

Lunds Universitet
Socialhögskolan
SOL 066
Vårterminen 2003

Jag vill bli bättre men det finns ingen som vill hjälpa mig (Enkät nr. 39).

*Har alltid blivit vänligt bemött och
fått den hjälp och det stöd som jag har önskat (Enkät nr. 54).*

KLIENTEN I CENTRUM

**- EN INBLICK I KLIENTERS UPPLEVELSER
AV BEMÖTANDE SAMT INFORMATION I
SAMBAND MED HANDLÄGGNING AV
FÖRSÖRJNINGSTÖD.**

Författare: Cecilia Stenson

Handledare: Torbjörn Hjort

Abstract

The purpose of this essay was to find out how a selection of the clients at a social welfare office experienced the treatment of them, and the information given to them when they were confronted with demands from the “*arbetslinjen*”. The purpose was also to find out if there were any significant differences in the experiences from the clients different backgrounds. This was realized by a questionnaire to the clients that was handed out in the waiting-room. 66 questionnaires was handed out and 60 was replied and returned.

The framing of the questions were:

1. How does a random sample of the clients at *Arbete och Försörjning* in Eslöv experience the treatment, primary by their social welfare secretary?
2. How does the same clients experience the information that is given to them?
3. Is it possible to see any clear differences in the clients experiences from different backgrounds, as for example gender, age and origin?

The main differences in the answers between the groups were that the immigrants were more pleased about the way they were treated than the Swedish and the second generation of immigrants. The younger groups was not as pleased with the treatment as the older groups.

About a third of the clients that responded felt that they were given too much information about their obligations and too little information about their rights.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING	sid.
Förord	4
1. INLEDNING	
1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte	6
1.3 Frågeställningar	6
2. METOD	
2.1 Metodval	7
2.2 Metodproblem	7
2.3 Tillvägagångssätt / Etiska övervägande	9
2.4 Urval	9
2.5 Bortfallsanalys	10
2.6 Validitet	10
3. LITTERATURANKNYTNING	
3.1 Uppsalamodellen- startskottet för arbetslinjen	12
3.2 Möten och upplevelser av bemötande	13
3.3 Tidigare forskning inom området	13
4. ARBETE OCH FÖRSÖRJNING	
4.1 Fakta	15
4.2 Utdrag ur Arbete och Försörjnings riktlinjer	16
5. RESULTATREDOVISNING	
5.1 Bakgrundsvariabler	17
5.2 Hur upplever klienterna bemötandet?	20
5.3 Hur upplever klienterna informationen?	35
5.4 Redovisning av den öppna frågan: <i>Har Du något Du vill tillägga?</i>	44
6. AVSLUTNING	
6.1 Sammanfattning	45
6.2 Diskussion	48
KÄLLFÖRTECKNING	52
Bilaga 1 Enkätformulär	54
Bilaga 2 Kodnyckel SPSS	
Bilaga 3 Kodschema SPSS	

Förord

Organisationer som är öppna för att ta emot synpunkter och klagomål får på så vis veta mycket om styrkor och svagheter i sin verksamhet (Länsstyrelsens meddelandeserie, 2000:10, s 27). Förvaltningen Arbete och Försörjning har visat en mycket stor öppenhet i samband med denna undersöknings genomförande. Därför vill jag inledningsvis rikta ett stort tack till Rolf Adolfsson, förvaltningschef på Arbete och Försörjning, för att han gett sitt godkännande samt dessutom uppmuntrat mig att genomföra denna undersökning bland myndighetens klienter. Jag vill även tacka all övrig personal på myndigheten för deras stöd och visade intresse för undersökningen, särskilt tack till Per Nyström och Pia Sonesson för gott samarbete och snabba svar. Vidare vill jag uttrycka min tacksamhet till Ingvar Ohlsson, receptionspersonal på Arbete och Försörjning, för att han på alla sätt och vis försökt hjälpa mig med distributionen av enkäterna. Dessutom vill jag framföra en eloge till Yvonne Hansen och Bodil Krantz som alltid är lika positiva, vänliga och hjälpsamma. Slutligen vill jag rikta den största tacksamhet till alla de människor som tog sig tid att svara på enkätfrågorna, utan deras deltagande hade denna undersökning av naturliga skäl inte varit möjlig att genomföra.

1. INLEDNING

1.1 Problemformulering

Den största verksamheten inom socialtjänstens individ- och familjeomsorg är att utreda och handlägga försörjningsstöd (Fred och Olsson, 2002, baksidan). Arbetet med detta kretsar av naturliga skäl till stor del kring pengar, ett ämne som väcker starka känslor. Pengar är i dagens samhälle nära sammankopplat med människans existens och livsvillkor. Att sakna pengar för sin försörjning, att vara fattig, är följaktligen utan tvivel en känslig situation för vem som än drabbas av det. När alla andra alternativ är uttömda återstår samhällets yttersta skyddsnät: att ansöka om försörjningsstöd. Samhällsutvecklingen har dock gått mot ett större individuellt ansvar vilket medfört att kraven på den som ansöker om försörjningsstöd har ökat.

Försörjningsstöd, det nya begreppet för vad som tidigare benämndes socialbidrag, markerar att det inte är hjälp utan stöd klienten ansöker om. Målet är att klienten skall kunna försörja sig själv (Ibid, s 15). Vidare har Uppsalamodellens¹ tillämpning inom socialtjänsten inneburit en markering av den s.k. ”arbetslinjen”. Denna modell har dock även stått i centrum för debatten om socialtjänstens bemötande av klienterna. Kritikerna har sett modellens arbetsmetoder som ett övergrepp mot klienten, samt att resultatet för klienten blir ett ständigt möte med det egna misslyckandet och den egna oförmågan. Förespråkarna å sin sida hävdar att socialtjänsten inte skall skapa ett bidragsberoende genom ett passiviserande och kravlöst bistånd, de hävdar att de istället utgår från att klienten har resurser som måste tas i anspråk i det sociala arbetet (Börjeson, 2000, s 192-194). Att ställa krav på människor som befinner sig i underläge och känsliga situationer, och samtidigt få dem att uppleva att de bemöts på ett bra sätt är hur som helst utan tvekan ett mycket kvalificerat arbete. Länsstyrelsen har påpekat följande:

Att ansöka om bistånd/ försörjningsstöd är ofta känsligt och för många något man i det längsta försöker undvika. Krav måste kunna ställas på att socialtjänsten granskar sin verksamhet utifrån ett "bemötandeperspektiv", för att bl. a. försäkra sig om att de som vänder sig till socialtjänsten möter sakkunnig personal och kan känna att socialtjänsten respekterar deras rätt till integritet och respektfullt mottagande. (Länsstyrelsens meddelandeserie, 2000:10, s 3)

Vidare anser Länsstyrelsen att *frågor om etik och bemötande ska lyftas fram som grundläggande faktorer för det sociala arbetet* samt vidare att *informationen ska ha fokus på rätten till bistånd, även om det naturligtvis är viktigt att berätta om förutsättningarna för att få försörjningsstöd* (Länsstyrelsens meddelandeserie, 2000:10, s 6). Efter att ha gjort min

¹ Se Litteraturanknytning, 3.1

socionompraktik på Arbete och Försörjning², väcktes funderingar hos mig angående hur klienterna upplever bemötandet samt informationen när de uppbär försörjningsstöd och möts av krav utifrån arbetslinjen. Frågan som kan tyckas självklar att ställa är hur klienten själv uppfattar bemötandet och informationen i samband med handläggning av försörjningsstöd? Inom social forskning, såväl i Sverige som utomlands, har det varit tämligen ovanligt att fråga klienterna hur de har det och hur de upplever mötet med socialtjänsten (Jönsson och Starrin, 2000, s 201). Det är även sällsynt att uppsatsskribenterna på C- och D-nivå uppehåller sig vid frågor kring själva klientskapet (Dellgran och Höjer, 2000, s 291). Detta är för mig ett mysterium. Att låta klienterna komma till tals borde vara det självklara tillvägagångssättet för att ta reda på hur de upplever bemötandet i kontakten med socialtjänsten. Jag ser det dessutom som en nödvändig förutsättning för att socialtjänsten skall kunna utveckla sin verksamhet.

1.2 Syfte

Syftet med denna undersökning är att undersöka hur ett urval av klienterna vid Arbete och Försörjning, i Eslövs kommun, upplever bemötandet samt informationen i samband med handläggning av försörjningsstöd. Syftet är även att undersöka om det går att se några tydliga skillnader i upplevelserna av bemötandet samt informationen utifrån olika variabler.

1.3 Frågeställningar

1. Hur upplever ett slumpmässigt urval av klienterna vid Arbete och Försörjning i Eslövs kommun bemötandet av sin socialsekreterare, samt övrig personal, i samband med handläggning av försörjningsstöd?
2. Hur upplever samma klienter informationen de får i samband med handläggning av försörjningsstöd? Anser de att tonvikten i informationen ligger på rätten till bistånd eller på förutsättningarna, dvs. skyldigheterna, för att få bistånd?
3. Går det att urskilja några tydliga skillnader³ i upplevelserna av bemötandet och informationen mellan följande olika grupper: kön, ålder, civilstånd, utbildningsbakgrund, härkomst och tidsperiod klienten erhållit försörjningsstöd?

² Den förvaltning i Eslövs kommun som handlägger allt försörjningsstöd.

³ Med tydlig skillnad åsyftas i denna undersökning en procentuell skillnad på mer än 15%.

2. METOD

2.1 Metodval

Den främsta anledningen till valet av enkätformulär, en kvantitativ metod, är att jag anser att det är den metod som är att föredra för det aktuella syftet. Genom att undersökningen genomförs som en enkätundersökning får klienterna möjlighet att anonymt framföra sina åsikter. Dessutom krävs det ett större antal respondenter än vad som är möjligt att uppnå vid en kvalitativ studie för att överhuvudtaget kunna dra några slutsatser utifrån frågeställningarna. Då mina frågor krävde ett större material valde jag följaktligen att inrikta mig på en kvantitativ metod i form av enkätformulär till klienterna. Det ideala metodvalet anser jag dock hade varit en kombination av både kvantitativa och kvalitativa metoder, vilket tyvärr inte var möjligt pga. av den begränsade tiden. Ytterligare en anledning till att jag valde att använda mig av en kvantitativ metod är den kvalitativa dominansen på C-uppsatsernas område⁴.

2.2 Metodproblem

Det finns givetvis en del nackdelar med en väntrumsundersökning. Göran Eljertsson (1996, s 20-21) menar att deltagarna i en väntrumsenkät kommer att bestå av en oproportionerligt hög andel högkonsumenter och förhållandevis få lågkonsumenter, som exempel nämner han en väntrumsundersökning på en vårdcentral. Konsekvensen av detta blir enligt Eljertsson att alla resultat som har samband med vårdkonsumtionen kommer att snedvridas. Ovanstående anser jag dock inte utgöra något metodproblem i föreliggande undersökning. Detta eftersom inga frågor var korrelerade till respondentens besöksfrekvens i den aktuella enkätlokalen. Vidare menar Eljertsson att om det är så, att de som har en negativ attityd till som i exemplet vårdcentralen i högre utsträckning söker andra vårdgivare kommer följden att bli att de positiva attityderna överskattas. Eljertsson påpekar (s 22) att väntrumsundersökningar överskattar andelen nöjda besökare, detta eftersom de mest nöjda oftast utgör de mest frekventa besökarna och därmed även de flesta i urvalet. Min erfarenhet i just detta fall föranleder mig att hävda motsatsen, att det ibland är de missnöjda klienterna som utgör de mest frekventa besökarna. Vidare kan klienterna vid en myndighet såsom Arbete och

⁴ Mer än tre av fyra C-uppsatser bygger på enbart kvalitativa angreppssätt. Som en förklaring till detta faktum uppger Dellgran och Höjer vad de benämner *kunskapshypotesen*. Denna hypotes bygger på att studenter och handledare inom socionomprogrammet saknar tillräckliga kunskaper om kvantitativ forskning. En annan förklaring till den kvalitativa dominansen kallar Dellgran och Höjer *examenshypotesen*. Enligt denna hypotes innebär det större chanser att hinna med arbetet om studenten väljer ett litet antal intervjuer framför t ex. stora enkäter. "Konsekvensen av detta blir, tillsammans med bristande kunskaper, att många uppsatsskribenter

Försörjning inte välja var de ska söka försörjningsstöd, såsom en vårdtagare kan välja var hon eller han skall söka vård. Klienterna är hänvisade till en myndighet i sin hem- alternativt vistelsekommun, i detta fall Arbete och Försörjning, de kan inte söka försörjningsstöd någon annanstans om de är missnöjda. Förvisso kan klienterna välja att skicka in sin ansökan, alternativt lägga den på brevlådan utanför myndigheten, för att slippa besöka myndigheten om de så önskar. Klienterna måste dock komma på bokade tider och vid akuta besök.

Ett annat problem vid en väntrumsundersökning kan utgöras av att respondenterna misstror anonymiteten. Om respondenterna inte är övertygade om att deras svar kommer att behandlas anonymt finns det självklart en betydande risk för att de inte vågar svara uppriktigt. I synnerhet i en undersökning som denna, då respondenterna står i en beroendeställning till sin socialsekreterare. Det framkom inledningsvis under undersökningen att åtminstone en person med invandrabakgrund inte förstod ordet anonym. Detta visade sig då personen i fråga undrade om han skulle skriva sitt namn på enkäten. Efter denna incident lade jag stor vikt vid att förklara anonymitetsbegreppet, främst för invandrarna. Trots detta så var det i ett flertal fall uppenbart att klienter med invandrabakgrund var mycket skeptiska till den utlovade anonymiteten, detta beroende på de erfarenheter de hade med sig från sina hemländer, tex. Irak och forna Jugoslavien. Till följd av detta kan de positiva attityderna i undersökningen ha kommit att överskattas. Samtidigt kan man naturligtvis inte utgå från att samtliga invandrare därmed automatiskt skulle ha en negativ attityd till bemötandet samt informationen.

En annan sak som kan ha bidragit till att vissa klienter misstrott anonymiteten är det faktum att de träffat mig under min praktikperiod på förvaltningen. Detta kan ha bidragit till att de har betraktat mig som i något slags "förbund" med övrig personal på förvaltningen, trots att jag klargjorde att jag inte var anställd. De klienter som fyllde i enkäten och som jag träffat under min praktikperiod utgjorde dock ett fåtal av den totala undersökningsgruppen.

Sammantaget anser jag att fördelarna med en väntrumsundersökning i ett fall som detta kompenserar nackdelarna. Anna Cegrells D-uppsats, *Si din mening om sosialtjenesten* (1999), bestod av en liknande, dock mer omfattande, enkätundersökning. Enkäterna sändes ut med post till 247 klienter, av vilka 87 stycken svarade, alltså blev bortfallet betydande. Det kan diskuteras vilka respondenter det är som inte svarar på postenkäter. Är det de mest missnöjda

därmed inte väljer att formulera sådana frågor som kräver större material och mer kvantitativt orienterade metoder". (Dellgran och Höjer, 2000, s 293-295).

personerna, eller förhåller det sig tvärtom? Jag anser att urvalet i ett fall som detta har större förutsättningar att bli representativt genom en väntrumsundersökning, under förutsättning att bortfallet är minimalt.

