

Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergupper

Forord

Statskonsult fikk i oppdrag fra UDI å samle inn kunnskap om hvilke informasjonsbehov nyankomne innvandrere har når de kommer til Norge. Samtidig skulle vi vurdere kommunikasjonsinnsatsen til offentlige virksomheter overfor de samme gruppene. De gruppene vi har studert er arbeidsinnvandrere, faglærte og spesialister, internasjonale studenter og au pairer. I evalueringen har vi i hovedsak benyttet kvalitative intervjuer, unntatt overfor studentene hvor vi i tillegg til kvalitativ metode gjennomførte en elektronisk undersøkelse. Svarene er sammenfattet og analysert i rapporten, og anbefalingene står for Statskonsults regning.

Dette har vært et krevende og særdeles spennende prosjekt for oss. Vi har møtt mange interessante mennesker og miljøer og blitt tatt godt i mot av alle. Vi vil takke alle som stilte villig opp i intervjuene og fokusgruppene og delte sine erfaringer med oss. En spesiell takk går til Adecco og Polish Connection for at de hjalp oss med å rekruttere til fokusgruppene. Takk også til vår oppdragsgiver UDI, som har gitt oss gode innspill underveis.

Rapporten er utarbeidet av seniorrådgiverne Sissel C. Motzfeldt (prosjektleder) og Marit Viggen.

Oslo, januar 2007



Vivi Lassen
avdelingsdirektør

Innhold

1	SAMMENDRAG.....	1
2	OM PROSJEKTET.....	4
2.1	Bakgrunn.....	4
2.2	Mål	4
2.3	Om UDI	5
2.4	Organisering	5
3	MÅLGRUPPER OG METODE	6
3.1	Målgrupper	6
3.2	Metode	6
3.3	Kommunikasjonsfaglig grunnlag.....	8
4	OPPSUMMERING AV UNDERSØKELSENE - INNVANDRERGRUPPENE	10
4.1	Arbeidsinnvandrere	10
4.1.1	Informasjonsbehov før de kom til Norge	11
4.1.2	Informasjonsbehov og erfaringer - den første tiden	11
4.1.3	Informasjonsbehov og erfaringer - etter en tid.....	12
4.1.4	Forslag til bedre informasjon og service	13
4.1.5	Annet	14
4.2	Faglærte og spesialister.....	14
4.2.1	Informasjonsbehov før de kom til Norge	15
4.2.2	Informasjonsbehov og erfaringer - den første tiden	15
4.2.3	Informasjonsbehov og erfaringer - etter en tid.....	16
4.2.4	Forslag til forbedringer.....	17
4.3	Studenter	17
4.3.1	Informasjonsbehov før de kom til Norge	18
4.3.2	Informasjonsbehov og erfaringer - den første tiden	18
4.3.3	Informasjonsbehov og erfaringer – etter en tid	19
4.3.4	Forslag til forbedringer.....	20
4.4	E-postundersøkelsen	20
4.4.1	Kanaler	21
4.4.2	Temaer.....	21
4.4.3	Kontakt med offentlige myndigheter og kontorer.....	23
4.4.4	Generelt	24

4.5	Au pairer	25
4.5.1	Informasjonsbehov før de kom til Norge	26
4.5.2	Informasjonsbehov og erfaringer – den første tiden	27
4.5.3	Informasjonsbehov og erfaringer – etter en tid	27
4.5.4	Forslag til forbedringer.....	28
5	HVA MENER ARBEIDSGIVERNE?	29
5.1	Informasjonsbehovet hos arbeidsinnvandrerne.....	29
5.2	Informasjonsbehovet hos arbeidsgiverne.....	30
5.3	Forslag til forbedringer	33
6	KOMMUNIKASJONSINNSATSEN FRA OFFENTLIG FORVALTNING	34
6.1	Tema arbeid.....	34
6.1.1	UDI.....	35
6.1.2	Politiet	37
6.1.3	NAV	38
6.1.4	Skatteetaten	40
6.1.5	Tolletaten.....	41
6.1.6	Arbeidstilsynet	42
6.2	Tema utdanning og opplæring.....	44
6.2.1	Informasjonsbehov hos målgruppene.....	45
6.2.2	Virksomhetens behov for å nå ut med informasjon	46
6.2.3	Informasjonsaktiviteter i virksomheten.....	46
6.2.4	Synspunkter på informasjon fra andre offentlige myndigheter....	47
6.2.5	Forslag til forbedringer.....	48
6.3	Tema helse og familie.....	48
6.3.1	Informasjon og service til målgruppene.....	49
6.3.2	Informasjonsbehov hos målgruppene.....	51
6.3.3	Synspunkter på informasjon fra andre offentlige etater	52
6.3.4	Forslag til forbedringer.....	52
7	INNVANDRERNES BRUK AV PORTALENE NORWAY.NO OG NY I NORGE	53
8	ANALYSE AV HOVEDFUNN	55
8.1	Gjennom hvilke kanaler og i hvilken form ønsker nyankomne innvandrere informasjon?	55
8.1.1	Internett	56
8.1.2	Publikasjoner	56
8.1.3	Personlig oppmøte på offentlig kontorer.....	56
8.1.4	Bruk av nettverk, møteplasser	57
8.1.5	Bruk av arbeidsgivere.....	58

8.1.6	Bruk av utenlandske veiledningsfirmaer	58
8.1.7	Andre kanaler	58
8.2	Hvilke temaer ønsker nyankomne innvandrere informasjon om?.	59
8.2.1	Før de kom til Norge	59
8.2.2	Den første tiden her	59
8.2.3	Etter noen måneder.....	60
8.3	Har det offentlige plikt til og behov for å informere nyankomne innvandrere?	61
8.3.1	Plikt til å informere	61
8.3.2	Behov for å informere	62
9	STATSKONSULTS KONKLUSJONER OG ANBEFALINGER....	69
9.1	Området må gis høyere prioritet av ledelsen.....	69
9.2	Det offentlige bør styrke informasjons- og kommunikasjonsarbeidet	69
9.2.1	Mer informasjon på flere språk	70
9.2.2	Språkkurs etterlyses av mange	70
9.2.3	Økt vekt på helhetlig informasjon	70
9.2.4	Særlig etterspurte temaer.....	70
9.2.5	Større variasjon i kanalbruk	71
9.2.6	Utvikle Internettportalene	72
9.3	Førstelinjetjenestene må styrkes.....	72
9.4	Au pair-avtalen bør gjøres klarere	72
9.5	UDI må avklare sin rolle og sitt ambisjonsnivå.....	73

Vedlegg:

- I. Eksempel på en intervjuguide (arbeidsinnvandrere)
- II. Grafisk fremstilling av hovedresultater fra e-post undersøkelsen rettet mot studenter
- III. Notat om bruk av www.Norway.no
- IV. Oversikt over gjennomførte intervjuer

1 Sammen drag

Statskonsult har på oppdrag fra UDI undersøkt hvilke informasjonsbehov nyankomne innvandrere har og gjennom hvilke kanaler og i hvilken form de foretrekker å motta informasjonen. Samtidig har vi undersøkt hvilke temaer nyankomne innvandrere har behov for kunnskap om. Vi har også vurdert den kommunikasjonsinnsatsen det offentlige gjør på områdene arbeid, utdanning, helse og familie overfor de samme gruppene, og hvilke behov de har for å nå fram til innvandrere.

UDI har pekt ut følgende grupper som vi skulle kartlegge:

- **Arbeidsinnvandrere** som får tillatelser etter EØS-regelverket (80% av alle arbeidstillatelser).
- **Faglærte og spesialister**
- **Au pairer**
- **Studenter**

I tillegg har vi kartlagt **arbeidsgivere**. Denne gruppen kom inn etter hvert da vi forstod den betydningen den har som kanal for offentlig informasjon.

I denne brukerundersøkelsen er hovedtyngden lagt på kvalitative metoder i form av enkeltintervjuer og fokusgrupper. I alt har vi gjennomført 12 fokusgrupper og 36 intervjuer og samtaler. Overfor de internasjonale studentene har vi også benyttet kvantitativ metode. Over 4000 av dem ble bedt om å svare på en e-postundersøkelse, og vi mottok 1235 svar.

Prosjektet er geografisk avgrenset til Osloområdet. Det vil si at alle våre informanter oppholder seg i Oslo og omegn, med unntak av de internasjonale studentene som studerer ved institusjoner spredt over hele landet.

Denne rapporten inneholder resultater og analyse av undersøkelsene. Her oppsummeres kort noen av de viktigste funnene og konklusjonene fra kartleggingen:

- **Det er store variasjoner når det gjelder kanalpreferanser.** Internett er en kanal mange av de nyankomne innvandrerne foretrekker å bruke når de søker etter informasjon. Spesielt gjelder det for de internasjonale studentene og de faglærte. Blant au parene og arbeidsinnvandrerne er derimot bruken mindre. Skriftlig informasjon er fortsatt etterspurt, og særlig etterlyser arbeidsinnvandrerne mer av dette på sitt eget språk. De ønsker at det finnes skriftlig informasjon tilgjengelig på offentlige kontorer. Nettverk som venner, arbeidskollegaer og familie brukes spesielt mye i den første fasen for å få informasjon eller verifisere informasjon. Arbeidsgivere har en viktig rolle som formidler av offentlig informasjon.
- **D-nummeret, lønn og skatt er områder som de fleste er opptatt av i startfasen.** Spesielt er det mye frustrasjon rundt tildelingen av D-nummeret (personnummer), det tar altfor lang tid og gjør etableringsfasen vanskelig. Skattesystemet er vanskelig å forstå. Studentene og au parene er opptatt av det generelle kostnadsnivået, au parene også av temaer knyttet til arbeid og

fritid. Studentene er mest opptatte av informasjon om oppholdstillatelse, bolig og forsikringer. Etter en tid er det helserelaterte temaer som opptar mange i gruppene i tillegg til de arbeidsrelaterte temaene. Det synes å være lite kunnskap om regelverket på helse- og velferdsområdet.

- **Offentlig forvaltning har plikt til å informere, men er for lite målrettet i sin informasjon og kommunikasjon.** Forvaltningspolitikken, informasjonspolitikken, forvaltningsloven og en rekke politiske dokumenter stiller krav om brukertilpasset informasjon. Virkeligheten er at ingen av de virksomhetene vi undersøkte har gjennomført brukerundersøkelser av nyankomne innvandrere, unntatt av studentene. Kunnskapen er liten om hvilke informasjonsbehov gruppene har. Kanalbruken synes å være ensidig, og informasjonen for lite proaktiv i flere av etatene.
- **Det er store variasjoner i offentlig forvaltning når det gjelder behov for å informere.** UDI, Arbeidstilsynet, Tolletaten, EURES, flere universiteter og høyskoler peker seg ut som etater med høy bevissthet og klare ambisjoner om å nå ut med sin informasjon til disse gruppene eller deler av dem. Men vi merker en gryende bevissthet og vilje til å gjøre mer hos flere av de andre virksomhetene vi undersøkte.
- **Innvandrergruppene er generelt lite fornøyd med servicen fra offentlige kontorer.** Spesielt er det Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen, som får hardest medfart. De lange køene og den lange saksbehandlingstiden skaper store frustrasjoner.

Nedenfor følger Statskonsults anbefalinger:

- **Høyere prioritet av ledelsen.** Informasjon og service til nyankomne innvandrere må gis høyere prioritet i de ulike sektorene og etatene. Det innebærer at ledelsen må benytte styringsretten i større grad og stille krav til virksomhetene om å vektlegge dette området mer enn det gjøres i dag. Det bør stilles krav til at disse gruppene inkluderes i brukerundersøkelser.
- **Styrke kommunikasjonsarbeidet.** Økt bevissthet og kunnskap om hvordan man når disse gruppene må bygges opp i kommunikasjonsmiljøene og hos ledelsen. Det er produsert en del informasjon på engelsk, men altfor lite i følge våre informanter. Polakkene som utgjør den største gruppen arbeidsinnvandrere, finner omtrent ikke noe informasjon på sitt eget språk. Virksomhetene bør være villige til å tenke utradisjonelt i kanalbruk og være mer proaktive.
- **Mer samarbeid på tvers.** Helhetlig informasjon bør vektlegges. Flere etater kunne med fordel samarbeide om informasjonstiltak til flere av gruppene. Det er behov for å utvikle basisinformasjon til alle gruppene. De nasjonale internettportalene fungerer bra for mange av gruppene som er aktive informasjonssøkende, og de kan med fordel bygges ut videre.
- **Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen bør gjennomgå.** Det er behov for en grundig gjennomgang av denne seksjonen med tanke på å styrke servicenivået både overfor innvandrerne selv, men også overfor arbeidsgiverne.
- **Au pair-avtalen må ses på.** Informantene våre opplever den som uklar på noen punkter. Det skaper veldig ulike arbeidsbetingelser for au parene.

-
- **Bedre informasjon om språkopplæring.** Våre grupper har ikke krav på norskopplæring, men ønsker det. De synes kursene er for dyre, og mange har ikke råd til å betale selv. Regelverket oppleves dessuten uoversiktlig for mange.
 - **UDI må avklare sin rolle og ambisjonsnivå.** Vi anbefaler at UDI og IMDi avklarer nærmere sine roller, ambisjonsnivå og hvordan de best kan samarbeide videre. Dessuten anbefaler vi UDI å utvikle en strategisk handlingsplan for å få flere offentlige etater til å ta et større informasjonsansvar innenfor sine områder. Vi har foreslått en rekke konkrete tiltak for UDI som vi mener kan bidra til å styrke informasjon og service overfor gruppene, som f. eks at det etableres et nettverk av informasjonsfolk fra utvalgte etater, at det lages en veileder i metoder for tilbakemelding fra innvandrergupper og at det utvikles basisinformasjon til hver av gruppene.

2 Om prosjektet

2.1 Bakgrunn

Det er et mål at offentlige virksomheter skal tilpasse sine tjenester og tilrettelegge sin informasjon til alle brukere, også til innvandrergupper. Det forutsetter god kjennskap til de ulike brukergruppenes informasjonsvaner ellers vil ikke viktig informasjon nå frem. I mange tilfeller vil de kanaler og budskap man velger overfor befolkningen generelt ikke fungere like godt når man skal kommunisere med innvandrergupper. Dette stiller de offentlige virksomhetene overfor store utfordringer på kommunikasjonsfeltet.

Stortingsmelding nr 49 (2003-2004) *Mangfold gjennom inkludering og deltakelse* framhever blant annet betydningen av brukerretting og viktigheten av god og målrettet informasjon. For å oppnå målene og intensjonene i stortingsmeldingen, satses det på å bygge opp kompetanse om de ulike innvandrerguppene slik at offentlige virksomheter kan bli mer treffsikre i sin informasjon og kommunikasjon med blant annet ulike nyankomne grupper av innvandrere.

Regjeringens handlingsplan mot rasisme og diskriminering (2002 – 2006) setter krav til at det skal iverksettes særlige kompetansetiltak (pkt 5.2) for å styrke minoritetsperspektivet i offentlig tjenesteyting generelt. Det skal også iverksettes særlige kompetansetiltak innen visse virksomheter.

2.2 Mål

Utlendingsdirektoratet (UDI) ønsker med prosjektet *Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergupper* å styrke og utfylle sitt kunnskapsgrunnlag om kommunikasjon med ulike innvandrergupper. Dermed skal direktoratet bli enda mer målrettet og profesjonelt i sitt kommunikasjonsarbeid og bedre i stand til å gi økt service overfor sine brukere. Videre er det ønskelig å styrke rollen til UDI som pådriver for andre sektorer på området kommunikasjon til nyankomne innvandrere.

Formålet med prosjektet er å samle inn kunnskap og systematisere denne i forhold til to hovedvinklinger:

1) For det første skal prosjektet gi svar på de ulike innvandrernes behov og forventninger til informasjon og gjennom hvilke kanaler og i hvilken form de foretrekker å motta informasjonen. Samtidig skal det si noe om hvilke temaer nyankomne innvandrere har behov for kunnskap om.

