med NKI brukarundersökning syftar alltså inte bara till att kommunerna ska få kunskap om hur nyanlända ser på introduktionen i respektive kommun. NKI brukarundersökning är *också* tänkt som ett nationellt uppföljningsinstrument där kommunerna, om tillräckligt många använder systemet, ska kunna jämföra sina resultat med andra kommuner. Regelbundna mätningar med många besvarade enkäter gör det på sikt även möjligt att få och tolka signaler, t.ex. om de åtgärder/strategier som vidtas från kommunens sida leder till positiva, negativa eller nolleffekter på brukarnas omdömen.⁶ Mot bakgrund av detta är det naturligtvis beklagligt att så relativt få av de individer som enkäten vänder sig till också besvarar den. Trots ett ambitiöst implementeringsarbete har svarsfrekvenserna hittills inte räckt för att göra NKI:s analysmodell helt relevant.

Årets resultat

För 2004 ges emellertid delvis andra förutsättningar för redovisningen av resultaten. Det totala antalet svar, och därtill antalet svar i två av de tre stortstadskommunerna har för första gången gjort det möjligt att i större skala göra beräkningar helt enligt analysmodellen, vilket bl.a. innebär konstruktion av s.k. åtgärdsinriktade matriser (en presentation av analysmodellen finns i bilaga B).

Från och med den 1 maj 2004 har det dessutom funnits en separat bortfallsenkät tillgänglig för de anslutna kommunerna via en särskild länk på Internet.⁷ Genom denna kan vi i årets rapport också göra en separat bortfallsanalys och därigenom tydligare se hur pass representativa enkätsvaren är.

2 För en fullständig beskrivning se bilaga B, *SCB:s kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI)*, faktablad från statistiska centralbyrån, 2003-10-15.

3 För en mer utförlig historik över hur NKI utvecklats sedan starten 1999, se Integrationsverket (2004a).

4 De översatta språken är: albanska, arabiska, bosniska/kroatiska/serbiska, dari, engelska, franska, kurmandji, persiska, ryska, somali, sorani, spanska.

5 Två av tre nyanlända flyktingar bosätter sig i någon av de 30 största mottagningssommunerna i landet. De trettio kommunerna är Borås, Botkyrka, Eskilstuna, Gävle, Göteborg, Halmstad, Helsingborg, Huddinge, Jönköping,

Karlskrona, Karlstad, Kristianstad, Landskrona, Linköping, Luleå, Malmö, Mölndal, Nacka, Norrköping, Nässjö, Stockholm, Sundsvall, Södertälje, Uddevalla, Umeå, Uppsala, Västerås, Växjö, och Örebro.

- 6 Till exempel skulle man kunna tänka sig att mäta hur utvecklingsarbete i riktning mot en mer individualiserad introduktion slår igenom i NKI-svaren.
- 7 Bortfallsenkäten innehåller sammanlagt åtta frågor som ansvarig handläggare besvarar när en person som avslutar introduktionen inte vill eller kan besvara NKI brukarenkät. Frågorna handlar om personen, varför han/hon inte besvarade brukarenkäten och vad han/hon gör i dag. Frågorna i bortfallsenkäten lyder:
- Kön?
 - Hur gammal är personen i dag, vid avslutande av introduktionen?
 - Vilket år bosatte sig personen i kommunen (som folkbokförd, dvs. nämn inte ev. årtal för ankomst till kommunen såsom asylsökande i eget boende)?
 - I månader räknat, hur lång tid pågick personens introduktion (räkna tiden exklusive period för ev. avbrott p.g.a. graviditet, sjukdom etc.)?
 - Vad har personen för utbildning?
 - I vilken världsdel och i vilket land är personen född?
 - Varför har personen inte besvarat NKI brukarenkät?
 - Vad är personen sysselsatt med i dag, efter introduktionens avslutande?
- De kommuner som använder bortfallsenkäten beräknar att det tar dem 1–2 minuter att fylla i svaren, svar som i och med besvarandet av sista frågan automatiskt, på elektronisk väg, registreras i verkets databas.

Metoder och disposition för redovisningen

Rapporten avser 1 104 enkätsvar som registrerats under 2004.

Resultatredovisningen inleds med en analys av undersökningens bortfall. Själva resultatredovisningen sker därefter i två, huvudsakligen separata, delar. Del I redovisar svaren i enlighet med den struktur som lades redan i förra årets rapport *Nyanlända kommenterar introduktionen* (Integrationsverkets stencilserie 2004:03). Redovisningen sker här i form av tabeller och diagram för respektive kvalitetsfaktor och delfråga, i den ordning de uppträder i enkäten.

I de fall vi kan se statistiskt säkerställda skillnader i hur kvinnor och män svarar på en faktor eller en fråga, redovisar vi det. När inget redovisas finns heller inga skillnader.

För att ge en bättre överblick av resultaten har svarsalternativen, som i enkäten utgörs av sju olika skalsteg, i denna resultatredovisning slagits ihop till kategorierna missnöjd, varken eller och nöjd.

Del II i rapporten presenterar därefter svarsunderlaget i form av så kallade åtgärdsinriktade matriser, enligt modellen som beskrivs i rapportens inledning. Det är första gången sedan starten av NKI brukarundersökning 2000 som SCB på uppdrag av Integrationsverket kunnat räkna fram dessa matriser.

Resultatredovisningen innefattar slutligen också ett avsnitt där brukarna själva, via enkäterna, får framträda.

Trots en del oundvikliga överlappningar i de båda redovisningsformerna (del I och del II) har vi valt att hålla fast vid denna delvis dubblerade struktur. Viktiga metodreflektioner blir härigenom möjliga. Vi hoppas också att ett samlat material även ska betyda ett rikare och i god mening mer mångtydigt material.

Integrationsverket avslutar rapporten med ett diskuterande/problematiserande avsnitt.

Vad betyder resultaten och, ännu viktigare – vad gör vi med dem?

Del I

Analys av bortfall 2004

Det går inte att på förhand beräkna hur många personer som kommer att avsluta sin introduktion under året, vilket gör det svårt att bedöma hur stort bortfallet är. Genom att jämföra antal flyktingar som folkbokförts två år tidigare i kommunerna kan man dock göra en grov uppskattning av hur många personer som borde avsluta sin introduktion under det aktuella året. Under tidigare år har svarsfrekvenserna för NKI-enkäten varit relativt låga, jämfört med förväntningarna. För att kunna göra säkrare bedömningar om hur bortfallet påverkar svaren togs en s.k. bortfallsenkät i bruk under 2004.

När en person avslutar sin introduktion och avböjer att besvara eller överhuvudtaget inte kan nås för att erbjudas att besvara enkäten ska handläggaren fylla i en bortfallsenkät för personen. I enkäten får handläggaren svara på frågor om sådana bakgrundsvariabler som ålder, kön och utbildning etc. (se not 7). Dessutom ska handläggaren tala om varför personen inte besvarat brukarenkäterna.

Det sammanlagda antalet svar på brukar- och bortfallsenkät ger alltså det totala antalet personer som avslutat sin introduktion under året.⁸ Genom att jämföra bakgrundsvariabler mellan de olika enkäterna kan vi se om svaren kan vara snedvridna p.g.a. att vissa grupper besvarat respektive inte besvarat enkäten.

En jämförelse mellan antalet svar på båda enkäterna och uppskattat antal personer som avslutar sin introduktion under 2004 (antal mottagna under 2002), visar att det i många kommuner kan finnas ett större bortfall än vad bortfallsenkäten rapporterar (se tabell 1). Detta är problematiskt vid tolkandet av datamaterialet och gör det svårt att säga hur pass representativa svaren är. Svaren måste tolkas med försiktighet eftersom det här kan finnas en betydande felkälla i möjligheten att varje verkligt bortfall inte motsvaras av en ifylld bortfallsenkät. Detta påverkar både hur datamaterialet ska tolkas och rapporteringen av hur många som faktiskt avslutat introduktionen.

Med detta i åtanke ska vi ändå redovisa något om vilka som svarat respektive inte svarat på brukarenkäten. Det datamaterial som samlats in visar att män och kvinnor har besvarat respektive inte besvarat enkäten i lika stora andelar. Däremot är de som är yngre än 45 år mer benägna att besvara NKI-enkäten än dem som är äldre än 45 år. Skolutbildningen har också betydelse. Något fler än hälften av dem som inte har någon skolutbildning alls mot var åttonde högskoleutbildad har valt att inte besvara enkäten. Detta ger vid handen att svaren från brukarenkäten kanske är något mer representativa för de yngre och mer välutbildade personerna i introduktionen.

Placeringen av NKI-enkäten på webben kan i sig utgöra ett hinder för den som inte är datorvan, och kan vara en av förklaringarna till att fler av de äldre väljer att inte svara. Dessutom är det naturligtvis svårt för en person utan skolutbildning att besvara en skriftlig enkät. Motivationen till att besvara enkäter kan också vara högre hos högutbildade. Integrationsverket har dock redan från början gått ut med instruktionen till NKI-kommunerna att en person som inte själv kan läsa bör få möjlighet att besvara enkäten med hjälp av tolk. Från flera

av kommunerna har man å sin sida försäkrat att samtliga SFI-elever får åtminstone någon datakunskap.

Orsakerna till att en person valt att inte besvara brukarenkäten kan variera. Enligt handläggarna beror det ofta på att personen inte hört av sig eller inte svarat på en kallelse per post. Andra orsaker kan vara att personen inte har tid, är analfabet, har flyttat utomlands, plötsligt har avbrutit introduktionen, tar hand om sina barn eller helt enkelt inte är intresserad.

Tabell I

Uppskattad svarsfrekvens NKI och bortfallsenkät 2004.

| Kommun | Antal mottagna år 2002 18-64 år | Antal svar NKI enkät 2004 | Antal svar - Bortfalls enkät 2004 | Summa svar NKI+bortfalls- enkät | Uppskattad svarsfrekvens NKI procent | Uppskattad svarsfrekvens NKI+bortfall procent |
|-------------|---------------------------------------|------------------------------|---|---------------------------------------|--|--|
| Borås | 105 | 10 | 0 | 10 | 10 | 10 |
| Botkyrka | 151 | 39 | 8 | 47 | 26 | 31 |
| Eskilstuna | 178 | 85 | 24 | 109 | 48 | 61 |
| Falkenberg | 29 | 5 | 0 | 5 | 17 | 17 |
| Falun | 22 | 3 | 0 | 3 | 14 | 14 |
| Gävle | 77 | 11 | 5 | 16 | 14 | 21 |
| Göteborg | 474 | 42 | 2 | 44 | 9 | 9 |
| Halmstad | 54 | 47 | 4 | 51 | 87 | 94 |
| Helsingborg | 107 | 86 | 0 | 86 | 80 | 80 |
| Huddinge | 164 | 65 | 61 | 126 | 40 | 77 |
| Jönköping | 89 | 3 | 0 | 3 | 3 | 3 |
| Linköping | 186 | 87 | 53 | 140 | 47 | 75 |
| Luleå | 68 | 17 | 2 | 19 | 25 | 28 |
| Lund | 49 | 26 | 4 | 30 | 53 | 61 |
| Malmö | 575 | 242 | 24 | 266 | 42 | 46 |
| Mariestad | 15 | 3 | 2 | 5 | 20 | 33 |
| Nacka | 41 | 2 | 0 | 2 | 5 | 5 |
| Norrköping | 95 | 33 | 2 | 35 | 35 | 37 |
| Orsa | 5 | 1 | 2 | 3 | 20 | 60 |
| Partille | 18 | 6 | 6 | 12 | 33 | 67 |
| Sjöbo | 14 | 5 | 1 | 6 | 36 | 43 |
| Skara | 14 | 2 | 5 | 7 | 14 | 50 |
| Stockholm | 909 | 128 | 24 | 152 | 14 | 17 |
| Sundsvall | 53 | 12 | 0 | 12 | 23 | 23 |
| Uddevalla | 57 | 22 | 0 | 22 | 39 | 39 |
| Umeå | 70 | 18 | 0 | 18 | 26 | 26 |
| Uppsala | 139 | 63 | 37 | 100 | 45 | 72 |
| Västerås | 133 | 26 | 0 | 26 | 20 | 20 |
| Växjö | 59 | 11 | 0 | 11 | 19 | 19 |
| Örebro | 183 | 4 | 15 | 19 | 2 | 10 |
| Totalt | 4 133 | 1 104 | 281 | 1 385 | 27 | 34 |

Redovisning av brukarnas syn på introduktionen 2004

Under 2004 inkom 1 104 brukarenkäter från totalt 30 kommuner. 619 svarande var män, 483 var kvinnor. 2 personer valde att inte besvara frågan om kön. Flest svar (242) lämnades för året i Malmö. Andra kommuner med många svar är Stockholm (128), Eskilstuna (85) och Huddinge (65). I övrigt fördelar sig svaren i de olika kommunerna enligt vad som framkommer i tabell 2.

