



# Brukarundersökning 2023

Integrations- och arbetsmarknadsförvaltningen  
avdelning Arbetsliv och försörjning

Brukarundersökningen består av åtta frågor och har tagits fram genom SKR. Undersökningen omfattar fem kvalitetsområden; information, delaktighet, bemötande, förändring och tillgänglighet.

### **Metod**

Undersökningen är kvantitativ och enkäten har lämnats till brukaren via antingen e-post, sms, en utskriven kod-talong eller en pappersenkät. Brukarna har bjudits in att delta i samband med möte/besök under undersökningsperioden 2023-09-25–2023-11-30. Brukarnas deltagande har varit frivilligt och de har haft möjlighet att fylla i enkäten i avskildhet på förvaltningen eller i hemmet. Socialsekreterare/handläggare/Koordinatorer har inte närvarat vid själva ifyllandet av enkäten.

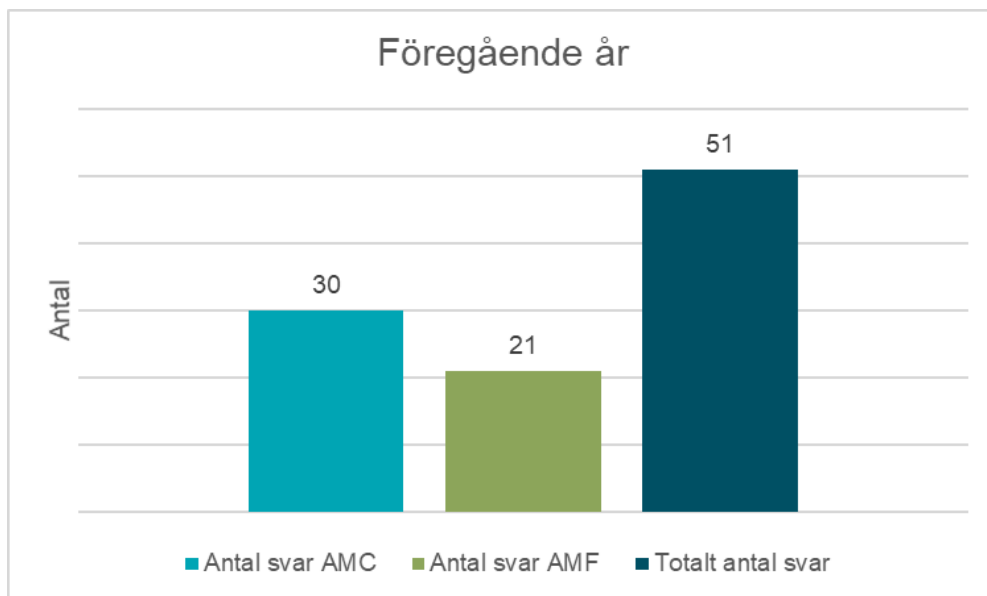
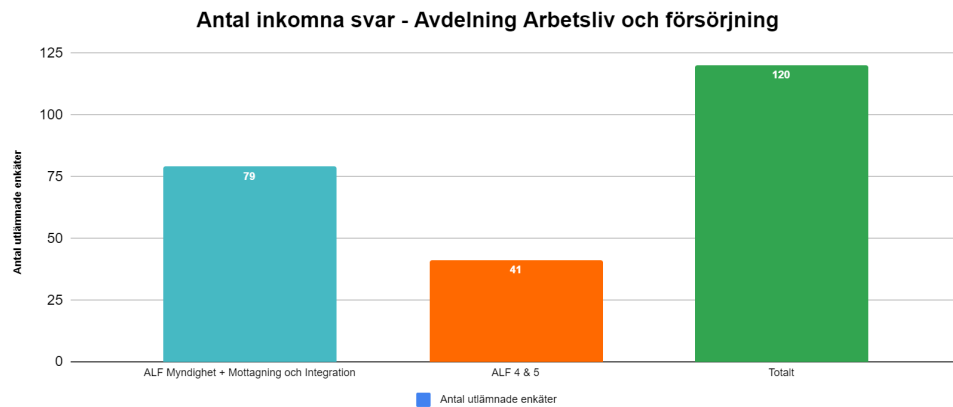
Av inlämnade enkäter 2023 var inga inlämnade via webbenkätverktyget. Pappersenkäterna har samlats in och manuellt lagts in i ett google formulär för sammanställning av undersökningen av administrativ personal. Registreringen har skett efter undersökningsperioden. En del av undersökningen har också varit kopplad till SKRs nationella brukarundersökning och har avsett myndighetsutövningen inom avdelning arbetsliv och försörjning. De enkäter som ska ingå i den nationella undersökningen har manuellt lagts in i SKRs webbenkätverktyg för registrering av utlämnade enkäter av utvecklingsledare. Registreringen har skett kontinuerligt under undersökningsperioden fram till sista dag för registrering av enkäter som för brukarundersökningen 2023 var 5 november.