2) Den andre hovedvinklingen er å vurdere den kommunikasjonsinnsatsen det offentlige gjør på områdene arbeid, utdanning, helse og familie overfor de samme gruppene, og hvilke behov de har for å nå fram til innvandrere.

Prosjektet skal gi svar på i hvilken grad det er samsvar mellom det behovet innvandrerguppene har for informasjon, og hva det offentlige faktisk gjør på informasjons- og kommunikasjonsområdet (behovoppfyllelse). Er for eksempel

informasjonsbehovet godt ivaretatt, eller eksisterer det et behovsgap som bør fylles ut gjennom en endret kommunikasjonsadferd fra det offentlige side?

Dessuten skal prosjektet avdekke om det er områder hvor det offentlige har utfordringer med å nå fram med sin informasjon og kommunikasjon og ikke lykkes godt nok.

Prosjektet er geografisk avgrenset til Osloområdet. Det vil si at alle våre informanter oppholder seg i Oslo eller omegn. Vi har ikke undersøkt hvordan forholdene er andre steder i landet med ett unntak. Overfor gruppen internasjonale studenter har vi gjennomført en elektronisk undersøkelse med utgangspunkt i adresser fra ni ulike universiteter og høyskoler fordelt over hele landet.

2.3 Om UDI

UDI er den sentrale etaten i utlendingsforvaltningen. UDI skal iverksette og bidra til å utvikle regjeringens innvandrings- og flyktningspolitikk. UDI skal utføre sine oppgaver så effektivt som mulig, innenfor rammene av lover, forskrifter, instruksjoner og internasjonale forpliktelser. UDI skal være et brukerorientert og åpent direktorat (UDIs virksomhetsidé).

Arbeidsfeltet til Kommunikasjons- og serviceavdelingen er allment kommunikasjons- og servicearbeid rettet mot samfunnet, mediene og UDIs brukere, samordning av overgripende informasjonsspørsmål, utvikling av kommunikasjonsstrategier, service og interninformasjon.

UDI har ansvar for å formidle sentral informasjon til nyankomne innvandrere om deres rettigheter, muligheter og plikter, for eksempel i forhold til helse, skole og arbeid, jf. nettportalen [www.nyinorge](http://www.nyinorge.no).

Tildelingsbrevet for 2006 slår fast at "UDI skal spesielt legge vekt på en helhetlig tilnærming til saksbehandling, service og kommunikasjon."

2.4 Organisering

I prosjektet har UDI og Statskonsult utgjort en liten arbeidsgruppe, med to personer fra Statskonsult og en fra UDI. Gruppen har hatt noen få møter, ellers har kontakten vært via e-post og telefon. Ellers har prosjektet knyttet til seg en referansegruppe bestående av representanter fra forvaltning og interessenter. I gruppen har møtt: UDI, Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID), Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), NHO, Arbeidstilsynet, Sosial- og helsedirektoratet (SHdir), Universitet i Oslo (UiO), International Students Union of Norway (ISU), Polish Connection og Adecco Norge. Det har vært holdt to møter i referansegruppen, og det planlegges et tredje og utvidet møte når rapporten er ferdig.

3 Målgrupper og metode

3.1 Målgrupper

Nyankomne innvandrere er en stor og sammensatt gruppe som består av enkeltmennesker, familier eller grupper som kommer til Norge med ulikt utgangspunkt og ulikt formål. Noen kommer hit for å arbeide, andre for å få beskyttelse, for å gjenforenes med familie, for å studere eller for å lære om det norske samfunnet. Noen kommer for å være her en kort stund, andre for å bosette seg over lengre tid eller på permanent basis.

UDI presiserte at det var følgende grupper som skulle undersøkes:

- **Arbeidsinnvandrere** som får tillatelser etter EØS-regelverket (80% av alle arbeidstillatelser).
- **Faglærte og spesialister**
- **Au pairer**
- **Studenter**

I tillegg har vi kartlagt **arbeidsgivere**. Denne gruppen kom inn etter hvert da vi forstod den betydningen den har som kanal for offentlig informasjon.

Arbeidsinnvandrerne er desidert den største av gruppene. I vårt oppdrag skulle vi legge mest vekt på denne gruppen og arbeidsrelaterte temaer. I mediene har det vært rettet mye oppmerksomhet mot sosial dumping og arbeidsinnvandrerne som blir grovt utnyttet. Vi har i vår undersøkelse tatt for oss de gruppene som har et regulert arbeidsforhold og er her på lovlig vis.

3.2 Metode

UDI ønsket at vi hovedsakelig skulle benytte kvalitativ metode. Det er fordi den egner seg godt til å gi utdypende innsikt i et problemområde og gir grunnlag for å analysere *hvorfor* de man spør, gjør, vet eller mener det de gjør. Gjennom kvalitative undersøkelser får vi informasjon om *årsaken* til at ting oppleves eller er som de er.

Overfor de internasjonale studentene har vi brukt både kvantitativ og kvalitativ metode. Som kvantitativ metode har vi benyttet en elektronisk undersøkelse. ISU ønsket at vi skulle inkludere alle internasjonale studenter i undersøkelsen. Ettersom de fleste av studentene har egen e-postadresse var det lett å nå denne gruppen gjennom en slik undersøkelse.

I tillegg har vi foretatt dokumentanalyser, studier over Internett osv. Vi oppsummerer metodene slik:

- Dokumentanalyse, Internett
- Kvalitative enkeltintervjuer og fokusgrupper
- Kvantitativ elektronisk spørreundersøkelse

Undersøkelsene ble gjennomført i perioden september til november 2006. Statskonsult har gjennomført alle de kvalitative undersøkelsene og den

elektroniske undersøkelsen. Det ble brukt tolk i fokusgruppene med arbeidsinnvandrere.

Nedenfor har vi laget en oversikt over våre informanter med angivelse av metode, antall og hovedproblemstillinger:

Informanter	Metode og antall	Hoved-problemstillinger
	Dokumentanalyse Internettsider	Hva er gjort? Erfaringer, resultater
Arbeidsinnvandrere	2 fokusgrupper - Arbeidstakere - polakker (bygg) - Selvstendig næringsdrivende - alle polakker 4 intervjuer	Foretrukne kanaler Foretrukket form Forventninger Informasjonsbehov Vurdering av eksisterende materiell og tiltak
Faglærte og spesialister	2 fokusgrupper 1 fra EØS 1 utenfor EØS	Foretrukne kanaler Foretrukket form Forventninger Informasjonsbehov Vurdering av eksisterende materiell og tiltak
Au pairer	2 fokusgrupper 1 fra EØS 1 utenfor EØS 3 intervjuer	Foretrukne kanaler Foretrukket form Forventninger Informasjonsbehov Vurdering av eksisterende materiell og tiltak
Studenter	2 fokusgrupper 1 fra EØS 1 utenfor EØS e-postundersøkelse: Svar fra 1235 internasjonale studenter	Foretrukne kanaler Foretrukket form Forventninger Informasjonsbehov Vurdering av eksisterende materiell og tiltak
Offentlige virksomheter (Arbeid, helse, utdanning, familie)	3 fokusgrupper: - Arbeid - Utdanning/opplæring - Helse 25 intervjuer/samtaler Internettsider Publikasjoner	Bevissthet Behov og plikt til å informere Erfaringer Kunnskapsbehov
Arbeidsgivere	1 fokusgruppe IT, bygg, kultur, NHO, rådgivning 2 intervjuer	Foretrukket form Forventninger Informasjonsbehov Vurdering av eksisterende materiell og tiltak
NHO LO ved Fellesforbundet	2 samtaler	Erfaringer Løsninger

Til rekrutteringen benyttet vi i hovedsak adresseregistre fra UDI sortert etter kategori innvandrere. Vi måtte ha ekstra bistand for å rekruttere enkelte grupper som polske arbeidsinnvandrere. Både Adecco Bygg og Polish Connection¹ stilte velvillig opp og hjalp til med dette.

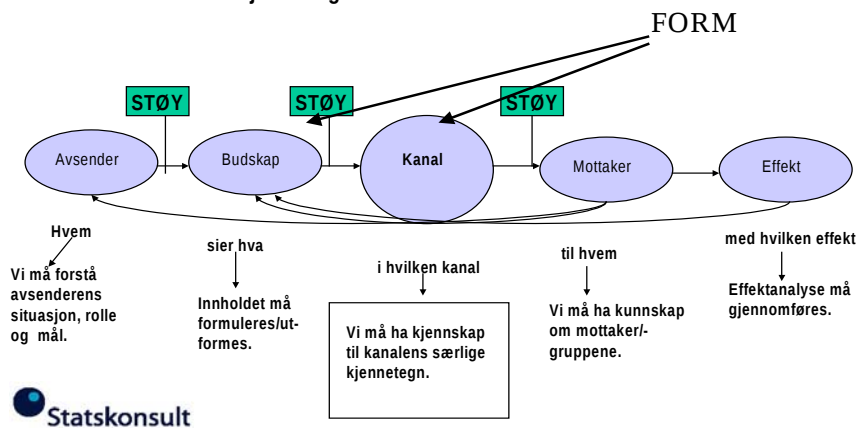
I prosjektet har vi utviklet syv intervjuguider, en for hver hovedgruppe av informanter. Eksempel på en intervjuguide følger som vedlegg I.

3.3 Kommunikasjonsfaglig grunnlag

I prosjektet har vi tatt utgangspunkt i en kommunikasjonsmodell som viser viktige elementer i et kommunikasjonsforløp, se illustrasjonen nedenfor. Hensikten med modellen er å vise at kommunikasjon er en komplisert prosess hvor sjansen for å lykkes (= budskapet får den effekt som var tilsiktet) vil avhenge av elementer som blant annet hvem som er avsender, kanal som velges, formen på budskapet, budskapet og hvem mottaker er. I en interkulturell kommunikasjonsprosess (kommunikasjon mellom aktører med ulike kulturbakgrunn) vil avsender og mottaker kode og avkode utifra ulike kulturelle referanserammer eller kulturfiltre. Mottakeren mottar på sine egne premisser, dvs. ut fra den virkelighetsforståelse vedkommende har konstruert. Det er mottakeren som gir mening til den melding som sendes.

En enkel kommunikasjonsmodell

Teori: Elementer som er viktige i forståelsen av hvordan kommunikasjon foregår.



Den praktiske betydningen av denne illustrasjonen er å være bevisst på elementene ovenfor når man skal informere og kommunisere med ulike målgrupper. Det er av betydning å tenke gjennom hvem som bør være avsender og hvordan budskapet formuleres. Hvordan er rollen og relasjonen mellom avsender og mottaker? Det kan noen ganger være en ide å la andre være formidlere av et budskap, for eksempel en forening eller organisasjon som står målgruppen nærmere. Men det vil selvsagt være avhengig av hva slags informasjon man har å gjøre med.

¹ Polish Connection er et konsulentfirma som tilbyr sine tjenester til norske og polske firmaer, samt privatpersoner. De hjelper bl.a. til med rekruttering, juridisk bistand, språktjenester.

Budskapet må være tilpasset den kanalen man benytter. En vanlig hovedinndeling er

- Skriftlige papirbaserte kanaler
- Muntlige kanaler
- Elektroniske kanaler

Ellers kan man også inndeke kanaler i om de egner seg til å kommunisere med mange eller få, om de er formelle eller uformelle, om de er enveis eller toveis. For en virksomhet vil det være avgjørende for resultatet å få til best mulig samspill av kanalbruk, slik at rett kanal brukes til rett budskap og til rett tid.

Formen på informasjonen er også viktig å tenke igjennom og må tilpasses den kanalen man bruker. Skal man legge vekt på å være veldig formell eller ønsker man en mer uhøytidelig form for eksempel ved å være personlig og direkte? Videre kan man velge å bruke humor, bilder og historier, eventuelt ironi. Det er ofte lettere å være uformell i muntlige kanaler enn for eksempel i brev. Men uavhengig av kanal bør man tenke gjennom hvilken tone man velger, noen ganger kan det passe å være inviterende, andre ganger advarende eller nøytral.

På illustrasjonen har vi satt inn støy som noe som kan oppstå i forskjellige faser av kommunikasjonsprosessen. Med støy mener vi forstyrrelser av forskjellig slag som kan bidra til at informasjonen oppfattes annerledes enn det som var hensikten. Det kan være forhold ved avsender, kanalen eller budskapet, eller henge sammen med valg av for eksempel tidspunkt og kontekst. Også forhold ved mottaker kan gjøre at det oppstår støy i prosessen.

I etterkant er det avgjørende å sjekke ut om man har oppnådd den tilsiktede effekten.

I prosjektet har vi vært spesielt opptatt av å se på hvilke kanaler og hvilken form offentlige virksomheter bruker når de kommuniserer med innvandrergroppene og å undersøke hva groppene selv foretrekker.

4 Oppsummering av undersøkelsene - innvandrergruppene

For alle gruppene har vi laget en intervjuguide med følgende hovedtemaer:

- Informasjonsbehov før de kom til Norge
- Informasjonsbehov/erfaringer de første ukene i Norge
- Informasjonsbehov/erfaringer etter en tid på områder som arbeids, helse, utdanning/kurs og familie
- Forslag til løsninger

4.1 Arbeidsinnvandrere

Arbeidsinnvandrerne er den største gruppen av de nyankomne innvandrerne. I 2005 ble det gitt 23 000 førstegangs arbeidstillatelser, og 22 000 tillatelser ble fornyet til borgere av EU. Over halvparten av tillatelsene gikk til borgere fra Polen. Den nest største gruppen er fra Litauen, så kommer Latvia og Estland. Oftest gjaldt arbeidstillatelsen sesongarbeid, og vi finner personene i bygg- og anleggbransjen eller i større jordbruksområder, jf. tall og fakta 2005, Utlendingsdirektoratet. Sammenliknet med samme periode i 2005 er det i 2006 blitt innvilget 9000 flere arbeidstillatelser, en økning på 40 prosent. I løpet av første halvår 2006 ble det gitt snaut 32 200 arbeidstillatelser. Fra 1. januar 2007 utvides EU og dermed EØS med Romania og Bulgaria. Det kan føre til at det kommer enda flere arbeidsinnvandrere fra land med lav levestandard.

Vi gjennomførte to fokusgrupper med arbeidsinnvandrere, i den ene gruppen var det i hovedsak polakker ansatt i et norsk formidlingsbyrå, seks personer. I den andre gruppen polakker som etter hvert har startet opp sitt eget firma og i dag er selvstendig næringsdrivende, syv personer. Vi bygger også fremstillingen nedenfor på intervjuer med enkeltpersoner, to fra EØS området (Polen og Italia) og to fra land utenfor EØS (Zambia og Sudan).

Nedenfor oppsummeres hovedpunktene fra samtalen med arbeidsinnvandrerne.

Fellestrekk

- Norge har et godt rykte på seg for måten de behandler mennesker fra andre land på. Norge har høy troverdighet i Polen.
- Vanskelig å komme ny til Norge, selv om du er fra Europa
- Savner offentlig informasjon på sitt eget språk
- Systemet i Norge oppleves byråkratisk og oppsplittet
- Språkopplæring oppleves som viktig
- Servicen kan være bra, men de opplever en del inkompetanse hos offentlige etater
- Bruker sitt eget nettverk som informasjonskanal
- Ønsker mer informasjon tilgjengelig på nett og på offentlige kontorer
- Norge har ikke vært forberedt på den store tilstrømmingen av arbeidskraft fra utlandet

Fokusgruppe 1 - arbeidsinnvandrere EØS - Familie, venner, arbeidskollegaer er viktigste informasjonskilder i den første tiden - Arbeidsgiver er viktig også, men gir mest pliktinformasjon - Fagforening også viktige hvis det handler om nøytral informasjon - Har et mer fjernt forhold til norske myndigheter - Ønsker både skriftlig og i mindre grad nettbasert informasjon	Fokusgruppe 2 - arbeidsinnvandrere og selvstendig næringsdrivende EØS - Bruker i starten spesialiserte konsulentfirmaer for å få råd - Vært en god del i kontakt med myndighetene - Opplever at systemet er byråkratisk, tungvint og lite rasjonelt. Savner logikken i den norske saksbehandlingen - Opplever forskjellsbehandling - Bedre hjelp å få på mindre steder enn i Oslo - Lite informasjon på polsk kan være medvirkende til at mange jobber svart - Vil gjerne ha mer informasjon på nettet og på engelsk
Samtaler ikke-EØS - For lite informasjon på engelsk - Rystet over politiets service - Skremmende å ikke ha ID kortet - Dårlig service fra UDI - Vansker med familieinnvandring	

4.1.1 Informasjonsbehov før de kom til Norge

Felles for informantene er at de hadde lite kjennskap til Norge før de kom hit. Det er lønn og muligheter for arbeid som hovedsakelig bringer dem hit. Familiære forhold nevnes også. Få av informantene hadde tatt initiativ til å få vite noe om hva som ventet dem i Norge. Den informasjonen de har fått synes først og fremst å komme fra samtaler med andre som har vært i Norge og jobbet her. De oppgir å ha hørt mye positivt om nordmenn og måten de behandler andre på. De er ikke så opptatt av rettigheter i første omgang. "Det er allment kjent i Polen at det er et godt arbeidsmarked i Norge og gode muligheter".