I den följande redovisningen framgår hur svaren fördelar sig för respektive kvalitetsfaktor. Varje område/kvalitetsfaktor presenteras i tur och ordning med kommentar *och* tabell. För varje kvalitetsfaktor redovisas också om det finns signifikanta skillnader i svaren mellan män och kvinnor. Kvinnors respektive mäns svarande skärskådas där- efter i separata diagram och kommentarer i slutet av del I.

Tabell 2

Fördelningen av svar på NKI brukarenkät under år 2004, uppdelat per kommun.

| Kommun | Antal svar |
|---------------|-------------------|
| Borås | 10 |
| Botkyrka | 39 |
| Eskilstuna | 85 |
| Falkenberg | 5 |
| Falun | 3 |
| Göteborg | 42 |
| Gävle | 11 |
| Halmstad | 47 |
| Helsingborg | 86 |
| Huddinge | 65 |
| Jönköping | 3 |
| Linköping | 87 |
| Luleå | 17 |
| Lund | 26 |
| Malmö | 242 |
| Mariestad | 3 |
| Nacka | 2 |
| Norrköping | 33 |
| Örebro | 4 |
| Orsa | 1 |
| Partille | 6 |
| Sjöbo | 5 |
| Skara | 2 |
| Stockholm | 128 |
| Sundsvall | 12 |
| Uddevalla | 22 |
| Umeå | 18 |
| Uppsala | 63 |
| Västerås | 26 |
| Växjö | 11 |
| Total | 1104 |

Planering av introduktionen

Brukarna av introduktionen är generellt mycket nöjda med planeringen av introduktionen, vilket framgår av tabell 3. 83 procent förklarar sig nöjda med tre av de fyra delfrågorna medan endast 9 procent uppger sig vara missnöjda. Av delfrågorna är det *den hjälp du fick att prata och lyssna på ditt eget språk när ni planerade din introduktion* som noterar den allra största nöjdheten, drygt 86 procent.

Praktik och arbetsliv

Under kvalitetsfaktorn *Arbetslivet* (tabell 4) finner vi påtagligt lägre nöjdhetsgrad i förhållande till föregående avsnitt. Vi känner också igen detta från tidigare undersökningar. Kvalitetsfaktorn *Arbetslivet* är, tillsammans med *Nätverk och kontakter*, det som brukarna är allra minst nöjda med. Det i sammanhanget mest centrala, hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige, visar sig hela 44 procent vara mer eller mindre missnöjda med. För kvalitetsfaktorn *Planering av din introduktion* är det en signifikant skillnad mellan kvinnor och män i delfrågan *hur mycket praktik du haft ute på arbetsplatser*. Kvinnorna är där något mer missnöjda än männen.

Tabell 3

Brukarnas svar på år 2004 på frågeområdet/kvalitetsfaktorn Planering av din introduktion. Procent

| Är du nöjd/missnöjd med ... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|---|----------|--------------|------|
| 1.1 Hur man respekterat dina tidigare erfarenheter när ni planerade din introduktion? | 9,0 | 7,7 | 83,3 |
| 1.2 Hur man lyssnat på dig och respekterat dina förslag när ni planerade din introduktion? | 9,7 | 6,6 | 83,7 |
| 1.3 Hur bra man informerat dig om utbildning och arbete för att du skulle kunna planera din introduktion? | 9,0 | 7,8 | 83,2 |
| 1.4 Den hjälp du fick att prata och lyssna på ditt eget språk när ni planerade din introduktion? | 7,8 | 5,6 | 86,6 |

Tabell 4

Brukarnas svar på år 2004 på frågeområdet/kvalitetsfaktorn Arbetslivet. Procent.

| Är du nöjd/missnöjd med ... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|--|----------|--------------|------|
| 2.1 Hur mycket praktik du haft ute på arbetsplatser? | 19,4 | 17,1 | 63,5 |
| 2.2 Den typ av praktik du fått? | 16,3 | 9,9 | 73,8 |
| 2.3 Hur stor hänsyn man tagit till din tidigare utbildning och yrkeserfarenhet när man föreslog arbets/praktikplats? | 20,9 | 11,2 | 67,8 |
| 2.4 Hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige? | 44,0 | 18,5 | 37,5 |
| 2.5 Kunskaperna du har fått om arbetslivet? | 14,3 | 12,9 | 72,8 |
| 2.6 Hur bra man informerat och väglett dig för att du ska kunna välja yrke? | 16,0 | 10,3 | 73,7 |

Hälso- och sjukvård

Nöjdheten för området/kvalitetsfaktorn *Hälso- och sjukvård* (tabell 5) hör också den till de lägre när vi mer generellt jämför de olika områdena med varandra. På frågan *hur man tänkt på och frågat dig om din hälsa* svarar drygt 71 procent att de är nöjda. På den mer allmänna frågan om *sjukvården i Sverige* svarar 75 procent att de är nöjda.

Kunskaper i svenska

Brukarnas uppfattning av sin egen språkförmåga presenteras i tabell 6. Drygt 15 procent förklarar sig mer eller mindre missnöjda med hur de kan läsa och skriva svenska. Procenttalen för nöjdalternativen i denna faktor hör till de lägre i undersökningen. Högst andel är nöjda med hur de klarar att tala svenska när de besöker myndigheter, knappt 74 procent. För denna fråga i enkäten ser vi också en signifikant skillnad mellan hur kvinnor respektive män svarat. Kvinnorna är också här i något högre grad missnöjda jämfört med männen.

Undervisningen

Delfrågorna under kvalitetsfaktorn *Undervisningen* (tabell 7) handlar dels om hur brukarna uppfattar att svenskundervisningen anpassats

Tabell 5

Brukarnas svar på år 2004 på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Hälso- och sjukvård*. Procent.

| Är du nöjd/missnöjd med ... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|---|----------|--------------|------|
| 3.1 Hur man tänkt på och frågat dig om din hälsa? | 19,6 | 9,2 | 71,2 |
| 3.2 Hur bra man informerat dig om sjukvården i Sverige? | 15,4 | 9,4 | 75,2 |
| 3.3 Sjukvården i Sverige? | 18,1 | 6,9 | 75,0 |

Tabell 6

Brukarnas svar på år 2004 på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Kunskaper i svenska*. Procent.

| Är du nöjd/missnöjd med ... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|--|----------|--------------|------|
| 4.1 Hur du klarar att tala svenska när du besöker myndigheter? | 14,5 | 11,7 | 73,8 |
| 4.2 Hur du klarar den svenska som behövs i ditt yrke eller i din utbildning? | 16,6 | 11,5 | 71,9 |
| 4.3 Hur du klarar att läsa svenska tidningar? | 19,8 | 13,7 | 66,5 |
| 4.4 Hur du klarar att skriva ett kort brev på svenska? | 17,0 | 13,4 | 69,6 |

Tabell 7

Brukarnas svar på år 2004 på frågeområdet/kvalitetsfaktorn *Undervisningen*. Procent.

| Är du nöjd/missnöjd med ... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|---|----------|--------------|------|
| 5.1 Hur undervisningen i svenska har passat de kunskaper som du hade? | 13,5 | 12,0 | 74,5 |
| 5.2 Hur andra kurser har passat de kunskaper som du hade? | 12,6 | 14,3 | 73,1 |
| 5.3 Hur lång period som du fått undervisning i svenska? | 12,2 | 10,7 | 77,1 |
| 5.4 Den undervisning i svenska som du fått? | 9,3 | 9,5 | 81,2 |
| 5.5 Andra kurser som du fått? | 14,1 | 14,5 | 71,5 |

till deras individuella förutsättningar, dels hur man generellt bedömer kvalitén på den utbildning man fått. På de första två delfrågorna, som i hög grad fokuserar på individualiseringen av den undervisning som man fått, ser vi att närmare 3 av 4 brukare är nöjda. Högst andel nöjda svar, drygt 80 procent, noteras för den mer sammanfattande delfrågan *den undervisning i svenska som du fått*. Det lägsta betyget, knappt 72 procent, ges *andra kurser som du fått*.

Barnens skola och dagis

Kvalitetsfaktorn *Barn* innehåller frågor om barnens dagis och skola. Resultatet redovisas i tabell 8. Frågorna besvaras av dem som är föräldrar och har barn som ännu inte fyllt 20 år. Frågorna om barnens introduktion har tre olika utgångspunkter: information om, hjälp att på ett bra sätt börja på samt ett allmänt omdöme om dagis och skolor i kommunen.

Genomgående ser vi i tabell 6 att nöjdheten med denna faktor är hög, procenttalen ligger genomgående på runt 85 procent.

Brukarna är generellt något mer nöjda när det gäller skolan än när det gäller dagis.

Boendet

Av delfrågorna under kvalitetsfaktorn *Boende* (tabell 9) är respondenterna allra mest nöjda, knappt 83 procent, med den kommun de bor i. Betydligt färre är nöjda med *den bostad som du nu bor i* och med *hur ditt boende fungerat under introduktionsperioden*. För dessa senare frågor är missnöjdheten relativt stor, jämfört med hur personerna svarat på andra frågor och kvalitetsfaktorer i enkäten.

Tabell 8

Brukarnas svar på år 2004 på frågeområdet/kvalitetsfaktorn Barn. Procent.

| Är du nöjd/missnöjd med ... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|---|----------|--------------|------|
| 6.1 Hur bra man informerat dig om dagis för dina barn? | 7,4 | 8,1 | 84,5 |
| 6.2 Hur bra man informerat dig om skolan för dina barn? | 9,2 | 7,0 | 83,9 |
| 6.3 Den hjälp du fått för att dina barn på ett bra sätt kan börja på dagis? | 6,3 | 8,1 | 85,6 |
| 6.4 Den hjälp du fått för att dina barn på ett bra sätt kan börja i skolan? | 6,3 | 7,5 | 86,3 |
| 6.5 Dagis i din kommun? | 8,1 | 8,1 | 83,9 |
| 6.6 Skolan i din kommun? | 6,2 | 7,0 | 86,8 |

Tabell 9

Brukarnas svar på år 2004 på frågeområdet/kvalitetsfaktorn Boendet. Procent.

| Är du nöjd/missnöjd med ... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|--|----------|--------------|------|
| 7.1 Att bo i den kommun som du nu bor i? | 9,9 | 7,4 | 82,7 |
| 7.2 Att bo i det bostadsområde som du nu bor i? | 14,7 | 8,4 | 76,9 |
| 7.3 Den bostad (lägenhet etc.) som du nu bor i? | 20,6 | 8,3 | 71,1 |
| 7.4 Hur ditt boendet fungerat under introduktionsperioden? | 22,5 | 9,3 | 68,2 |

Nätverk och kontakter

Kvalitetsfaktorn *nätverk och kontakter* har tidigare visat sig vara en av de faktorer som brukarna varit mest missnöjda med. I tabell 10 kan vi konstatera att endast frågeområdet *Arbetslivet* har lika stor andel missnöjda som denna faktor. Den fråga som handlar om kontakter med svenskar under introduktionsperioden visar sig också vara en av de delfrågor som får allra lägst betyg i enkäten, närmare var fjärde svarande var missnöjd. Högst andel nöjda inom faktorn noteras för delfrågan som rör kontakter på arbetsplatser/praktikplatser under introduktionsperioden. Här noterar vi dryga 76 procent nöjda i årets svar.