Sammanställningen av enkätsvaren har skett via google formulär för hela avdelningen arbetsliv och försörjning samt via SKRs samarbetet med Enkätfabriken för den nationella brukarundersökningen som har tagit fram den digitala enkäten. Enkätfabriken har levererat resultatet till SKR.

### **Resultat**

Utifrån de fem kvalitetsområdena framgår att brukarna överlag är nöjda med avdelningen för Arbetsliv och försörjning (ALF). Resultatet för brukarundersökningen 2023 är dock för litet för att kunna utläsa några signifikanta skillnader i hur olika kön har besvarat undersökningen. Svarsfrekvensen i förhållande till utlämnade enkäter har inte gått att följa. Linköpings kommun ligger ungefär i samma linje som nationellt gällande myndighetsutövning, ekonomiskt bistånd.

Det har inkommit 120 enkätsvar för hela avdelningen ALF. Motsvarande antal svar föregående år var 51 stycken.

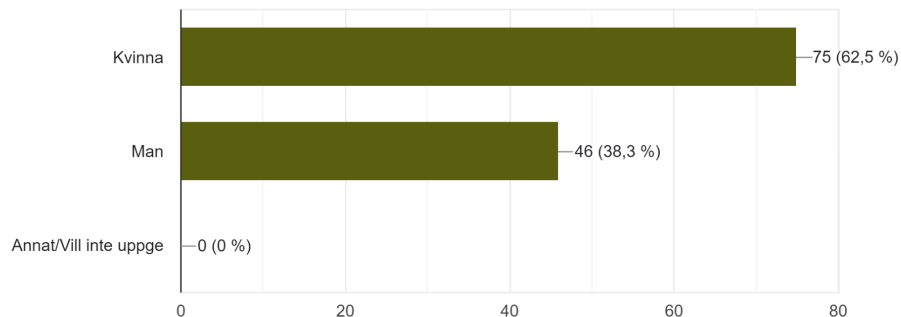


Skillnaden mellan åren för antal inkomna svar inom ALF är kopplat till myndighetsdelen där den största förändringen har skett jämfört med föregående år. Det återspeglas även i den del som har rapporterats till SKRs nationella brukarundersökning. 2022 rapporterades 21 svar och 2023 54 svar.

Vid årets brukarundersökning 2023 för hela IAF har fler kvinnor än män lämnat in svar.