Vi spurte om hvordan de vanligvis går fram for å hente offentlig informasjon i sine hjemland. Fremgangsmåten er litt ulik, avhengig av hva man søker informasjon om. De fleste sier at de oppsøker offentlige kontorer, men de bruker også kanaler som venner, massemedier, fagforeninger, ambassader, bibliotek og Internett. Internettbruk synes ikke å være så utbredt blant de polske arbeiderne, og vi får vite fra de polske næringsdrivende at polske nettsider ikke er så gode, men er i ferd med å bli bedre. De hevder også at i Polen er det lettere å få mer helhetlig informasjon fra en og samme person eller kontor.

4.1.2 Informasjonsbehov og erfaringer - den første tiden

Informasjonsbehovet er forskjellig avhengig av livssituasjon. En av informantene hadde familie og var gravid da hun kom, og var mest opptatt av medisinske spørsmål, barnetrygd og barnehageplass. De andre i gruppen var mest opptatt av jobb og hvor mye de skulle betale i skatt. Andre temaer som ble nevnt var firmaregistrering og arbeids- og oppholdstillatelse. Opplevelsene alle

delar var at oppstartfasen var vanskelig. De savnet informasjon både på polsk og engelsk. ”Den store ulempen er at ingen behersker språket, og derfor blir vi maktesløse overfor myndighetene”.

Flere trekker også frem den lange saksbehandlingstiden for dem som vil starte eget firma. Å vente i tre til seks måneder for å få oppholds- og arbeidstillatelse føles som lang tid. Spesielt da de hører at det egentlig skal ta en måned. De opplever at systemet er vanskelig, det er vanskelig å nå frem til rette person, og de møtes av inkompetente saksbehandlere som feilinformerer. De synes servicenivået kan være bra, men ”....det vi opplever bak smilet er at det skjuler seg inkompetanse, og det hender man får helt motstridende beskjeder fra samme kontor, noe som går utover oss, vi må svi for det ”.

Historiene som fortelles relateres til postkontor, likningskontoret og UDI, men også banker. I den første tiden får de hjelp av hverandre til å finne fram. Det kan være familiemedlemmer og kollegaer, men også den katolske kirken er et møtepunkt. De viser også til fagforeningene som kanaler for offentlig informasjon.

4.1.3 Informasjonsbehov og erfaringer - etter en tid

Flere av de polske arbeiderne er kritiske til den informasjonen de har fått fra arbeidsgiver. De mener de får mest informasjon om sine plikter og lite om hvilke rettigheter de har. De viser til eksempler som gjelder sykepenges og skadeerstatning. Også informasjon om rett til overtid sies å være mangelfull, og det varierer fra firma til firma hva de får utbetalt i overtid.

Erfaringer med norske myndigheter er mange og delte. De aller fleste er svært misfornøyde med Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen, dette kontoret oppleves som byråkratisk og dårlig organisert. Der må de stå i lange køer og vente på en søknad som allerede er ferdigbehandlet. Flere reagerer på at alle må stå i samme kø uansett om de bare skal hente ferdigbehandlede papirer. De er også svært misfornøyd med den lange saksbehandlingstiden, noen har ventet i over 12 måneder på å få saken sin behandlet. En av informantene er mest frustrert over at det tok over to og en halv måned å få D-nummer². Hun opplevde det som skremmende å være så hjelpesløs uten dette kortet som var nøkkelen til det meste. ”Det er jo nesten viktigere med D-nummeret enn det er med navnet mitt!”

Gruppen har ellers et ganske fjernt forhold til offentlige etater, også til UDI. Foruten Oslopolitiet kjenner de best til Skatteetaten. Når de havner i en situasjon hvor de trenger informasjon og bistand, så bruker de hverandre. Ellers nevnes arbeidsgivere som viktige informasjonskilder. I det firmaet de jobber har de ansatt egne polsktalende konsulenter som svarer på arbeidsrelaterte spørsmål. Det samme har fagforeningen gjort, der er det egne polsktalende personer som bistår medlemmene.

² **D-nummer er et ”fødselsnummer” for utlendinger.** Dette tildeles av Særregisteret som administreres av ligningskontorene rundt om i landet

De som etter hvert har startet sitt eget firma i Norge, har naturlig nok et nærmere forhold til offentlige myndigheter. De opplever det norske systemet som byråkratisk og informasjonen sparsom på deres eget språk. De mener at dette er alvorlig ettersom mange polakker kunne tenke seg å jobbe legalt. Andre vi samtalte med fra land utenfor Europa, etterlyste mer informasjon på engelsk og informasjon som var mer detaljert.

De har noe ulike erfaringer med ulike offentlige etater. Politiet har de delte opplevelser med, men flere er fornøyde, spesielt de som har firma registrert i en annen kommune enn Oslo. I det hele tatt er det en felles oppfatning i gruppen av næringsdrivende polakker om at det er lettere å klare seg på et mindre sted, da er man ikke så anonym og får bedre hjelp. Likevel viser de til tilfeller hvor saker har stoppet opp, hvor saksbehandlingstiden har vært lang og logistikken uforståelig. ”Vi savner logikken i den norske saksbehandlingen, sender 40 søknader, får to tilbake og 38 blir liggende. Det er like søknader, den ene blir innvilget, ikke den andre, uten begrunnelse! ”

Denne gruppen opplever det som komplisert å få registrert et firma og å drive det. Oppstartfasen er vanskelig. Det er mange regler som de forventes å kunne og mange kontorer de må henvende seg til. Som hjelp i vanskelige situasjoner bruker de andre utenlandske firmaer som har spesialisert seg på å gi veiledning. Der får de hjelp til å løse arbeidsrelaterte spørsmål. Etter hvert som de har vært noen år i Norge og lært seg språket og systemet bedre, klarer de seg lettere.

Kunnskapen om regelverket og hvilke rettigheter de har på helseområdet er ulik hos arbeidsinnvandrene. Ordningen med fastlege og med frikort kjenner bare noen få til. Dette temaet er heller ikke relevant fordi de foreløpig ikke har vært syke. Noen i gruppen har fortsatt bopel i Polen og følger systemet der.

De aller fleste har familie i Polen og er usikre på hva slags trygdeordninger som gjelder. De spør om de har rett på barnetrygd, hva skjer om barnet blir sykt, osv. På helse- og familieområdet er det mye uvitenhet.

4.1.4 Forslag til bedre informasjon og service

Alle er opptatt av å få mer basisinformasjon på sitt eget språk. Manglende norskkunnskaper er et hinder for å klare seg i den første tiden og til å bli integrert. Det gjør det vanskeligere å innrette seg etter norske regler og ordninger. Informantene utenfor EØS ønsker seg mer informasjon på engelsk. Alle er opptatt av språkopplæring og understreker hvor viktig det er.

Flere av de næringsdrivende kjenner til UDIs Ny i Norge-portal, men mener det er for sparsomt med informasjon på sidene. Dessuten er det for lite informasjon å finne på deres eget språk og på engelsk. Antall lenker ble også bemerket, det er et problem at man blir henvist til så mange steder, det gjør at man lett mistet oversikten. De ønsker mer informasjon på Internett og gjerne utfylte skjemaer som tjener som maler. Disse malene burde også være tilgjengelig som oppslag på offentlige kontorer.

Få av arbeidsinnvandrene er internetbrukere. De foreslår blant annet å legge ut skriftlig informasjon på offentlige kontorer, som for eksempel på folkeregisterkontoret. Helst ville de ha foretrukket å få tilsendt informasjon direkte til seg på polsk.

Flere var opptatt av at myndighetene burde være mer proaktive med informasjon, og ikke overlate til de nye innvandrergруппene selv å oppsøke informasjonen. "Kommunemyndighetene burde sende ut informasjon til enhver ny innvandrер i Norge om de offentlige kontorene".

Det ble også foreslått å opprette informasjonspunkter for arbeidsinnvandrere og et organ som hjelper selvstendig næringsdrivende polakker. De ønsker seg en polsktalende tolk hos politiet. Ved Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen ble det foreslått flere forbedringer, bl.a. å opprette en egen skranke som bare leverer ut papirer til undertegning. Da slipper man å stå i samme kø som andre med mer tidkrevende ærender. Et annet gikk ut på å bygge om lokalene, gjøre de vennligere og mer inviterende med utstilte offentlige brosjyrer, en PC-stasjon, kaffe osv. Det ble vist til søsterkontoret i Tyskland som et forbilde på hvordan dette kan gjøres.

4.1.5 Annet

De polakkene som var blitt selvstendige næringsdrivende, var opptatt av det ryktet som polakker har fått i Norge og hvilke forventninger som er skapt til deres timepris. De hevdet at flertallet av polakker ønsker å leve på hederlig måte og ha et godt forhold til myndighetene. De mente at polske håndverkere lett kan bli utnyttet pga manglende norskkunnskaper.

Det var enighet om at Norge ikke hadde vært forberedt på den store tilstrømmingen av arbeidskraft fra utlandet.

Ellers var det også synspunkter på de høye tollavgiftene på bil. For mange polakker er bil nødvendig i jobb, og hvis de kjøper bil i Norge går det på bekostning av penger som skal sendes hjem.

4.2 Faglærte og spesialister

Faglærte og spesialister kommer til Norge fra alle verdensdeler, men de største gruppene er fra USA, Russland, India og Kina. Totalt ble det gitt over 1200 tillatelser til faglærte og spesialister i 2005. Nedenfor kaller vi denne gruppen for enkelthetens skyld for faglærte.

Fra UDIs nettside:

Med "faglært/spesialist" menes en person som har fagutdanning, eller som har spesielle kvalifikasjoner som det er behov for i det norske arbeidsmarkedet. Med fagutdanning menes en yrkesrettet utdanning som tilsvarer minst treårig videregående skole, eller en person med en universitets- eller høyskolegrad. Med spesielle kvalifikasjoner menes kompetanse som er ervervet gjennom praktisk arbeidserfaring, eventuelt i kombinasjon med en viss opplæring.

Vi hadde opprinnelig planlagt en ren fokusgruppe med faglærte fra EØS og en med faglærte utenfor EØS. I virkeligheten ble gruppene litt blandet. Informantene har sitt arbeidssted i IT- og ingeniørbransjen, i forskning og i offentlig forvaltning. Det var fire personer i den ene gruppen og ni i den andre.

Nedenfor oppsummeres hovedpunktene fra samtalene med disse fokusgruppene.

Fellestrekk

- Offentlig informasjon er vanskelig tilgjengelig
- Lite informasjon på engelsk
- Stor frustrasjon om D-nummer systemet
- Stor frustrasjon om visa, arbeids- og oppholdstillatelse
- Etterlyser basisinformasjon som presenterer prosessen de skal gjennom
- Viktig å kunne beherske norsk

4.2.1 Informasjonsbehov før de kom til Norge

Kunnskapen om Norge var begrenset også i denne gruppen, noen få har hørt om Norge fra familie og venner. De fleste kom hit på grunn av arbeidet de ble tilbudt. Flere hadde prøvd å finne ut litt om Norge på forhånd og hadde oppsøkt internettsider, både offentlige og private. De hadde forsøkt å finne informasjon om bl.a. helse, boligleie, skatt og flytting, men hadde funnet lite på engelsk. Hovedinntrykket er at offentlig informasjon er vanskelig tilgjengelig.

Fremgangsmåten for å innhente offentlig informasjon i deres eget hjemland varierer avhengig av formål og land. Mange nevnte Internett som viktigste kanal, andre henvender seg også skriftlig eller personlig til offentlige kontorer når de skal ha løst en sak. "I latinske land er det bedre å oppsøke kontorene personlig".

4.2.2 Informasjonsbehov og erfaringer - den første tiden

Informasjonsbehovet og frustrasjonen synes å ha vært ganske stor i starten i begge fokusgruppene når det gjelder deres erfaringer med offentlige ordninger og myndigheter, ikke minst hos de som kommer fra land utenfor EØS. De to områdene som flest nevnte og med høy følelsesmessig intensitet, er problemet med D-nummeret og erfaringene med å få visa, oppholds- og arbeidstillatelse. De var i utgangspunktet ukjent med systemet med D-nummer. Dessuten måtte de vente på D-nummeret i flere måneder uten å skjønne hvorfor, og i mellomtiden kunne de ikke åpne bankkonto eller få den lønnen de hadde krav på. Flere hadde også opplevd at sakspapirene var blitt borte. "Viktigheten av D-nummeret, du er ingenting uten! Du kan ikke gjøre noe. Det tok tre og en halv måned".

Opplevelsene rundt søknaden om visa (for ikke EØS borgere), oppholds- og arbeidstillatelse var varierte og sterke. Noen syntes det hadde gått greit, andre fortalte om motstridende informasjon fra UDI og om service som ikke holdt mål, ikke minst hos likningskontoret og politiet. Flere fortalte om søknader som hadde vært ferdigbehandlet (etter lang tid), men uten at de hadde fått beskjed.

Andre igjen fortalte om tapte sakspapirer eller papirer som ikke var utfylt korrekt, og så måtte de begynne fra begynnelsen. Mange var opptatt av Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen og fortalte at de har stått timevis i lange køer ute på gaten vinterstid. "Det verserer skrekkehistorier om dette kontoret".

Import av bil oppleves som vanskelig, og det ble klaget over at det meste av informasjonen om dette er på norsk.

Men noen hadde også hatt gode opplevelser og fortalte at de var blitt møtt med god service fra instanser som UDI, likningskontoret og Folkeregisteret.

Flere i gruppene hadde erfaringer med å jobbe i andre land og viste til at byråkratiet er ganske stort der også. Noen nevnte Spania, Canada og Sverige som eksempler på svært byråkratiske land. Tyskland og Skottland derimot har et godt system, ble det sagt. En som jobber i en forskningsvirksomhet, opplyste at hennes arbeidsgiver hadde uttalt at det er for komplisert å ansette folk utenfor EU.

I denne første fasen finner de informasjon enten via arbeidsgiver, andre venner og kollegaer, norske kjærester eller fra Internett (eksempel online subscriber groups). Det er ikke alltid lett å få hjelp fra andre nordmenn for de kjenner ikke ordningene. Flere har vært innom UDIs nettsider, sidene til UiO, og mange har sett www.Norway.no, den betraktes som nyttig.

4.2.3 Informasjonsbehov og erfaringer - etter en tid

Spørsmål om skatt og helse er temaer som melder seg etter en tid i Norge. Mange var opptatt av å fortelle om hvor vanskelig det er å beregne skatten. De kjenner ikke sine rettigheter, for eksempel er det flere som ikke vet om muligheten for 10% skattereduksjon. De vet heller ikke hvordan de skal få denne reduksjonen eller hva som skal til for å miste den. Skattedirektoratet får likevel ros for sine nettsider, de sies å være bedre enn UDIs. Noen synes lønsslippen er vanskelig å forstå, også pensjonsbestemmelsene. En hadde hatt vanskeligheter med å konvertere kjørekortet til norsk, hun hadde fått motstridende informasjon.