Bemötandet

Kvalitetsfaktorn *Bemötandet* presenteras i tabell 11. Det är här, vilket vi också sett tidigare år, som brukarna sätter de allra högsta betygen i enkäten. Endast frågorna som rör planeringsfasen når något som liknar hur brukarna uppfattar sig ha blivit bemötta i olika sammanhang under sin introduktion. Allra högst andel nöjda, drygt 93 procent, ges svensklärarnas bemötande, följt av personalen i kommunen samt på de arbetsplatser/praktikplatser som de svarande mött. Något lägre procenttal nöjda ser vi för delfrågorna som handlar om bemötande från arbetsförmedlingar respektive inom sjukvården, men siffrorna är även här mycket höga, och mindre än 15 procent förklarar sig missnöjda.

Tabell 10

Brukarnas svar på år 2004 på frågeområdet/kvalitetsfaktorn Nätverk och kontakter. Procent.

| Är du nöjd/missnöjd med ... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|---|----------|--------------|------|
| 8.1 Hur man kan få kontakt med föreningar och organisationer | 17,4 | 24,0 | 58,6 |
| 8.2. De kontakter du haft med svenskar på arbetsplatser eller praktikplatser som du varit på under introduktionsperioden? | 12,0 | 11,1 | 76,9 |
| 8.3 Hur mycket kontakt med svenskar som du har haft under introduktionsperioden? | 23,9 | 13,8 | 62,3 |

Tabell 11

Brukarnas svar på år 2004 på frågeområdet/kvalitetsfaktorn Bemötandet. Procent.

| Är du nöjd/missnöjd med ... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|--|----------|--------------|------|
| 9.1. Hur dina lärare i svenska har respekterat dig? | 2,8 | 3,7 | 93,5 |
| 9.2 Hur personalen på arbetsförmedlingen har respekterat dig? | 6,6 | 7,8 | 85,5 |
| 9.3 Hur annan personal som arbetar med din introduktion har respekterat dig? | 3,2 | 5,4 | 91,4 |
| 9.4 Hur annan personal i kommunen har respekterat dig? | 3,6 | 6,4 | 90,0 |
| 9.5 Hur personalen på dina arbetsplatser/praktikplatser har respekterat dig? | 4,2 | 5,8 | 90,0 |
| 9.6 Hur personalen inom sjukvården har respekterat dig? | 8,2 | 4,8 | 87,0 |

Kunskaper om samhället

Brukarna får anses nöjda med de *kunskaper om samhället* som de fått under introduktionen. Som vi ser i tabell 12 råder det emellertid stor spridning mellan de olika delfrågorna inom denna kvalitetsfaktor. Mest nöjda, med procenttal mellan 80 och 85, är respondenterna med kunskaperna de fått om demokratin och det politiska systemet i Sverige, om skolsystemet samt om det sociala trygghetssystemet. Minst nöjda är man med kunskaperna om arbetsmarknaden. Samma påpekande som gjordes i förra årets NKI-rapport tål alltså att upprepas: de svagare betygen återspeglar en trend som löper genom hela enkäten, nämligen att frågor som gäller arbetsmarknaden generellt sett får relativt låga betyg, alltså en högre grad av missnöje, jämfört med alla andra kvalitetsfaktorer och frågor.

Övergripande betygsfrågor om introduktionen

De övergripande betygsfrågorna i tabell 13 är tänkta att sammanfatta samtliga av kvalitetsfaktorerna som förekommer och de däri ingående delfrågorna. Den svarande förväntas här göra en sammanfattande helhetsbedömning.

Att vi i svaren på dessa övergripande och/eller sammanfattande frågor, konstaterar färre antal nöjda än i många andra, mer avgränsade, faktorer är kanske inte så förvånande. I dessa mycket vidsträckta frågor ligger ju mycket höga krav indirekt inskrivna; *Blev introduktionen som du trodde att den skulle bli? Hur nära en helt perfekt introduktion för just dig, är den introduktion som du har fått?* Nära 7 av 10 personer tycker sig trots allt i hög grad ha fått den perfekta introduktionen!

Tabell 12

Brukarnas svar på år 2004 på frågeområdet/kvalitetsfaktorn Kunskaper om samhället. Procent.

| Är du nöjd/missnöjd med ... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|---|----------|--------------|------|
| 10.1 De kunskaper du fått om demokratin och det politiska systemet i Sverige? | 6,1 | 9,4 | 84,5 |
| 10.2 De kunskaper du fått om föreningar och andra organisationer i Sverige? | 10,9 | 18,5 | 70,7 |
| 10.3 De kunskaper du fått om skolsystemet i Sverige? | 7,1 | 8,9 | 84,1 |
| 10.4 De kunskaper du fått om sjukvården i Sverige? | 10,0 | 10,3 | 79,7 |
| 10.5 De kunskaper du fått om det sociala trygghetssystemet i Sverige? | 7,6 | 10,2 | 82,2 |
| 10.6 De kunskaper du fått om den svenska arbetsmarknaden? | 15,9 | 17,5 | 66,7 |
| 10.7 De kunskaper du fått om hur svenskarna lever? | 7,4 | 13,4 | 79,2 |

Tabell 13

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

| Är du nöjd/missnöjd med ... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|---|----------|--------------|------|
| 11.A Hur introduktionen har hjälpt dig att kunna leva och arbeta i Sverige? | 9,6 | 9,7 | 80,7 |
| 11.B Blev introduktionen som du trodde att den skulle bli? | 19,2 | 21,9 | 58,9 |
| 11.C Hur nära en helt perfekt introduktion för just dig, är den introduktion som du har fått? | 14,9 | 16,7 | 68,5 |

2004 och totala andelen nöjda respektive missnöjda

Vilka frågor väcker det största missnöjet? Med vad är man mest nöjd? Skiljer sig kvinnors och mäns bedömning åt? Vi ska i det följande besvara dessa frågor utifrån ett antal diagram. Innan vi ser på de frågor där kvinnor och män skiljer sig åt i uppfattningen om introduktionen, sammanfattar vi de tio frågorna i enkäten där störst missnöje respektive störst nöjdhet finns.

Den fråga i enkäten där det största *missnöjet* finns är *hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige*. Frågor om boendet kommer högt på årets »missnöjeslista« och ersätter med sin placering frågor om exempelvis hälsa/sjukvård från motsvarande tabell 2003.

Den största *nöjdheten* möter vi i frågor som handlar om bemötandet från olika aktörer under introduktionen. Också detta är bekant från tidigare års brukarsvar. Av de tio frågorna i diagram 2 är sex bemötande-frågor. Det betyder att samtliga delfrågor från kvalitetsfaktorn *bemötande* placerar sig bland de tio frågorna med störst andel nöjda.

Diagram 1

De tio frågor i NKI brukarenkät där andelen missnöjda år 2004 är störst. Procent.

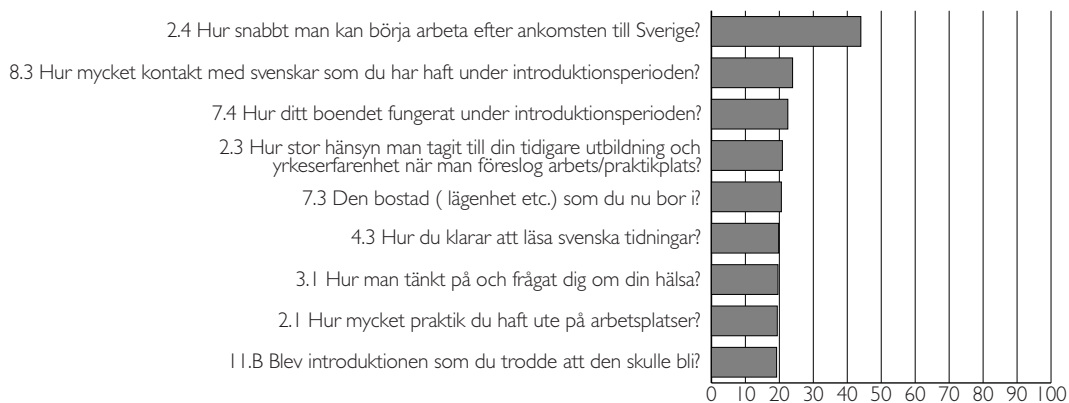
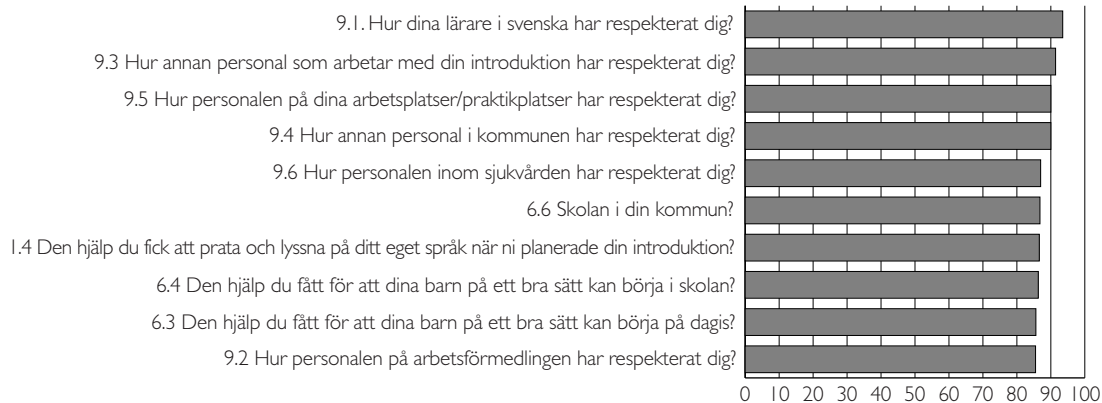


Diagram 2

De tio frågor i NKI brukarenkät där andelen nöjda år 2004 är störst. Procent.



Kvinnor och män

Vi har sett att det endast är små skillnader i hur kvinnor och män svarar om sin introduktion. Vi ska i det följande ändå se närmare på de tio frågor i enkäten där kvinnor respektive män är allra mest nöjda respektive missnöjda.

Både män och kvinnor upplever stor nöjdhet beträffande hur olika aktörer inom introduktionen bemött dem. Allra mest nöjd är man med svensklärarna. Vi ser av tabellerna också att skolan återkommer hos såväl män som kvinnor liksom att det är uppskattat att få möjlighet att tala sitt eget språk under planeringen av introduktionen.

Vilka frågor i enkäten är då kvinnor respektive män mest missnöjda med i svaren för 2004? (Se tabell 5 och 6 på sid. 21.)

Vi kan här konstatera att båda könen är mest missnöjda med *hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige*. Vi har redan sett det i tidigare undersökningar och visst innebär det ännu en påminnelse om de generellt och över tiden låga betyg som drabbar området arbetsmarknad. Vid sidan av denna upprepning, missnöjet är markant mycket högre än för övriga frågor på listan, är de frågor som framför allt väckt mäns missnöje fokuserade på boendefaktorn. Även bristande kontakter med svenskar hamnar högt. Kvinnor som

Diagram 3

De tio frågor i NKI brukarenkät som kvinnor är mest nöjda med. Procent.. Andel kvinnor är 480.