### 1. Är du...?

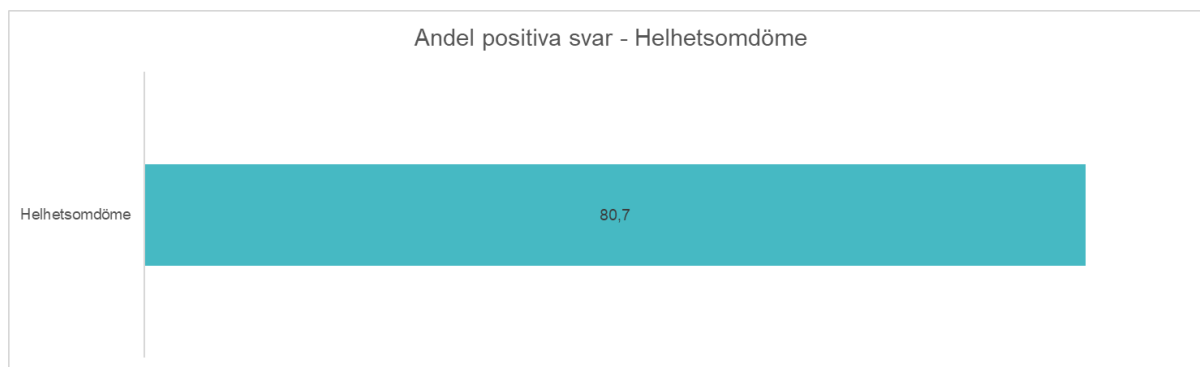
120 svar

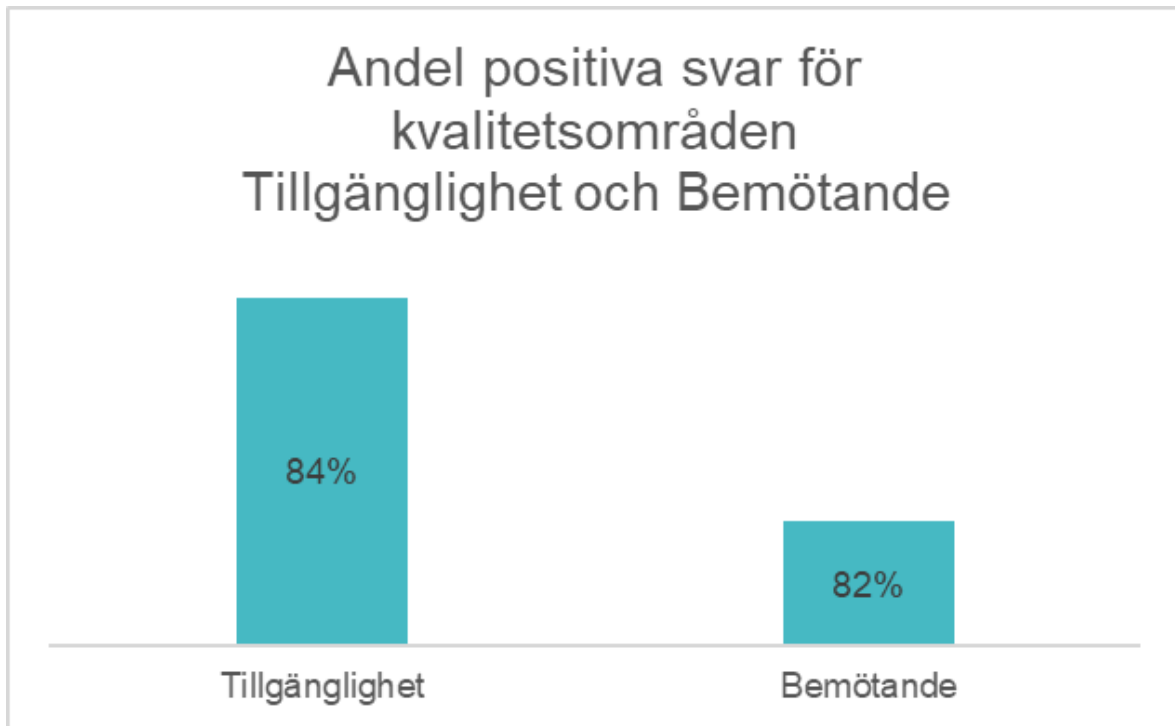


Föregående år mättes inte män och kvinnor på samma sätt, därav går det inte att jämföra underlagen mellan åren.