Informantene savner basisinformasjon på helseområdet. Både frikort, helsetrygdkort, fastlege, tannlege og sykefravær er emner mange hadde vært opptatt av å skaffe seg informasjon om. De viste til at mye av den informasjonen som gis er på norsk, bl.a. den som forteller om fastlegeordningen. Flere skrøt av at deres arbeidsgiver hadde informert godt på dette området. Det var spesielt arbeidsgivere som har en stor andel arbeidstakere fra andre land. I de virksomheter hvor det ansettes en og annen utenlandsk spesialist, fungerer ikke arbeidsgiver like godt som informasjonskilde.

Familieforening hadde vært aktuelt for noen av informantene, og prosessen ble beskrevet som ikke problemfri. Et par av informantene hadde måttet kjempe mot UDI, en annen hadde strevd med å finne ut av om ektefellen hadde rett til å få hjelp til å finne arbeid.

Språkopplæring opptok mange i fokusgruppene. Faglærte faller utenfor ordningen med rett og plikt til norskopplæring, men de ønsker å beherske norsk selv om de jobber i et firma hvor engelsk er arbeidsspråket. Tilbud om norskopplæring gis av enkelte arbeidsgivere, andre tar språkkurs på egen hånd og betaler utgiftene selv. Ektefeller til faglærte må også betale norskkurset selv, men det er unntak fra denne regelen. De syntes norskkursene er dyre.

4.2.4 Forslag til forbedringer

Mange etterlyste en samlet oversikt over prosessen de må gjennom som ny i Norge - skritt for skritt, og hvordan systemet fungerer og henger sammen. Beskrivelsen kan presenteres på Internett eller lages som en introduksjonspakke. De ønsker seg også dybdeinformasjon, for denne gruppen er vant til å kunne sette seg inn i detaljert informasjon.

Det er også behov for å få tydeliggjort hvilke papirer man skal ha med seg i forhold til ulike prosesser, de etterlyste oversikt over kravene til dokumentasjon. Det kan lages "pop opp" bokser på Internett som forteller om fremgangsmåten.

Dessuten ønskes informasjon på engelsk om fastlegeordningen og andre viktige helserelaterte områder.

Raskere og bedre service ved de offentlige kontorene ble også etterlyst. Ikke minst er det køene ved Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen, som de mener er uverdige. Hva med å kunne bestille tid på forhånd eller trekke kølapp over Internett? De foreslo også at arbeidsgivere gis ansvar for å skaffe D-nummeret. Flere mente at informasjon til arbeidsgivere bør bedres og foreslo at UDI har en person som fungerer som rådgiver for firmaene.

4.3 Studenter

I 2005 ble det gitt nærmere nye 4 500 utdanningstillatelser til utenlandske studenter ved universiteter og høyskoler i Norge. Antall internasjonale studenter er høyere hvis man regner med de som har fått tillatelser tidligere. Den største gruppen kommer fra Tyskland, deretter følger Kina med en voksende andel, Frankrike, Spania og USA.

Vi gjennomførte to fokusgrupper med studenter. I den første gruppen var det tre personer fra henholdsvis Frankrike, Spania og Polen. I den andre gruppen var det fire personer; to fra USA, en fra Canada og en fra Kina. Alle studerer ved Universitetet i Oslo.

Nedenfor oppsummeres hovedpunktene fra samtalene med studentene.

Fellestrekk - Det tar lang tid og er en byråkratisk prosess å etablere seg som internasjonal student i Norge (Oslo) - Uklarhet om gangen i prosessen - Bruker Internett, men vanskelig å finne relevant informasjon på engelsk - Skiller ikke mellom UDI og politiet - Usikre på mulighetene for deltidsjobb - Fastlegeordningen er forvirrende, info bare på norsk - Ingen av studentene har hatt kontakt med Lånekassen - Ønsker helhetlig info på nettet og step-by-step info om prosessen - Ønsker mer info på engelsk	
Fokusgruppe 1 - EØS - God info fra UiO, men mye i brosjyrene er ikke relevant for studenter fra EU/EØS - Etter den første uken blir man overlatt til seg selv - God info fra SiO, men for mye - Fornøyd med boligtildeling gjennom SiO, men info om studenthybler bare på norsk - Forvirrende at man må forholde seg til politiet og UDI når man ikke er immigrant - Brev med oppholdstillatelse bare på norsk	Fokusgruppe 2 – ikke EØS - Godt fornøyd med brosjyrene og info fra UiO - SiOs hjemmesider er bare på norsk, måtte bruke blogging - Problemer med å åpne bankkonto og overføre penger - Får ikke beskjed om at ting er klart (f eks fra politiet), må ringe og spørre selv - Åpningstidene hos politiet er et problem - Politiets dag ved UiO kommer for sent - Lurer på spørsmål rundt forsikringer

4.3.1 Informasjonsbehov før de kom til Norge

Studentene har ulik bakgrunn for å studere i Norge og ulikt kjennskap til landet. De fleste hadde forsøkt å skaffe seg informasjon om Norge fra Internett og den norske ambassaden i hjemlandet. De to som hadde henvendt seg til ambassadene i henholdsvis Canada og Kina, var godt fornøyd med den informasjonen de hadde fått/funnet på nettet. Blogging hadde dessuten gitt dem svar på mange spørsmål. Den kinesiske studenten opplyste at det var en egen blogg for kinesiske studenter i Norge.

Internett er mye brukt som informasjonskanal blant studentene, men i mindre grad blant de europeiske enn de oversjøiske. Relevant informasjon på engelsk er imidlertid mangelfull. Erfaringene viste at det gikk raskere å søke om oppholdstillatelse hjemmefra enn etter at man var kommet til Norge.

4.3.2 Informasjonsbehov og erfaringer - den første tiden

Temaene de var mest opptatt av den første tiden i Norge er oppholdstillatelse, bolig, bankkonto, forsikringer og levekostnader. I begge studentgruppene var

det frustrasjon over gangen i prosessen; i hvilken rekkefølge man må gjøre hva, hvilke instanser/kontorer man forholder seg til og hvor lang tid det tar å få svar på de forskjellige søknadene. Man er avhengig av ID-kortet for å få gjort noen ting i det hele tatt, men det tar lang tid å få kortet. En av studentene forteller om sine problemer med å åpne en bankkonto: ” Jeg søkte om oppholdstillatelse, men hadde ingen idé om at ID-nummeret ikke var knyttet til oppholdstillatelsen. Jeg gikk til Tøyen (Folkeregisteret) og ble sendt til banken. Banken hjalp meg. De (det offentlige) skyver ansvaret videre...”

Studentene fra Europa mener informasjonen fra UiO er god, men at de får mye som de ikke trenger fordi den samme informasjonen gis til alle studentene, både de fra EU og de som kommer fra andre land. Dette skaper forvirring om hvilke dokumenter de trenger. De oversjøiske studentene er derimot godt fornøyd med brosjyrene og informasjonen fra UiO. De synes ikke de får for mye informasjon, men de enkelte bitene kan kanskje samordnes bedre. Fra UiO gis det mye informasjon den første uken.

Studentene fra Europa mener at informasjonen fra Studentsamskipnaden (SiO) er god, men at det også her gis for mye og for mye bare på norsk. Om International Students' Union (ISU) ble det sagt at de viste seg på første dag, men ellers ikke er særlig aktive.

I begge studentgruppene hadde de problemer med å skille mellom UDI og politiet. Studentene fra Europa opplever det som forvirrende at de må forholde seg til politiet og UDI når de ikke er immigranter. En fortalte at hun hadde vært tre ganger hos politiet i forbindelse med oppholdstillatelsen. Alle tre gangene måtte hun stå lenge i kø, og det tok tre måneder før hun fikk oppholdstillatelsen. Brevet fra politiet med oppholdstillatelse var bare på norsk.

I den andre gruppen ble åpningstidene hos politiet opplevd som et problem. Politiets dag på universitetet er et godt tiltak, men kommer for sent, først i andre studieuken. En av disse studentene hadde fått raskt svar fra UDI på telefon og e-post fra USA.

Studentene er fornøyd med at man får tildelt bolig gjennom SiO og slipper å lete selv.

4.3.3 Informasjonsbehov og erfaringer – etter en tid

Temaene som ble tatt opp her var arbeid, helse og språkkurs. Studentene var usikre på om de hadde muligheter for en deltidsjobb ved siden av studiene når de ikke kan snakke norsk.

Et par av studentene hadde oppsøkt studenthelsetjenesten og hadde ulike erfaringer.

Fastlegeordningen virker forvirrende på studentene. Et par av dem hadde fått brev om tildeling av fastlege, men bare på norsk. De forstår f.eks ikke av brevet om legen er mann eller kvinne. De fleste har helseforsikring med seg hjemmefra, men er usikre på hvordan den fungerer, om den gjelder hvis man

reiser til andre steder i Norge. Innboforsikring ble også nevnt som noe de lurte på.

Studentene kjenner ikke til andre språkkurs enn de som arrangeres av universitetet. Det ble sagt at det er vanskelig for masterstudenter å gå på språkkurs fordi disse kolliderer med forelesningene.

4.3.4 Forslag til forbedringer

Studentene er ivrige brukere av Internett og ønsker seg en sentralisert web-side hvor all relevant informasjon er samlet. Videre ønsker de step-by-step informasjon om prosessen de må gjennom for å etablere seg som studenter i Norge, dvs. i hvilken rekkefølge ting skal skje og hvor lang tid det tar.

Brosjyrene fra UiO er gode, denne informasjonen bør også legges ut på nettet, mener de oversjøiske studentene. Studentene fra EU/EØS ønsker seg mer kortfattet og målrettet informasjon fra UiO og SiO og at informasjonen fra SiO er på engelsk. Det må også være informasjon på engelsk på SiOs hjemmesider.

4.4 E-postundersøkelsen

Undersøkelsen omfatter internasjonale studenter ved ni institusjoner: Universitetet i Oslo (UiO), Universitetet for miljø og biovitenskap (UMB), Universitetet i Bergen (UiB), Norges handelshøyskole (NHH), Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet (NTNU), Universitetet i Tromsø (UiT), Høgskolen i Oslo (HiO), Høgskolen i Bodø (HiBo) og Høgskolen i Narvik (HiN). Disse ble valgt ut først og fremst på grunnlag av størrelse og antall utenlandske studenter.

Undersøkelsen ble sendt ut til 4164 e-postadresser. Vi mottok svar fra 1235 personer, dvs. en svarprosent på 29,7. Grafisk fremstilling av hovedresultater fra undersøkelsen følger som vedlegg II.

Ikke alle studentene har svart på alle spørsmålene. Det totale antall svar varierer derfor noe fra spørsmål til spørsmål. Av 1201 studenter som har oppgitt lærested, er den største andelen fra UiO, UiB og NTNU (henholdsvis 23,7, 21,1 og 18,9 prosent). Deretter følger UiT og UMB (henholdsvis 10,6 og 10 prosent). De øvrige fordeler seg på NHH, HiO, HiBo og HiN.

Av studentene som har svart, er 51 prosent kvinner og 49 prosent menn. Nesten 80 prosent er mellom 20 og 30 år, de øvrige er over 30 år. Bare 7 av studentene er under 20 år. Halvparten av studentene har vært i Norge 1-6 måneder, de øvrige har vært her lenger. Studentene fordeler seg på en rekke nasjonaliteter, hvorav de fleste kommer fra Tyskland, Kina, Frankrike, Russland, Etiopia, Spania, Nepal, Uganda, Polen og Ghana.

På noen av spørsmålene har vi bedt studentene om å gi en vurdering på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er vanskelig/dårlig og 6 er lett/god. Der vi nedenfor (i 4.4.2 og 4.4.3) sier at studentene mener det er lett eller bra betyr det at de har krysset av enten for svaralternativ 5 eller 6. Der vi sier at studentene mener det er

vanskelig/dårlig har de krysset av for alternativ 1 eller 2. Alternativene 3 og 4 oppfattes som verken spesielt lett/god eller vanskelig/dårlig.

4.4.1 Kanaler

På spørsmål om hvilke kanaler de vanligvis bruker for å innhente offentlig informasjon i sine hjemland, oppgir de aller fleste studentene (83,6 prosent) at de bruker Internett. Deretter følger media (TV, radio, aviser) og sosiale nettverk, om lag 60 prosent krysser av for hver av disse alternativene. Brosjyrer/hefter og besøk ved offentlige kontorer blir også oppgitt av nærmere 30 prosent mens info/servicesentre og brev oppgis av kun 12,5 og 8 prosent.

Det er også Internett studentene har brukt mest (80 prosent) for å skaffe seg informasjon om Norge før de kom hit. Mange oppgir også som kilde universitetet eller høgskolen i Norge (44,6 prosent), venner og studentkolleger (vel en tredjedel). En av fire har fått informasjon fra universitet eller lærested i hjemlandet og vel en av fem har hatt kontakt med norsk ambassade/konsulat.

Etter at de kom til Norge er det i enda større grad Internett som er den foretrukne informasjonskanalen for studentene. Over 90 prosent svarer det. På de neste plassene følger informasjons- og servicesentre for studenter (53,4 prosent), brosjyrer/hefter (38,5 prosent), sosiale nettverk (37,9 prosent), brev (27,7 prosent), besøk ved offentlige kontorer (21,4 prosent), media, dvs. TV, radio, aviser (20 prosent). Generelle servicesentre og telefonsamtaler til offentlige kontorer er de alternativene som scorer lavest (begge under 10 prosent).

4.4.2 Temaer

Før de kom til Norge

Studentene ble spurt om hvilke temaer de forsøkte å skaffe seg informasjon om før de kom til Norge og hvor lett/vanskelig det var å få informasjon på det enkelte området. Det temaet som får størst oppslutning er levekostnader (cost of living). Over 72 prosent av studentene har vært interessert i dette. Deretter følger temaer som oppholdstillatelse og bolig (vel 65 prosent på begge), studiefinansiering (nær 52 prosent), språkkurs (45 prosent), helse spørsmål (nesten 40 prosent), spørsmål om arbeid (nesten 38 prosent), tollbestemmelser (20 prosent) og familiespørsmål (vel 14 prosent).

Av de som har krysset av for levekostnader, synes bortimot halvparten at det har vært lett å skaffe seg informasjon på dette området mens 13,5 prosent mener det er vanskelig. Over halvparten synes det har vært lett å skaffe seg informasjon om oppholdstillatelse mens 12,5 prosent mener det har vært vanskelig. Enda noen flere (53,6 prosent) mener det har vært lett å skaffe seg informasjon om bolig mens 10 prosent mener det har vært vanskelig.

Studiefinansiering er det bare vel en tredjedel som synes det har vært lett å skaffe seg informasjon om mens 15 prosent synes det har vært vanskelig. Mange (17,7 prosent) oppgir imidlertid at de ikke har noen mening om dette. Det betyr trolig at de ikke har vært relevant for dem å søke om studiestøtte i Norge.

Over 40 prosent gir uttrykk for at det har vært lett å skaffe seg informasjon om språkkurs. Nærmere 12 prosent mener det har vært vanskelig, og over 15 prosent har ingen mening om det.

Under 30 prosent mener det har vært lett å skaffe seg informasjon om helse- og medisinske spørsmål mens 16 prosent mener det har vært vanskelig. Samtidig er det over 16 prosent som ikke har noen mening om dette. Når det gjelder informasjon relatert til arbeidsforhold er det langt flere som mener det har vært vanskelig enn lett å skaffe seg informasjon. Men her er det også ganske mange som ikke har noen mening, og det kan bety at spørsmålet ikke oppfattes som relevant for mange av studentene.

Tollbestemmelser synes å være enda mindre relevant da nesten 30 prosent ikke har noen mening om hvor lett eller vanskelig det har vært å skaffe seg informasjon. Nesten en fjerdedel av de som har svart mener det har vært lett mens 12 prosent mener det er vanskelig.

Godt over halvparten har svart at de ikke har noen mening om hvor lett eller vanskelig det er å skaffe seg informasjon om familierelaterte spørsmål. Blant de øvrige er det en noe større andel som synes det er lett enn vanskelig.