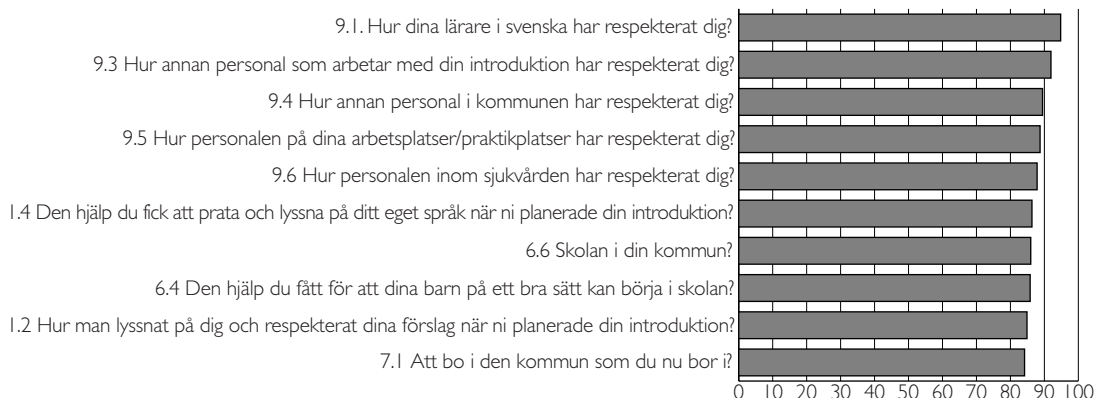
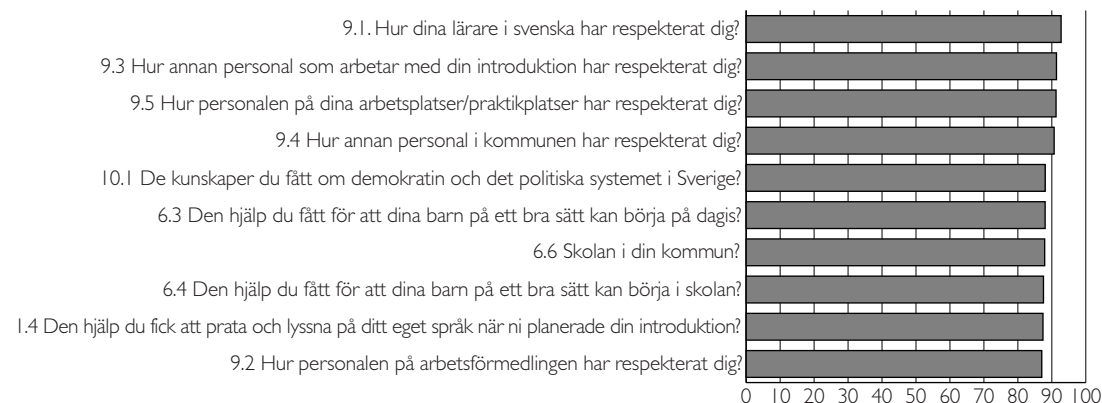


Diagram 4

De tio frågor i NKI brukarenkät som män är mest nöjda med. Procent.. Andel kvinnor är 619..



svarat ser likt männen med relativt stort missnöje på kontakten med svenskar medan däremot missnöje med bostadsfaktorn lyser med sin frånvaro. I stället tycks de svarande kvinnorna i högre grad uppleva språket som ett problem.

Med detta avslutas del I av resultatredovisningen. I del II ska vi nu titta närmare på hur svaren gestaltas i SCB:s analysmodell för NKI. Presentationen utgår i del II från de s.k. åtgärdsmatriserna.

8 Ett möjligt bortfall är också de ofullbordade enkätsvar som från början återfinns i datamaterialet för NKI-enkäten. Dessa svar redovisas inte i denna rapport. Det är enkäter där ingen eller endast någon eller några få frågor besvarats och där enkäten sedan avbrutits. Det går inte att avgöra om de personer som på detta sätt avbrutit enkäten ändå besvarat den vid ett senare tillfälle. Några av dessa avbrott återfinns dock i bortfallsenkäten eftersom orsaken till att NKI-enkäten inte blivit besvarad uppges vara att man av olika anledningar avbrutit besvarandet.

Diagram 5

De tio frågor i NKI brukarenkät som kvinnor är mest missnöjda med. Procent. Andel kvinnor är 480.

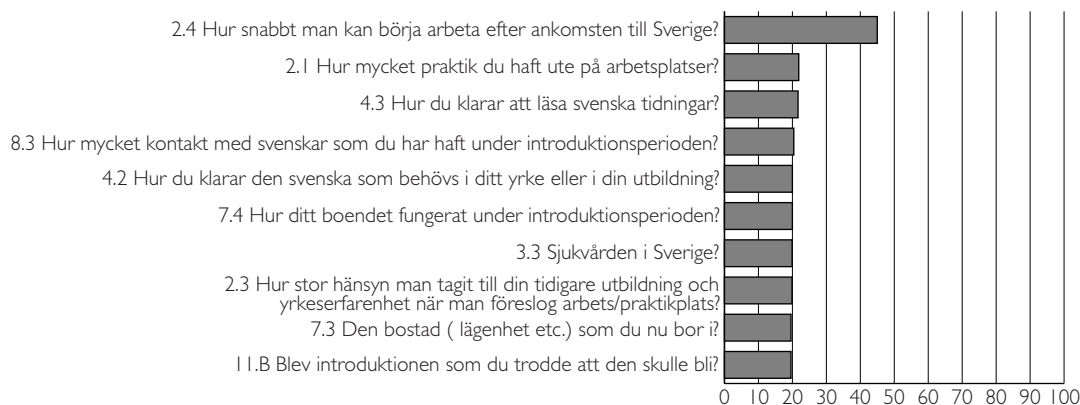
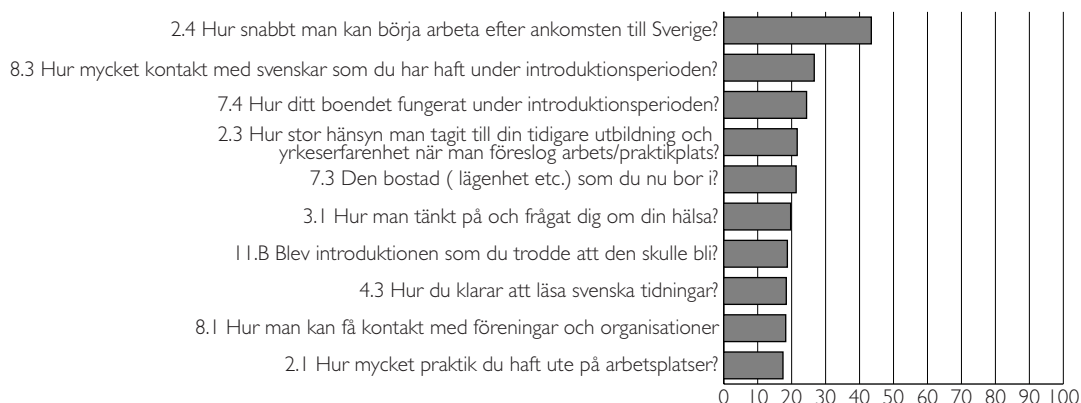


Diagram 6

De tio frågor i NKI brukarenkät som män är mest missnöjda med. Procent. Andel män är 619.



Del II

Inledning

Integrationsverket kan i årets NKI-rapport för första gången sedan starten 2000, presentera fyra s.k. åtgärdsmatriser. Varje matris redovisar för respektive område: helhetsbetyg/index (NKI), vad som enligt modellen bör prioriteras av åtgärder/områden/kvalitetsfaktorer, betygsvärden för de olika kvalitetsfaktorerna samt slutligen de olika faktorernas effekt på helhetsbetyget. Det är alltså samma data som ligger till grund för denna redovisning som också låg till grund för den nyss avslutade genomgången av kvalitetsfaktorerna och delfrågorna. Redovisningen i del II skiljer sig dock på flera sätt från den i del I som ju i första hand utgått från rena svarsfrekvenser.

I det följande ska vi mäta materialet med en mer teoretiskt baserad strukturmodell. Utifrån användarnas värdering av verksamheten beräknas här den effekt som olika kvalitetsfaktorer har på helhetsbetyget av i det här fallet introduktionen. Då index och matriser tas fram för första gången, p.g.a. för låga svarsfrekvenser har det tidigare år inte varit möjligt, görs i det följande inga explicita jämförelser mellan redovisningsformerna i del I respektive del II.

Betyg uttrycks i matriserna såsom indexvärden på en skala från 0–100. En fullständig nöjdhet resulterar i indexvärdet 100. Till varje kvalitetsfaktor finns ett s.k. effektmått beräknat. Detta anger den betydelse för den totala bedömningen som varje enskild faktor har givits. Effektmåttet är inte direkt givet av brukarna utan är ett resultat av den statistiska analysmodellen och utgör därvid ett mått på sambandet mellan betygsindex för totalkvalitén (NKI) och respektive kvalitetsfaktor. Ju högre effektmått, desto större genomslag får en höjning av kvalitetsfaktorens betyg.

På en skala 1–7 har brukarna i enkäten angett hur nöjda de är med de olika delarna av introduktionen. Det är med dessa skalsteg som grund som indexvärdet för varje kvalitetsfaktor och delfråga beräknas. I varje matris/diagram återfinns två axlar. Den horisontella axeln anger respektive kvalitetsfaktors effektmått. Den vertikala axeln visar betyget, hur högt på skalan 0–100 som kvalitetsfaktorn placerar sig.

De två axlarna bildar ett kors och fyra fält, eller kvadranter:

- *I kvadrant 1* placerar sig de faktorer som har såväl stor effekt på NKI som höga betygsindex.
- *I kvadrant 2* finner man de faktorer som har relativt stor effekt på totalkvalitén (NKI) samtidigt som de har betyg under medelvärdet.
- *I kvadrant 3* placerar sig faktorer med relativt liten effekt på totalkvalitén (NKI) samtidigt som de har relativt låga betyg.
- *I kvadrant 4* återfinns vi slutligen de faktorer som har ett högt betyg samtidigt som en eventuell förbättring av dem endast skulle ge blygsam effekt på totalkvalitén.

För att överhuvudtaget kunna göra en beräkning av NKI enligt ovan krävs alltså ett minimum av observationer, i denna undersökning har gränsen satts till 100 stycken. För den stora majoriteten NKI-anslutna kommuner innebär detta att svarsfrekvenserna inte heller i år räcker för att genomföra modellens beräkningar. De matriser som

vi här presenterar är därför dem som varit möjliga att göra och de presenteras enligt följande:

- För riket totalt har en matris konstruerats.
- För de kommuner som själva saknar tillräckligt antal enkätsvar har en gemensam matris konstruerats.
- För de två kommuner, Stockholm och Malmö, som nått minimigränsen 100 enkätsvar har separata åtgärdsmatriser konstruerats.

Matris 1 – Hela riket

Totalt 1 086 svar ligger till grund för matrisberäkningarna. De 18 svar som inkom under 2004 års sista dagar kunde av tidsbrist inte tas med i körningarna, antalet svar är alltså något färre här än i föregående avsnitt. Detta torde dock inte påverka resultaten.