2.3 Tillvägagångssätt/ Etiska övervägande

På grund av den begränsade tiden, av ekonomiska skäl men framförallt för att minimera bortfallet valde jag att personligen distribuera enkäten via Arbete och Försörjnings väntrum. Samtliga klienter som uppbar försörjningsstöd, (alltså ej förstagångsbesökare), och besökte Arbete och Försörjning under perioden 030407-030423 tillfrågades om de kunde tänka sig att fylla i enkätformuläret. Detta skedde genom att de efter att de framfört sitt ärende till personalen i receptionen hänvisades till mig om de uppfyllde ovanstående förutsättningar. De fick då en kort presentation av syftet, vidare betonade jag att jag inte var anställd vid myndigheten samt att de var garanterade fullständig anonymitet. En skriftlig information som medföljde enkätformuläret, (se bil. 1), berättade också om undersökningens syfte, att deltagandet var frivilligt och anonymt samt var slutresultatet går att finna för den som önskar ta del av det. När de fyllt i enkäten lades den på en låda tillsammans med övriga enkäter. Ett fåtal respondenter, 5 st., insisterade på att ta med sig enkäten hem för att sedan lägga den på myndighetens brevlåda, detta pga. tidsbrist.

2.4 Urval

Urvalet består av de klienter som uppbar försörjningsstöd och under perioden 030407-030423 besökte Arbete och Försörjning under öppettiderna måndag-fredag klockan 08.30-11.30. Dessa klienter utgjorde såväl obokade som bokade besök, (i huvudsak dock obokade besök). En del kom in på myndigheten för att lämna in sin ansökan, andra hade tid avtalad med sin socialsekreterare, ungdomshandläggare eller ekonomihandläggare, alternativt önskade tala med någon på myndigheten utan att de bokat tid. Detta tillvägagångssätt resulterade i ett slutligt urval på 66 klienter. Det kan självfallet diskuteras om urvalet är representativt. Syftet med undersökningen har dock ej varit att generalisera och påstå att resultaten är representativa för hela populationen, dvs. samtliga de klienter som uppbar försörjningsstöd från Arbete och Försörjning. Resultaten utgör endast svar på den undersökta gruppens upplevelser av bemötandet samt informationen på myndigheten.

2.5 Bortfallsanalys

En procentuell beräkning mellan det ursprungliga urvalet, dvs. samtliga 66 som tillfrågades att svara på enkäten, samt de som verkligen svarade, dvs. 60 st. visar att ca. 91% svarade på enkäten. Detta innebär ett externt bortfall på ca. 9%. Av de 6 personer som inte svarade på enkäten utgjordes 3 av personer som inte kunde svara pga. bristande svenskkunskaper.

Resterande 3 personer som inte svarade ingick i gruppen som tog med sig enkäten hem för att sedan lägga den på lådan. Det externa bortfallet utgjordes av 4 kvinnor och 2 män, varav 5 hade invandrarbakgrund. Det interna bortfallet redovisas i samband med resultatredovisningen av respektive fråga.

2.6 Validitet

Den neutrala och värderingsfria forskningen existerar inte, enligt Holme och Solvang (1997, s 30), ett påstående som jag egentligen anser vara ganska självklart. Frågorna i ett enkätformulär är subjektiva, liksom vad man innefattar i begreppen bemötande samt information. Att vara medveten om sin egen förförståelse är därför viktigt för att kunna hålla en viss distans till sitt forskningsarbete. Vidare är det viktigt hur frågorna ställs i ett enkätformulär, för att veta om de ställs på ett sådant sätt att de mäter vad vi avsett att mäta. Enkätfrågorna kunde naturligtvis både varit flera och vidareutvecklats betydligt, för att få en djupare inblick i klienternas upplevelser. Jag anser dock att risken då hade varit stor att klienterna hade valt att avstå från att svara på enkäten, en risk jag inte var villig att ta. Därför valde jag medvetet att arbeta med en mindre omfattande enkät för att försöka öka sannolikheten till en högre svarsfrekvens. Vidare försökte jag hålla språket i enkätformuläret på en så lättbegriplig nivå som möjligt, inte minst för invandrarklienternas skull. Även utformandet av svarsalternativen övervägdes noggrant. Inledningsvis var tanken att undvika ”neutrala” svarsalternativ, pga. risken för att många kanske skulle välja dessa för att slippa ta ställning. Risken för att resultatet då skulle snedvridas, (genom att tvinga människor att ta ställning och därmed kanske välja ett svarsalternativ som var starkare positivt eller negativt laddat än deras egentliga uppfattning), fick mig dock att överge denna tanke.

En inledande tanke med vissa av bakgrundsvariablerna, (kön, ålder, civilstånd, härkomst), var att jämföra urvalet med Arbete och Försörjnings statistik över klienterna. Detta för att kunna avgöra om urvalet var representativt för hela populationen, dvs. alla klienter vid förvaltningen. Detta visade sig dock tyvärr vara omöjligt eftersom förvaltningens statistik

endast kunde få fram uppgifter på aktledaren, dvs. mannen i familjen, (i de fall där klienten inte var ensamstående).

Hur mäter man då upplevelserna av bemötande samt information? Länsstyrelsen gjorde år 1999 en studie av socialtjänstens bemötande vid handläggning av försörjningsstöd i sex kommuner/ kommundelar i Uppsala län (Länsstyrelsens meddelandeserie 2000:10). Som nämndes tidigare i problemformuleringen poängteras där vikten av att de som vänder sig till socialtjänsten möter sakkunnig personal samt att de kan känna att socialtjänsten respekterar deras rätt till integritet och respektfullt mottagande. Ur detta är fråga nr 8 skapad, *Anser du att Du blir bemött med respekt av Din socialsekreterare?* Min subjektiva uppfattning är att respekt bland annat innefattar ett vänligt bemötande, att man försöker förstå klientens situation samt att man visar klienten respekt genom att lyssna på vad hon/ han vill säga. Ur denna uppfattning vidareutvecklades begreppet respekt i frågorna 9-11, *Tycker Du att din socialsekreterare är vänlig eller ovänlig mot Dig?*, *Tycker Du att Din socialsekreterare har förståelse för Din situation?* samt *Tycker Du att Din socialsekreterare lyssnar på Dig?*

I sin bedömning betonar Länsstyrelsen bland annat att det naturligtvis är viktigt att berätta om förutsättningarna för att få försörjningsstöd, men att informationen ska ha fokus på rätten till bistånd. Ur detta är frågorna nr. 13-14 skapade, *Anser Du att Du blivit informerad om Dina rättigheter respektive skyldigheter?*

Det kom dock att visa sig att det kunde gjorts ytterligare ansträngningar med ordvalet i enkätformuläret, eftersom det tidigt i undersökningen framkom att respondenterna hade problem med att svara på två av frågorna. Det var fråga 5, om invandrabakgrund, där det visade sig att många invandrare inte förstod begreppet Norden. För att nämna ett exempel så valde invandrare som uppenbarligen invandrat från ett land utanför Norden svarsalternativet som innebar att de invandrat från ett nordiskt land. Begrepp Norden skulle naturligtvis ha förklarats i enkäten för att undvika missförstånd. Då problemet uppstod hjälpte jag fortsättningsvis de personer som uppenbarligen hade invandrabakgrund med denna fråga. Trots detta får man räkna med en viss snedvridning i denna frågas resultat, varför härkomsten istället kommer att delas upp i : *ej invandrabakgrund, invandrat till Sverige* respektive *2:a generationens invandrare* vid korstabulering med frågorna. Vidare uppstod det problem med fråga 17: *Hur lång tid har Du på Dig att överklaga ett beslut om försörjningsstöd?* Denna fråga var tänkt som en kunskapskontrollerande fråga för att undersöka om klienterna kände till sina rättigheter. Jag missade dock att ha med svarsalternativet *Vet ej*, vilket många

respondenter fyllde i själva. Det interna bortfallet var i särklass störst på denna fråga. Någon påpekade dessutom att de aldrig haft något behov av att överklaga och därför inte kände till det rätta svaret. Skriftliga upplysningar om hur ett beslut skall överklagas sänds endast ut tillsammans med avslagsbeslut och är därmed information som inte erhålls av samtliga klienter. Denna fråga hade därför en mycket låg validitet och upplyser inte om så mycket.

3. LITTERATURANKNYTNING

3.1 Uppsalamodellen- startskottet för arbetslinjen

Börjeson (s 194) anser att Uppsalamodellens tillämpning inom det sociala arbetet har medfört en markering av arbetslinjen, ”som betonar incitament, individuellt ansvar och moral”. Milton och Bergström, (CUS 1998:1, s 11) refererar till Rönnlund i sin beskrivning av grunderna i Uppsalamodellen, vilka kortfattat återges här:

- En noggrann behovsbedömning och kontroll av lämnade uppgifter. Kontroll görs om utbetalning skett från t ex. försäkringskassa eller annan myndighet. Alla realiserbara tillgångar, t ex. bil och kapitalvaror, skall avyttras innan bidrag kan komma i fråga.
- Krav på den arbetssökandes aktiviteter. Kontroll sker av att klienten har kontakt med Arbetsförmedling (stämpel i besökskort), alternativt följer undervisning (närvarokort).
- Socialbidrag beviljas för en kort tidsbegränsad period (ofta veckovis)
- Täta besök hos socialsekreteraren (ofta en gång per vecka). Syftet är dels att motivera klienten men även att kontrollera sökta arbeten mm.
- Aktivt samarbete mellan socialsekreteraren, arbetsförmedlare och klient(ibland även läkare) vid trepartssamtal.

Bergmark & Lundström, (2000, s 87) refererar till Karlsson då de skriver att ”Modellen har mötts av ett stort gensvar men också av en kritik, med innebörden att arbets sättet innebär att människor kränks och ställs inför irrelevanta och omöjliga krav.”

I Socialstyrelsens undersökning (CUS 1998:1, s 7) återges Länsstyrelsen i Uppsala län som anser att Uppsalamodellens arbets sätt ”förorsakar eller bidrar till att människor som ansöker om socialbidrag känner sig kränkta”. Börjeson (s 194) skriver dock att Uppsalamodellen kan tillämpas på många olika sätt och därmed inte innebär ett entydigt socialt arbete. Man kan arbeta med individuellt hänsynstagande och flexibilitet när man arbetar utifrån modellens intentioner.

3.2 Möten och upplevelser av bemötande

Ett flertal bakomliggande faktorer påverkar människors uppfattning om olika mellanmännsliga möten och budskap. Exempel på några sådana bakomliggande faktorer är tidigare erfarenheter, förväntningar på situationen samt vilken situation människor för tillfället befinner sig i. Gillis Herlitz (föreläsning 021022) menar att kulturmöten ständigt äger rum i de mellanmännsliga mötena. Inte bara som de flesta kanske först tänker sig, mellan invandrare och infödda utan även t ex. mellan människor som bor på landsbygden eller i staden, mellan gamla och unga människor och mellan olika utbildningsnivåer. Detta skulle innebära att det ur många olika aspekter är ett kulturmöte som äger rum mellan myndighetspersonalen, (på t ex. Arbete och Försörjning), och klienterna. Dels då myndigheterna har sina myndighetskulturer och personalen i regel har betydligt högre utbildning än klienterna, men kanske även på grund av ålderskillnader, könsskillnader etc. Herlitz menar dock även att en enskild person inte kan beskrivas ur ett kulturperspektiv, utan att det endast går att se sannolikheter. Han anser dessutom att man bör tänka mer individ och se till människan, istället för att tänka kategori.

I en studie Jönsson och Starrin gjorde 1999 (2000, s 206) framgick det att drygt en tredjedel av arbetslösa socialbidragssökande hade upplevt skam vid ansökan om socialbidrag, detta trots ett bra bemötande.

Detta tyder på att skamkänslor i samband med ansökan om socialbidrag är en komplex fråga. Det har inte bara att göra med det tillfälliga mötet med socialsekreteraren och den administrativa procedur som de är utsatta för, utan har också att göra med andra förhållanden som t ex. egna införlivade attityder, liksom normer och föreställningar om socialbidrag och socialbidragstagande (s 206).

Jönsson och Starrin (s 207) refererar även till flera andra svenska studier (Gunnarsson 1993; Swärd 1995; Nilsson 1989) som också visar att det ofta upplevs som skamligt att ansöka om och leva på socialbidrag.

3.3 Tidigare forskning inom området

Som tidigare nämnts har Anna Cegrell skrivit en D-uppsats vid namn *Si din mening om sosialtjenesten- en enkätundersökning om brukarnas attityder till begreppen tillgänglighet, information, handläggning och bemötande* (1999). Undersökningen genomfördes genom att postenkäter sändes ut till 247 klienter varav 86 svarade. Syftet med uppsatsen var att skaffa viss kunskap om vad klienterna vid Karmöy kommun socialtjänst ansåg om den service de fick utifrån fyra olika frågeställningar. Dessa berörde tillgängligheten, huruvida brukarna

ansåg att de fick tillräckligt med information, socialtjänstens förmåga att utföra tjänster samt brukarnas upplevelse av bemötandet. Av dessa frågeställningar har endast följande direkt samband med denna uppsats: *Hur upplever klienterna att de blir bemötta när de är i kontakt med socialtjänsten?* Denna frågeställning undersöktes genom följande enkätfrågor:

- Uppfattar Du personalen som tillmötesgående?
(47% svarade *Ja*, 45% svarade *Både/og*, medan 7% svarade *nej*).
- Tycker Du att Du blir mött med förståelse för Din situation?
(52% svarade *Ja*, 30% svarade *Delvis*, 18% svarade *Nei*).
- Tycker Du att handläggaren moraliserar över Dig och Din situation?
(30% svarade *Ja*, 28% svarade *Delvis*, 38% svarade *Nei*).
- Tycker Du att handläggaren behandlar Dig med respekt?
(56% svarade *Ja*, 23% svarade *Delvis*, 20 svarade *Nei*).

Cegrell menar att den gråzon som både/ och delvis svaren medför innebär fler frågor än svar. Hon ställer frågan om dessa *mellansvar* väger mer åt det positiva upplevelser eller åt det omvända, det negativa. Cegrell (s 5) hänvisar vidare till (Zeithaml, Parasuramen & Berry 1990) när hon skriver följande:

När man studerar kunders uppfattning av en service skall man vara medveten om att man mäter individers subjektiva uppfattningar. Dessa uppfattningar varierar inte bara från person till person utan också från tillfälle till tillfälle. Subjektiviteten i responsen försvårar således mätningen då man studerar resultatet av dessa undersökningar.

Bahr och Eskilsson (1996) är författare till en C-uppsats vid namn *Bemötande på arbetsförmedlingen*. Deras undersökning bygger på enkätformulär av väntrummodellen, 112 enkäter besvarades. Någon analys över bortfallet redovisar de inte. I sitt diskussionsavsnitt (s 30-31) skriver de att kvinnorna i högre grad var mer missnöjda med bemötandet på den undersökta Arbetsförmedlingen. Detta anser de bero på att kvinnorna i undersökningsgruppen hade högre utbildning än männen, samt att kvinnor överlag skulle vara mer kritiska än män. Vidare var invandrarna i undersökningsgruppen mer negativa till bemötandet på den aktuella Arbetsförmedlingen, vilket författarna tror berodde på att det lättare uppstod missförstånd till följd av språksvårigheter etc. Författarna redovisar inte invandrarna samt 2:ndra generationens invandrare separat trots att deras fråga om härkomst delade på dessa kategorier.