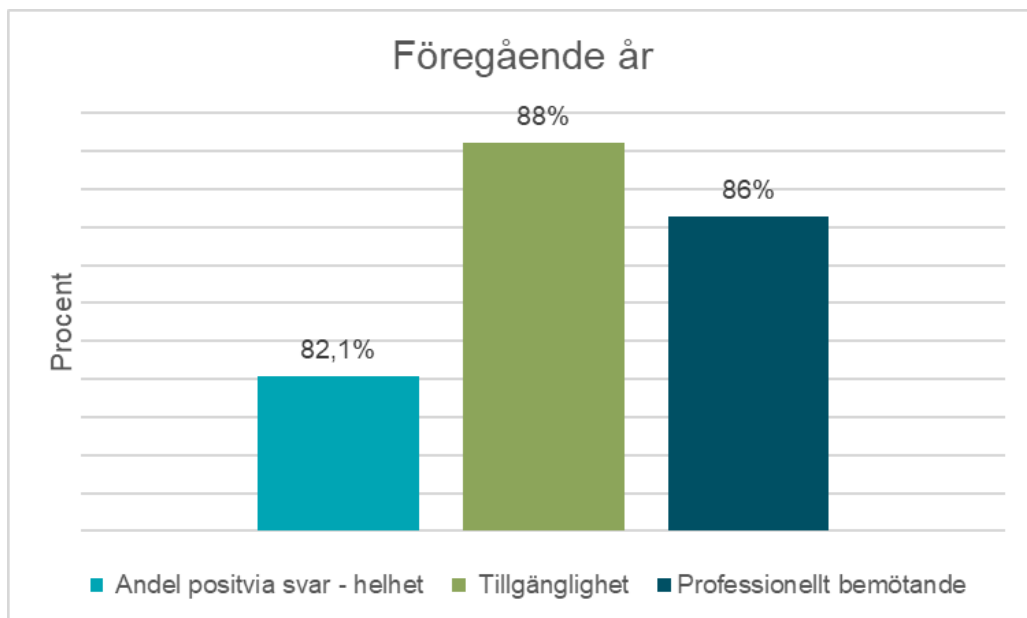
En låg svarsfrekvens eller ett litet antal deltagare i undersökningen innebär att resultaten ska tolkas med försiktighet. För att kunna analysera signifikanta skillnader behövs ett mycket större urval.

Nämnmålet Professionellt bemötande och hög tillgänglighet omfattar kvalitetsområdena bemötande och tillgänglighet samt en helhetsbild av andel positiva svar i brukarenkäten. Resultatet visar att IAF får en hög andel av positiva svar.