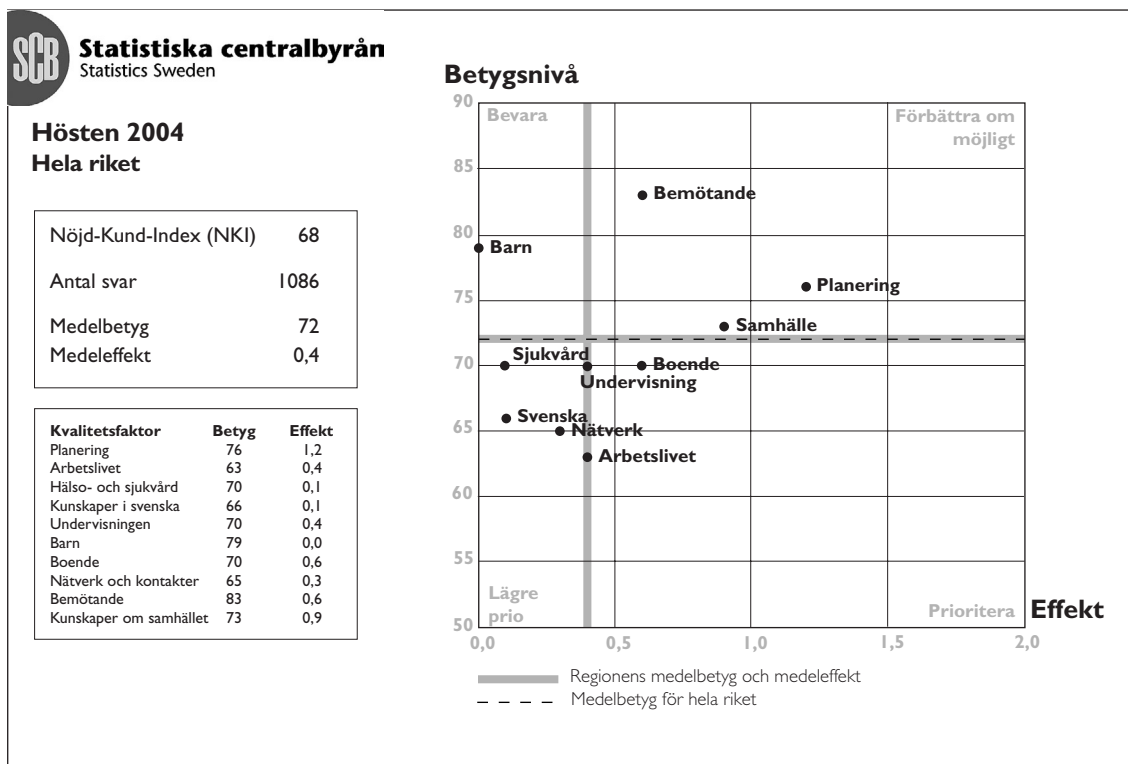
I rutorna till vänster om åtgärdsmatrisen finner vi ett antal uppgifter som kan vara värda att kommentera inledningsvis.

Överst i den övre vänstra rutan redovisas det samlade NKI-betyget, alltså det betyg som brukarna satt på de tre sammanfattande frågorna om introduktionen:

- Är du nöjd eller missnöjd med hur introduktionen har hjälpt dig att kunna leva och arbeta i Sverige?
- Blev introduktionen som du trodde att den skulle bli?
- Hur nära en helt perfekt introduktion för just dig, är den introduktion som du har fått?

Medelbetyget som anges i samma ruta är beräknat utifrån betygen på kvalitetsfaktorerna som samtliga redovisas i den undre vänstra rutan, tillsammans med varje faktors effektmått.

Medelbetyget för kvalitetsfaktorerna ligger som vi ser högre än det betyg som brukarna sammanfattande ger sin introduktionstid.



Den kvalitetsfaktor som får det högsta betyget är bemötandet, vilket vi också känner igen från tidigare i denna rapport men också från tidigare års svar. Bemötandet är den enda kvalitetsfaktor som når över 80 i betyg. Efter bemötande kommer i nöjdhet kvalitetsfaktorerna *Barn* respektive *Planeringen av introduktionen* som når 79 respektive 76 i betyg. Vilka faktorer är brukarna i riket minst nöjda med? Föga förvånande är det *Arbetslivet* som här ges betyget 63, *Nätverk och kontakter* får 65 i betyg, *Kunskaper i svenska* 66.

Så långt betygen, eller graden av nöjdhet. I matriserna placerar sig emellertid faktorerna också med hänsyn till effektmåtten, dvs. efter den effektpotential på det totala NKI-värdet som analysmodellen ger respektive kvalitetsfaktor. Längs den vertikala linjen i varje matris mäts nöjdheten, längs den horisontella effektmåttet.

I kvadrant 1 för riket totalt placerar sig således faktorer som har höga betyg och stor effekt på NKI-värdet. Här återfinns *Bemötande*, *Planering* (av introduktionen) och (kunskaper om) *Samhället*.

I kvadrant 2 hamnar faktorer med låga betyg och stor effekt på NKI-värdet. Sett ur ett utvecklingsperspektiv är det, enligt NKI-modellens idé, faktorer i denna kvadrant som borde vara mest intressanta att prioritera. Endast *Boendet* hamnar klart inom denna del av matrisen.

I kvadrant 3 finner vi faktorer med låga betygsindex och därtill låg effekt på NKI totalt. *Nätverk och kontakter*, *Kunskaper i svenska* och *Hälsa- och sjukvård* återfinns i denna kvadrant som enligt modellen bör ges lägre prioritet än faktorerna i kvadrant 2.

Kvadrant 4, slutligen, innehåller faktorer som ges höga betyg men som för den skull inte har särskilt stor effekt på NKI-värdet. Endast faktorn *Barn* befinner sig i denna kvadrant.

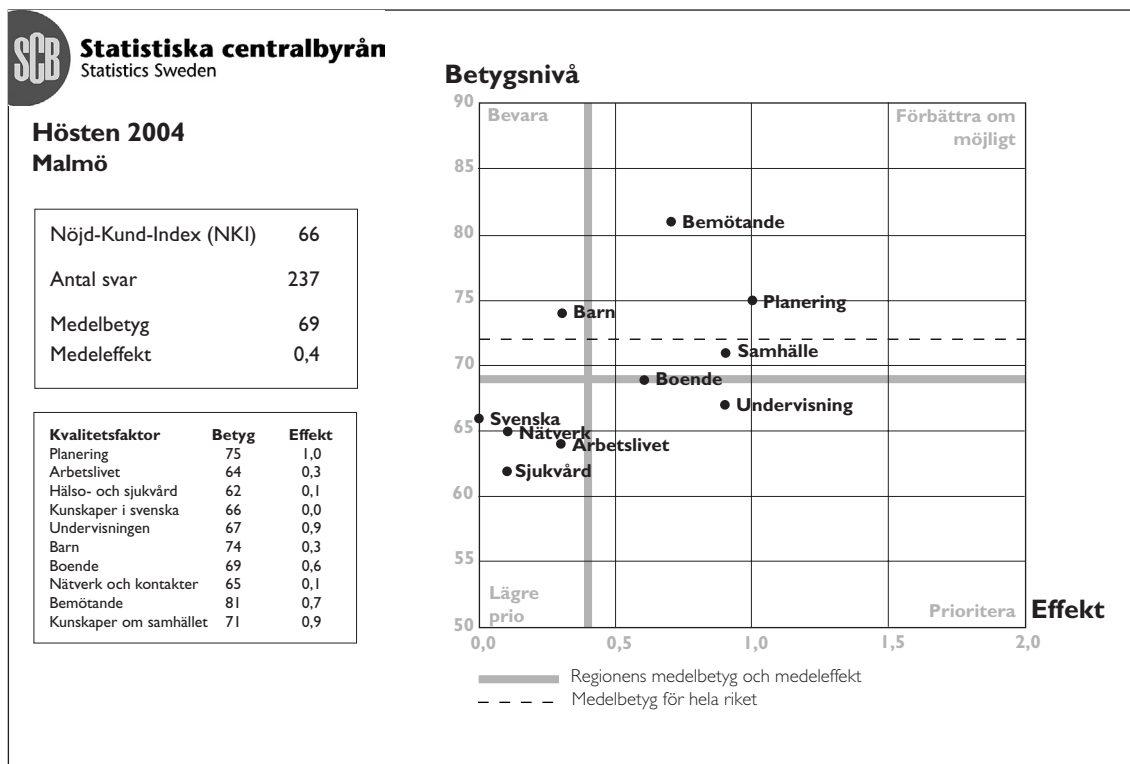
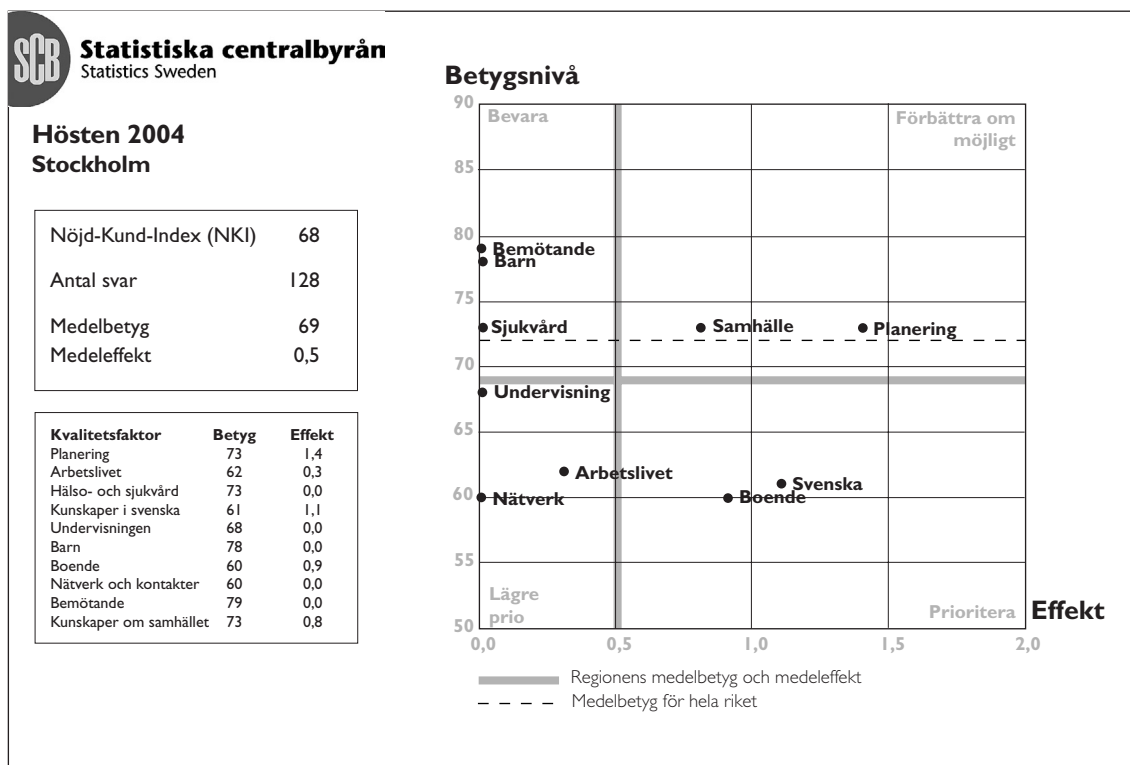
Arbetslivet, som har det allra lägsta betygsvärdet av kvalitetsfaktorerna hamnar på gränsen mellan kvadrant 2 och 3 med lågt betygsvärde och relativt lågt effektmått. Samma sak gäller faktorn *Undervisning*.