Som tidigare nämnts gjorde länsstyrelsen år 1999 en studie av socialtjänstens bemötande vid handläggning av försörjningsstöd i sex kommuner/ kommundelar i Uppsala län (Länsstyrelsens meddelandeserie 2000:10). Studien genomfördes genom frågor till 6 arbetsledare om organisation samt till 12 handläggare om deras arbetsvillkor och kontakter med människor som sökte ekonomisk hjälp. Även observation av väntrum och reception ägde rum. I Länsstyrelsens bedömning framgår bland annat följande (s 23)

- Att Länsstyrelsen anser att *det finns en risk för att informella system/ kulturer skapas som kan medföra att människor inte får en likvärdig bedömning.*
- Att Länsstyrelsen inte fann att *kommunerna systematiskt arbetade för att uppmärksamma och utveckla förhållningssätt och bemötande.*
- Att Länsstyrelsen *anser att frågor om etik och bemötande ska lyftas fram som grundläggande faktorer för det sociala arbetet.*

I studien uppmärksammas också (s 24) *att även organisationen kan vara en viktig förutsättning för ett gott bemötande.*

4. ARBETE OCH FÖRSÖRJNING

4.1 Fakta

Bildandet av Förvaltningen Arbete och Försörjning i Eslövs kommun genomfördes den 1 januari år 2000. Förvaltningen befinner sig under kommunstyrelsens ansvarsområde (se bil nr. 3). Inledningsvis handlades endast försörjningsstöd till klienter som kunde betraktas som arbetsföra, alternativt de som kunde antas bli arbetsföra inom en snar framtid, övrigt försörjningsstöd handlades via Socialförvaltningen. Efter en omorganisation handlägger förvaltningen dock allt försörjningsstöd i kommunen sedan 030101. I april månad 2003, då enkätundersökningen genomfördes, uppbar 318 hushåll försörjningsstöd från förvaltningen.⁵ (Per Nyström, administratör, Arbete och Försörjning).

Arbete och Försörjnings uppdrag är: *ökad livskvalitet genom minskat bidragsberoende och därmed sänkta kostnader för försörjningsstöd.* Det är *arbetslinjen* som gäller. Den sökande skall i första hand hjälpas till anställning. Om detta inte är möjligt är målet att praktik eller utbildning, som leder mot ökad anställningsbarhet, skall anvisas. Tanken är att i princip ingen sökande skall *sitta hemma och vänta på utbetalning av försörjningsstöd* (Rolf Adolfsson, förvaltningschef, Arbete och Försörjning).

⁵ Summan av allt utbetalt försörjningsstöd under denna månad uppgick till 1 614 460 kronor.

På frågan om man på förvaltningen arbetar utifrån Uppsalamodellen alternativt någon annan metod svarar Pia Sonesson, (aukt. socionom, Arbete och Försörjning) följande:

Vi arbetar inte utifrån någon speciell modell, men vårt arbetssätt passar nog delvis in inom någon. Uppsalamodellen klingar inte bra i öronen, om den används utan eget tankearbete kan det vara mycket kränkande för den enskilde och att det ställs orimliga krav. Enligt beslut från politikerna arbetar vi utifrån arbetslinjen. Arbetssättet bygger på eget ansvar anpassat för individen, samt hjälp till självhjälp för att bli självförsörjande.

Möjlighet till arbetsträning har tidigare funnits i Arbete och Försörjnings egna lokaler. För tillfället är denna verksamhet vilande, men det finns planer på att den skall återupptas inom en snar framtid. Förvaltningens lokaler är strategiskt placerade i anslutning till Arbetsförmedlingen, detta för att underlätta samverkan mellan myndigheterna. Samverkan sker även med försäkringskassan samt med primärvården och psykiatrien. Personalstyrkan består av fem socionomer, tre ekonomihandläggare, en förvaltningschef, en ungdomshandläggare, en flyktingsamordnare, en receptionspersonal samt en administratör. Vidare drivs ett projekt, av en projektledare och en utbildare, vid namn SMART (Svenska med Arbetsträning) i anslutning till Arbete och Försörjning. I förvaltningen ingår dessutom hushållsekonomisk rådgivning samt konsumentrådgivning, med detta arbetar en socionom samt en konsumentvägledare. Denna verksamhet är dock belägen i andra lokaler. Slutligen köper förvaltningen in ett danskt företags tjänster, AS´3, vilket bedriver ”arbetssökande” verksamhet med ett antal klienter i anslutning till och i samarbete med förvaltningen. Rolf Adolfsson säger så här om förvaltningens syn på bemötandet:

Något mätbart mål om bemötandet har vi inte - men naturligtvis är det underförstått och självklart att alla skall bemötas med respekt för personens integritet etc. Handläggarnas förmåga till empati är viktig men vi hävdar att ett förhållningssätt som utgår från att den sökande har fullt ansvar för sitt och sin familjs liv inkl. försörjning är grundläggande.

4.2 Utdrag ur Arbete och Försörjnings riktlinjer

Målsättning: Utgångspunkten i arbetet med försörjningsstöd och ekonomiskt bistånd skall vara individens eget ansvar för att förändra sin situation. Försörjningsstödet skall vara en hjälp till självhjälp. Ett av de viktigaste inslagen i arbetet med försörjningsstöd är att motverka den passivitet som kan uppkomma vid långvarig arbetslöshet. Arbete och Försörjning skall genom aktiva insatser stärka den enskildes ställning på arbetsmarknaden. Relevanta och rimliga krav skall alltid ställas i syfte att stödja den enskilde att finna en väg till eget arbete och därmed egen försörjning. Arbetet med försörjningsstöd skall utgå från principen arbete/ sysselsättning istället för bidrag. (Riktlinjer Arbete och försörjning, Eslövs kommun, 2003).

5. RESULTATREDOVISNING

Som tidigare nämnts utgjordes den ursprungliga undersökningsgruppen av 66 personer. Det externa bortfallet bestod av 6 personer (ca. 9%), vilket innebär att 60 personer besvarade enkäten. Det interna bortfallet redovisas i samband med respektive fråga.

5.1 Bakgrundsvariabler

Kön (Fråga nr. 1).

Tabell 1.

Svarsalternativ	Antal svar	Procent
Kvinna	22	36,7%
Man	38	63,3%
Totalt	60	100,0%

Som tabellen åskådliggör var männen i klar majoritet av respondenterna.

Ålder (Fråga nr. 2)

Tabell 2.

Svarsalternativ	Antal svar	Procent
18-25 år	27	45,0%
26-35 år	12	20,0%
36-45 år	10	ca.16,7%
46-55 år	10	ca. 16,7%
56 år eller äldre	1	ca 1,7%
Summa:	60	100,1%

Tabellen visar att den största åldersgruppen bland de svarande utgjordes av personer i åldern 18-25 år (45%). Endast en person var äldre än 56 år. Medelåldern bland de personer som svarade på enkäten var ca.32 år. Eftersom enbart en person var äldre än 56 år och denna persons svar överensstämde väl med åldersgruppen 46-55 år, kommer dessa 2 åldersintervaller framöver att redovisas som 46 år eller äldre.

Civilstånd (Fråga nr. 3)

Tabell 3.

Svarsalternativ	Antal svar	Procent
Ensamstående	31	51,7%
Ensamstående med barn	12	20,0%
Gift/ sambo utan barn	4	6,7%
Gift/ sambo med barn	13	21,7%
Totalt	60	100,1%

En majoritet av respondenterna var som tabellen visar ensamstående.

Utbildning (Fråga nr. 4).

Tabell 4.

Svarsalternativ	Antal svar	Procent
Grundskola/ Folkskola eller liknande	19	31,7%
2-årigt gymnasium/ Folkhögskola/ Realskola eller liknande	18	30,0%
Minst treårigt gymnasium	13	21,7%
Universitet/ Högskola	4	6,7%
Annan utbildning	6	10,0%
Totalt	60	100,1%

Redovisning av kommentarerna till alternativet *Annan utbildning*:

- 7 klas håppade av (Enkät nr 13).
- Lantbruksskola, Ekonomi, Förarutbildning (Enkät nr 24).
- Ingen utbildning (Enkät nr 46).
- Vårdbiträde (Enkät nr 47).
- Lokalvårdarutbildning (Enkät nr 52).
- USK och Kokerska (Enkät nr 54).

Korstabulering med denna bakgrundsvariabel kommer inte att ske då det är svårt att dra några slutsatser pga. av att så få personer i undersökningsgruppen hade någon högre utbildning.

Invandrarbakgrund (Fråga nr 5).

Tabell 5.

Svarsalternativ	Antal svar	Procent
Ingen invandrarbakgrund	34	56,7%
Invandrat från ett land inom Norden	5	8,3%
Invandrat från ett land utanför Norden men inom Europa	6	10,0%
Invandrat från ett utomeuropeiskt land	9	15,0%
Född i Sverige, föräldrar/-er som invandrat från ett land utanför Norden, inom Europa	3	5,0%
Född i Sverige, föräldrar/-er som invandrat från ett land utanför Europa	3	5,0%
Totalt	60	100,0%

34 personer uppgav att de inte hade någon invandrarbakgrund. (56,7%). 26 personer uppgav någon form av invandrarbakgrund, antingen i första eller andra generationen (43,3%).

Fortsättningsvis, i samband med korstabuleringen, kommer härkomsten att indelas i: *Ej invandrarbakgrund, Invandrat till Sverige samt 2:ndra generationens invandrare*. Detta dels pga. att vissa respondenter uppenbarligen hade svårigheter med begreppet Norden, men även då det annars blir så få respondenter inom vissa grupper att det blir svårt att dra några slutsatser.

Tidsperiod respondenten erhållit försörjningsstöd (Fråga nr. 6).

Tabell 6.

Svarsalternativ	Antal svar	Procent
Mindre än tre månader	16	26,7%
Från tre månader upp till sex månader	15	25,0%
Från sex månader upp till ett år	7	11,7%
Ett år eller längre	21	35,0%
Totalt	59	98,3%
Internt bortfall	1	1,7%

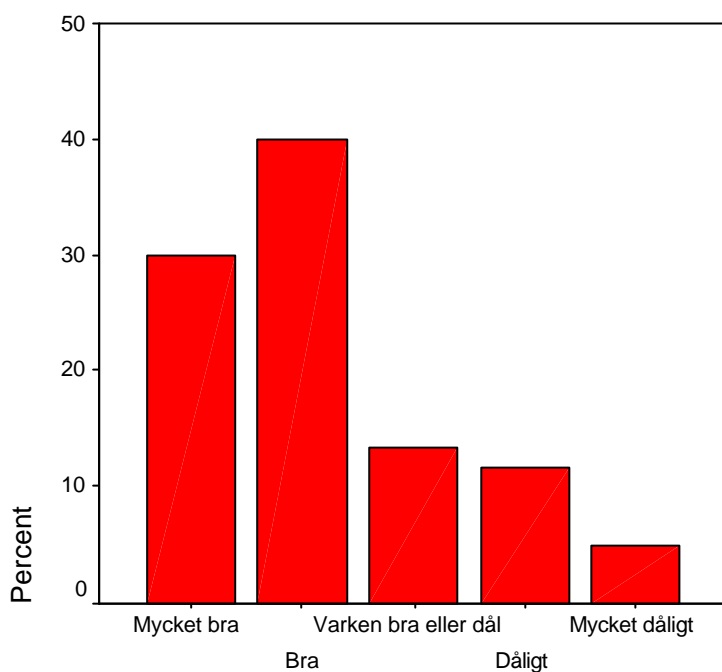
35,0% av respondenterna hade uppburit försörjningsstöd mer än ett år, medan de som uppburit försörjningsstöd mindre än tre månader samt tre månader upp till sex månader

utgjorde ca 25% vardera av respondenterna. De som uppburit försörjningsstöd från sex månader upp till ett år utgjorde den lägsta andelen av respondenterna

5.2 Hur upplever klienterna bemötandet?

Hur uppfattar Du att Du blir bemött av Din socialsekreterare? (Fråga nr. 7).

Diagram 1.



Hur uppfattar Du att Du blir bemött av Din soc.sekr.?

Tabell 7.

Svarsalternativ	Antal svar	Procent
Mycket bra	18	30,0%
Bra	24	40,0%
Varken bra eller dåligt	8	13,3%
Dåligt	7	11,7%
Mycket dåligt	3	5,0%
Totalt	60	100,0%

Kommentar: Sammanlagt 70,0% av respondenterna svarade att de tyckte att de blev bemötta *Mycket bra* alternativt *Bra* av sin socialsekreterare. 13,3% valde svarsalternativet: *Varken bra eller dåligt*, medan sammanlagt 16,7% var av uppfattningen att de blev *Dåligt* alternativt *Mycket dåligt* bemötta av sin socialsekreterare.

Respondentens kön / Hur uppfattar Du att Du blir bemött av Din socialsekreterare?

Tabell 8.

Kön:	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dåligt	Dåligt	Mycket dåligt
Antal kvinnor	11	5	3	2	1
% av kvinnorna:	50,0%	22,7%	13,6%	9,1%	4,5%
Antal män	7	19	5	5	2
% av männen:	18,4%	50,0%	13,2%	13,2%	5,3%

Kommentar: Som tabellen visar valde en betydligt större del av kvinnorna jämfört med männen svarsalternativet *Mycket bra*. Förhållandet var dock det omvända vid svarsalternativet *Bra*, detta valdes av en större del män än kvinnor. Sammanlagt valde 72,7% av kvinnorna något av svarsalternativen *Mycket bra* eller *bra*, motsvarande siffra för männen var 68,4%. Ingen tydlig skillnad framkom mellan kvinnornas och männens val av de övriga svarsalternativen

Respondentens ålder / Hur uppfattar Du att Du blir bemött av Din socialsekreterare.?

Tabell 9.

Ålder	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dåligt	Dåligt	Mycket dåligt
18-25 år Procent (inom åldersgruppen)	7 25,9%	8 29,6%	6 22,2%	3 11,1%	3 11,1%
26-35 år Procent	2 16,7%	6 50,0%		4 33,3%	
36-45 år Procent	3 30,0%	6 60,0%	1 10,0%		
46 år eller äldre Procent	6 54,5%	4 36,4%	1 9,1%		

Kommentar: Som tabellen visar var det endast respondenter inom åldersgrupperna 18-25 år samt 26-35 år som valde svarsalternativet *Dåligt*. *Mycket dåligt* valdes enbart av respondenter i åldersgruppen 18-25 år.

Respondentens civilstånd / Hur uppfattar Du att Du blir bemött av Din socialsekreterare?

Tabell 10.