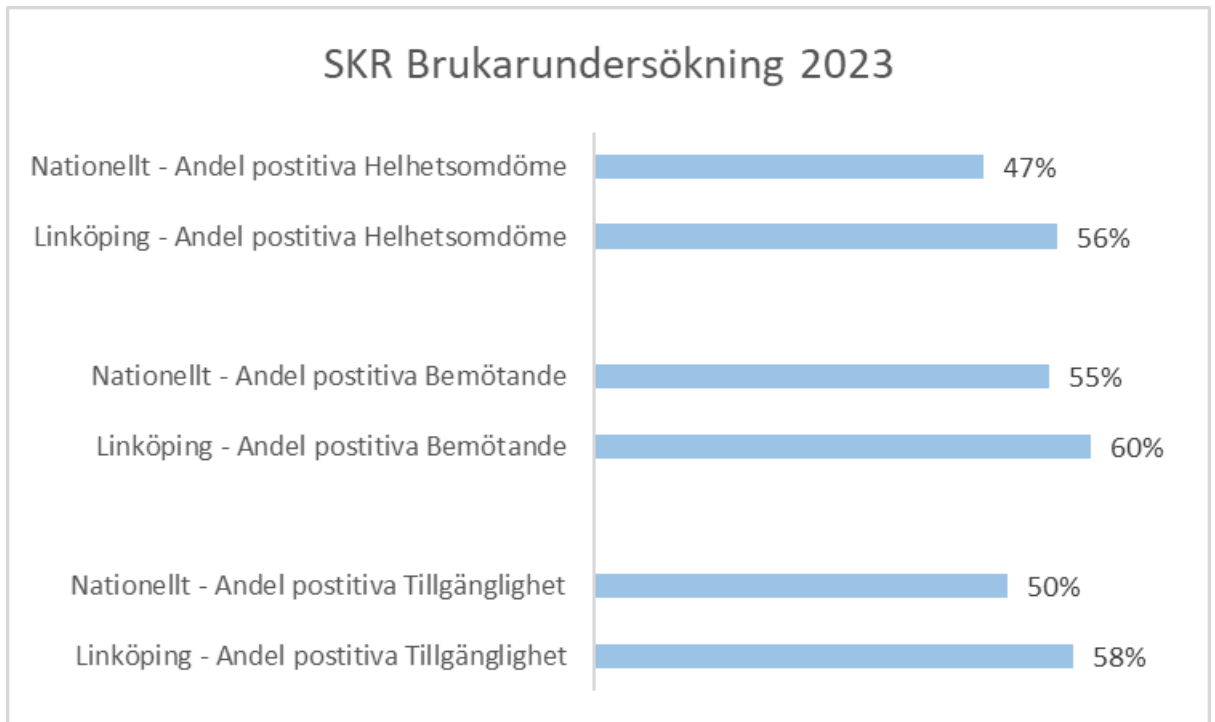




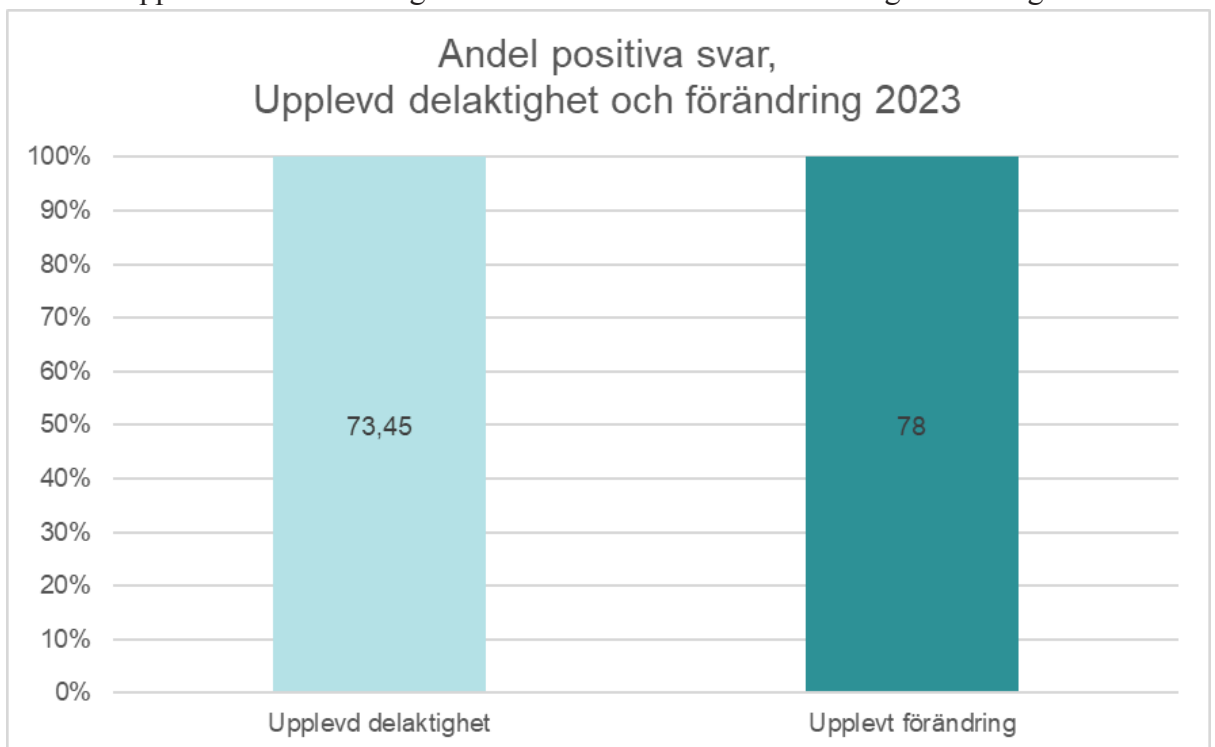
I förhållande till föregående år 2022 visar resultatet för 2023 en minskning för alla tre delarna i nämndmålet.