Matris 2 – Stockholm

Matrisen över de svar (128 stycken) som inkommit från Stockholm visar ett NKI-betyg på 63 och ett medelbetygsvärde på 69, i båda fallen något lägre siffror än för riket totalt. Ser vi till listan över kvalitetsfaktorerna kan vi konstatera att bilden i nästan samtliga avseenden stämmer överens med den för riket totalt. Samma kvalitetsfaktorer ligger i rangordning högst när vi ser på betygen; *Bemötande*, *Barn*, *Planering* samt *Kunskaper i svenska*. Tre faktorer får dock lägre betyg av brukarna i Stockholm än *Arbetslivet*, som vi ju lärt oss konsekvent brukar ligga lägst i brukarnas ögon. Såväl *Boende* och *Kunskaper i svenska* som *Nätverk och kontakter* betygsätts lägre av de brukare i Stockholm som svarat på enkäten, än *Arbetslivet*. Kvalitetsfaktorn *Kunskaper i svenska* ges i Stockholm också ett högt effektmått vilket, som vi ska se, får konsekvenser för placeringen i Åtgärdsmatrisen. Två faktorer hamnar således i kvadrant 1, *Samhället* och *Planering*. I den prioriterade kvadranten hamnar så *Kunskaper i svenska* och *Boende*, båda med effektmått på upp emot 1. Kvalitetsfaktorn *Nätverk och kontakter* som får lika lågt betygsvärde hamnar dock i den lägre prioriterade kvadranten 3 eftersom denna faktors effektmått är lägre. *Arbetslivet* och *Undervisning* hamnar också i kvadrant 3 med låga

betyg och låga effektmått.

I kvadrant 4 slutligen, där betygen är goda men åtgärdsfokus nedtonat möter vi *Bemötande*, *Barn* samt *Sjukvård*.



Matris 3 – Malmö

Antalet svar som kommit in från Malmö är totalt 237 stycken. Malmös brukare ger ett något högre NKI-värde för introduktionen i sin helhet än Stockholms brukare gör, men indexet är lägre än för riket totalt. Medelbetyget för kvalitetsfaktorerna är detsamma som för Stockholm, men lägre än för riket i sin helhet.

Bemötande, *Planering* och *Barn* är de kvalitetsfaktorer som ges högst betyg, samma faktorer återkommer alltså här som högst betygsatta. Emellertid skiljer sig faktorerna något åt beträffande effektmåten, särskilt gäller det *Bemötande* som i Malmös fall är betydligt högre än i Stockholm.

Arbetslivet och *Nätverk och kontakter* får låga betyg även i Malmö. Allra lägst betyg ges dock faktorn *Hälso- och sjukvård* som endast når upp till betygsindex 62. Vi kan alltså konstatera att de båda storstäderna genom brukarsvaren antar lite olika profiler gentemot vad som gäller för NKI i riket totalt. *Boendet* respektive *Hälso- och sjukvård* orsakar alltså *mindre* nöjdhet än *Arbetslivet*.

I åtgärdsmatrisen för Malmö, liksom i Stockholm, ser vi i kvadrant 1 *Planeringen av introduktionen* och *Kunskaper om samhället*. Eftersom effektmåttet på faktorn *Bemötande* är väsentligt högre i Malmö än i Stockholm hamnar emellertid också denna faktor för Malmös del i kvadrant 1, så som också skedde i svaren för riket totalt.

Undervisningen ges relativt lågt betyg i Malmö, 67 i betygsindex jämfört med 58 i Stockholm. Effektmåttet är emellertid i fallet Malmö, jämfört med både Stockholm och riket totalt, klart högre vilket placerar denna kvalitetsfaktor i ”prioriteringskvadranten” 2.

Liksom i Stockholm och i hela riket hamnar de lågt betygsatta faktorerna *Arbetslivet*, *Nätverk och kontakter* och delvis också *Hälso- och sjukvård* lågt i effektmåtten. Detta placerar dem alla i kvadrant 3.

Barn återfinns liksom i övriga matriser i kvadrant 4, faktorn ges generellt högt betygsvärde men också låga effektmått.

Matris 4 – Övriga kommuner

Från gruppen Övriga kommuner har inkommit 721 enkätsvar. Det totala NKI-värdet och medelvärdet för kvalitetsfaktorerna ligger något högre än för hela riket och därmed också högre än för Stockholm och Malmö. Samma kvalitetsfaktorer som tidigare når de högsta betygen; *Bemötandet* får betygsvärde 84, *Barn* får 81 medan *Planering av introduktionen* når 78 i betygsvärde. Kvalitetsfaktorn *Kunskaper om samhället* ligger lägre i betygskolumnen men har starkare effekt på NKI totalt. Vi ser effekterna av detta förhållande i matrisen.

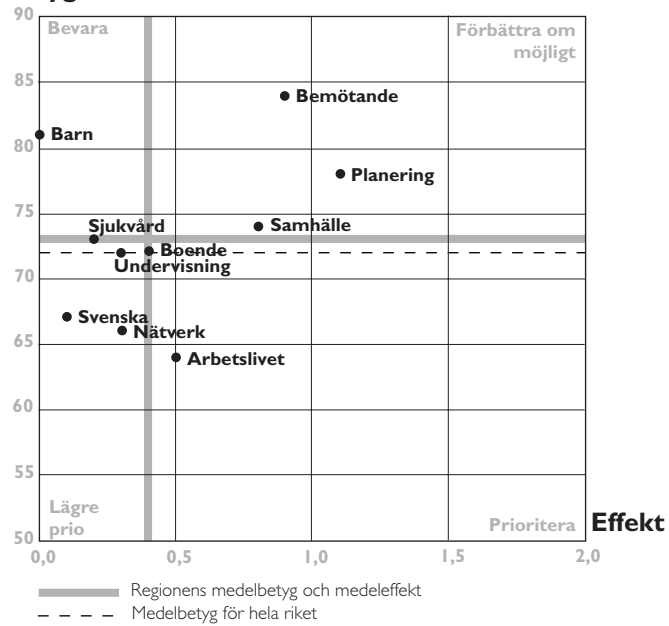
Arbetslivet, *Nätverk och kontakter* samt *Kunskaper i svenska* ges genomgående låga betyg i underlaget för övriga kommuner, allra lägst hamnar återigen *Arbetslivet*. Genom ett något högre effektmått i detta svarsunderlag hamnar *Arbetslivet* för första gången i denna redovisning inom kvadrant 2 med hög prioritering för åtgärder. *Kunskaper i svenska* och *Nätverk och kontakter* ligger som tidigare i kvadrant 3 med lägre prioritet. *Hälso- och sjukvården* får högre betyg i övriga kommuner än i riket i helhet och väsentligt mycket högre än i Malmö. Effektmåttet är dock ungefär detsamma vilket gör att *Sjukvården* hamnar på gränslinjen mellan kvadrant 3 och 4.

Hösten 2004
Övriga kommuner

| | |
|-----------------------|-----|
| Nöjd-Kund-Index (NKI) | 66 |
| Antal svar | 237 |
| Medelbetyg | 69 |
| Medeleffekt | 0,4 |

| Kvalitetsfaktor | Betyg | Effekt |
|------------------------|-------|--------|
| Planering | 75 | 1,0 |
| Arbetslivet | 64 | 0,3 |
| Hälsa- och sjukvård | 62 | 0,1 |
| Kunskaper i svenska | 66 | 0,0 |
| Undervisningen | 67 | 0,9 |
| Barn | 74 | 0,3 |
| Boende | 69 | 0,6 |
| Nätverk och kontakter | 65 | 0,1 |
| Bemötande | 81 | 0,7 |
| Kunskaper om samhället | 71 | 0,9 |

Betygsnivå



Brukarnas egna ord – om introduktionen och om enkäten

I detta avsnitt presenteras utdrag/citat från de enkäter som fyllts i av brukare av introduktionen under 2004. Två frågor i enkätens avslutande del ger utrymme för personliga kommentarer från brukaren. Fråga 1 tar upp innehållet i introduktionen, fråga 2 rör själva frågeformuläret. Många svar känner vi igen från förra årets rapport (Integrationsverket 2004a). En majoritet intygar alltså sin nöjdhet eller väljer att inte alls kommentera. Nöjdheten andas inte sällan tacksamhet och är ofta men inte alltid härledd ur nära personliga relationer med flyktingsamordnare, SFI-lärare, skol- och daghemspersonal.

Jag har inga negativa anmärkningar.

Jag vill bara tacka er för allting.

Jag tackar den svenska regeringen för det goda bemötande vi fick när vi kom till deras land. Jag står i stor tacksamhetsskuld till alla myndigheter och flyktingorganisationer.

Att vara nöjd blir av kommentarerna att döma ofta detsamma som att vara tacksam. Ett flertal kommentarer går också ut på att enskilda handläggare/myndighetspersoner har varit mycket hjälpsamma och vänliga. Det kan i vissa fall rentav synas som om tacksamheten hindrar respondenterna att avge också kritiska vittnesmål, av rädsla att missuppfattas eller att med sin eventuella kritik drabba dem eller det som är upphovet till tacksamheten; handläggaren eller myndigheten eller, som ovan, nationen.

Trots betygad tacksamhet för ett bra bemötande finns också kritiska reflektioner. Arbetsmarknaden och språkfrågan är de två områden som utmärker sig, det är de som genererar de överlägset flesta kommentarerna, men det framförs även synpunkter på boendesituation, ekonomi samt på upplevelser av diskriminering.

Listan på citat och teman kan göras lång. Nedan följer några särskilt talande kommentarer, personliga men inte desto mindre representativa. Om arbete:

Jag har ingenting att säga om introduktionen. Jag hoppas att jag hittar jobb.

Det viktigaste är att jobba efter introduktionsperioden, att man kan praktisera och fortsätta jobba i samma område som man behärskar, det finns inget program som leder till sådant resultat.

Vi vill arbeta, integrera oss så fort som möjligt, känna oss behövda i Sverige. Tyvärr upplever jag ibland att de som organiserar de här programmen för första tiden inte tänker på det.

Introduktionen var bra men det finns inget jobb i Sverige.

Om språket:

Jag vill läsa svenska tills jag kan prata med andra som vanligt. Svenskan är viktig för mig eftersom jag bor i Sverige.

Mer lektioner med kommunikation för att träna svenska!

Jag föreslår att man bildar speciella kurser för intensivt lärande av svenska språket, kurser i kommunikation och skrivkunskap.

Undervisningen i svenska språket måste förbättras, i synnerhet praktikdelen och kontakterna med svenskarna.

Ett antal respondenter gör också försök till mer sammanfattande och kritiska kommentarer. Hos dessa personer kan ibland märkas ett påtagligt frustrerat förhållande gentemot introduktionen.

Jag tror att de flesta invandrare är motiverade och vill arbeta men regeringen har misslyckats med arbetsmarknadspolitiken. Jag tycker att allt under introduktionsperioden var bra men jag har inte fått någon hjälp med arbete eller bostad.

Jag skulle vilja säga att man måste ta hand om dem som har hög utbildning med sig från hemlandet. Jag är t.ex. agronom men har inte fått någon bra studievägledning under introduktionen så att jag kunnat komplettera min utbildning. Nu går jag på en utbildning för att bli bussförare.

Det är emellertid, trots kritiska synpunkter, alldeles uppenbart att möjligheten att komma till tals med egna ord är uppskattat. Många intygar känslan av respekt i detta att bli tillfrågad om hur man upplevt introduktionen.

Det är mycket bra att man tar emot åsikter från alla dem som varit här de två åren (introduktionsperioden, egen anm.).

Behovet av individualisering framkommer indirekt i många svar, inte minst genom de mycket skiftande variationerna och perspektiven. En del vill således ha längre introduktionsperiod medan andra önskar kortare, en del vill ha jobb direkt och ingen praktik medan andra ser praktiken som en god väg in i arbete. En hel del kommentarer rör sig överhuvudtaget inte på en övergripande nivå utan består av konkreta klagomål över exempelvis uteblivna ekonomiska ersättningar som den skrivande anser sig förvägrad.

Majoriteten, slutligen, av dem som lämnat kommentarer på formuläret tycker att formuläret är relevant och viktigt. Flera av dessa påminner emellertid samtidigt i sina svar om att det är viktigt att synpunkterna från brukarna också kommer till nytta.