	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dåligt	Dåligt	Mycket dåligt
Ensamstående Procent (inom gruppen)	10 32,3%	10 32,3%	5 16,1%	5 16,1%	1 3,2%
Ensamstående m. barn Procent	1 8,3%	7 58,3	2 16,7%	1 8,3%	1 8,3%
Gift/ Sambo utan barn Procent	2 50,0%	1 25,0%	1 25,0%		
Gift/ Sambo m. barn Procent	5 38,5%	6 46,2%		1 7,7%	1 7,7%

Kommentar: Respondenterna ur gruppen gift/ sambo med barn var i störst utsträckning positiva till bemötandet, skillnaderna mellan de övriga grupperna var dock ej stora. Vidare valde inga respondenter ur gruppen gift/ sambo utan barn något av svarsalternativen *Dåligt* alternativt *Mycket dåligt*. Denna grupp utgjordes dock enbart av 4 respondenter. Övriga civilståndsgrupper visar ingen tydlig skillnad i valet av negativa svarsalternativ. Tabellen visar därmed inga direkta tydliga mönster, varför korstabulering med denna bakgrundsvariabel inte kommer att ske fortsättningsvis

Respondentens härkomst/ Hur uppfattar Du att Du blir bemött av Din socialsekreterare?

Tabell 12.

Härkomst:	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dåligt	Dåligt	Mycket dåligt
Ej invandrar- bakgrund Procent (inom gruppen)	9 26,5%	13 38,2%	5 14,7%	5 14,7%	2 5,9%
Invandrat till Sverige	8 40,0%	9 45,0%	2 10,0%	1 5,0%	
2:ndra gen. invandrare	1 16,7%	2 33,3%	1 16,7%	1 16,7%	1 16,7%

Kommentar: De respondenter som invandrat till Sverige var de som i högst utsträckning valde ett av alternativen *Mycket bra* alternativt *Bra*, varefter respondenterna som saknade

invandrarbakgrund följde. 2:ndra generationens invandrare utgjorde den härkomstgrupp som i högst utsträckning valde något av svarsalternativen *Dåligt* och *Mycket dåligt*, följda av de respondenter som saknade invandrarbakgrund.

Hur lång tid har Du erhållit försörjningsstöd? / Hur uppfattar Du att Du blir bemött av Din socialsekreterare?

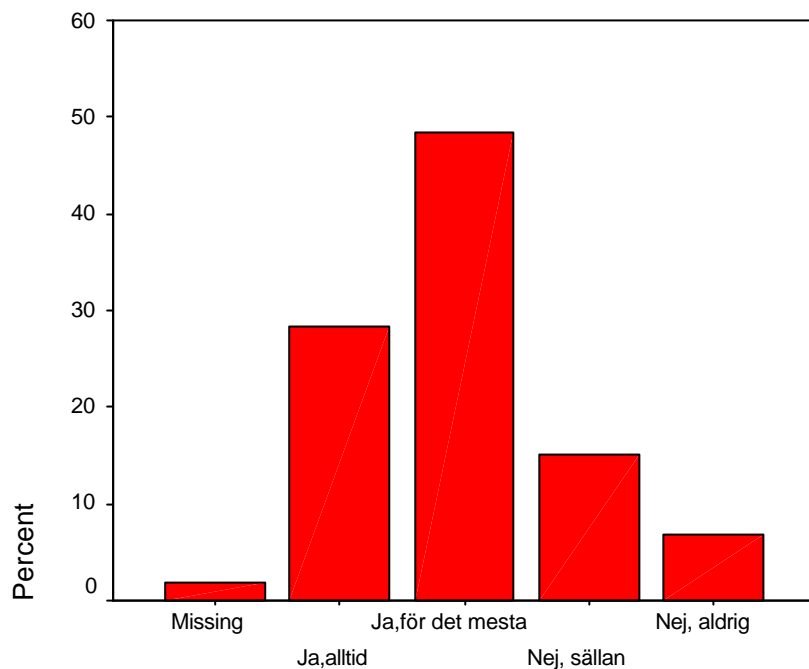
Tabell 13.

Tid resp. erhållit försörjningsstöd	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dåligt	Dåligt	Mycket dåligt
< 3 mån. Procent (inom gruppen)	4 25,0%	6 37,5%	3 18,8%	1 6,3%	2 12,5%
Fr. 3 mån. upp till 6 mån.	4 26,7%	6 40,0%	3 20,0%	2 13,3%	
Fr. 6 mån. upp till 1 år	4 57,1%	3 42,9%			
1 år eller längre	6 28,6%	8 38,1%	2 9,5%	4 19,0%	1 4,8%

Kommentar: De respondenter som erhållit försörjningsstöd från 6 månader till 1 år valde samtliga något av svarsalternativen *Mycket bra* alternativt *Bra*. Övriga grupper valde i ungefär samma utsträckning svarsalternativen *Mycket bra* alternativt *Bra*. De respondenter som i högst utsträckning valde något av svarsalternativen *Dåligt* alternativt *Mycket dåligt* var de som erhållit försörjningsstöd 1 år eller längre, skillnaden var dock ej tydlig jämfört med de som erhållit försörjningsstöd mindre än 3 månader. Eftersom inga tydliga skillnader eller mönster i upplevelserna av bemötandet i övrigt går att urskilja mot bakgrund av tidsperioden klienterna erhållit försörjningsstöd kommer korstabulering med denna bakgrundsvariabel inte att ske fortsättningsvis.

Anser du att Du blir bemött med respekt av Din socialsekreterare? (Fråga nr. 8).

Diagram 2.



Anser Du att Du blir bemött med respekt av Din soc.sekr.?

Tabell 14.

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja, alltid.	17	28,3%
Ja, för det mesta.	29	48,3%
Nej, sällan.	9	15,0%
Nej, aldrig.	4	6,7%
Totalt	59	98,3%
Internt bortfall	1	1,7%

Kommentar: Som tabellen visar svarade 76,6% av respondenterna att deras socialsekreterare *alltid* eller *för det mesta* bemötte dem med respekt. 21,7% ansåg att de *sällan* eller *aldrig* blev bemötta med respekt av sin socialsekreterare. 1 respondent (manlig) besvarade inte frågan, vilket innebär ett internt bortfall på 1,7%.

Respondentens kön / Anser Du att Du blir bemött med respekt av Din socialsekreterare?

Tabell 15.

	Ja, alltid	Ja, för det mesta	Nej, sällan	Nej, aldrig
Antal kvinnor Procent (av kvinnorna)	9 40,9%	10 45,5%	2 9,1%	1 4,5%
Antal män Procent (av männen)	8 21,6%	19 51,4%	7 18,9%	3 8,1%

Kommentar: Tabellen visar att kvinnorna i högre utsträckning ansåg att deras socialsekreterare *alltid* bemötte dem med respekt. Männen ansåg i högre utsträckning än kvinnorna att de *sällan* eller *aldrig* blev bemötta med respekt, skillnaden var dock inte tydlig.

Respondentens ålder / Anser Du att Du blir bemött med respekt av Din socialsekreterare?

Tabell 16.

Ålder	Ja, alltid	Ja, för det mesta	Nej, sällan	Nej, aldrig
18-25 år Procent (inom gruppen)	7 26,9%	11 42,3%	4 15,4%	4 15,4%
26-35 år Procent	2 16,7%	5 41,7%	5 41,7%	
36-45 år Procent	2 20,0%	8 80,0%		
46 år eller äldre Procent	6 54,5%	5 45,5%		

Kommentar: Som tabellen visar var det endast respondenter inom åldersgrupperna 18-25 år samt 26-35 år som valde svarsalternativet *Nej, sällan*. Svarsalternativet *Nej, aldrig* valdes enbart av respondenter i åldersgruppen 18-25 år.

Respondentens härkomst / Anser Du att Du blir bemött med respekt av Din soc.sekr.?

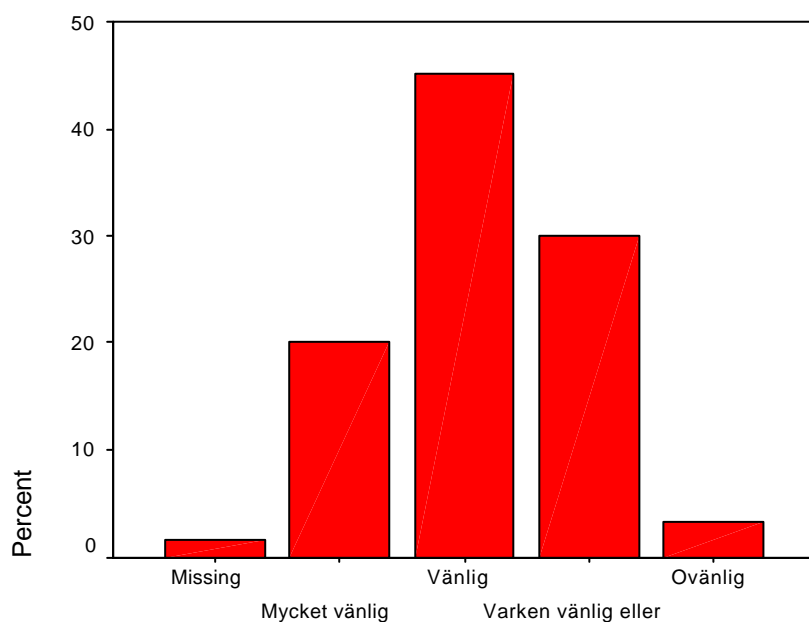
Tabell 17.

Härkomst:	Ja, alltid	Ja, för det mesta	Nej, sällan	Nej, aldrig
Ingen invandrabakgrund Procent (inom gruppen)	7 20,6%	18 52,9%	7 20,6%	2 5,9%
Invandrat till Sverige Procent	8 42,1%	8 42,1%	1 5,3%	2 10,5%
2:ndra gen. invandrare Procent		5 83,3%	1 16,7%	

Kommentar: De respondenter som i högst utsträckning svarade att de *Alltid* ansåg att deras socialsekreterare bemötte dem med respekt tillhörde den härkomstgrupp som invandrat till Sverige. Ingen av de respondenter som var 2:ndra generationens invandrare valde svarsalternativet *Alltid*, istället valde de svarsalternativet *Ja, för det mesta* i betydligt högre utsträckning än övriga härkomstgrupper. De respondenter som i högst utsträckning svarade att de *Sällan* alternativt *Aldrig* ansåg sig bemötta med respekt var respondenterna som saknade invandrabakgrund, skillnaden var dock ej tydlig gentemot övriga härkomstgrupper.

Tycker Du att Din socialsekreterare är vänlig eller ovänlig mot Dig? (Fråga nr. 9).

Diagram 3.



Tycker Du att Din soc.sekr. är vänlig eller ovänlig mot dig?

Tabell 18.

Svarsalternativ	Antal svar	%
Mycket vänlig	12	20,0%
Vänlig	27	45,0%
Varken vänlig eller ovänlig	18	30,0%
Ovänlig	2	3,3%
Mycket ovänlig	-	-
Totalt	59	98,3%
Internt bortfall	1	1,7%

Kommentar: 65,0% av respondenterna svarade att de tyckte att deras socialsekreterare var *Mycket vänlig* alternativt *Vänlig*. 30,0% valde svarsalternativet *Varken vänlig eller ovänlig* medan 3,3% ansåg att deras socialsekreterare var *Ovänlig*. Ingen respondent valde svarsalternativet *Mycket ovänlig*. 1 respondent avstod från att besvara frågan, vilket medför ett internt bortfall på 1,7%.

Respondentens kön / Tycker Du att Din socialsekreterare är vänlig eller ovänlig mot dig?

Tabell 19.

	Mycket vänlig	Vänlig	Varken vänlig eller ovänlig	Ovänlig
Antal kvinnor Procent (av kvinnorna)	7 31,8%	10 45,5%	3 13,6%	2 9,1%
Antal män Procent (av männen)	5 13,5%	17 45,9%	15 40,5%	

Kommentar: Tabellen visar en tydlig skillnad, nämligen att kvinnorna i högre utsträckning än männen valde svarsalternativen *Mycket vänlig*. Hela 40,5% av männen valde det neutrala svarsalternativet *Varken vänlig eller ovänlig*. Svarsalternativet *Ovänlig* valdes enbart av 2 personer vilka var kvinnor. Det kan tilläggas att dessa två personer saknade invandrarbakgrund.

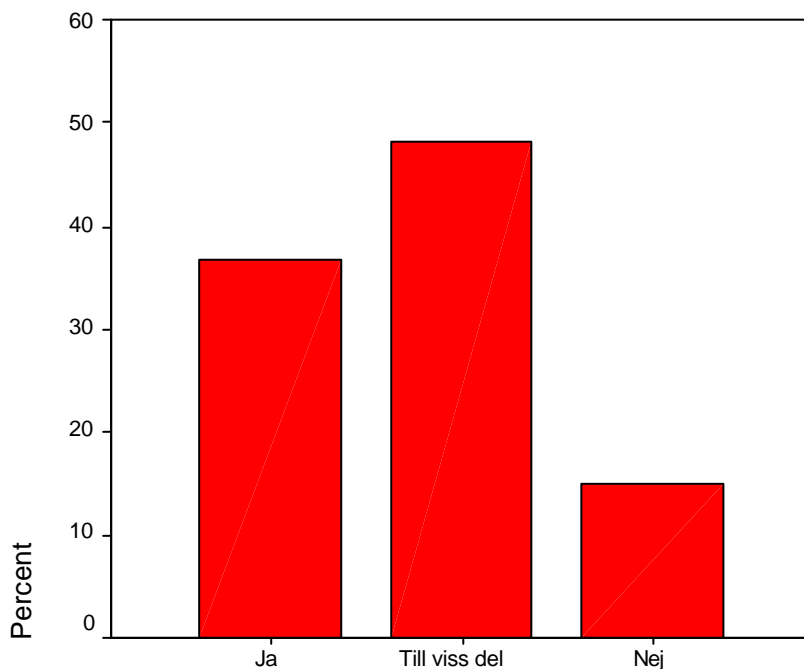
Tabell 20.

Ålder, (år).	Mycket vänlig	Vänlig	Varken vänlig eller ovänlig	Ovänlig
18-25 Procent (inom gruppen)	3 11,5%	12 46,2%	10 38,5%	1 3,8%
26-35 Procent	2 16,7%	6 50,0%	3 25,0%	1 8,3%
36-45 Procent	3 30,0%	4 40,0%	3 30,0%	
46 år eller äldre Procent	4 36,4%	5 45,5%	2 18,2%	

Kommentar: De respondenter som valde svarsalternativet *Ovänlig* återfinns i åldersgrupperna 18-25 år samt 26-35 år. Allmänt kan man konstatera att respondenterna fann socialsekreteraren *Mycket vänlig* alternativt *Vänlig* i högre utsträckning desto äldre åldersgrupp de tillhörde.

Tycker Du att Din socialsekreterare har förståelse för Din situation? (Fråga nr. 10).

Diagram 4.



Tycker du att Din soc.sekr. har förståelse för Din situation?

Tabell 21.

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja	22	36,7%
Till viss del	29	48,3%
Nej	9	15,0%
Totalt	60	100,0%

Respondentens kön / Tycker du att Din soc.sekr. har förståelse för Din situation?

Vid korstabulering med denna bakgrundsvariabel framkom ingen tydlig skillnad mellan könen, varför tabellen ej medtagits i resultatredovisningen..

Respondentens ålder / Tycker du att Din socialsekreterare har förståelse för Din situation?

Tabell 22.

Respondentens ålder	Ja	Till viss del	Nej
18-25 Procent (inom gruppen)	8 29,6%	13 48,1%	6 22,2%
26-35 Procent	1 8,3%	8 66,7%	3 25,0%
36-45 Procent	6 60,0%	4 40,0%	
46 år eller äldre Procent	7 63,6%	4 36,4%	

Kommentar: Som tabellen visar var det de yngre grupperna, dvs. 18-25 samt 26-35, som svarade att de inte tyckte att socialsekreteraren hade förståelse för deras situation. I åldersgrupperna 36-45 samt 46 år eller äldre svarade 100,0% *Ja* alternativt *Till viss del*.

