

**Integration- och  
arbetsmarknadsförvaltningen**  
Anna Ed, Anna Svensson, Lars Uhlin

2023-03-15

Dnr AN 2022-56

Arbetsmarknadsnämnden

## Redovisning av brukar-, attityd-, och deltagarundersökning

### Förslag till arbetsmarknadsnämndens beslut

1. Informationen noteras.

### Ärende

Brukar-, attityd- och deltagarundersökningarna är en del av arbetsmarknadsnämndens systematiska kvalitetsarbete.

**Avdelningen vuxna (AMF)** har deltagit i den nationella brukarundersökningen som Sveriges Kommuner och Regioner (SKR) och Rådet för främjande av kommunala analyser har tagit fram. **Arbetsmarknad och integration (AMI)** har genomfört sin brukarundersökning på Arbetsmarknadscentrum (AMC) med samma frågeställningar som AMF. Brukarundersökningarna genomfördes under perioden 5-30 september 2022. Undersökningen mäter fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

**Avdelningen arbetsmarknadsservice (AMS)** har utfört en deltagarundersökning inom ramen för KASAM (teorin om känsla av sammanhang) som är en självskattning i att känna meningsfullhet, begriplighet och hanterbarhet på arbetet. Målgruppen är IAFs deltagare som har offentligt skyddade anställningar (OSA). Undersökningen utfördes på IAFs tidigare praktiska verksamhet "Arbetsmarknadsservice" under mars 2022.

**Den kommunala Vuxenutbildningen** genomför årligen, i slutet av november en attitydundersökning bland deltagande elever. Samtliga utbildningsanordnare deltar i undersökningen. Tyvärr är svarsfrekvensen mycket låg i vissa fall. Inte minst har det visat sig vara svårt att få till en acceptabel nivå på de kurser som enbart bedrivs på distans. Undersökningen sammanfattas med indextal för 11 områden: Övergripande, Lärare, Undervisning, Digitalisering, Bedömning och betyg, Elevinflytande, Bemötande/trygghet, Nöjdhet kurs och skola, Skolmiljö och utrustning, Arbetsförlagt lärande samt slutligen Läringsutbildning.

---

Beslutsunderlag:

Tjänsteskrivelse – Redovisning av brukar-, attityd-, och deltagarundersökning,  
2023-03-15

Bilaga 1 – Sammanställning brukarundersökningen, Arbetsmarknad och försörjning 2022

Bilaga 2 – Sammanställning brukarundersökningen, Arbetsmarknadscentrum 2022

Bilaga 3 – Sammanställning deltagarundersökningen, Arbetsmarknadsservice 2022

Bilaga 4 – Sammanställning attitydundersökningen, Vuxenutbildningen 2022

Bilaga 5 – Årshjul 2023 för arbetsmarknadsnämndens systematiska kvalitetsarbete

## Bakgrund

Arbetsmarknadsnämnden antog 2022-11-23 *Plan för systematiskt kvalitetsarbete* (Dnr AN 2022-76) för kalenderåret 2023. I planen (årshjulet) ingår att brukar-, deltagar-, och attitydundersökningen som genomförs under föregående år redovisas årligen vid arbetsmarknadsnämndens sammanträde i mars.

### *Arbetsmarknad och försörjning och Arbetsmarknadscentrum*

Syftet med brukarundersökningarna är att få fram jämförbara mått på brukarupplevd kvalitet inom nämndens verksamheter samt att fånga in möjliga förbättringsområden.

I samband med utvecklingen av öppna jämförelser har behovet av nationella brukarundersökningar lyfts. SKR och Rådet för främjande av kommunala analyser har tillsammans med kommunrepresentanter utvecklat en gemensam nationell brukarundersökning för individ- och familjeomsorg, vilken AMF använt. Undersökningen riktar sig till personer som är aktuella inom individ- och familjeomsorgens myndighetsutövning inklusive ekonomiskt bistånd. AMC har använt samma frågeställningar i sin brukarundersökning. Enkäterna omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

### *Arbetsmarknadsservice*

Undersökningen KASAM tillhandahålls genom företaget Kontura international. Den har börjat användas utifrån utvärdering av tidigare undersökning som togs fram inom den egna verksamheten. Undersökningen som genomfördes under 2022 var den första inom ramen för KASAM, därmed finns inget jämförbart material sedan tidigare. Syftet med undersökningen är att få fram jämförbara mått på upplevd känsla av sammanhang samt att fånga in möjliga förbättringsområden.

Undersökningen riktar sig till våra OSA-anställda och kommer att följas upp i möten med inriktning på förbättring inom några utvalda områden.

### *Vuxenutbildningen*

Enligt skollagen ska ett systematiskt kvalitetsarbete för vuxenutbildning bedrivas både på huvudmannanivå och på skolenhetsnivå. Syftet är att säkerställa verksamhetens kvalitet och likvärdighet med utgångspunkt i skollag, läroplan och andra skolförfattningar.

Skollagens krav på systematiskt kvalitetsarbete innebär att huvudmannen och skolenheter systematiskt och kontinuerligt ska följa upp verksamheten, analysera resultaten i förhållande till de nationella målen och utifrån det planera och utveckla utbildningen.

Attitydundersökningen är en del i arbetet med ovanstående. Den ger oss därutöver möjlighet att följa upp hur verksamheten svarar upp mot de av kommunen uppsatta mål.

### *Utveckling framåt*

Utifrån stora organisatoriska förändringar inom IAF under 2023 genomförs ett utvecklingsarbete med att ta fram en ny brukarundersökning för förvaltningen. Den gemensamma undersökningen kommer att vara på plats under 2023, och ska vidareutvecklas till 2024. Förändringarna kommer att inbegripa både innehåll, systematik och metod för genomförande.

Vad gäller attitydundersökningen som genomförs inom vuxenutbildningen har en Qlik-applikation utvecklas som möjliggör en betydligt bättre analys av resultaten.

### **Ekonomiska konsekvenser**

Inga ekonomiska konsekvenser är kopplade till brukarundersökningen. När det gäller attitydundersökningen finns det en mindre kostnad för utveckling och drift av den Qlik-applikation som hanterar inkommen data från enkäten.

### **Kommunala mål**

Ärendet relaterar till kommunfullmäktiges mål om välfärdstjänster med hög kvalitet, tillgänglighet och individen i centrum.

[Länk till kommunfullmäktiges övergripande mål](#)

### **Jämställdhet**

Bedömningen är att frågorna som har ställts i brukarundersökningen på AMF och AMC har ställts till alla brukare oavsett kön. Underlaget är för smalt för att en analys ur ett jämställdhetsperspektiv ska kunna genomföras.

Attitydundersökningens resultat inom vuxenutbildningen möjliggör filtrering där eventuella könsskillnader i svaren kan ses.

### **Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet**

MBL-information eller förhandling är inte påkallad.

Integration- och  
arbetsmarknadsförvaltningen

Mikaela Schullström

Beslutet skickas till:

-