Det är mycket bra, bara det blir något man utnyttjar.

En del brukare, en minoritet men ofta desto mera explicita, är däremot inte alls nöjda med formuläret. De har helt enkelt svårt att förstå frågorna eller framför kritik mot översättningarna eller tycker att det är svårt att passa in sina svar i de erbjudna alternativen. Själva enkätformen upplevs då som problematisk.

För vissa frågor skulle det bli bra om man har utrymme för att skriva egna kommentarer.

Generellt får dock upplägg och innehåll på formuläret godkänt. Frågorna upplevs, av dessa svar att döma, ändå täcka in vad som anses relevant att fråga om.

Diskussion om resultaten

I den nu avslutade resultatredovisningen kan vi konstatera att nöjdheten 2004 hos de brukare som besvarat enkäten generellt är hög, för flera av kvalitetsfaktorerna rentav mycket hög. I förhållande till tidigare år ser vi i redovisningens första del som är den som tillåter jämförelser över tiden, troligen en ökning av brukarnas nöjdhet för samtliga kvalitetsfaktorer (se Integrationsverket 2004a). Tidigare års mönster för relationerna, dels mellan de olika kvalitetsfaktorerna, dels mellan de delfrågor som ingår i varje faktor, tycks likaså bekräftas i årets rapport. Störst nöjdhet finner vi således för kvalitetsfaktorn *Bemötande* med över 90 procent nöjda brukare, störst missnöjdhet redovisas för frågorna som rör *Arbetslivet*. Den delfråga som noterar allra lägst betyg när vi ser på samtliga svar är, i år liksom tidigare år, *hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige*.

För enkätsvaren 2004 har vi i år, *till skillnad från tidigare år*, förutom frekvenstabellerna för kvalitetsfaktorer och delfrågor, också kunnat genomföra NKI:s modellanalys på svarsunderlaget. Redovisningen har alltså skett i en sorts dubbelexponering där de olika redovisningsmetoderna till stor del bekräftar varandra men där vi också i några avseenden kan konstatera sådant som väcker frågor.

Att nöjdheten/missnöjdheten gestaltar sig likartat när vi tittar på riket i helhet är oundvikligt med tanke på att underlaget är detsamma. Med den i år tillförda modellanalysen ser vi emellertid också att när vi bryter ner materialet på kommun- eller kommungruppsnivå; Stockholm, Malmö och övriga kommuner, så förändras mönstret. I Stockholm framträder till exempel *Boendet* som kvalitetsfaktorn framför andra när det gäller missnöjdhet. I Malmö är det *Hälsa- och sjukvård* som väcker det största missnöjet. Dessutom placerar sig inte sällan kvalitetsfaktorer med liknande betygsvärden men skilda effektmått på helt olika positioner i åtgärdsmatriserna vilket, åter enligt modellen, antyder olika prioriteringsbehov för olika kommuner, trots liknande nöjdhetsgrad från brukarna. Vi kan av detta konstatera att värdet av NKI eventuellt ökar när det kan brytas ner på kommunnivå. Om så är fallet kommer dock att bero på hur man värderar resultaten av dessa modellanalyser och åtgärdsmatriser.

Är nöjdheten ett problem?

Alltsedan de första brukarenkäterna har det stått klart att nöjdheten med introduktionen hos brukarna varit hög. Trots variationer för och inom de olika kvalitetsfaktorerna har en stor eller relativt stor majoritet av de svarande förklarat sig nöjda med de introduktionsinsatser de i enkäten fått kommentera.

Vad betecknar denna nöjdhet? Frågan uppstår bl.a. mot bakgrund av att framför allt av att svaren på två av de tre sammanfattande frågorna om introduktionsperioden ligger klart lägre i brukarnas nöjdhetsbedömning jämfört med svaren för många av de övriga kvalitetsfaktorerna. På frågan *Blev introduktionen som du trodde att den skulle bli?* svarar endast knappt 59 procent att den faktiska introduktionen motsvarat förväntningarna. Trots att dessa frågor är stort anslagna är diskrepansen mellan dessa och exempelvis kvalitetsfaktorn *Bemötande*

(genomgående över 90 procent nöjda brukare) slående. När vi dessutom utöver detta, och återigen, kan konstatera låga betyg för faktorn *Arbetslivet* blir frågan om vari »nöjdheten« består akut. Om värdet av introduktionen ska definieras av dess resultat i form av delaktighet och möjlighet till egenförsörjning, vilket det inte råder någon tvekan om, varken i de integrationspolitiska målen eller i Integrationsverkets mål- och styrdokument, måste frågan ställas om det som brukarna bedömer som tillfredsställande introduktion möjligen är något annat än det som frågorna avser; att introduktionen helt enkelt är lika med de aktiviteter/åtgärder/kontakter i förhållande till lokala myndigheter, som man mött under den tid som föregått ifyllandet av enkäten.⁹ Eller annorlunda uttryckt; det förhållande att man är påtagligt nöjd med introduktionen framstår eventuellt mer som ett omdöme om bemötande än om effekter.

Hur ska matriserna tolkas?

Hur ska vi i detta sammanhang ställa oss till det faktum att kvalitetsfaktorer som *Arbetslivet*, *Nätverk och kontakter*, *Kunskaper i svenska* i de fyra redovisade matriserna endast undantagsvis hamnar i kvadranten för prioriterad verksamhet? Dessa kvalitetsfaktorer är ju sedan länge högprioriterade i de integrationspolitiska målen för en förbättrad/effektiviserad introduktion. Och hur ska vi förhålla oss till att kvalitetsfaktorn *Barn* konsekvent i åtgärdsmatriserna hamnar högt i betygsvärde men samtidigt ges låga effektmått? Vilka är de underliggande effekterna av detta för exempelvis kvinnors möjlighet till en god och effektiv introduktion? Vi ser i Integrationsverkets så kallade handläggarundersökningar att kvinnor ofta försenas i introduktionen till följd ansvaret för barnen.¹⁰

Uppstår inte här en motsättning eller åtminstone en friktion mellan å ena sidan politikens mycket klara prioritering av egenförsörjningen, och å andra sidan resultaten i åtgärdsmatriserna?

Resultatet av modellanalysen är oantastligt. Att ovan nämnda kvalitetsfaktorer ofta hamnar i lägre prioriterade kvadranter är resultatet av statistisk sambandsanalys. Det är ju brukarnas svar på kvalitetsfaktorerna och den relation i vilken denna står till de tre övergripande frågorna som bestämmer utfallet av effekten i åtgärdsmatriserna.

Vägen ut måste vara att tolka matriserna med förnuft. De utgör inga styrande handlingsplaner utan ska bedömas för vad de är, det vill säga modellanalys. Som sådana kan de, rätt använda i en konkret verksamhet, utgöra korrektiv gentemot ett alltför generellt/enhetligt åtgärdstänkande. De påminner härigenom om ett lika enkelt som giltigt fenomen; de lokala/regionala förutsättningarna skiftar, effektiv introduktion kräver många olika strategier, en och samma gäller inte alla. Åtgärdsmatriserna kan, tolkade på detta sätt, frammana en levande och kreativ diskussion om metoder och prioriteringar på såväl lokal, regional som central myndighetsnivå. Att faktorerna *Boende* och *Kunskaper i svenska* hamnar i högsta prioriteringskvadranten i Stockholm medan både *Nätverk och kontakter* och *Arbetslivet* hamnar utanför är inte utan intresse. Att det för gruppen Övriga kommuner, förvisso en mycket stor och i flera avseenden disparat grupp, framstår som mer prioriterat att koncentrera arbetet på *Arbetslivet* än på *Kunskaper i svenska*, är också det intressant; fokus ser olika ut beroende på var vi tittar. Vad gör vi åt det?

En alternativ tolkning, eller kanske snarare lösning, av motsättningen eller friktionen mellan ett generellt mål för introduktionen och den mer splittrade bild som framträder i matriserna, skulle kunna vara att metoden ju, för att vara giltig, kräver så pass höga svarsfrekvenser att endast ett fåtal lokala populationer kan bli föremål för analyserna. Enligt detta resonemang faller matriserna så att säga inte på sig själva utan på de alltför låga svarsfrekvenserna i många kommuner.

En tredje, och mer definitivt avvisande tolkning utgår slutligen från att själva den statistiska modellanalysen väcker tvivel då den så pass ofta nedprioriterar exempelvis *Arbetslivet* och *Nätverk och kontakter*. Enligt denna tolkning blir prioriteringsordningen i de konstruerade åtgärdsmatriserna blott och bart konstruktioner och bör anses sekundära i förhållande till de faktiska prioriteringar, oavsett lokala och/eller statistiska förutsättningar, som formuleras i olika centrala politiska måldokument.

Slutord – NKI brukarundersökning i framtiden

Värdet av NKI brukarundersökning är för närvarande föremål för en mer genomgripande utvärdering. Behovet av en sådan framgår inte minst av denna rapport. Relevansen i de svar som metoden ger måste förr eller senare vägas mot de mål som Integrationsverket har att prioritera utifrån departementsdialog och regleringsbrev. Dessa är svåra att utläsa ur NKI:s modellanalyser.

Å ena sidan; det går att se möjligheter till kreativa, inte alltid givna, tolkningar av hur utvecklingen av introduktionen i ett lokalt/regionalt perspektiv bör prioriteras utifrån framför allt matrissvaren. Å andra sidan; en utveckling i denna inriktning kräver för den stora majoriteten anslutna kommuner en helt annan grad av svarsfrekvenser än vad som förekommer i dag. Med den svarsfrekvens som är aktuell för denna undersökning inskränks ju dynamiken och tolkningsutrymmet till endast ett fåtal regioner/kommuner. Ser vi dessutom på tabellen över fördelningen av enkätsvaren per kommun (se tabell 2) kan vi konstatera att flera av dessa knappast har möjlighet att någonsin komma upp i det antal enkäter som krävs för att göra beräkningar möjliga. Lösningen, som den sett ut hittills och som den delvis ser ut även i år, blir att skjuta åtgärdsmatriserna åt sidan och i stället låta sig nöja med frekvenstabellerna. Här ser vi ju ändå hur brukarna svarat på faktorer och frågor, inga statistiska signifikanser kan visserligen fås, men svaren på frågorna står där, om de så bara är ett fåtal.

NKI brukarundersökning kvarstår alltså som metod att följa upp introduktionen av nyanlända invandrare/flyktingar, dock ännu inte till fullo prövad. Framtiden för NKI brukarundersökning kommer i slutändan att avgöras av hur kommunerna använder svaren, hur man strukturerar och prioriterar arbetet med att få brukare att fylla i enkäten och framför allt; hur svarsfrekvenserna kommer att se ut.

Integrationsverket hoppas att föreliggande rapport ska stimulera kommunerna till förnyade reflektioner kring vilken roll NKI skulle kunna spela i deras respektive verksamhetsutveckling.

9 *Sverige, framtiden och mångfalden – från invandrarpolitik till integrationspolitik*, Proposition 1997/98:16. Se t.ex. sid. 24, »Integrationspolitikens inriktning«. Se också, *Regleringsbrev för budgetåret 2005 avseende Integrationsverket*,

där det som övergripande mål för nyanländas etablering anges att den första tiden ska bidra ”i hög grad till egenförsörjning och delaktighet för nyanlända kvinnor, män, flickor och pojkar.”

10 Integrationsverket (2002), Integrationsverket (2004b) samt Integrationsverket (2005)

Referenser

Integrationsverket, *Regleringsbrev för budgetåret 2005 avseende Integrationsverket*, Integrationsverkets webbplats www.integrationsverket.se.

Integrationsverket (2001), *Nöjd-Kund-Index – en brukarorienterad undersökning*, Integrationsverkets rapportserie 2001:08.

Integrationsverket (2002), *Hur togs de emot?*, Integrationsverkets rapportserie 2002:04.