Respondentens härkomst / Tycker du att Din socialsekreterare har förståelse för Din situation?

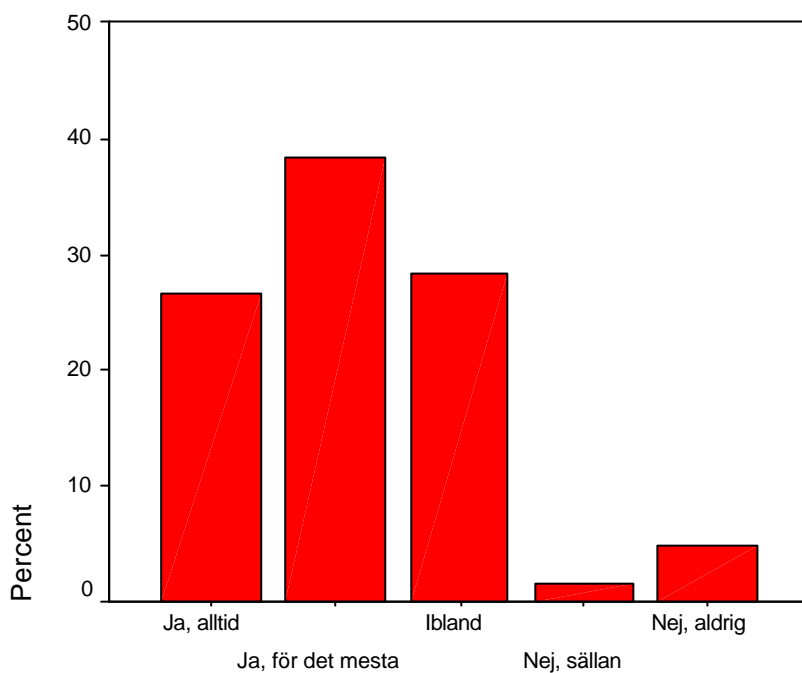
Tabell 23.

Resp. härkomst	Ja	Till viss del	Nej
Ingen invandrarbakgrund Procent (inom gruppen)	10 29,4%	17 50,0%	7 20,6%
Invandrat till Sverige Procent	10 50,0%	9 45,0%	1 5,0%
2:ndra gen. Invandrare Procent	2 33,3%	3 50,0%	1 16,7%

Kommentar: Den grupp som i högst utsträckning svarade *Ja* utgjordes av de respondenter som invandrat, medan den grupp som i högst utsträckning svarade *Nej* utgjordes av gruppen utan invandrarbakgrund följt av gruppen med 2:ndra generationens invandrare.

Tycker du att Din socialsekreterare lyssnar på Dig? (Fråga nr. 11).

Diagram 5.



Tycker Du att Din soc.sekr. lyssnar på Dig?

Tabell 25.

Svarsalternativ	Antal svar	%
Ja, alltid	16	26,7%
Ja, för det mesta	23	38,3%
Ibland	17	28,3%
Nej, sällan	1	1,7%
Nej, aldrig	3	5,0%
Totalt	60	100%

Kommentar: Sammanlagt upplevde 65,0% av respondenterna att deras socialsekreterare *Alltid* eller *För det mesta* lyssnade på dem. 28,3% valde svarsalternativet *Ibland*, medan 6,7% av respondenterna upplevde att deras socialsekreterare *Sällan* eller *Aldrig* lyssnade på dem.

Respondentens kön / Tycker Du att Din socialsekreterare lyssnar på Dig?

Tabell 25.

Respondentens kön	Ja, alltid	Ja, för det mesta	Ibland	Nej, sällan	Nej, aldrig
Antal kvinnor	9	7	4	1	1
Procent (av kvinnorna)	40,9%	31,8%	18,2%	4,5%	4,5%
Antal män	7	16	13		2
Procent (av männen)	18,4%	42,1%	34,2%		5,3%

Kommentar: Tabellen åskådliggör en tydlig skillnad mellan könen, nämligen att kvinnorna i högre utsträckning än männen svarade att socialsekreteraren *Alltid* lyssnade på dem. Männen valde i högre utsträckning än kvinnorna svarsalternativet *Ja, för det mesta*, skillnaden var dock inte tydlig. Det mellanliggande svarsalternativet *Ibland* valdes i högre utsträckning av de manliga respondenterna.

Respondentens ålder / Tycker Du att Din socialsekreterare lyssnar på Dig?

Tabell 26.

Respondentens ålder	Ja, alltid	Ja, för det mesta	Ibland	Nej, sällan	Nej, aldrig
18-25 år	3	12	9		3
Procent (inom gruppen)	11,1%	44,4%	33,3%		11,1%
26-35 år	2	5	4	1	
Procent	16,7%	41,7%	33,3%	8,3%	
36-45 år	3	4	3		
Procent	30,0%	40,0%	30,0%		
46 år eller äldre	8	2	1		
Procent	72,7%	18,2%	9,1%		

Kommentar: Tabellen visar att ju äldre respondenterna är i desto högre utsträckning upplever de att socialsekreteraren lyssnar på dem. Det var endast respondenter ur åldersgruppen 18-25 år som ansåg att socialsekreteraren *Aldrig* lyssnade på dem, vidare var det endast respondenter ur åldersgruppen 26-35 som tyckte att socialsekreteraren *Sällan* lyssnade på dem.

Respondentens härkomst / Tycker Du att Din socialsekreterare lyssnar på Dig?

Tabell 27.

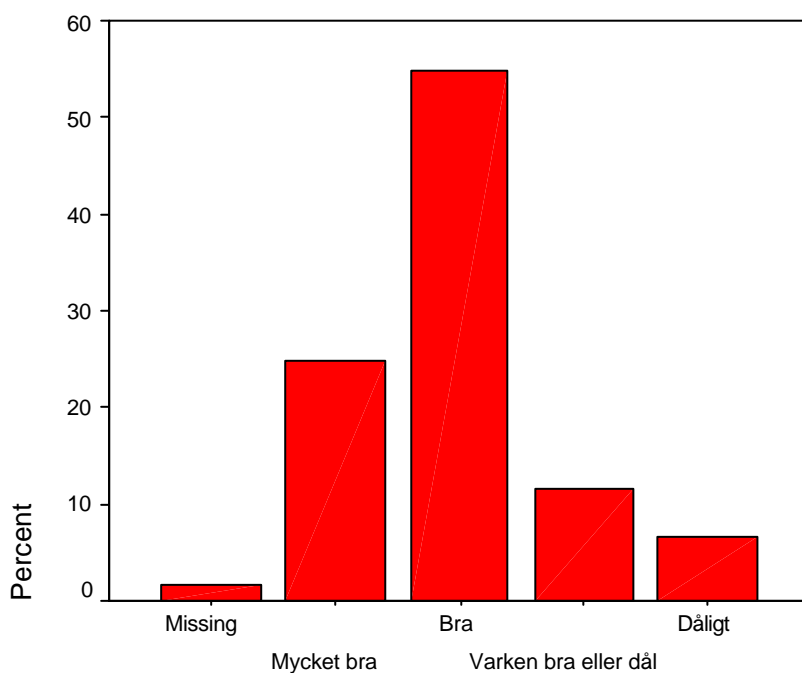
Resp. härkomst	Ja, alltid	Ja, för det mesta	Ibland	Nej, sällan	Nej, aldrig
Ingen invandrarbakgrund Procent (inom gruppen)	8 23,5%	13 38,2%	9 26,5%	1 2,9%	3 8,8%
Invandrat till Sverige Procent	7 35,0%	7 35,0%	6 30,0%		
2:ndra gen. Invandrare Procent	1 16,7%	3 50,0%	2 33,3%		

Kommentar: Som tabellen visar var det endast personer utan invandrarbakgrund som svarade att de upplevde att deras socialsekreterare *Sällan* eller *Aldrig* lyssnade på dem.

Hur uppfattar Du bemötandet från övrig personal på arbete och Försörjning?

(Receptionspersonal, ekonomihandläggare etc). (Fråga nr. 12).

Diagram 6.



Hur uppfattar Du bemötandet från övrig personal?

Tabell 28.

Svarsalternativ	Antal svar	Procent
Mycket bra	15	25,0%
Bra	33	55,0%
Varken bra eller dåligt	7	11,7%
Dåligt	4	6,7%
Mycket dåligt	-	-
Totalt	59	98,3%
Internt bortfall	1	1,7%

Kommentar: 80,0% av respondenterna uppfattade bemötandet från övrig personal som *Mycket bra* alternativt *Bra*. 11,7% valde svarsalternativet *Varken bra eller dåligt*, medan 6,7% var av uppfattningen att bemötandet från övrig personal var *Dåligt*. Ingen respondent valde svarsalternativet *Mycket dåligt*. Det interna bortfallet bestod av en person, dvs. motsvarande 1,7% av undersökningsgruppen.

Respondentens kön / Hur uppfattar Du bemötandet från övrig personal?

Tabell 29.

Respondentens kön	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dåligt	Dåligt
Kvinna Procent (av kvinnorna)	9 42,9%	9 42,9%	2 9,5%	1 4,8%
Man Procent (av männen)	6 15,8%	24 63,2%	5 13,2%	3 7,9%

Kommentar: Tabellen visar att kvinnorna uppfattade bemötandet från övrig personal *Mycket bra* i betydligt högre utsträckning än männen. Förhållandet var dock det omvända avseende svarsalternativet *Bra*, vilket medför att det sammanlagt var ungefär samma procentsats kvinnor respektive män som valde dessa alternativ. Ingen tydlig skillnad framkom mellan könen avseende övriga svarsalternativ.

Respondentens ålder /Hur uppfattar Du bemötandet från övrig personal?

Tabell 30.

Respondentens ålder	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dåligt	Dåligt
18-25 Procent (inom gruppen)	4 14,8%	17 63,0%	3 11,1%	3 11,1%
26-35 Procent	3 25,0%	6 50,0%	2 16,7%	1 8,3%
36-45 Procent	2 22,2%	6 66,7%	1 11,1%	
46 år eller äldre Procent	6 54,5%	4 36,4%	1 9,1%	

Kommentar: Endast respondenter ur de två yngsta åldersgrupperna, 18-25 samt 26-35, valde svarsalternativet *Dåligt*.

Respondentens härkomst / Hur uppfattar Du bemötandet från övrig personal?

Tabell 31.

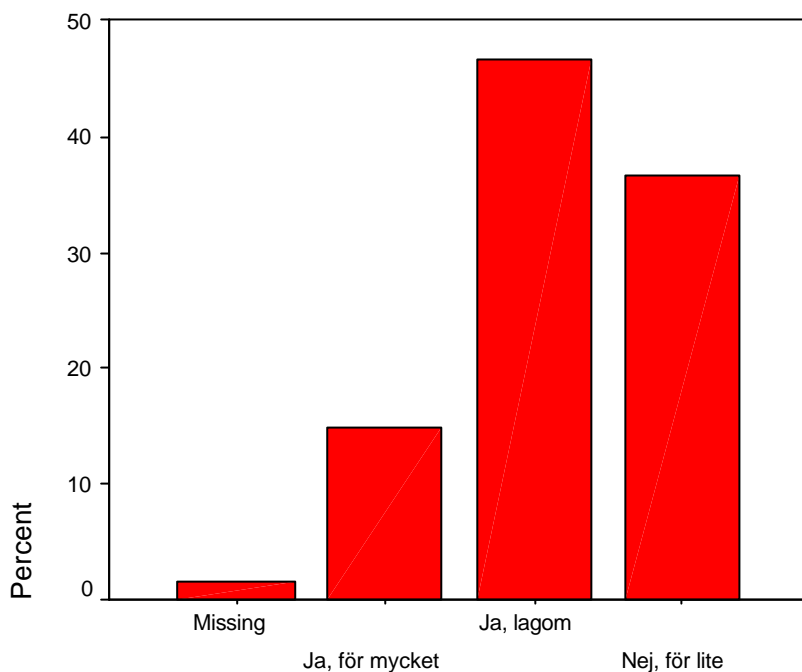
Härkomst:	Mycket bra	Bra	Varken bra eller dåligt	Dåligt
Ingen invandrarbakgrund Procent (inom gruppen)	7 21,2%	18 54,5%	5 15,2%	3 9,1%
Invandrat till Sverige Procent	6 30,0%	13 65,0%	1 5,0%	
2:ndra gen. invandrare	2 33,3%	2 33,3%	1 16,7%	1 16,7%

Kommentar: De respondenter som själva invandrat var som tabellen visar den grupp som i högst utsträckning uppfattade bemötandet från övrig personal som *Mycket bra* alternativt *Bra*. Alternativet *Dåligt* valdes enbart av respondenter utan invandrarbakgrund samt respondenter som var 2:ndra generationens invandrare.

5.3 Hur upplever klienterna informationen?

Anser Du att Du blivit informerad om dina rättigheter? (Fråga nr. 13).

Diagram 7.



Anser Du att Du blivit informerad om Dina rättigheter?

Tabell 32.

Svarsalternativ	Frekvens	Procent
Ja, för mycket	9	15,0%
Ja, lagom	28	46,7%
Nej, för lite	22	36,7%
Totalt	59	98,3%
Internt bortfall	1	1,7%

Kommentar: 46,7% svarade att de ansåg att de blivit informerade om sina rättigheter i *Lagom* utsträckning, medan 36,7% svarade att de ansåg sig ha fått *För lite* information om detsamma.

Respondentens kön / Anser Du att Du blivit informerad om Dina rättigheter?

Vid korstabulering med denna bakgrundsvariabel framkom ingen tydlig skillnad mellan könen, varför tabellen ej medtagits i resultatredovisningen.

Respondentens ålder / Anser Du att Du blivit informerad om Dina rättigheter?

Tabell 33.

Respondentens ålder	Ja, för mycket	Ja, lagom	Nej, för lite
18-25 Procent (inom gruppen)	5 19,2%	13 50,0%	8 30,8%
26-35 Procent	1 8,3%	5 41,7%	6 50,0%
36-45 Procent		5 50,0%	5 50,0%
46 år eller äldre Procent	3 27,3%	5 45,5%	3 27,3%

Kommentar: Inom de mellanliggande åldersgrupperna 26-35 år samt 36-45 år var det 50,0% av respondenterna inom respektive åldersgrupp som ansåg att de fått för lite information om sina rättigheter. Åldersgruppen 46 år eller äldre ansåg i högst utsträckning att de fått för mycket information om sina rättigheter.

Respondentens härkomst / Anser Du att Du blivit informerad om Dina rättigheter?