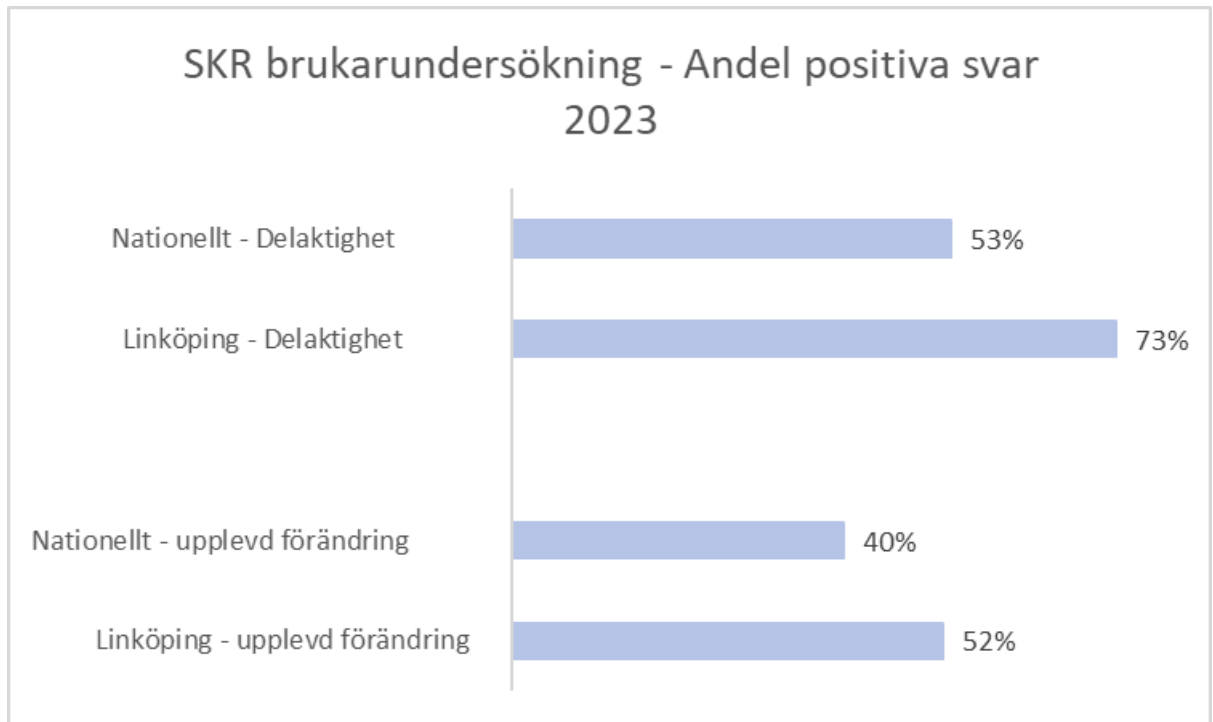
Sett till den nationella brukarundersökningen 2023 visar Linköpings kommun (IAF myndighet) däremot en stark andel positiva svar av helheten i förhållande till nationellt svar. De nationella svaren är dock lite starkare än Linköping när det kommer till bemötande och tillgänglighet.