Integrationsverket (2004a), *Nyanlända kommenterar introduktionen*, Integrationsverkets stencilserie 2004:03.

Integrationsverket (2004b), *Integration – var god dröj*, Integrationsverkets rapportserie 2004:01.

Integrationsverket (2005), *Introduktion för nyanlända invandrare – enkätuppföljning 2004*, Integrationsverkets rapportserie 2005:01.

Proposition 1997/98:16, *Sverige, framtiden och mångfalden – från invandrapolitik till integrationspolitik*.

Statistiska centralbyrån (2001), *SCB:s kvalitetsmodell med Nöjd-Kund-Index (NKI)*, faktablad.

Bilaga I

Frågor och svar i brukarenkäten 2004

| Är du nöjd eller missnöjd med... | Missnöjd | Varken eller | Nöjd |
|--|----------|--------------|------|
| 1.1 Hur man respekterat dina tidigare erfarenheter när ni planerade din introduktion? | 9,0 | 7,7 | 83,3 |
| 1.2 Hur man lyssnat på dig och respekterat dina förslag när ni planerade din introduktion? | 9,7 | 6,6 | 83,7 |
| 1.3 Hur bra man informerat dig om utbildning och arbete för att du skulle kunna planera din introduktion? | 9,0 | 7,8 | 83,2 |
| 1.4 Den hjälp du fick att prata och lyssna på ditt eget språk när ni planerade din introduktion? | 7,8 | 5,6 | 86,6 |
| 2.1 Hur mycket praktik du haft ute på arbetsplatser? | 19,4 | 17,1 | 63,5 |
| 2.2 Den typ av praktik du fått? | 16,3 | 9,9 | 73,8 |
| 2.3 Hur stor hänsyn man tagit till din tidigare utbildning och yrkeserfarenhet när man föreslog arbets-/praktikplats? | 20,9 | 11,2 | 67,8 |
| 2.4 Hur snabbt man kan börja arbeta efter ankomsten till Sverige? | 44,0 | 18,5 | 37,5 |
| 2.5 Kunskaperna du har fått om arbetslivet? | 14,3 | 12,9 | 72,8 |
| 2.6 Hur bra man informerat och väglett dig för att du ska kunna välja yrke? | 16,0 | 10,3 | 73,7 |
| 3.1 Hur man tänkt på och frågat dig om din hälsa? | 19,6 | 9,2 | 71,2 |
| 3.2 Hur bra man informerat dig om sjukvården i Sverige? | 15,4 | 9,4 | 75,2 |
| 3.3 Sjukvården i Sverige? | 18,1 | 6,9 | 75,0 |
| 4.1 Hur du klarar att tala svenska när du besöker myndigheter? | 14,5 | 11,7 | 73,8 |
| 4.2 Hur du klarar den svenska som behövs i ditt yrke eller i din utbildning? | 16,6 | 11,5 | 71,9 |
| 4.3 Hur du klarar att läsa svenska tidningar? | 19,8 | 13,7 | 66,5 |
| 4.4 Hur du klarar att skriva ett kort brev på svenska? | 17,0 | 13,4 | 69,6 |
| 5.1 Hur undervisningen i svenska har passat de kunskaper som du hade? | 13,5 | 12,0 | 74,5 |
| 5.2 Hur andra kurser har passat de kunskaper som du hade? | 12,6 | 14,3 | 73,1 |
| 5.3 Hur lång period som du fått undervisning i svenska? | 12,2 | 10,7 | 77,1 |
| 5.4 Den undervisning i svenska som du fått? | 9,3 | 9,5 | 81,2 |
| 5.5 Andra kurser som du fått? | 14,1 | 14,5 | 71,5 |
| 6.1 Hur bra man informerat dig om dagis för dina barn? | 7,4 | 8,1 | 84,5 |
| 6.2 Hur bra man informerat dig om skolan för dina barn? | 9,2 | 7,0 | 83,9 |
| 6.3 Den hjälp du fått för att dina barn på ett bra sätt kan börja på dagis? | 6,3 | 8,1 | 85,6 |
| 6.4 Den hjälp du fått för att dina barn på ett bra sätt kan börja i skolan? | 6,3 | 7,5 | 86,3 |
| 6.5 Dagis i din kommun? | 8,1 | 8,1 | 83,9 |
| 6.6 Skolan i din kommun? | 6,2 | 7,0 | 86,8 |
| 7.1 Att bo i den kommun som du nu bor i? | 9,9 | 7,4 | 82,7 |
| 7.2 Att bo i det bostadsområde som du nu bor i? | 14,7 | 8,4 | 76,9 |
| 7.3 Den bostad (lägenhet etc.) som du nu bor i? | 20,6 | 8,3 | 71,1 |
| 7.4 Hur ditt boendet fungerat under introduktionsperioden? | 22,5 | 9,3 | 68,2 |
| 8.1 Hur man kan få kontakt med föreningar och organisationer | 17,4 | 24,0 | 58,6 |
| 8.2 De kontakter du haft med svenskar på arbetsplatser eller praktikplatser som du varit på under introduktionsperioden? | 12,0 | 11,1 | 76,9 |
| 8.3 Hur mycket kontakt med svenskar som du har haft under introduktionsperioden? | 23,9 | 13,8 | 62,3 |
| 9.1 Hur dina lärare i svenska har respekterat dig? | 2,8 | 3,7 | 93,5 |
| 9.2 Hur personalen på arbetsförmedlingen har respekterat dig? | 6,6 | 7,8 | 85,5 |
| 9.3 Hur annan personal som arbetar med din introduktion har respekterat dig? | 3,2 | 5,4 | 91,4 |
| 9.4 Hur annan personal i kommunen har respekterat dig? | 3,6 | 6,4 | 90,0 |
| 9.5 Hur personalen på dina arbetsplatser/praktikplatser har respekterat dig? | 4,2 | 5,8 | 90,0 |
| 9.6 Hur personalen inom sjukvården har respekterat dig? | 8,2 | 4,8 | 87,0 |
| 10.1 De kunskaper du fått om demokratin och det politiska systemet i Sverige? | 6,1 | 9,4 | 84,5 |
| 10.2 De kunskaper du fått om föreningar och andra organisationer i Sverige? | 10,9 | 18,5 | 70,7 |
| 10.3 De kunskaper du fått om skolsystemet i Sverige? | 7,1 | 8,9 | 84,1 |
| 10.4 De kunskaper du fått om sjukvården i Sverige? | 10,0 | 10,3 | 79,7 |
| 10.5 De kunskaper du fått om det sociala trygghetssystemet i Sverige? | 7,6 | 10,2 | 82,2 |
| 10.6 De kunskaper du fått om den svenska arbetsmarknaden? | 15,9 | 17,5 | 66,7 |
| 10.7 De kunskaper du fått om hur svenskarna lever? | 7,4 | 13,4 | 79,2 |
| 11.A Hur introduktionen har hjälpt dig att kunna leva och arbeta i Sverige? | 9,6 | 9,7 | 80,7 |
| 11.B Blev introduktionen som du trodde att den skulle bli? | 19,2 | 21,9 | 58,9 |
| 11.C Hur nära en helt perfekt introduktion för just dig, är den introduktion som du har fått? | 14,9 | 16,7 | 68,5 |

Bilaga 2

Nöjd-Kund-Index (NKI), Faktablad från Statistiska centralbyrån



SCB:s analysmodeller

Nöjd-Kund-Index NKI och Nöjd-Medarbetar-Index NMI

SCB:s analysmodeller kan tillämpas i både kund/brukar- och medarbetarundersökningar. I kund/brukarundersökningar används huvudsakligen begreppet NKI och i medarbetarundersökningar begreppet NMI för helhetsbetyget. Analysmodellerna för NKI och NMI är uppbyggda på exakt samma sätt. I den fortsatta genomgången av modellerna används enbart begreppet NKI.

Modell med skräddarsydda frågor

Varje undersöknings frågor (indikatorer) fastställs i samarbete med beställaren så att man kan få en modell som är skräddarsydd för beställarens verksamhet.

Modellen kan således karaktäriseras som en tom struktur uppbyggd kring en matematisk modell, vars variabelinnehåll konkretiseras i samarbete med beställaren. Ett undantag finns dock: de relativt standardiserade tre indikatorer (frågor) som ligger till grund för måttet på helhetsbetyget (dvs. på NKI). Dessa tre indikatorer utgörs av frågor om:

- hur nöjd man är med verksamheten *i dess helhet*
- hur väl verksamheten *uppfyller ens förväntningar*
- hur verksamheten är *jämfört med en ideal* sådan.

Dessa tre indikatorer bildar tillsammans NKI, som är en s.k. latent variabel och som ingår i den s.k. inre modellen (se figur på nästa sida) tillsammans med ett antal andra latent variabler i form av kvalitetsfaktorer och eventuella mål- och resultatvariabler.

Latenta variabler mäts via indikatorer

Kvalitetsfaktorer och indikatorerna fastställs i dialog med beställaren. Vanligen mäts en kvalitetsfaktor med 3–5 indikatorer. Antalet beror på hur komplex och omfattande en kvalitetsfaktor är och kan därför i vissa fall innehålla betydligt fler än 5 indikatorer. Indikatorerna måste täcka respektive faktors område och bör vara så konkreta och åtgärdsrelevanta som möjligt.

Indikatorerna mäter vanligen olika aspekter eller delar av en kvalitetsfaktors område snarare än att de utgör alternativa mått på samma sak. Det senare kan dock sägas karaktärisera de tre ovan nämnda standardiserade indikatorer som mäter helhetsbetyget i form av NKI.

Förklaringsgraden

Modellen lyckas vanligen förklara 60–80 procent av variationen mellan kunderna när det gäller deras uppfattning om helhetsbetyget (NKI). Förklaringsgraden mäts med måttet R^2 .

NKI är centrum i modellen

NKI utgör

- dels ett sammanfattande mått på en verksamhet, sedd ur kundernas perspektiv, och är därmed viktig övergripande information lämplig att följa över tiden
- dels det nav som analysmodellen kretsar kring genom att NKI står för just helhetsbetyget för den studerade verksamheten.

Det som finns i respektive undersöknings frågeformulär är de s.k. indikatorerna (delfrågorna) som i sin tur ligger till grund för de olika latent variablerna i modellen. Kunderna eller användarna får via frågeformuläret redovisa sin bedömning av de olika indikatorernas kvalitet. Varje indikator mäts vanligen på så sätt att kunden får betygsätta den del av verksamheten som indikatorn ifråga mäter (ange hur nöjd man är med den) på en skala från 1 till 10, där 1 är det lägsta och sämsta värdet och 10 det högsta och bästa.

Modellen illustreras i den stora figuren på nästa sida. Den innehåller tre delar: a) en mätmodell i x , b) en mätmodell i y samt c) en inre sambandsmodell i ξ och η (de sex stora ovalerna). x_1, x_2, \dots, x_{12} samt y_1, y_2, \dots, y_4 (vita mindre ovaler) symboliserar modellens indikatorer, dvs. de frågor som finns i frågeformuläret.

Ett viktat system

Underlaget för att beräkna kvalitetsfaktorernas (de latent variablernas) indexvärden består av de respektive indikatorer som kunderna betygsatt på 10-gradiga skalor. För varje indikator beräknar metoden en vikt. Dessa vikter kan ses som regressionskoefficienter. Med hjälp av dessa vikter byggs kvalitetsfaktorn upp som ett vägt medelvärde av respektive faktors indikatorer. Bestämningen av dessa vikter sker i ett iterativt förfarande med hjälp av s.k. minsta kvadratanpassning. Kriteriet för val av vikter är att få skattade indikatorvärden som är så lika de observerade värdena som möjligt.

En mera teknisk beskrivning ges i Wold H. (1973), se referenser.