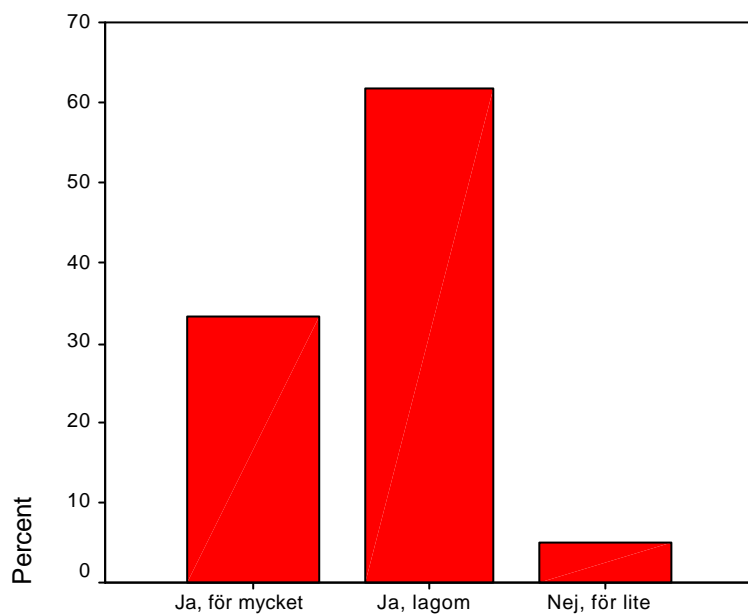
Tabell 34.

Härkomst:	Ja, för mycket	Ja, lagom	Nej, för lite
Ingen invandrarbakgrund Procent (inom gruppen)	5 14,7%	16 47,1%	13 38,2%
Invandrat till Sverige Procent	4 21,1%	10 52,6%	5 26,3%
2:ndra gen. invandrare Procent		2 33,3%	4 66,7%

Kommentar: Respondenterna inom gruppen 2:ndra generationens invandrare svarade i högst utsträckning att de fått *För lite* information om sina rättigheter.

Anser Du att Du blivit informerad om dina skyldigheter? (Fråga nr. 14).

Diagram 8.



Anser Du att blivit informerad om Dina skyldigheter?

Tabell 35.

Svarsalternativ	Antal svar	Procent
Ja, för mycket	20	33,3%
Ja, lagom	37	61,7%
Nej, för lite	3	5,0%
Totalt	60	100,0%

Kommentar: 33,3% av respondenterna svarade att de ansåg att de fått *för mycket* information om sina skyldigheter, 61,7% valde svarsalternativet *Ja, lagom*. 5,0% av respondenterna valde svarsalternativet *Nej, för lite*.

Respondentens kön / Anser Du att blivit informerad om Dina skyldigheter? Korstabulering med denna bakgrundsvariabel visade ingen tydlig skillnad mellan könen, varför tabellen ej medtagits i resultatredovisningen.

Respondentens ålder / Anser Du att blivit informerad om Dina skyldigheter?

Tabell 36.

Respondentens ålder	Ja, för mycket	Ja, lagom	Nej, för lite
18-25 år Procent (inom gruppen)	9 33,3%	16 59,3%	2 7,4%
26-35 år Procent	6 50,0%	6 50,0%	
36-45 år Procent	1 10,0%	9 90,0%	
46 år eller äldre Procent	4 36,4%	6 54,5%	1 9,1%

Kommentar: Respondenter ur åldersgruppen 26-35 år var de som i högst utsträckning ansåg att de fått för mycket information om sina skyldigheter, följda av respondenterna i åldersgruppen 46-55 år. Skillnaden mellan de olika grupperna var dock ej tydlig, något klart mönster är svårt att urskilja. De som i högst utsträckning ansåg att de fått *lagom* med information om sina skyldigheter var respondenter ur åldersgrupperna 55 år eller äldre, samt 36-45 år.

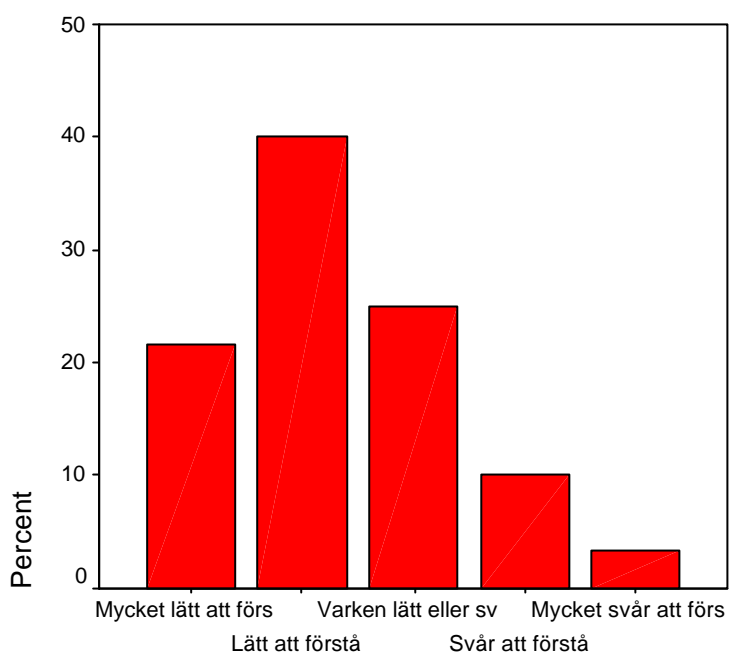
Respondentens härkomst / Anser Du att blivit informerad om Dina skyldigheter?

Tabell 37.

Härkomst:	Ja, för mycket	Ja, lagom	Nej, för lite
Ingen invandrarbakgrund Procent (inom gruppen)	9 26,5%	24 70,6%	1 2,9%
Invandrat till Sverige Procent	9 45,0%	9 45,0%	2 10,0%
2:ndra gen. invandrare Procent	2 33,3%	4 66,7%	

Kommentar: Som tabellen visar var det respondenterna som hade invandrat som utgjorde den grupp av respondenter som i högst utsträckning ansåg att de fått för mycket information om sina skyldigheter, varefter 2:ndra generationens invandrare följde. Skillnaden mellan den grupp som invandrat till Sverige och de som saknade invandrarbakgrund var tydlig.

Vad anser Du om den skriftliga information Du får? (Fråga nr. 15).



Vad anser Du om den skriftliga information Du får?

Tabell 38.

Svarsalternativ	Antal svar	Procent
Mycket lätt att förstå	13	21,7%
Lätt att förstå	24	40,0%
Varken lätt eller svår att förstå	15	25,0%
Svår att förstå	6	10,0%
Mycket svår att förstå	2	3,3%
Totalt	60	100%

Kommentar: Tabellen visar att 61,7% av respondenterna valde något av svarsalternativen *Mycket lätt* alternativt *Lätt att förstå*, medan 13,7% av respondenterna valde något av svarsalternativen *Svår* alternativt *Mycket svår att förstå*

Respondentens kön / Vad anser Du om den skriftliga information Du får?

Tabell 39.

	Mycket lätt att förstå	Lätt att förstå	Varken lätt eller svår att förstå	Svår att förstå	Mycket svår att förstå
Antal kvinnor	8	6	4	3	1
Procent (av kvinnorna)	36,4%	27,3%	18,2%	13,6%	4,5%
Antal män	5	18	11	3	1
Procent (av männen)	13,2%	47,4%	28,9%	7,9%	2,6%

Kommentar: Tabellen visar endast en tydlig skillnad, nämligen att kvinnorna i högre utsträckning än männen valt svarsalternativet *Mycket lätt att förstå*, vilket förhåller sig omvänt på svarsalternativet *Lätt att förstå*

Respondentens ålder / Vad anser Du om den skriftliga information Du får?

Tabell 40.

Respondentens ålder	Mycket lätt att förstå	Lätt att förstå	Varken lätt eller svår att förstå	Svår att förstå	Mycket svår att förstå
18-25 Procent (inom gruppen)	4 14,8%	12 44,4%	7 25,9%	2 7,4%	2 7,4%
26-35 Procent	2 16,7%	5 41,7%	3 25,0%	2 16,7%	
36-45 Procent	1 10,0%	3 30,0%	4 40,0%	2 20,0%	
46 år eller äldre Procent	6 54,5%	4 36,4%	1 9,1%		

Kommentar: Enbart respondenter ur åldersgruppen 18-25 år svarade att de ansåg att den skriftliga informationen var *Mycket svår att förstå*, medan alla åldersgrupper utom 46 år eller äldre var representerade vid valet av svarsalternativet *Svår att förstå*. Respondenter ur åldersgruppen 46 år eller äldre var de som i särklass högst utsträckning svarade att de ansåg att den skriftliga informationen var *Mycket lätt att förstå*.

Respondentens härkomst / Vad anser Du om den skriftliga information Du får?

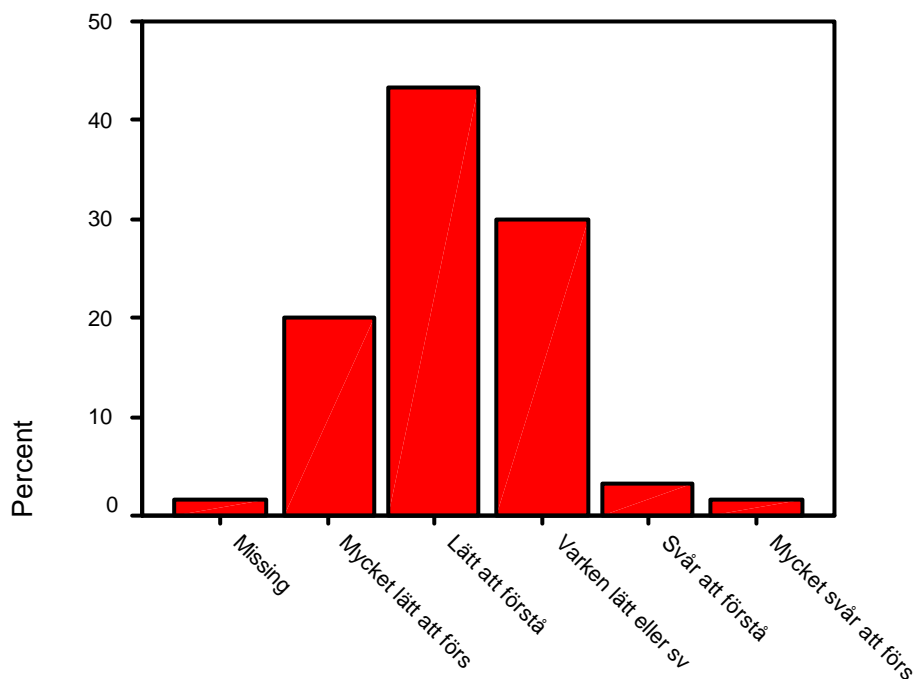
Tabell 41.

Härkomst:	Mycket lätt att förstå	Lätt att förstå	Varken lätt eller svår att förstå	Svår att förstå	Mycket svår att förstå
Ingen invandrarbakgrund Procent (inom gruppen)	5 14,7%	13 38,2%	12 35,3%	3 8,8%	1 2,9%
Invandrat till Sverige Procent	7 35,0%	10 50,0%	2 10,0%	1 5,0%	
2:ndra gen. invandrare	1 16,7%	1 16,7%	1 16,7%	2 33,3%	1 16,7%

Kommentar: De respondenter som invandrat svarade i högst utsträckning att de ansåg att den

skriftliga informationen var *Mycket lätt* alternativt *Lätt* att förstå. Respondenter ur gruppen 2:ndra generationens invandrare var de som i högst utsträckning svarade att de ansåg att den skriftliga informationen var *Svår* alternativt *Mycket svår* att förstå

Vad anser Du om den muntliga information Du får? (Fråga nr. 16).



Vad anser Du om den muntliga information Du får?

Tabell 42.

Svarsalternativ	Antal svar	Procent
Mycket lätt att förstå	12	20,0%
Lätt att förstå	26	43,3%
Varken lätt eller svår att förstå	18	30,0%
Svår att förstå	2	3,3%
Mycket svår att förstå	1	1,7%
Totalt	59	98,3%
Internt bortfall	1	1,7%

Kommentar: 63,3% svarade att de ansåg att den muntliga informationen var *Mycket lätt* alternativt *Lätt* att förstå. 30,0% valde det neutrala svarsalternativet *Varken lätt eller svår* att förstå medan 5,0% svarade att de ansåg den muntliga informationen vara *Mycket svår* alternativt *Svår* att förstå.

Respondentens kön / Vad anser Du om den muntliga information Du får?

Korstabulering med denna bakgrundsvariabel visade inga tydliga skillnader, varför tabellen ej medtagits i resultatredovisningen.

Respondentens ålder / Vad anser Du om den muntliga information Du får?

Tabell 43.

Respondentens ålder	Mycket lätt att förstå	Lätt att förstå	Varken lätt eller svår att förstå	Svår att förstå	Mycket svår att förstå
18-25 Procent (inom gruppen)	6 23,1%	11 42,3%	8 30,8%		1 3,8%
26-35 Procent	1 8,3%	5 41,7%	4 33,3%	2 16,7%	
36-45 Procent	1 10,0%	5 50,0%	4 40,0%		
46 år eller äldre	4 36,4%	5 45,5%	2 18,2%		

Kommentar: De två yngsta åldersgrupperna var de enda som bestod av respondenter som valde något av svarsalternativen *Svår att förstå* alternativt *Mycket svår att förstå*. Den åldersgrupp som i högst utsträckning svarade att de ansåg att den muntliga informationen var *Mycket lätt att förstå* alternativt *Lätt att förstå* var 46 år eller äldre.

Respondentens härkomst / Vad anser Du om den muntliga information Du får?

Tabell 44.

Härkomst:	Mycket lätt att förstå	Lätt att förstå	Varken lätt eller svår att förstå	Svår att förstå	Mycket svår att förstå
Ingen invandrarbakgrund Procent (inom gruppen)	6 18,2%	13 39,4%	11 33,3%	2 6,1%	1 3,0%
Invandrat till Sverige från ett land inom Norden Procent	5 25,0%	11 55,0%	4 20,0%		
2:ndra gen. Invandrare Procent	1 16,7%	2 33,3%	3 50,0%		

Kommentar: Endast respondenter utan invandrarbakgrund svarade att de uppfattade den muntliga informationen som *Svår att förstå* alternativt *Mycket svår att förstå*. Respondenter ur invandrargruppen svarade i högst utsträckning *Mycket lätt att först* alternativt *Lätt att förstå*. Hur lång tid har Du på Dig att överklaga ett beslut om försörjningsstöd? (räknat från den dag Du mottagit beslutet?) (Fråga nr. 17).



Hur lång tid har Du på Dig att överklaga ett beslut om försörjningsstöd?

Tabell 45.

Svarsalternativ	Frekvens	Procent
10 dagar	10	16,7%
Tre veckor	24	40,0%
Tre månader	5	8,3%
Totalt	39	65%
Bortfall	21	35,0%

Denna fråga uppvisade det i särklass största interna bortfallet (35%). Som tidigare konstaterats, i metodavsnittet, så är validiteten i denna fråga därmed mycket låg. På grund av detta kommer den inte att korstabuleras med några bakgrundsvariabler.

5.4 Redovisning av den öppna frågan: **Har Du något Du vill tillägga?** (Fråga nr. 18).

12 stycken, dvs. 20,0%, av de som svarade på enkäten valde att kommentera denna fråga.