Den første tiden i Norge

Den første tiden i Norge er det informasjon om ID-nummer/-kort studentene trenger først og fremst. Deretter følger informasjon om å åpne bankkonto og oppholdstillatelse. Mange er også interessert i informasjon om språkkurs, helse og medisinske spørsmål, bolig arbeidsmuligheter og studiefinansiering. Få oppgir at de er interessert i familiespørsmål. Informasjonen om disse temaene vurderes forskjellig. Nedenfor har vi satt opp en sammenstilling mellom de temaene studentene er mest interessert i og hvordan de opplever informasjonen på disse områdene. Studentene ble bedt om å gi en vurdering på en skala fra 1 til 6 hvor 1 er svært dårlig og 6 er svært god.

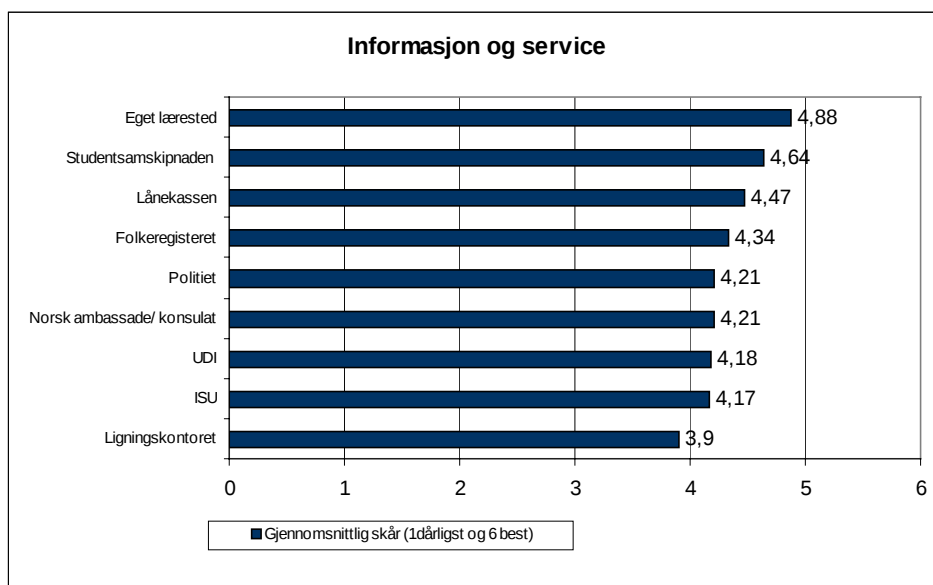
Viktigste temaer	Prosent	Vurdering av informasjon	Score gj.snitt
1. ID-nummer/-kort	79,8	1. Bolig	4,82
2. Åpne bankkonto	75	2. Oppholdstillatelse	4,57
3. Oppholdstillatelse	71,1	3. Språkkurs	4,49
4. Språkkurs	44	4. ID-nummer/-kort	4,33
5. Helsespørsmål	43,6	5. Åpne bankkonto	4,25
6. Bolig	43,1	6. Studiefinansiering	4,24
7. Arbeid	35,1	7. Helse	4,09
8. Studiefinansiering	26,7	8. Familie	3,79
9. Familie	9,4	9. Arbeid	3,47

Som vi ser er det ikke de viktigste temaene som scorer høyest. Informasjonen om ID-nummer/-kort og bankkonto vurderes som dårligere enn flere temaer som er mindre viktige på dette tidspunktet. Samtidig er det verdt å merke seg at over 30 prosent av studenten ikke har noen mening om informasjonen om

studiefinansiering. Dette er trolig fordi disse temaene ikke er relevante for studentene.

4.4.3 Kontakt med offentlige myndigheter og kontorer

Studentene ble bedt om å vurdere informasjonen og servicen fra noen offentlige myndigheter/kontorer: Norske utenriksstasjoner, UDI, politiet, Folkeregisteret, likningskontoret, de internasjonale kontorene ved lærestedene, Samskipnaden, Lånekassen og International Students Union (ISU). Vurderingen er gjort på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært dårlig og 6 er svært god.



Som det fremgår av oversikten over er det størst tilfredshet med de internasjonale kontorene og/eller de personene som tar seg av de internasjonale studentene ved universitetene og høyskolene. Over 2/3 av de som har svart, er godt fornøyd med disse mens 55 prosent mener informasjonen og servicen fra Samskipnaden i forbindelse med bolig er god.

Informasjonen og servicen hos politiet i forbindelse med oppholdstillatelsen oppleves som bra av 44 prosent, mens kun 33 prosent er fornøyd med UDIs informasjon og service. Det er imidlertid verdt å merke seg at over 30 prosent av studentene ikke har noen mening om informasjonen og servicen hos UDI. Det kan bl.a. skyldes at de ikke har hatt direkte kontakt med UDI. 14 prosent av studentene har heller ingen mening om informasjonen og servicen hos politiet. Studentene som bor i Oslo er mindre fornøyd med informasjonen og servicen hos politiet og UDI enn studenter andre steder i landet.

Når det gjelder norske utenriksstasjoner, oppgir 36 prosent at informasjonen og servicen der er god mens 30 prosent ikke har noen mening om dette. Disse siste har trolig ikke hatt kontakt med utenriksstasjon.

Lånekassens informasjon og service er det hele 57 prosent som ikke har noen mening om. Det kan tyde på at det er mange av studentene som ikke har søkt

om støtte gjennom Lånekassen. Av de øvrige svarer nærmere 30 prosent at informasjonen og servicen er god.

Også likningskontoret er det nær 46 prosent som ikke har noen mening om. Blant de øvrige er 22 prosent godt fornøyd. Folkeregisterets informasjon og service er 41 prosent fornøyd med, vel 23 prosent har ingen mening. Også når det gjelder Folkeregisteret er studentene i Oslo mindre fornøyd enn studenter andre steder i landet.

Nærmere 33 prosent svarer at de er fornøyd med informasjon og service fra ISU. En nesten like stor andel har ingen mening.

4.4.4 Generelt

Vi ba studentene om å si seg enig eller uenig i noen påstander om offentlig informasjon i Norge, på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig. Oppsummeringen nedenfor baserer seg først og fremst på svar fra de studentene som er klart enig (svaralternativ 5 og 6) eller uenig (1 og 2).

Påstand 1: Informasjon om prosessen med å etablere seg som internasjonal student i Norge var god og godt tilrettelagt

Vel halvparten (54,3 prosent) av studentene sier seg enig i dette mens 7,7 prosent er uenige. De øvrige er verken spesielt enige eller uenige.

Påstand 2: Informasjon fra offentlige kontorer i Norge er godt koordinert

Dette er det færre som er enig i (om lag 38 prosent). Nærmere 15 prosent er uenig, over 40 prosent er verken enig eller uenig, og vel 6 prosent har ingen mening.

Påstand 3: På hjemmesidene til norske offentlige institusjoner er det nyttig informasjon på et språk jeg forstår

Bare en tredjedel av studentene er enig i dette. Nesten en av fem er uenig, og nærmere 12 prosent har ingen mening.

Påstand 4: Det er lett å finne relevant offentlig informasjon på engelsk

Også denne påstanden er kun en tredjedel av studentene enig. Nesten en fjerdedel er uenig, og 6 prosent har ingen mening.

Påstand 5: Servicen på norske offentlige kontorer er byråkratisk og sendrektig

Over 40 prosent er enig i denne påstanden mens vel 22 prosent er uenig. De øvrige er verken enig eller uenig eller har ingen mening.

Påstand 6: Offentlige kontorer i Norge er ikke imøtekommende overfor (dedicated to) utenlandske borgere

Vel en tredjedel (33,3 prosent) sier seg uenig i denne påstanden mens vel 23 prosent er enige. Om lag 11 prosent har ingen mening.

Vi stilte også spørsmål om studentenes generelle inntrykk av offentlig informasjon og service i Norge. Vel 43 prosent svarer at den er god mens vel 8 prosent mener den er dårlig. De øvrige befinner seg et sted midt i mellom.

De som har krysset av for svaralternativ 1, 2 eller 3 på det foregående spørsmålet ble bedt om å komme med forslag til forbedringer. Dette gjaldt totalt 260 personer Seks faste svaralternativer var gitt. Svarene viser at disse studentene først og fremst ønsker

- mer informasjon på engelsk (vel 72 prosent)
- mer informasjon på Internett (nesten 59 prosent)
- bedre koordinering mellom offentlige kontorer (53 prosent)
- bedre steg-for-steg informasjon om prosessen med å etablere seg som student i Norge (51,5 prosent)
- bedre struktur på den offentlige informasjonen (vel 47 prosent)

Noen ønsker også bedre tilgang til offentlige kontorer.

4.5 Au pairer

I 2005 var det ca 1200 au pairer som fikk arbeidsrelatert utdanningstillatelse. De aller fleste er kvinner og kommer fra Filippinene. Ellers er det ukrainere, russere og rumenere som er de største gruppene.

Fra UDIs nettside:

Au pair er en arbeidsordning der unge mennesker kan øke sine språkkunnskaper og få bedre kjennskap til Norge og norsk kultur gjennom å bo hos en norsk familie. Til gjengjeld bidrar de med tjenesteytelser som husarbeid og barnepass til familien de bor hos.

Vi gjennomførte to fokusgrupper med au pairer. I den første gruppen var det åtte personer: fem fra Filippinene, en fra Ghana, en fra Tanzania og en fra Romania. I den andre gruppen var det syv personer: en fra Nederland, en fra Sveits, en fra Russland, en fra Hviterussland, en fra Ukraina og to fra Nepal.

Nedenfor oppsummeres hovedinntrykkene fra samtalene med au pair-gruppene. Vi intervjuet også en au pair og to formidlingsbyråer. Deres syn stemmer i hovedsak med det som kom frem i fokusgruppene.

Fellestrekk - Behov for mer forhåndsinformasjon om kostnadsnivået generelt i Norge - Kontrakten er upresis og mangelfull, behov for klarere retningslinjer for arbeidet som au pair - Viktigste temaer den første tiden var arbeid, lønn og fritid - Uklart om betaling av skatt og ulik praksis for skattetrekk - Lang ventetid hos politiet for å få oppholdstillatelse - Hvem skal betale for språkkurs? Ønsker gratis kurs. - Ikke lenger mulig å søke om studielån for de som vil studere ved universitetet - Ønsker mer informasjon på engelsk - Ønsker egen brosjyre for au pairer om prosessen og praktisk info om landet - Bruker vertsfamilien og formidlingsbyråene som informasjonskanaler	
Fokusgruppe 1 – ikke EØS - Mer forhåndsinfo om hva det vil si å være au pair; prosessen, hvor lang tid det tar og hvilke dokumenter man trenger - Uklart om ekstra betaling for ekstra arbeid og ulik praksis - Uklar info om tuberkulosestest - Rask og god service på Ullevål sykehus, i Folkeregisteret og Likningskontoret - Ønsker mer info om vertsfamilien og deres regler - Hvem dekker reiser og reiseforsikring?	Fokusgruppe 2 – blandet EØS/ikke EØS - Mer forhåndsinfo om lønn, levekostnader og hvem betaler hva - Misnøye med lønnen og arbeidsmengden - Gjør mye husarbeid, fungerer som en vanlig husmor/hushjelp - Det bør fremgå av kontrakten også hva man <u>ikke</u> skal gjøre - Etterlyser mer konkret info om helsetjenester og hva det koster - Å bytte familie tar lang tid og innebærer mye byråkrati
Formidlingsbyråene Har egne avtaler som bygger på den standardiserte avtalen fra UDI. Får mange spørsmål om arbeidsforhold som lønn, ferie og feriepengene. Vertsfamiliene mangler ofte kunnskap. Er opptatt av at au pairer ikke får offentlig støtte til språkkurs og at de heller ikke lenger får studielån. Au parene bruker sitt nettverk, som f eks folk de møter i kirken, på språkskole.	

4.5.1 Informasjonsbehov før de kom til Norge

Flere av au parene fortalte at de kom til Norge fordi de allerede hadde en tilknytning og kjente til landet gjennom familie og venner. De øvrige hadde hørt eller lest positive ting om Norge, bl.a. om menneskerettigheter og muligheter for kvinner, og flere hadde et ønske om å lære mer om kulturen og språket. Det ble også oppgitt som grunn at man kan oppholde seg to år som au pair i Norge (i motsetning til ett år i andre land) med gode muligheter for å kunne studere og få studielån her.

De fleste kjente lite til Norge før de kom hit. Det de hadde fått av informasjon var hentet fra Internett, ambassader og gjennom venner. I den første gruppen

ville de ønsket å ha mer informasjon på forhånd om hva det vil si å være au pair, om selve prosessen, hvor lang tid det tar, hvilke dokumenter man trenger og hva ting koster. Kostnadsnivået i Norge var de også veldig opptatt av i den andre gruppen og etterlyste mer forhåndsinformasjon om forholdet mellom levekostnader og lønnen som au pair.

4.5.2 Informasjonsbehov og erfaringer – den første tiden

I begge gruppene snakket de om **au pair-kontrakten** som de aller fleste hadde. Det ble sagt at kontrakten er forståelig, den er både på norsk og engelsk, men at den er upresis, og det er mye som ikke står der.

Alle var opptatt av arbeidstid, fritid, lønn og skatt. Flere hevdet at de arbeider langt mer enn det som står i kontrakten. ”I kontrakten står det at vi skal arbeide 30 timer i uken, men vi arbeider 45 timer”, sa to av au parene i gruppe 1. ”Det står at man skal ha 25 feriedager, men er det betalt ferie?”, ble det spurt i gruppe 2. De påpekte at det heller ikke står noe i kontrakten om ekstra betaling for ekstra arbeid, og at praksis på dette området varierer.

Det er også uklarhet om skattereglene og hvorvidt skatt skal trekkes av lønnen. Flere hadde ikke vært klar over at de skulle betale skatt. Au pair-byrået hadde sagt at det er vertsfamilien som betaler skatten, men dette varierer. Lønnen kan også variere til en viss grad, og særlig i gruppe 2 ble det uttrykt misnøye med lønnen som au pair. ”Det er virkelig dyrt her, man kan ikke gjøre noen ting”.

Det forventes at au pairer skal gå på norskkurs, men kontrakten sier ingen ting om hvem som skal betale det, om det er vertsfamilien eller au piren selv. Derfor er det ulik praksis hos familiene. Flere av au parene har betalt dette selv, men noen har sluttet fordi det ble for dyrt.

Mye er avhengig av vertsfamilien. Flere sa at de trives veldig godt hos familien til tross for misnøye med både lønn og arbeidstid. I mange tilfeller er vertsfamiliene hjelpsomme, og flere har også fått hjelp av venner og au pair-byrået. ”Folk er generelt hjelpsomme i Norge”, ble det sagt.

I den første gruppen var det flere som nevnte den lange ventetiden hos politiet. I den andre gruppen ble det sagt at møtet med politiet i Storgaten var ok, men også der var det noen som hadde ventet lenge.

Det var også uklarhet rundt informasjonen om tuberkulosestest. På den annen side hadde de fått rask og god service både på Ullevål sykehus, i Folkeregisteret og på Oslo likningskontor.

4.5.3 Informasjonsbehov og erfaringer – etter en tid

Det var fortsatt arbeidet som au pair de var mest opptatt av. I gruppe 1 ville de gjerne ha mer informasjon om vertsfamilien og reglene i familien. Likeledes mer konkret hva arbeidsoppgavene omfatter. ”Man skal ta seg av barna og gjerne gjøre litt mer, men hvor mye er litt husarbeid?”

I gruppe 2 var det flere som klaget over arbeidsmengden og sa at de, i tillegg til å ta seg av barn, fungerer som en vanlig husmor/hushjelp.

Når det gjelder helsespørsmål, sa de fleste at de blir godt tatt vare på og at vertsfamilien betaler lege hvis de blir syke. Det står også i kontrakten. I gruppe 2 sa noen at de har fått fastlege, men at brevet de fikk i den forbindelse bare var på norsk. De etterlyste mer konkret informasjon på helseområdet.

Familiespørsmål var ikke relevant for disse gruppene da ingen av au parene er gift og/eller har barn.