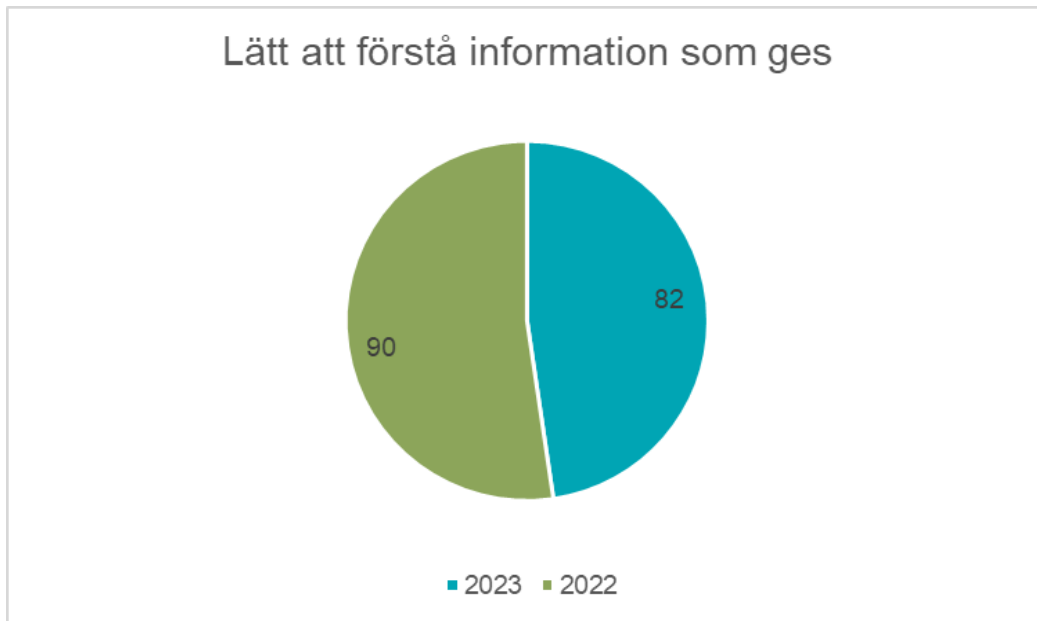
Andra frågeställningar i brukarundersökningen behandlar upplevelsen av delaktighet, stöd och förändring. Årets undersökning visar att individerna som kommer i kontakt med IAF upplever att de får ett bra stöd och att de känner att deras situation förbättras till det bättre. Något mindre är upplevelsen av delaktighet även om resultatet visar relativt god delaktighet.