Nedan följer en redovisning av svaren:

- *Jag tackar för allt L. H..* (Enkät nr. 6)
- *Tycker att informationen om mina rättigheter ska bli mer förklarade för mig.* (Enkät nr.7).
- *Kommunen lägger ner projekt som är i stort behov i Eslöv för långtidsarbetslösa mm.* (Enkät nr. 22).
- *För lite pengar att röra sig med.* (Enkät nr. 23).
- *Ja, servicen är bra.* (Enkät nr. 25).
- *Har bara sett hur min socialsekreterare ser ut. Vet inte riktigt vem det är.* (Enkät nr. 26).
- *Ni måste ha mycket kontakt med kommunen här i Eslöv för att dom kan hitta jobb för oss, t ex. parkarbetare och resten.* (Enkät nr. 27).
- *Att sätta upp soledes situation att folk kan jobba i det som kallas "frivilligt arbete" i Danmark. Det är jobb som du bestämmer själv (med din vägledare) at du vill göra, som samfundet kan se som positivt. Så kommer hemlösa att försvinna. De hemlösa finns därför at det ibland är så jobbigt att gå på socialen.* (Enkät nr. 28).
- *Jag vill bli bättre men det finns ingen som vill hjälpa mig.* (Enkät nr. 39).
- *Nej, är nöjd med allt.* (Enkät nr. 52).
- *Förra handläggaren var mycket bättre. Lättare att prata med, förstod. Varför vi fick ny handläggare fick vi aldrig veta.* (Enkät nr. 53).
- *Har alltid blivit vänligt bemött och fått den hjälp och det stöd som jag har önskat.* (Enkät nr. 54).

Kommentar: Något tydligt samband mellan kommentarerna till denna fråga går inte att utläsa. Fyra respondenter uttrycker positiva omdömen om bemötandet och servicen. Några uttrycker mer negativa åsikter, bl.a. om summan på försörjningsstödet, medan ytterligare några kommer med konkreta tips på tänkbara åtgärder för att skapa sysselsättning till de personer som uppbär försörjningsstöd.

6. AVSLUTNING

6.1 Sammanfattning

Syftet med denna enkätundersökning var att undersöka hur ett urval av klienterna vid Arbete och Försörjning, Eslövs Kommun, upplevde bemötandet och informationen i samband med handläggning av försörjningsstöd. Vidare var syftet att undersöka om det gick att se några tydliga skillnader i upplevelserna av bemötandet utifrån olika bakgrund såsom kön, ålder, civilstånd, utbildningsbakgrund, härkomst eller tidsperiod klienten erhållit försörjningsstöd. Detta gjordes utifrån följande frågeställningar:

1. Hur upplever ett slumpmässigt urval av klienterna vid Arbete och Försörjning i Eslövs kommun, bemötandet av sin socialsekreterare, samt övrig personal, i samband med handläggning av försörjningsstöd?
2. Hur upplever samma klienter informationen de får i samband med handläggning av försörjningsstöd? Anser de att tonvikten i informationen ligger på rätten till bistånd eller på förutsättningarna, dvs. skyldigheterna, för att få bistånd?
3. Går det att urskilja några tydliga skillnader i upplevelserna av bemötande samt information mellan olika grupper av kön, ålder, civilstånd, utbildningsbakgrund, härkomst och tidsperiod klienten erhållit försörjningsstöd?

Resultaten som framkom var i korthet följande:

Allmänt:

60 personer besvarade enkätformuläret, det externa bortfallet utgjordes av 6 personer. Männen var i klar majoritet bland respondenterna. Åldersgruppen 18-25 år var den grupp som bestod av flest respondenter. Det vanligaste civilståndet bland respondenterna var ensamstående. Av respondenterna saknade 56,7% invandrarbakgrund, resterande hade någon form av invandrarbakgrund. Inga tydliga skillnader i upplevelsen av bemötandet gick att utläsa mot bakgrund av civilstånd, utbildning eller tidsperiod klienten erhållit försörjningsstöd.

Bemötandet:

Positiva resultat som framkom var följande:

En klar majoritet av klienterna svarade att de uppfattade att de bemöttes på ett *Mycket bra* alternativt *Bra* sätt av sin socialsekreterare (70,0%). 28,3% av klienterna svarade att de *Alltid* ansåg sig bemötta med respekt, medan knappt hälften av respondenterna svarade *För det*

mesta.⁶ 65,0% av klienterna svarade att de tyckte att deras socialsekreterare var *Vänlig* alternativt *Mycket vänlig* mot dem. Drygt en tredjedel av klienterna svarade att de tyckte att deras socialsekreterare hade förståelse för deras situation, medan 26,7% av klienterna svarade att de tyckte att deras socialsekreterare *Alltid* lyssnade på dem.

80,0% av klienterna svarade att de uppfattade bemötandet från övrig personal *Mycket bra* alternativt *Bra*.

Två aspekter som är speciellt intressanta att notera är att de som i högst utsträckning svarade att de upplevde bemötandet positivt var de äldre klienterna, (36-45 år samt 46 år eller äldre), samt de klienter som hade invandrat. Vidare valde kvinnorna i betydligt högre utsträckning än männen det mest positiva svarsalternativ som fanns att tillgå på de olika frågorna. (T ex *mycket vänlig*, *alltid* bemött med respekt, *mycket bra* bemötande). Sammantaget valde dock ungefär lika många procent av kvinnorna som männen på de flesta frågorna något av de två positiva svarsalternativen som i regel fanns att tillgå.

Negativa resultat:

16,7% av klienterna uppfattade att de blev *Dåligt* alternativt *Mycket dåligt* bemötta av sin socialsekreterare. Drygt en femtedel av klienterna svarade att de ansåg att deras socialsekreterare *Sällan* eller *Aldrig* bemötte dem med respekt, medan 3,3% av klienterna upplevde att deras socialsekreterare var *Ovänlig* mot dem. 15,0% av klienterna svarade *Nej* på frågan om de tyckte att deras socialsekreterare hade förståelse för deras situation. 6,7% av klienterna svarade att de ansåg att deras socialsekreterare *Sällan* eller *Aldrig* lyssnade på dem. Vidare uppfattade 6,7% av respondenterna att bemötandet från övrig personal var *Dåligt*.

Intressant i sammanhanget är att det genomgående är praktiskt taget uteslutande respondenter ur den yngsta åldersgruppen, 18-25 år, som valt de allra negativaste svarsalternativen, medan de näst mest negativa svarsalternativen även valts av respondenter i åldersgruppen 26-35 år. Ingen respondent över 35 år har valt något negativt svarsalternativ avseende bemötandet. Vidare är det nästan enbart respondenter utan invandrarbakgrund samt respondenter som är 2:ndra generationens invandrare som valt de negativa svarsalternativen,.

⁶ Det kan dock diskuteras om *För det mesta* är att betrakta som ett positivt svarsalternativ, då det innebär att klienten inte alltid uppfattar sig bemött med respekt.

Mörkertal:

13,3% av klienterna uppfattade att de blev *Varken bra eller dåligt* bemötta av sin socialsekreterare, medan 30,0% av klienterna svarade att de tyckte att socialsekreteraren var *Varken vänlig eller ovänlig* mot dem. Knappt hälften av respondenterna svarade att de ansåg att deras socialsekreterare *Delvis* hade förståelse för deras situation. 28,3% av klienterna svarade att deras socialsekreterare *Ibland* lyssnade på dem. 11,7% av klienterna svarade att de uppfattade bemötandet från övrig personal som *Varken bra eller dåligt*. Som Cegrell påpekade i sin uppsats (s 5) lämnar sådana här svar oss i själva verket med fler frågor än svar, då det är omöjligt att veta om svaren lutar mer åt det positiva hållet eller tvärtom.

Informationen:

Positiva resultat som framkom:

46,7% av klienterna svarade att de ansåg att de blivit informerade om sina rättigheter i *Lagom* utsträckning, medan 61,7% av klienterna svarade att de ansåg att de blivit informerade om sina skyldigheter i *lagom* utsträckning.

Respondenter i åldersgruppen 36-45 år ansåg i högst utsträckning att de blivit lagom informerade om sina skyldigheter, avseende rättigheterna framkom ingen tydlig skillnad mellan åldersgrupperna. De respondenter som i högst utsträckning svarade att de ansåg att informationen om deras skyldigheter var *Lagom* var de klienter som saknade invandrabakgrund samt 2:ndra generationens invandrare. Respondenter ur invandrargruppen samt den grupp som saknade invandrabakgrund svarade i högst utsträckning att de ansåg att de blivit informerade om sina rättigheter i *Lagom* utsträckning. Inga könsskillnader framkom på frågorna om mängden på rättigheterna samt skyldigheterna.

61,7% av klienterna svarade att de ansåg den skriftliga informationen vara *Mycket lätt* alternativt *Lätt att förstå* ungefär lika många av klienterna svarade att de ansåg den muntliga informationen vara *Mycket lätt* alternativt *Lätt att förstå*. Åldersgruppen 46 år eller äldre svarade i högst utsträckning att såväl den muntliga som skriftliga informationen var *Mycket lätt* att förstå. Inga större könsskillnader framkom på frågorna om informationen. De respondenter som var invandrare svarade i högst utsträckning att de ansåg att såväl den skriftliga som muntliga informationen var *Mycket lätt* alternativt *Lätt att förstå*.

Negativa resultat:

Drygt en tredjedel av respondenterna svarade att de ansåg att de fått *för lite* information om sina rättigheter. Ungefär samma antal svarade att de ansåg att de blivit *för mycket* informerade om sina skyldigheter.

De åldersgrupper som i högst utsträckning ansåg att de fått för lite information om sina rättigheter var åldersgrupperna 26-35 år samt 36-45 år. De åldersgrupper som ansåg att de fått för mycket information om sina skyldigheter var i följande ordning i högst utsträckning: 26-35 år, 46 år eller äldre samt 18-25 år. Vidare var det i högst utsträckning de respondenter som hade invandrat till Sverige, följt av 2:ndra generationens invandrare.

13,3% av klienterna svarade att de ansåg den skriftliga informationen vara *Mycket svår* alternativt *Svår att förstå* medan 5,0% av klienterna svarade att de ansåg den muntliga informationen vara *Mycket svår* alternativt *Svår att förstå*.

En mycket förvånande aspekt var att enbart respondenter utan någon form av invandrabakgrund svarade att de ansåg att den muntliga informationen var *Svår* alternativt *Mycket svår att förstå*. De respondenter som var 2:ndra generationens invandrare svarade i högst utsträckning att de ansåg att den skriftliga informationen var *Svår* alternativt *Mycket svår att förstå*.

Mörkertal:

En fjärdedel av klienterna svarade att de ansåg den skriftliga informationen vara *Varken lätt eller svår att förstå*, medan ca en tredjedel av klienterna svarade att de ansåg den muntliga informationen vara *Varken lätt eller svår att förstå*. Detta säger oss tyvärr ingenting om vad denna andel av undersökningsgruppen anser om informationen.

6.2 Diskussion

Än en gång vill jag framhålla att resultaten i denna undersökning endast är giltiga för den undersökta gruppen och inte för samtliga klienter vid Arbete och Försörjning. Även om man bör akta sig för att generalisera resultaten så anser jag dock att vissa tendenser bör kunna föranleda till reflektioner över bemötandet och informationen gentemot klienterna. Jag vill dock framhålla att denna undersökning enbart mäter klienternas subjektiva uppfattningar. Det är alltså inte i första hand personalens bemötande av klienterna som undersökts, utan återigen:

klienternas upplevelse av bemötandet. En mängd faktorer inverkar som tidigare nämnts på människors uppfattningar och attityder. Detta innebär att bemötandet från personalen kan ha varit korrekt även om respondenten är av en annan uppfattning. En sak som jag personligen tror kan påverka upplevelsen av bemötandet är om klienten i fråga mottagit något avslagsbeslut. I själva verket är det då organisationen och riktlinjerna som påverkat respondentens upplevelse, och alltså inte den enskilde handläggarens bemötande.

En fråga som kan tyckas berättigad att ställa är: Vad är ett bra alternativt dåligt resultat i en undersökning såsom denna? Främst är detta givetvis upp till förvaltningen Arbete och Försörjning att bedöma, utifrån de mål de har ur ett bemötandeperspektiv.

Två av frågorna om bemötandet i denna uppsats hade likheter med två av Cegrells frågor. För den som önskar kan det vara intressant att jämföra utfallet. Resultaten ser ut som följer, Cegrell frågade:

- Tycker Du att Du blir mött med förståelse för Din situation?
(Svar: 52% *Ja*, 30% *Delvis*, 18% *Nei*).

Frågan i denna uppsats löd:

- Tycker Du att Din socialsekreterare har förståelse för Din situation? (Fråga nr. 10).
(Svar: 36,7% *Ja*, 48,3% *Till viss del*, 15,0% *Nej*).

Vidare frågade Cegrell:

- Tycker Du att handläggaren behandlar Dig med respekt?
(Svar: 56% *Ja*, 23% *Delvis*, 20% *Nei*).

Frågan i denna uppsats löd:

- Anser Du att Du blir bemött med respekt av Din socialsekreterare?
(Svar: 28,3% *Ja, alltid*, 48,3% *Ja, för det mesta*, 15,0% *Nej, sällan*, 6,7% *Nej, aldrig*).

Min personliga uppfattning är att det sammanlagda resultatet glädjande nog är förvånansvärt positivt. Förvånansvärt med tanke på min subjektiva uppfattning då undersökningen inleddes: att det är ytterst svårt att ställa krav på människor t ex. utifrån arbetslinjen då de befinner sig i beroendeställning och en känslig situation och *samtidigt* få dem att uppleva att de bemöts på ett bra sätt. Att 70,0% av klienterna svarat att de upplever sig ha blivit *Mycket bra* alternativt *bra* bemötta av sin socialsekreterare anser jag vara något som socionomerna på Arbete och Försörjning bör ta till sig. Sedan bör man givetvis inte glömma bort de 16,7% som anser sig ha blivit *Dåligt* alternativt *Mycket dåligt* bemötta, eller de 21,7% av klienterna som svarade

att de ansåg att deras socialsekreterare *Sällan* eller *Aldrig* bemötte dem med respekt. Övrig personal på förvaltningen bör ta till sig det faktum att 80,0% av klienterna uppfattat att de blivit *Mycket bra* alternativt *Bra* bemötta i kontakterna med dem.

Personligen anser jag att det faktum att ca. en tredjedel av klienterna svarat att de anser sig ha fått för mycket information om sina skyldigheter, samt för lite information om sina rättigheter är det resultat som är att betrakta som intressantast i undersökningen.

Sett ur ett genusperspektiv är det intressant att notera hur kvinnorna i undersökningsgruppen i betydligt högre utsträckning än männen genomgående uppfattade bemötandet som *mycket* positivt. Innebär detta att kvinnornas upplevelse av bemötandet var mycket positivare än männens, eller innebär det snarare en könsskillnad som yttrar sig genom valet av hur känsloladdade uttryck man väljer? Kanske är det så att det faktum att socialsekreterarna, samt majoriteten av övrig personal, uteslutande är kvinnor resulterat i att kvinnorna i undersökningsgruppen i själva verket upplevt bemötande bättre än männen? Enligt Bahr/ Eskilsson skulle kvinnor överlag vara mer kritiska än män, ett antagande som alltså inte verifierats i denna undersökning.