Flere sa at de kunne tenke seg å bli i Norge og studere ved universitetet, men at dette ikke lenger er mulig. Tidligere kunne man søke om studielån etter to år, men reglene er endret. ”Dette fant jeg ut på nettsidene til Lånekassen. Nå må man dokumentere at man har 80 000 kroner, det er umulig”.

Spørsmål om reiser og reiseforsikring og hvem som dekker dette, var også uklart. Det var også uklart for noen om førerkort fra hjemlandet gjelder i Norge.

Å søke om bytte av familie tar lang tid og innebærer mye byråkrati, sa to personer i gruppe 2 som hadde erfaring med dette. I gruppe 1 ble det sagt at ”vi vet ikke hva vi skal gjøre hvis vi ønsker å skifte familie”.

Au parene bruker ikke Internett mye mens de er i Norge. Flere hadde imidlertid kjennskap til UDIs sider. En sa at de er lettere å forstå enn en del andre sider, mens en annen sa at hun ikke fikk svar på spørsmål om skatt etc. Internettsiden Norway.no hadde også noen brukt og mente den var ok. Hjemmesiden til UiO er godt kjent blant de som ønsker å studere i Norge. Portalen www.aupair.com ble også nevnt.

4.5.4 Forslag til forbedringer

- Mer informasjon på engelsk
- Gratis norskkurs på begynnelsen av oppholdet for å kunne kommunisere med familien
- Brosjyre eller manual for au pairer som viser prosessen og forteller om landet (og priser)
- Kanskje trenger familiene mer informasjon?

5 Hva mener arbeidsgiverne?

Underveis i prosjektet ble det mer og mer tydelig at arbeidsgivere har en nøkkelrolle i å få etablert og integrert arbeidsinnvandrere og faglærte i det norske samfunnet. Informantene oppga ofte arbeidsgiveren som kilde for offentlig informasjon, de både veileder og ordner opp når arbeidstakeren kommer opp i en situasjon med myndighetene. I løpet av prosjektet bestemte vi oss derfor for å undersøke arbeidsgivernes erfaringer med informasjon og service fra offentlige myndigheter.

Vi gjennomførte en fokusgruppe med firmaer fra ulike bransjer som IT, kultur, bygg og rådgivning. Disse har fra noen få ansatte og opp til flere hundre. Alle har en stor andel arbeidsinnvandrere ansatt hos seg. Vi hadde også med i gruppen en representant fra NHO. I tillegg hadde vi enkeltintervju med en direktør for et stort bakerifirma og med personalrådgiver fra et av våre største sykehus.

Hovedtemaene var:

- Informasjonsbehovet hos målgruppene
- Informasjonsbehovet i firmaene
- Egne informasjonsaktiviteter
- Utfordringer/løsninger

Nedenfor oppsummeres noen hovedpunkter fra samtalene med arbeidsgiverne.

Fellestrekk

- Offentlig informasjon er fragmentert og vanskelig tilgjengelig
- Systemet er uoversiktlig og regelverket komplisert
- Det tar for lang tid å få arbeids- og oppholdstillatelse, D-nummer og skattekort
- Ønskelig å få utført flere tjenester på ett og samme sted, f.eks. i regi av NAV
- Ønske om egen nettportal for arbeidsgivere som ansetter utlendinger
- Lite informasjon på språk som arbeidsinnvandrerne forstår
- Varierende tillit hos arbeidsinnvandrerne til norske myndigheter

5.1 Informasjonsbehovet hos arbeidsinnvandrerne

Vi spurte først om de kunne karakterisere offentlige myndigheters informasjon og service til arbeidsinnvandrerne og de faglærte. Det ble brukt ord som *problematisk, frustrerende, komplisert, fragmentert og lite informasjon på språk som de behersker*. En nevnte problemet med at arbeidsinnvandrerne opplever å få forskjellig informasjon avhengig av hvem de snakker med i forvaltningen. En annen mente de får for lite informasjon ettersom de lener seg så mye til arbeidsgiveren. Det ble også pekt på at mye av informasjon bare er på norsk og at systemet er uoversiktlig. ”En av våre ansatte fra Albania (IT) sa at han ikke trodde det var så byråkratisk i Norge ”.

Områdene som de mener skaper utfordringer for arbeidstakerne er for eksempel arbeids- og oppholdstillatelse, skatt, trygd, helseforsikring, fastlegeordningen, barnehage, pensjon og norskkurs. Også spørsmål om arbeidstid, ferie og overtid går igjen. Informanten fra sykehus nevnte også problemer mange har med å forstå autorisasjonsreglene og betydningen av NOKUT- godkjenning av den akademiske graden som er nødvendig for å få etterutdanning. Det er også problemer med manglende kjennskap til verneregler og arbeidsmiljøbestemmelsene. Det ble sagt at arbeidstakere ofte misforstår reglene, det går mye rykter og feilinformasjon. De oppsøker ofte hverandre eller arbeidsgiverne for å verifisere informasjonen. ”Man blir fort en kanal for spørsmål om hele livet, før de klarer seg selv”.

En arbeidsgiver fortalte at han har en norsk-polsk dame hos seg som er i ferd med å slite seg ut. Det er fordi 60% av arbeidsstokken (bygg) ikke kan engelsk og hun må stadig bistå dem. En annen mente at de fleste spørsmålene blir håndtert i gruppen og at de ordner opp på egen hånd. Internett brukes mye som kanal på denne arbeidsplassen (IT), ellers ble den katolske kirke og ambassaden nevnt som vanlige kilder i tillegg til Fellesforbundet (bygg).

Flere av arbeidsgiverne tilbyr norskkurs til sine ansatte og da prøver de å kople kurset til informasjon om samfunnsspørsmål. Informanten fra sykehuset ønsker at myndighetene kunne stille krav om norskkunnskap til helsepersonell fra utlandet.

De tror tilliten som arbeidstakerne har til offentlige myndigheter er varierende, og peker på at det er nasjonaliteter som alltid vil stille spørsmål og mistro det som sies. Tilliten vil også bli satt på prøve dersom man opplever at offentlige virksomheter gjør store feil. Det ble referert til et eksempel fra skatteetaten hvor to avdelinger ikke samordnet seg, men avkrevde samme person både forskuddsskatt og personlig skatt. Et annet problem som ble nevnt var at ledelsen kan få ubehagelige tilbakemeldinger fordi arbeidstakerne tror det er de som er ansvarlig for systemet og reglene.

5.2 Informasjonsbehovet hos arbeidsgiverne

Vi spurte hvordan de opplever offentlige myndigheters informasjon og service overfor dem som arbeidsgivere. Skatteetaten ble trukket fram som et godt eksempel av en av informantene for måten de tilrettelegger informasjon overfor utenlandske firmaer. Det fungerer veldig bra, men vedkommende savner mer informasjon på flere språk. UDI fikk også ros for sine engelske nettsider.

Flere kom inn på det kompliserte regelverket og hvor vanskelig det er å holde seg orientert om alle endringene. Det store problemet synes likevel å være den lange tiden det tar å få arbeids- og oppholdstillatelse. ”Det tar tre måneder selv om alt er klart, og de har bolig!” (IT). Det fører til at bedriftene mister verdifull arbeidskraft og ikke får gjort jobben sin. En sa det slik: ”Vi har kjempebehov for dem! Skal de sulte i hjel i tre måneder? Vi begynner å neglisjere lover og regler...”.

I tillegg mente noen at ventetiden fører til at arbeidstakere ”forsvinner inn i svart arbeid”. Kulturinstitusjonen har spesielle problemer ettersom de er avhengig av å hente inn kunstnerisk personale fra hele verden for kortere eller lengre perioder. De tilbyr turistvisum til arbeidstakere som ikke skal opptre i flere enn 10 forestillinger, og betaler dem kontant pga den lange ventetiden med å få D-nummeret.

Den lange ventetiden ved Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen, var flere opprørt over. Skattekort tar også lang tid, det kan ta seks til åtte uker. Flere av arbeidsgiverne lurte på hvordan man kan forsvare en så lang saksbehandlingstid. Det gjelder også tildeling av D-nummer. Løsningen for noen av arbeidsgiverne er å registrere en avdeling i en mindre kommune fordi der går saksbehandlingen mye raskere. Flere er også misfornøyde med at arbeidstillatelsen må fornyes årlig og på så strenge vilkår. ”Myndighetene har ikke gjort noe for å få flere saksbehandlere, har ikke tatt inn over seg økningen i innvandringen”.

Fylkesarbeidskontoret oppleves som en propp for en av arbeidsgiverne pga all dokumentasjon som de etterspør og fordi regelverket i for liten grad er tilpasset det behovet bedriften har (kulturinstitusjon). De ønsker seg en egen saksbehandler som kan regelverket slik at de slipper å forklare seg gjentatte ganger. IT-firmaet kunne ønske seg et kvalifiseringssystem hos UDI som gjør at de lettere får sine arbeidstakere gjennom systemet. Deres arbeidsstokk består av 22 nasjonaliteter og arbeidsspråket er engelsk.

Vi ba om å få konkrete tilbakemeldinger på ulike offentlige kontorer, og vi velger å gjengi beskrivelsen slik:

UDI	<i>Kunne ønske egen saksbehandler, skjønner at de har team, men en kontaktperson kanskje, kvalitetssikre bedriften.</i> <i>Når jeg tar kontakt om saksnummer, de som sitter på servicetelefonene har ikke lært å søke, det er stor utskiftning der, har ikke dybdekunnskap.</i> <i>Man kan sitte i en og en halv time i telefonkø uten å få noe svar i det hele tatt.</i> <i>Jeg ringer aldri, sender mail.</i> <i>Da får man ikke noe svar i det hele tatt.</i> <i>Kunne ha et system innad i UDI hvor vi selv kunne gått inn i systemet og sett hvor saken ligger. De fleste henvendelser dreier seg om hvor saken ligger.</i>
Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen	<i>Der har de ikke noe saksnummer i det hele tatt, vi mistet en arbeidstaker pga saksbehandlingstid.</i> <i>Et lite feil i skjema kan ta 12 måneder, det er kanskje et</i>

	<i>ekstremt eksempel.</i> <i>Har et tilfelle med fornyelse som har ligget i 8-9 måneder i politiet/UDI, forstår ikke hvorfor. Han kan jobbe, men kan ikke få skattekort.</i> <i>Lokale politistasjoner, du står ved skranken og må svare på alle mulige spørsmål om privatlivet. Den etiske biten er veldig viktig. I Sandvika er det så lite lokale at andre kan lytte til samtalen. En au pair gråt foran politibetjenten! De har rett til å behandles konfidensielt. De er ikke hyggelige.</i> <i>På Kongsvinger er politiet veldig hyggelige.</i>
Sentral-skattekontoret	<i>..er jeg veldig fornøyd med. Veldige hyggelige, og du kommer til personer som kan svare. Men behov for bedre informasjon her også, om merverdiavgift f eks.</i> <i>Jeg hadde problemer til å begynne med, men nå kjenner jeg dem, men det tok lang tid å finne kontakter for den enkelte sak. Lang saksbehandlingstid også i Stavanger. De har ikke folk.</i> <i>Med en gang du skal over til et annet kontor i skattesystemet blir det problemer, dobbelbeskatning etc.</i> <i>Også for oss som kan språket er det en utfordring å få informasjon om pendlerstatus, fordeler for de som har familien i Polen. Noen har fått kr 20 000 tilbake, men å finne den informasjon og krav til dokumentasjon! Det var ikke lett. Fikk forskjellige opplysninger på Oslo og Asker/Bærum ligningskontor.</i>
NAV	<i>Trygdekontoret for utenlandssaker (NAV) – det tar lang tid å finne ut hvem som vet noe.</i> <i>Jeg trodde NAV hadde en tabell for forskjellige lands forsikringer, men det har de ikke.</i> <i>Rett til barnetrygd - søknaden tar 6 til 10 måneder. Forskjellige trygdekontorer har forskjellig praksis. De har skrevet dette på polsk, men regelverket er ganske komplisert.</i>

Arbeidsgiverne har utfordringer i møte med det offentlige, men samtidig mestrer de dette greit, i hvert fall hvis bedriften har en viss størrelse.

NHO har brukt ressurser til å bygge opp kunnskap på feltet og gir råd og veiledning. De fungerer oftest som veiviser. I mars 2005 utga NHO et informasjonshefte: *UTENLANDSK ARBEIDSKRAFT. NHOs veiledning om regelverket ved bruk av utenlandsk arbeidskraft*. Heftet ligger i fulltekst på

NHOs Internettsider, www.nho.no og inneholder informasjon om utlendingsregelverket, arbeidsrettslige regler, skatt og avgift, velferd med mer.

5.3 Forslag til forbedringer

Da vi spurte etter løsninger kom informantene raskt inn på forhold som har med organisering av tjenestene å gjøre. De ønsker seg et mer effektivt og smidigere system, for eksempel at man kan få utført flere tjenester på ett sted i stedet for å måtte oppsøke flere instanser. Som eksempel ble nevnt ønsket om å kunne få ordnet med arbeidstillatelse og skattekort samtidig og på samme sted. Videre å kunne bestille tid hos politiet slik at man slipper å vente timevis i kø.

”Proessen med å få arbeidstillatelse bør gjøres enkel og effektiv, det vil bidra til mindre svart arbeid og mer respekt for regelverket”.

Flere har forventninger til NAV, og de håper at NAV vil bidra til et mer helhetlig system og medføre bedre koordinert informasjon til alle gruppene.

En av arbeidsgiverne (sykehus) ønsker at det stilles klare krav til arbeidsgivernes ansvar om hva de skal kontrollere. ”Hva slags bakgrunn har en lege fra Russland? Hvilke krav setter vi i Norge til helsepersonell? Bør det ikke være standardiserte krav til å beherske norsk?” Skilting på norske sykehus ble også nevnt som et problem. I dag er all skiltingen på norsk, også skiltet som viser veien til Akuttmottaket. ”I hvilken grad skal vi på vårt sykehus tilpasse våre tjenester til disse nye gruppene?” Sykehus møter disse gruppene både som arbeidstakere og som pasienter.

Av informasjonstiltak ønsker en av informantene et informasjonssenter for polakker. Et senter som veileder og bistår den enkelte polakk i forhold til det offentlige systemet. Også flere informasjonsbrosjyrer på polsk og andre språk etterlyses.

Arbeidsgiverne ønsker seg en portal for dem som ansetter utlendinger. Den må gi oversikt over regelverk, nyheter og endringer.

6 Kommunikasjonsinnsatsen fra offentlig forvaltning

Den andre hovedvinklingen i prosjektet er hvordan offentlig forvaltning kommuniserer med våre innvandrergupper. I kapitlene foran har vi presentert hvilke erfaringer og synspunkter innvandrergruppene har når det gjelder service og informasjon fra offentlige virksomheter, og hvordan arbeidsgiverne stiller seg. Hva er de offentlige etatenes egne erfaringer og synspunkter i forhold til disse temaene? Hvilket syn har de på den servicen de yter overfor disse gruppene og informasjons- og kommunikasjonsinnsatsen på områdene arbeid, helse, utdanning og familiespørsmål? Vi ville også vite om hvilke behov de har for å nå fram til innvandrergruppene.

Nedenfor presenterer vi resultatet fra kartleggingen i offentlig forvaltning gjennom fokusgrupper, intervjuer og møter. Totalt gjennomførte vi tre fokusgrupper og 25 samtaler/møter med representanter fra forskjellige sektorer og nivåer i offentlig forvaltning, jf. vedlegg *Oversikt over gjennomførte intervjuer*. Selv om informantgruppen kan sies å være relativt stor, erkjenner vi at vår gjengivelse kan være mangelfull og grovkornet i forhold til det store og kompliserte området som vi har undersøkt.

Nedenfor oppsummeres noen fellesstrekk for alle de offentlige virksomhetene.