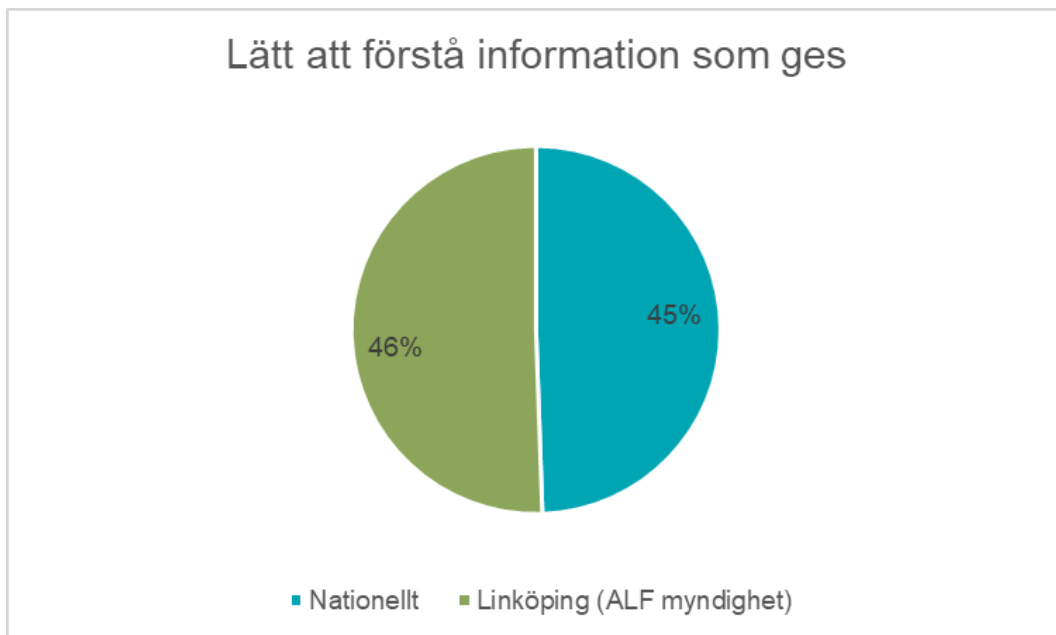
I förhållande till de nationella resultaten som endast mäter IAF myndighet framgår däremot att Linköping (IAF myndighet) har bra resultat.



Det sista kvalitetsområdet i brukarundersökningen mäter hur lätt eller svårt det är att förstå informationen som ges. 82 % av ALFs deltagare upplever att det är lätt att förstå. Resultatet har minskat jämfört med föregående år då 90 % svarade att det var lätt att förstå informationen.



I förhållande till det nationella resultatet ligger Linköping marginellt bättre i att förmedla information.



#### Sammanfattning

Variationen i utfall mellan 2022 och 2023 kan delvis förklaras av att verksamheten ställt ökade krav på obligatorisk arbetslik aktivitet för personer inom Arena Arbetsmarknad.

Resultaten för årets brukarundersökning visar en minskning av positiv feedback på helheten från individerna som varit i kontakt med avdelningen Arbetsliv och försörjning. Samtidigt visar resultatet för Linköpings kommun (ALF- myndighet) i den nationella



brukarundersökningen att Linköping ligger högt i förhållande till den nationella positiva feedbacken på helheten.

Resultaten för kvalitetsområdena tillgänglighet och bemötande däremot visar mindre positiv feedback för år 2023 i förhållande till 2022. Detta återspeglas även i den nationella brukarundersökningen där Linköpings kommun har fått mindre positiv feedback. En möjlig förklaring skulle kunna vara det pågående arbetet med Arena arbetsmarknad. Under året har arbetssätt, rutiner mm utvecklats vilket kan ha medfört en viss otydlighet gentemot deltagare.

Samtidigt upplever fler individer att det blir en förändring i deras situation i jämförelse med föregående år men upplevelsen av stöd och delaktighet är mindre. Även detta resultat skulle kunna kopplas till införandet av Arena arbetsmarknad, dess utveckling som också kan medföra en viss otydlighet. ALF myndighet har mer positiv feedback i alla tre upplevelseområdena jämfört med den nationella feedback. Fler individer anvisas till Arena arbetsmarknad och därmed finns mer utrymme för ALF myndighet att jobba med de individer som inte anvisas till Arena arbetsmarknad.

Kvalitetsområdet information visar en minskning av positiv feedback år 2023 jämfört med år 2022. En möjlig förklaring till det är återigen utvecklingsarbetet i arbetssätt och rutiner i arena arbetsmarknad som kan bidra till att informationen som lämnas förändras mellan möten med individerna. ALF myndighet har däremot en liten svag ökning av positiv feedback jämfört med den nationella feedbacken. Myndighetsspråk är inte alltid enkla men förändras inte på samma sätt över tid, vilket bidrar till att skillnaderna inte blir så stora.