Bahr/ Eskilsson skriver i sin uppsats (s 31) att invandrarna var mer negativa till bemötandet på den undersökta Arbetsförmedlingen. Invandrarna i denna undersökning var tvärtom mer positiva till bemötandet. Det faktum att de respondenter som hade invandrarbakgrund i mycket låg utsträckning valt något negativt svarsalternativ bekräftar dock troligtvis det som diskuterades i metoddelen, nämligen att de inte litade på den utlovade anonymiteten och därför inte vågade svara ärligt. Eventuellt har då de positiva attityderna till bemötandet kommit att överskattas något i undersökningen, till hur stor del är omöjligt att säga. Å andra sidan kan också de invandrare som ingick i undersökningsgruppen haft en upplevelse av bemötandet som varit positivare än övriga grupper. Något som jag dock anser tala emot att invandrarna inte skulle ha vågat framföra sina åsikter är det faktum att de i högst utsträckning svarade att de ansåg att de fått för mycket information om sina skyldigheter (45,0%). Å andra sidan är utfallet på frågorna om informationen mycket förvånande, nämligen att invandrarna är de som i högst utsträckning anser att såväl den skriftliga som muntliga informationen vara *Mycket lätt* alternativt *Lätt att förstå*.

Genomgående har det även framkommit att det är de yngre klienterna som i klart högst utsträckning uppfattar att bemötandet brister. Det är tom. nästan enbart åldersgrupperna 18-25 samt 26-36 som har valt några negativa svarsalternativ. Frågan man kan ställa sig är hur detta kommer sig. Har de yngre klienterna andra förväntningar på servicen än de äldre klienterna? Eller spelar det faktum in att medelåldern bland personalen är högre än medelåldern bland klienterna, blir det ett kulturmöte mellan generationerna?

Ur ett kulturmötesperspektiv anser jag att det varit intressant att notera hur mötena mellan olika åldersgrupper samt olika kön i denna undersökning förefaller ha en större negativ inverkan på upplevelsen av bemötandet än kulturmötet mellan den svenska myndighetspersonalen och de klienter som invandrat.

KÄLLFÖRTECKNING

Referenser

Bahr, Christina, Eskilsson, Jenny (1996) *Bemötande på Arbetsförmedlingen*, C-uppsats Lunds Universitet.

Bergmark, Åke & Lundström, Tommy (2000) "Metoder i socialt arbete- Vad är det?" i Meeuwisse A., Sunesson S. & Swärd S., red,: *Socialt arbete- En grundbok*. Falköping: Författarna och Bokförlaget Natur och Kultur.

Blennerger, Erik (2000) "Etik för socialt arbete" i Meeuwisse A., Sunesson S. & Swärd S., red,: *Socialt arbete- En grundbok*. Falköping: Författarna och Bokförlaget Natur och Kultur.

Börjeson, Bengt (2000) "Repression och socialt arbete" i Meeuwisse A., Sunesson S. & Swärd S., red,: *Socialt arbete- En grundbok*. Falköping: Författarna och Bokförlaget Natur och Kultur.

Cegrell, Anna (1999) *Si din mening om sosialtjenesten- en enkätundersökning om brukarnas attityder till begreppen tillgänglighet, information, handläggning och bemötande*. D-uppsats, Lunds Universitet.

CUS 1998:1 *Uppsalamodellen och bidragstagarna- En effektutvärdering*. Stockholm Elanders GOTAB. Milton, Pia och Bergström, Reinhold

Dellgran, Peter och Höjer, Staffan (2000) "Mot ett smalare arbete? Om den akademiska kunskapsproduktionen i utbildning och forskning" i Meeuwisse A., Sunesson S. & Swärd S., red,: *Socialt arbete- En grundbok*. Falköping: Författarna och Bokförlaget Natur och Kultur.

Eljertsson, Göran (1996) *Enkäten i praktiken - En handbok i enkätmetodik*. Studentlitteratur Lund.

Fred, Görel och Olsson, Kicki (2002) *Socialbidrag i ett systemteoretiskt perspektiv*. Växjö: Grafiska Punkten.

Holme, Magne och Solvang, Krohn (1997) *Forskningsmetodik- om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Studentlitteratur Lund.

Jönsson, Leif R & Starrin, Bengt (2000) "Socialtjänsten och klienterna" i Meeuwisse A., Sunesson S. & Swärd S., red.: *Socialt arbete- En grundbok*. Falköping: Författarna och Bokförlaget Natur och Kultur.

Länsstyrelsens meddelandeserie 2000:10, *Socialtjänstens bemötande vid handläggning av försörjningsstöd-*

Övriga källor:

Herlitz, Gillis, Föreläsning FK Eslöv, 021022.

Adolfsson, Rolf, förvaltningschef Arbete och Försörjning, mailkontakt 030519.

Nyström, Per administratör Arbete och Försörjning, brevkontakt. 030202.

Sonesson, Pia, aukt. Socionom, Arbete och försörjning, Eslöv, mailkontakt 030405.

**TILL DIG SOM ERHÅLLER FÖRSÖRJNINGSTÖD FRÅN
ARBETE OCH FÖRSÖRJNING!**

Mitt namn är Cecilia Stenson och jag studerar till socionom på Socialhögskolan i Lund. Som uppsatsämne har jag valt att skriva om hur klienter upplever att de blir bemötta i samband med handläggning av försörjningsstöd.

Alla som besöker Arbete och Försörjning, (bortsett från förstagångsbesökare), under de kommande dagarna kommer att erbjudas att svara på detta frågeformulär.

Ditt deltagande i undersökningen är naturligtvis frivilligt, men det är viktigt för undersökningens kvalitet att alla som får frågeformuläret besvarar det.

Med andra ord; för att kunna genomföra detta behöver jag Din hjälp!

Tänk också på att detta är en möjlighet att framföra Dina åsikter! Slutresultatet, C-uppsatsen, kommer att publiceras elektroniskt för den som önskar ta del av den. (www.lub.lu.se)

Dina svar kommer att behandlas anonymt!

Stort tack på förhand för Din medverkan!

Cecilia Stenson
Socionomstuderande
Socialhögskolan i Lund

Kodnyckel

Kön	K= Kvinna M= Man
Ålder	,00= 18-25 år 1,00= 26-35 år 2,00= 36-45 år 3,00= 46-55 år 4,00= 55 år eller äldre
Civilstånd	0= Ensamstående 1= Ensamstående med barn 2= Gift/ sambo utan barn 3= Gift/ sambo med barn
Utbildning	,00= Grundskola 1,00= 2-årigt gymnasium 2,00= Minst 3-årigt gymnasium 3,00= Universitet/ högskola 4,00= Annan utbildning
Härkomst	0= Ingen invandrabakgrund 1= Invandrat från ett land inom Norden 2= Invandrat från ett land utom Norden men inom Europa 3= Invandrat från ett land utom Europa 4= Född i Sverige, förälder/ -rar som invandrat från Norden 5= Född i Sverige, förälder/ -rar som invandrat från ett land utom Norden men inom Europa 6= Född i Sverige, förälder/ -rar som invandrat från ett land utom Europa
Tidsperiod	,00= < 3 mån. 1,00= Från 3 mån. och upp till 6 mån. 2,00= Från 6 mån. och upp till 1 år 3,00= 1 år eller längre
Bemött	,00= Mycket bra 1,00= Bra 2,00= Varken bra eller dåligt 3,00= Dåligt 4,00= Mycket dåligt
Respekt	,00= Ja, alltid 1,00= Ja, för det mesta 2,00= Nej, sällan 3,00= Nej, aldrig

- Vänlig ,00= Mycket vänlig.
1,00= Vänlig.
2,00= Varken vänlig eller ovänlig.
3,00= Ovänlig.
4,00= Mycket ovänlig.
- Förstå ,00= Ja.
1,00= Till viss del.
2,00= Nej.
- Lyssnar ,00= Ja, alltid.
1,00= Ja, för det mesta.
2,00= Ibland.
3,00= Nej, sällan.
4,00= Nej, aldrig.
- Bemötande ,00= Mycket bra.
1,00= Bra.
2,00= Varken bra eller dåligt.
3,00= Dåligt.
4,00= Mycket dåligt.
- Rättigheter ,00= Ja, för mycket.
1,00= Ja, lagom.
2,00= Nej, för lite.
- Skyldigheter ,00= Ja, för mycket.
1,00= Ja, lagom.
2,00= Nej, för lite.
- Skriftlig ,00= Mycket lätt att förstå.
1,00= Lätt att förstå.
2,00= Varken lätt eller svår att förstå.
3,00= Svår att förstå.
4,00= Mycket svår att förstå.
- Muntlig ,00= Mycket lätt att förstå.
1,00= Lätt att förstå.
2,00= Varken lätt eller svår att förstå.
3,00= Svår att förstå.
4,00= Mycket svår att förstå.
- Överklagan ,00= 10 dgr.
1,00= 3 dgr.
2,00= 3 månader.

Bilaga 3

SPSS

	kön	ålder	civilst	utbildn	härkomst	tidsperi	bemött	respekt	vänlig
1	M	2,00	3	3,00	3	'00	00	00	
2	M	2,00	0	00	0	3,00	1,00	1,00	2
3	K	2,00	1	1,00	0	00	2,00	1,00	2
4	M	1,00	0	00	0	00	3,00	2,00	2
5	K	2,00	3	00	6	3,00	'00	1,00	
6	M	1,00	0	00	2	3,00	'00	00	
7	K	00	0	1,00	5	3,00	2,00	1,00	2
8	M	00	0	2,00	0	2,00	00	100	
9	M	3,00	0	00	0	00	2,00	1,00	2
10	M	00	0	2,00	0	1,00	1,00	1,00	2
11	M	00	0	00	0	1,00	1,00	100	2
12	M	2,00	1	1,00	0	1,00	1,00	00	2
13	M	00	0	4,00	0	3,00	3,00	2,00	2
14	M	1,00	0	1,00	0	3,00	3,00	2,00	2
15	M	2,00	1	2,00	0	2,00	1,00	1,00	2
16	M	00	3	1,00	0	00	4,00	3,00	2
17	M	00	0	00	0	00	1,00	1,00	2
18	M	100	0	2,00	0	1,00	2,00	1,00	2
19	M	00	3	00	0	3,00	1,00	00	2
20	M	1,00	3	1,00	0	3,00	1,00	1,00	2
21	M	3,00	0	1,00	0	00	1,00	1,00	2
22	M	2,00	1	00	0	3,00	1,00	1,00	2
23	M	11,00	0	1,00	0	3,00	3,00	2,00	2
24	M	3,00	0	4,00	1	1,00	00	1,00	2
25	M	3,00	0	00	0	2,00	00	00	2
26	M	00	0	00	0	1,00	2,00	2,00	2
27	M	00	0	1,00	1		1,00	3,00	2
28	M	3,00	1	3,00	1	3,00	1,00	1,00	2
29	M	4,00	3	3,00	2	3,00	1,00	1,00	2
30	M	00	0	1,00	2	2,00	00	'00	2
31	M	1,00	3	1,00	3	'00	1,00	2,00	2
32	M	00	0	1,00	3	00	2,00	1,00	2
33	M	'00	0	2,00	3	00	1,00		2

Bilaga 3

SPSS

	bemötand	rättighe	skyldigh	skriftl	muntlig	Överklag
1	,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
2	2,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00
3	1,00	2,00	,00	2,00	2,00	1,00
4	1,00	2,00	,00	2,00	2,00	
5	,00	1,00	1,00	3,00	2,00	
6	,00	,00	,00	,00	,00	,00
7	2,00	2,00	1,00	4,00	2,00	,00
8	1,00	,00	,00	2,00	,00	
9	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00
10	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	,00
11	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00

12	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	
13	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	1,00
14	2,00	2,00	,00	2,00	2,00	1,00
15	1,00	2,00	1,00	,00	,00	,00
16	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	1,00
17	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	
18	1,00	1,00	1,00	2,00	1,00	900
19	1,00	,00	,00	1,00	1,00	1,00
20	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	,00
21	,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
22	1,00	2,00	1,00	2,00	1,00	1,00
23	3,00	1,00	1,00	1,00	3,00	
24	,00	2,00	,00	,00	,00	
25	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
26	,00	,00	1,00	1,00	1,00	,00
27	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
28	1,00	2,00	,00	1,00	1,00	2,00
29	1,00	,00	1,00	1,00	1,00	2,00
30	1,00	,00	,00	100	,00	
31	1,00	1,00	,00	1,00	1,00	,00
32	1,00	1,00	1	1,00	1,00	2,00
33	1,00	1,00	1,0	1,00	,00	

Bilaga 3

SPSS

	kön	ålder	civilst	utbildn	härkomst	tidsperi	bemött	respekt	vänlig
34	M	,00	0	2,00	3	1,00	,00	1,00	
35	M	,00	0	,00	3	1,00	1,00	1,00	
36	M	,00	0	2,00	6	1,00	3,00	2,00	
37	M	2,00	3	1,00	3	1,00	1,00	1,00	
38	M	1,00	3	,00	6	2,00	1,00	1,00	
39	M	,00	2	1,00	3	1,00	2,00	3,00	
40	M	1,00	0	2,00	5	1,00	1,00	1,00	
41	M	,00	0	1,00	5	,00	4,00	1,00	
42	K	,00	2	2,00	0	,00	,00	,00	
43	K	2,00	1	,00	0	,00	1,00	1,00	
44	K	,00	2	,00	0	2,00	1,00	,00	
45	K	1,00	1	,00	0	3,00	1,00	1,00	
46	K	,00	1	4,00	0	3,00	4,00	3,00	
47	K	,00	3	4,00	0	3,00	,00	1,00	
48	K	2,00	2	,00	0	3,00	,00	1,00	
49	K	,00	1	1,00	0	3,00	2,00	2,00	
50	K	,00	3	,00	0	2,00	,00	1,00	
51	K	1,00	3	1,00	0	1,00	,00	1,00	
52	K	3,00	1	4,00	0	3,00	,00	,00	
53	K	1,00	3	2,00	0	1,00	3,00	2,00	
54	K	3,00	0	4,00	0	1,00	,00	,00	
55	K	3,00	0	1,00	1	,00	,00	,00	
56	K	3,00	1	2,00	1	3,00	1,00	,00	
57	K	,00	1	,00	2	3,00	3,00	,00	
58	K	1,00	0	2,00	2	1,00	1,00	,00	

59	K	,00	0	2,00	2	3,00	,00	1,00
60	K	3,00	0	3,00	3	,00	,00	,00

Bilaga 3

SPSS

	bemötand	rättighe	skyldigh	skriftl	muntlig	överklag
34	1,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00
35	1,00	1,00	,00	1,00	1,00	1,00
36	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	
37	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00
38	,00	2,00	,00	3,00	1,00	1,00
39	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	
40	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	
41	3,00	2,00	,00	,00	,00	
42	,00	,00	1,00	,00	,00	,00
43	1,00	1,00	1,00	3,00	1,00	
44	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00
45	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00
46	1,00	2,00	,00	1,00	2,00	
47	,00	1,00	1,00	1,00	,00	1,00
48		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
49	3,00	2,00	,00	2,00		
50	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	-
51	,00	2,00	1,00	,00	1,00	,00
52	,00	1,00	1,00	,00	,00	1,00
53	1,00	2,00	,00	3,00	3,00	1,00
54	,00	,00	,00	,00	,00	1,00
55	1,00	2,00	2,00	,00	2,00	1,00
56	,00	1,00	1,00	,00	1,00	1,00
57	1,00		,00	,00	1,00	1,00
58	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	
59	,00	1,00	,00	1,00	1,00	
60	,00	,00	,00	,00	,00	