Fellestrekk

- Med unntak av studentene er det ikke gjennomført brukerundersøkelser for å kartlegge våre innvandrergruppers informasjonsbehov
- Det synes å være relativt lav bevissthet om disse gruppenes spesielle informasjonsbehov, men det er unntak
- De offentlige virksomhetene satser på Internett som hovedkanal
- Det er ønske om et tettere samarbeid mellom UDI og andre etater om informasjon
- Behov for mer helhetlig, koordinert og målrettet informasjon til gruppene
- Det er ønske om å tilby mer informasjon på engelsk og andre språk, men det er et ressursspørsmål
- Flere opplever at saksbehandlingstiden er for lang og at servicen ikke er god nok
- Den store økningen i antall arbeidsinnvandrere er kommet brått på norske myndigheter

6.1 Tema arbeid

I arbeidssammenheng må innvandrergruppene forholde seg til en rekke offentlige virksomheter som UDI, politiet, NAV, Skatteetaten, Folkeregisterkontoret og Tolletaten. Arbeidstilsynet har også en viktig rolle i arbeidet med å sikre et forsvarlig arbeidsmiljø, men i hovedsak er arbeidsgiverne tilsynets brukere.

Vi valgte å undersøke etatene både på direktoratsnivå og i ytterste ledd. Vi gjennomførte en fokusgruppe med representanter fra

- Oslo likningskontor – 2 personer
- Arbeidstilsynet i Oslo – 2 personer
- Oslo toll – 1 person
- Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen - 1 person
- NAV Oslo - 1 person

I tillegg har vi hatt møter og samtaler med representanter fra Skatteetaten sentralt og lokalt, med flere i UDI, Arbeids- og velferdsdirektoratet og EURES, Politidirektoratet, Arbeidstilsynet og Toll- og avgiftsdirektoratet. Våre informanter har hovedsakelig vært ansvarlige for eller medarbeidere på informasjonsområdet. Hovedtemaene for intervjuene var følgende:

- Kjennskap til innvandrergruppenes informasjonsbehov
- Informasjonsinnsats overfor gruppene – i dag
- Fremtidige informasjonsaktiviteter
- Utfordringer
- Henvendelser og service

Nedenfor presenterer vi resultatene etatvis:

6.1.1 UDI

Fremstillingen nedenfor bygger på samtaler med fem medarbeidere i UDI, alle arbeider med kommunikasjon og/eller service. I tillegg mottok vi i etterkant tall på henvendelser til deres Opplysningstjeneste og statistikk for bruk av nettsidene.

Kjennskap til informasjonsbehov

UDI har pga sin spesielle rolle et relativt nært forhold til våre innvandrergupper. Som oppdragsgiver for dette prosjektet er de opptatt av å bli nærmere kjent med hvilket behov gruppene har for informasjon og service fra offentlig forvaltning. UDI har gjennomført flere eksterne undersøkelser rettet mot brukerne av Servicesenteret og Opplysningstjenesten, i tillegg til at de har undersøkt andre tjenester og produkter som de leverer. Resultatene er brukt til å forbedre informasjons- og servicearbeidet. De har ikke gjennomført egne undersøkelser rettet spesielt mot de fire målgruppene i prosjektet.

Dagens informasjonsinnsats og videre planer

Mye av informasjonsarbeidet er knyttet til å utvikle hjemmesiden, intranettet og Ny i Norge. Hovedmålgruppene for hjemmesiden er presse, samarbeidspartnere og søkere. Arbeidsgivere vurderes som en ny kategori som erstatning for samarbeidspartnere, som vil få en annen portal. Ny i Norge har asylsøkere og beboere i mottak, familieinnvandrere, arbeidssøkende, studenter og besøkende som hovedmålgrupper. Det skal lages planer for videreutvikling av Ny i Norge, og det jobbes kontinuerlig med å finne riktig struktur og innhold. Blant annet ønskes flere interaktive tjenester, klikkbare søknadsskjemaer, muligheter for å sjekke status for søknader og bedre lenker. Det lages statistikk over bruken og brukertester. Det planlegges e-post og ”pop opp” undersøkelser også.

UDI ønsker nærmere samarbeid med IMDi og ev. med politiet, som de mener har internettsider som fungerer dårlig. Det finnes ikke noe fagforum eller arenaer hvor ulike etater møtes for å diskutere nettsider og samarbeid på dette området. Ny i Norge betraktes først og fremst som UDIs portal, og det er sparsomt med informasjon fra andre områder. Det er mye informasjon på engelsk på nettsidene, og en god del er oversatt til andre språk, for eksempel faktaarkene. UDI ønsker å kunne tilby mer informasjon på andre språk, men det er et ressurs spørsmål. Utfordringen er å få til en balanse mellom juridisk presist språk og forståelig norsk. Ny i Norge er for lite kjent.

Ellers lager UDI ekstranett for utenriksstasjonene, beregnet på de ansatte. Det opplyses at det hittil har vært lite samarbeid med ambassadene på informasjonsområdet, men at det nå i samarbeid planlegges bedre informasjon til søkere.

Det brukes en god del personalressurser på medietarbeidet. Denne kanalen betraktes også som viktig for å nå ut med informasjon til nyankomne innvandrere. Det er ikke avklart internt i hvilken grad det skal satses videre på trykt informasjon overfor disse gruppene.

UDI jobber med en overordnet kommunikasjonsstrategi, og målgrupper er tatt inn i dette arbeidet. Det er viktig å målgruppetilpasse informasjonen med hensyn til språk og det innholdet som etterspørres. Det jobbes med å bli bedre på dette, bl. a. gjennom brukergrupper/testpaneler.

Service

UDI driver Servicesenteret³ og Opplysningstjenesten (OTS)⁴. Veldig mange av henvendelsene til OTS handler om arbeidsrelaterte spørsmål. De kommer ofte per e-post. Vanligvis er det ikke søkeren selv som tar kontakt, men en referanseperson, dvs arbeidsgiver eller vertsfamilie (au pair). I OTS har de en medarbeider som snakker polsk, men de behersker totalt 15-16 ulike språk. Det er mange flere arbeidsrelaterte henvendelser til OTS enn til Servicesenteret. Over halvparten av disse henvendelsene dreier seg om status i sak, ellers er det mange henvendelser om prosedyre og regelverk. Kapasiteten er for dårlig, til tross for at de er 20 ansatte i OTS. De makter ikke å besvare alle henvendelsene. Brukerundersøkelsene viser også at det er generelt mye misnøye, men det skyldes også selve ventetiden med å få søknaden behandlet og hele opplevelsen søkerne har hatt med Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen.

Frustrasjonen hos søkerne går utover de ansatte i OTS. De har forståelse for reaksjonene når ventetiden for eksempel for å få tillatelse til å bli au pair (fra Filippinene) kan ta et år. Det uttrykkes ønske om at UDI i større grad klarer å

³ Servicesenteret kan besøkes og det gir blant annet svar på hvordan man skal søke, saksbehandlingstider og om saken er ferdig behandlet.

⁴ I OT får man svar på hvordan man skal søke, saksbehandlingstider og om saken er ferdig behandlet. Man kan både ringe og sende e-post til OT.

overholde og redusere saksbehandlingstiden. Videre at det gis mer enhetlig informasjon fra ambassadene og politiet om saksbehandlingstiden. En utfordring er også å skape forståelse for den lange saksbehandlingstiden. Det må kunne kommuniseres bedre hvorfor man må vente så lenge.

Vi spurte om det er tatt initiativ overfor andre etater om informasjonsbehov de har registrert. Det har ikke skjedd til nå, for ”jeg vil si at det er en naturlig rolle å si ifra, men har ikke helt klart for meg hvordan det kan skje. Det kan lett bli byråkratisk”.

6.1.2 Politiet

Presentasjonen nedenfor bygger på samtale med informasjonssjefen for Politidirektoratet og en representant for Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen (deltaker i fokusgruppe). Med to informanter vil oversikten over hva som gjøres på området kunne være noe mangelfull. Informanten fra Politidirektoratet tok også forbehold i noen av svarene sine.

Politidirektoratet opplyser at det ikke er blitt gjennomført egne brukerundersøkelser overfor noen av de fire innvandrergruppene. Politiet har hele befolkningen som målgruppe, og ingen grupper sies å være viktigere enn andre. For direktoratet blir de også mindre viktige ettersom de skal være her i kortere tid og ikke på permanent basis. ”Gruppene blir for spesifikke for direktoratet, kanskje om noen år er vi klare for en slik segmentering”. Politidirektoratet har en kommunikasjonsstrategi som er generelt utformet.

Direktoratet er opptatt av å øke informasjonsbevisstheten generelt i etaten og har begynt med ytre ledd. Det vises også til flere tiltak som er i gangssatt hvor hensikten er å styrke mangfoldsperspektivet, forebygge rasisme og diskriminering osv.

Politiet har gitt ut noe informasjon på flere språk, det finnes bl.a. en brosjyre om *Politiet i Norge* og en om *Rettigheter og plikter ved pågrep* som er utgitt på 14 språk. Det kan finnes flere andre brosjyrer også. Det er få henvendelser fra innvandrergruppene direkte til direktoratet.

Direktoratet ønsker å informere mer på rettighets- og pliktområdet og å lage mer informasjon på forskjellige språk, men det finnes ingen konkret planer for dette nå. ”For Politidirektoratet er det viktig å ha tillit, for spesielt blant innvandrergruppene er mange livredde for politiet”.

Direktoratet kunne ønske seg mer og bedre informasjonsutveksling med UDI og en klarere avgrensning i forhold til krisesituasjoner. Overfor målgruppene anbefaler direktoratet å jobbe mer med koordinert informasjon.

Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen, har en annen kontaktflate mot våre grupper. Alle innvandrergruppene må inntreffe dem, og pågangen er veldig stor. Også fordi det kommer besøkende som egentlig skulle vært et annet sted eller som ikke hadde trengt å møte personlig. De har store utfordringer med å sortere de besøkende. I tillegg har de en utfordring med å forklare overfor innvandrene

betydningen av å ta vare på papirene de mottar, de opplever at enkelte kaster dem fra seg når de går ut døren.

Utlendingsseksjonen viser til knapphet på ressurser. De ønsker å gi bedre service og bedre sin informasjon, men det nedprioriteres i etaten. Internettssidene er de ikke fornøyde med, de kan fungere for nordmenn, men er ikke tilrettelagt for innvandrergруппene. De faller mellom to stoler, ressursene styres fra Justis- og politidepartementet mens de utfører oppgaver for UDI. De tror ikke brukerne, de besøkende eller firmaer er fornøyde. Saksbehandlingstiden oppleves som alt for lang.

6.1.3 NAV

Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) består av Arbeids- og velferdsetaten og de delene av kommunens sosialtjenester som inngår i de felles lokale kontorene. I NAV møtte vi representanter fra kommunikasjonsmiljøet i Arbeids- og velferdsdirektoratet, fra EURES⁵ (sentralt og lokalt) og fra NAV lokalt i Oslo (i fokusgruppe).

Arbeids- og velferdsdirektoratet har en egen kommunikasjonsstrategi som er basert på NAVs visjon og verdier, og som skal bidra til at veien inn i arbeidslivet blir så bred som mulig. Den er overordnet, og brukerne er ikke nærmere definert. Brukerne er hele befolkningen, og det opplyses at halvparten faktisk er brukere i løpet av året.

Direktoratet er lite kjent med informasjonsbehovet hos våre innvandrergруппer, og har heller ikke fått henvendelser fra lokalkontorene om at det er spesielle informasjonsbehov som bør i varetas. De har i liten grad kontakt med gruppene, og viser til EURES som har spesielt å gjøre med EØS-borgere som vil arbeide i Norge. Det er ytre etater i NAV eller spesialenheter i NAV som møter våre grupper. Faglærte/spesialister og au pairer er de gruppene de har minst med å gjøre.

Direktoratet erkjenner at det vil komme et større informasjonsbehov etter hvert hos disse gruppene, og nevner spesielt i forhold til familieegjenforening.

I et brev til Arbeids og inkluderingsdepartementet av 22.08.06 presenteres gjennomførte kommunikasjonstiltak overfor fremmedspråklige brukere i Arbeids- og velferdsetaten:

- Brosjyren "Hvordan finne jobb i Norge?" er trykket på polsk, litauisk, latvisk, estisk, slovakisk, slovensk, tsjekkisk og ungarsk. Den brosjyren ble utarbeidet i forbindelse med EØS-utvidelsen i 2005, og er myntet på personer som planlegger å arbeide i Norge i en begrenset tid.
- Omfattende informasjon om det norske arbeidsmarkedet er elektronisk tilgjengelig på alle språk i EØS-området gjennom EURES-samarbeidet.

⁵ EURES er en spesialenhet i NAV for rekruttering av arbeidskraft fra EU/EØS-området, og formidler årlig et stort antall oppdrag.

-
- Informasjon om vedtaket som alle registrerte arbeidssøkere får, såkalt "Individuell serviceerklæring", blir sendt ut på 13 forskjellige språk.
 - Etatens servicetelefon er tilgjengelig for flere brukere med blant annet oversettelse til samisk, engelsk, spansk, somalisk, urdu, arabisk og tyrkisk. Språkene ble prioritert i samarbeid med UDI, Kommunenes tolketjeneste, SSB og trygdekontor som har nært samarbeid med minoritetsgrupper.

"Noe informasjon og skjemaer på trygdeområdet er oversatt til engelsk, tysk og spansk. Brosjyrer på arbeidsmarkedsområdet er tilgjengelig på norsk og engelsk. Den oversatte informasjonen er tilgjengelig for brukerne som trykksak, og vil bli tilgjengelig på nav.no fra 2. oktober 2006", skriver Arbeids- og velferdsdirektoratet videre til departementet.

Våre informanter opplyser at det planlegges å opprette en hel brosjyrepark som skal finnes på nettet og kan trykkes ut ved behov. Det er spesielt de som skal være her over lengre tid som direktoratet vil prioritere. De kunne nok ønsket seg bedre oversikter i forhold til våre innvandrergupper, mer kunnskap om behov og hvilken vei utviklingen går. Det ble sagt at etaten "ikke har tradisjon for å informere de som ikke vet om oss". Ellers satser direktoratet mye på informasjonsarbeidet til EURES.

EURES er som resten av NAV, inne i en omstillingsprosess og må revidere mye av sin informasjon. Til nå har informasjonen vært rettet mot EØS-borgere som søker arbeid i Norge og arbeidsgivere som rekrutterer. Overfor arbeidsgiverne informeres det om tillatelser og arbeidsvilkår og prosessen man må gjennom, de fungerer som veiviser og tilrettelegger. Overfor de arbeidssøkende informeres først og fremst om selve arbeidet og arbeidsmulighetene i Norge. Det kommer også mange andre spørsmål til EURES-konsulentene. Det kan være spørsmål om arbeidsbetingelser, lønn og pensjon, folketrygden, språkopplæring med mer. Det er stor variasjon i spørsmålene, og de avhenger av bakgrunn og nasjonalitet. Det er forskjellige forventninger til tjenestene fra EURES. Foreløpig er polakkene mer beskjedne, men de merker at det er en endring i kravene fra denne gruppen.

EURES er opptatt av at søkerne selv skal finne ut en del på egen hånd og har laget en rekke publikasjoner og internettsider som skal gi svar på de viktigste spørsmålene. Veilederen *Norge - en veiledning til å jobbe og bo i Norge* deles ut på messer og til EURES-kollegaer i utlandet. Den gir informasjon på tvers av flere sektorområder. Ellers viste EURES til Adecco som har laget en introduksjonsvideo hvor de følger en polakk fra det ene offentlige kontoret til det andre. EURES prøver også å skreddersy informasjon avhengig av hvilke grupper de møter på messer og lignende.

De viktigste kanalene er messer, Internett, publikasjonene og hele EURES-nettverket i de ulike landene. EURES har ingen systematisk evaluering av sine publikasjoner, men får mange positive tilbakemeldinger. De kjenner sine målgrupper godt ettersom de er mye i de landene hvor arbeidstakerne kommer i fra. Fremover ønsker de å sette mer fokus på å betjene

arbeidsgiverne, det er stor etterspørsel fra bedriftene for å få bistand til å rekruttere arbeidskraft fra utlandet.

Det lokale NAV-kontoret støtter seg en god del på informasjonen som utgis av EURES. Likevel ønsker de seg mer informasjon utgitt på flere språk. "NAV er så stort og info er ikke godt nok samordnet".

Det har vært noen informasjonsmøter med IMDi. De har stor pågang fra arbeidsgivere som ringer og spør om regelverket i forholdet til dagpenger blant annet.

6.1.4 Skatteetaten

Fremstillingen baserer seg på telefonsamtaler med informasjonssjefen i Skattedirektoratet, leder av Sentralskattekontoret for utenlandssaker og ansvarlig for service- og infosenteret ved Oslo likningskontor. I tillegg hadde vi to representanter fra Oslo likningskontor med i fokusgruppen.

Skattedirektoratet har laget en miniguide for utenlandske arbeidstakere på flere språk som er lagt ut på nettet. Den er også sendt til alle de norske ambassadene. For øvrig har direktoratet satset på å legge en god del informasjon på engelsk på Skatteetatens nettsider.

Alle arbeidstakere får skattekort på det lokale likningskontoret, og det er arbeidsgiverne som har ansvar for at de ansatte har skattekort. Norske oppdragsgivere skal melde fra til Sentralskattekontoret for utenlandssaker. Utenlandske firmaer skal registreres på fylkesskattekontoret.

I forbindelse med EU-utvidelsen i 2004 ble det lagt ut spørsmål og svar på nettet.

Sentralskattekontoret for utenlandssaker har mye informasjon på engelsk, men tester de har gjennomført viser at den ikke alltid blir forstått. De har dessuten fått dårlige tilbakemeldinger på det de sender ut, sånn som standardbrevene til utenlandske selskaper.

Sentralskattekontoret viser også til at de har lagt ut en god del informasjon på nettet: brosjyre/folder/miniguide på norsk, engelsk, polsk og tysk. De har også mye telefonkontakt, førstelinjen svarer på norsk og engelsk. De mottar mange henvendelser fra polske selskaper på telefon.

Sentralskattekontoret sender informasjon til arbeidsgivere og arbeidstakere. Selvangivelse og skattekort for arbeidstakere sendes ut til arbeidsgivere, som har et stort ansvar for å følge opp med skattetrekk. Noen norske selskaper vil være rapporteringspliktige til lokale ligningskontor. Større selskaper har gjerne egne rådgivere, men de opplever at regelverket er vanskelig.

De mener informasjonen kan bli bedre, og at det er behov for mer målrettet informasjon mot arbeidsgivere, arbeidstakere og ambassadene. Spørsmålet de stiller seg er hvor langt de skal gå i å tilrettelegge for de enkelte gruppene. Det

er viktig at informasjonen treffer, at den kommer til rett tidspunkt, gjennom rett kanal og på flere språk. Sentralskattekontoret ønsker å lage en brosjyre i samarbeid med flere etater, eksempelvis Arbeidstilsynet og politiet.

Oslo likningskontor veileder om skatt og skatteregler, og de tildeler personnummer (D-nummer) og skattekort. Det er strenge dokumentasjonskrav og krav til personlig frammøte. Arbeidstakere må fylle ut et tospråklig skjema i papirutgave (norsk og engelsk). Skjemaet sies å være enkelt i motsetning til skattereglene.

Det ligger skriftlig informasjon på nettet, og det gis muntlig informasjon ved behov. Oslo likningskontor opplever stor pågang (130 000 besøkende de første 9 månedene i 2006) og viser til dårlig kapasitet til å håndtere henvendelser, spesielt på telefon. Saksbehandlingstiden kan også være lang. De opplever at mange av de besøkende ikke har med de papirene de skal.

Informasjonsmaterialet de har er stort sett på norsk, og språkproblemer kan være en barriere. De ønsker de hadde mer informasjon på flere språk og at man var mer i forkant med å gi informasjon. Det er et ressurs spørsmål. De opplever at etaten mener det er viktigere med informasjon på nynorsk og samisk enn på engelsk. De er glade for at de har en polskfødt medarbeider som oversetter ved behov. Denne medarbeideren er svært etterspurt av polakkene. "Det kunne kommet mer (informasjon) ovenfra, vi er avhengige av at Skattedirektoratet gjør noe".

I mellomtiden lager de egne tilpassede oversikter og informasjon for å yte god service. De er avhengig av papirkopier fordi teknologien ikke fungerer godt nok. De kunne ønsket seg bedre oversikt over andre etaters ansvarsområder.

Oslo likningskontor presiserer ansvaret til arbeidsgiver/oppdragsgiver når det gjelder skatt og regelverket.

6.1.5 Tolletaten

Vi intervjuet informasjonsansvarlig og -medarbeider i Toll- og avgiftsdirektoratet og representanter fra region Oslo og Akershus (én i fokusgruppen).

Gjennom samtalene fikk vi inntrykk av at etaten har et bevisst forhold og en systematisk tilnærming til sine målgrupper. I kommunikasjonsstrategien har de ikke definert målgruppene annet enn at de finnes i kommunikasjonskartet, men de nevnes i årsplanene. Av våre innvandrergupper er det bare au pairene som de ikke har direkte pekt ut som målgruppe for sin informasjonsvirksomhet.

Den statlige informasjonspolitikken kjenner de godt. Når de skal planlegge informasjonstiltak, tar de utgangspunkt i regelverket og hvem som blir berørt. De opplever et stort informasjonsbehov i førstelinjen, nesten 70 000 henvendelser totalt i perioden januar – september 2006. De er proaktive i sitt arbeid og har utviklet mye av sitt informasjonsmateriell på mange språk.

Som videreformidlere bruker de eksempelvis Adecco, Atlantis, EURES, entreprenører, foreninger og ambassader. De oppsøker og informerer, men skulle gjerne gjort mer. Videre holder de kurs for næringslivet og finner fram til egnede kanaler for spredning av sin informasjon. Eksempelvis har de innledet et samarbeid med politiet i Asker og Bærum, som legger ved deres brosjyre om toll på det aktuelle språket i forbindelse med arbeids- og oppholdstillatelser. Ellers ligger det meste av deres informasjon på nettet.

Tolletaten registrerer og går gjennom tilbakemeldinger på sine informasjonsprodukter. På nettet gjøres brukerundersøkelser, men ikke spesielt mot våre målgrupper. De fører statistikk over henvendelser som kommer inn til de regionale service- og informasjonssentrene og bruker den som grunnlag for nye informasjonstiltak. I informasjonssentret for Tollregion Oslo og Akershus snakker de engelsk, tysk og svensk og svarer på e-post også på disse språkene. De får positive tilbakemeldinger, bortsett fra på reglene.

Tolletaten skulle gjerne oppsøkt flere miljøer, som de store byggeplassene og sykehusene. Dessuten ønsker de å få oversatt mer av sin informasjon på nettet til flere språk, spesielt den som har med bilavgift og reisendeinformasjon å gjøre. De opplever at arbeidsgiverne ikke forstår sitt informasjonsansvar godt nok og skulle gjerne gjort mer overfor denne gruppen.

De ønsker at UDI var mer aktive og synlige på informasjonsområdet, at de koordinerer mer og legger ting bedre til rette. De savner bl.a. oppdatert statistikk over målgruppene. De synes nettsidene til UDI er fine.

6.1.6 Arbeidstilsynet

Vi hadde samtaler med kommunikasjonsansvarlig og informasjonsmedarbeidere fra Arbeidstilsynet. I en av fokusgruppene var Arbeidstilsynet representert med en medarbeider fra Oslokontoret. Nedenfor presenterer vi en oppsummering av samtalene.

Arbeidstilsynet har fått definert to hovedmålgrupper i lovverket de forvalter: arbeidsgivere og arbeidstakere. På hver inspeksjon skal de ha kontakt med arbeidsgiver og representant for arbeidstakerne f. eks. verneombud.

Behov for å nå ut med informasjon

Først og fremst har Arbeidstilsynet kontakt med arbeidstakere som har fått problemer på arbeidsplassen. Det kan være at de ikke har fått utbetalt feriepengene eller at arbeidsgiver lar være å betale lønn. Eller at de ikke har oversikt over lønnen sin, de vet ikke om arbeidsgiver har trukket skatt, de får ikke lønnslipp, de får penger rett i hånden osv. Det går på kontraktskapitlene i arbeidsforholdet. Arbeidstilsynet har bare veiledningsplikt, de kan si hva arbeidstakerne har rett på, krav på og plikt til og veilede dem videre i systemet. De som er selvstendig næringsdrivende kommer ikke inn under loven for Arbeidstilsynet. Dette opplever Arbeidstilsynet som et smutthull.

Arbeidstilsynet har behov for å gå ut med informasjon direkte til disse gruppene. Stikkordet er sosial dumping. Arbeidstakerne opplever mange ganger

at de har god lønn i Norge i forhold til hva de har hjemme. Det undergraver det norske lønssystemet. ”Vi skal verdsette arbeid likt, enten vi kommer fra Norge eller et annet land”.

Arbeidstilsynet kan til tider oppleve det som vanskelig at politiet ikke følger godt nok opp deres anmeldelser - av ressursmessige årsaker. Dermed kan det oppstå krangel mellom offentlige etater om ansvar og innsats i stedet for at det settes fokus på de som er i fare.

Helse, miljø og sikkerhet er et annet område som Arbeidstilsynet har behov for å informere om. Arbeidsgivere har ansvar for at ingen skader seg på en arbeidsplass. De skal formidle hvordan sikkerheten blir ivaretatt og forsikre seg om at arbeidstakerne har forstått arbeidssikkerhetsforanstaltningen. De må forklare at også arbeidstakere skal bidra til at sikkerheten blir ivaretatt på arbeidsplassen. Den språklige kommunikasjonen er vanskelig. ”Det er en utfordring å ansette folk fra andre land og med annen kulturbakgrunn, utfordring er å få dem til å forstå”.

Arbeidstilsynet kan veilede arbeidsgiverne om deres plikter og ansvar, men hva og hvordan dette skal formidles overlates til arbeidsgiverne, som vet best.

De som kommer hit på korte oppdrag og drar ut igjen, har Arbeidstilsynet ikke kjennskap til.

Informasjonsinnsats over arbeidstakerne

I forbindelse med temaene over jobber Arbeidstilsynet med å utvikle sine nettsider. De er ikke bra nok, informasjonen finnes foreløpig hovedsaklig på norsk, det skal bli bedre. De viser til følgende tjenester:

- **”Spør oss”** - er en tjeneste fra Arbeids- og velferdsetaten, Arbeidstilsynet, Brønnøysundregistrene, Skatteetaten og Statistisk sentralbyrå beregnet på nyetablerere.
- **”Svartjenesten”** - Arbeidstilsynet har en egen svartjeneste der fagfolk besvarer spørsmål om ferie, arbeidstid eller oppsigelse, ergonomi, kjemisk helsefare, kraner, maskiner, vernetjenesten og mye annet.
- **”Arbeidsplassen.no”** er en del av et europeisk informasjonsnettverk, som byr på oppdatert informasjon som skal bidra til et trygt og sunt arbeidsmiljø. Deler av informasjonen tilbys også på engelsk.

Ellers har Arbeidstilsynet lagt ut mye informasjon på sine nettsider, en del av det er på engelsk. Dessuten er flere publikasjoner utgitt på engelsk om arbeidsmiljøloven, helse, feriebestemmelser osv. Enkelte publikasjoner finnes også på andre språk som vietnamesisk, polsk osv., men Arbeidstilsynet strever med å kvalitetssikre oversettelsene og opplever det som en utfordring. De har oversatt arbeidskontraktene til alle språk.

For øvrig har de ikke gjort så mye overfor gruppene våre, og sier at den store gruppen arbeidsinnvandrere kom brått på dem.

Fremtidig informasjonssatsing

Foruten å videreutvikle nettsidene (se over), arbeider Arbeidstilsynet med å utvikle en kommunikasjonsstrategi for sosial dumping. Det planlegges flere kampanjer i den sammenheng. De har fått en del midler i 2006 fra AID, og det kan komme flere i 2007. Dette er særlig viktig nå som Romania og Bulgaria blir med i EU. De ser ikke bort fra at de kan samarbeide med UDI om kampanjene.

Arbeidstilsynet samarbeider for øvrig også med bransjeorganisasjonene, blant annet med nettverket til arbeidsgiverne, NHO-foreninger, næringsforeninger med mer. Dessverre opplever de rett som det er at ting de blir enige om på møter ikke går videre ut i organisasjonene. De samarbeider også med de norske ambasadene ute og også med søsterorganisasjoner i de baltiske landene, som eksempelvis i Polen og Latvia.

Arbeidstilsynet vil gjerne vite mer om hvilket informasjonsbehov arbeidsinnvandrene har og avventer bl.a. denne rapporten. Selv har de ikke gjennomført egne undersøkelser rettet mot arbeidsinnvandrene. De ønsker å satse mer på polske tolker og polsktalende inspektører, men mangler foreløpig et godt system. De opplever at en del av dem som kom hit for to-tre år siden og jobbet svart, ikke var interessert i norske forhold. Nå ser de en utvikling, de begynner å lære seg språket, tar med seg familien sin osv.

Arbeidstilsynet kunne ønske at UDI hadde et mer utvidet syn, på den måten at de ikke bare informerer om sitt eget regelverk. Blant annet etterlyser de informasjon om allmenngjøringsloven på UDIs nettsider. Videre at offentlige etater var flinkere til å samordne sin informasjon til disse gruppene ettersom behovene er så sammensatte. For å nå gruppene fra Polen og andre østeuropeiske land foreslås følgende: "Vi bør samordne det de bør vite når de kommer hit. På ferjen til Norge hadde vi truffet målgruppen 100%".

Det foreslås også at flere etater bør samarbeide om undersøkelser.

6.2 Tema utdanning og opplæring

Synspunkter og innspill til dette tema er fremkommet gjennom samtale med fokusgruppe og enkeltintervjuer med en representant for Lånekassen og presidenten i International Students' Union. Sistnevnte og deltakeren i fokusgruppen fra Universitetet i Oslo har også vært med i referansegruppen for prosjektet.

Det var syv deltakere i fokusgruppen, og disse representerer:

- Universitetet i Oslo (UiO), internasjonalt kontor
- Høgskolen i Oslo (HiO), internasjonalt kontor
- Studentsamskipnaden i Oslo (SiO), avdelingen som har ansvar for tildeling av studentboliger
- Lånekassen, kontoret i Bergen. Alle søknader om lån og stipend fra utenlandske studenter behandles der
- Oslo kommune voksenopplæring (Oslo Vo), leder av rådgivningstjenesten
- Rosenhof norskopplæringssenter, en lærer som har kontakt med alle våre målgrupper

-
- Atlantis språkopplæring. Atlantis er et byrå som formidler au pairer (ca 200 per år) fra utlandet til Norge. Er kontakledd i forhold til det offentlige, har egen språkopplæring, fire kurs og egne lærere.

Hovedtemaer for samtalen i fokusgruppen var:

- Informasjonsbehov hos målgruppene
- Virksomhetens behov for å nå ut med informasjon
- Informasjonsaktiviteter i virksomheten
- Synspunkter på informasjon fra (andre) offentlige myndigheter
- Forslag til forbedringer

6.2.1 Informasjonsbehov hos målgruppene

Alle informantene gav uttrykk for et stort informasjonsbehov hos de gruppene de har ansvar for, og at de trenger informasjon på tvers. Flere mente at forhåndsinformasjonen til studentene er for dårlig, men hvor langt skal man gå, og hva skal man si? De som klarer seg best er de som kjenner noen her fra hjemlandet og får informasjon fra disse.

Informasjon om personnummer (D-nummer) ble nevnt av flere, dette er helt nødvendig for å få gjort noe i det hele tatt, f eks for å kunne søke om støtte fra Lånekassen. Derfra blir det sagt at ”Folkeregisteret er flaskehalsen, det kan ta 1-2 måneder”. D-nummer er også nødvendig for å åpne en bankkonto. Ved HiO holder de på med ”Fretex-ordninger” for studentene den første tiden, hjelper dem med å skaffe klær osv. ”De bruker et år på å komme à jour igjen, og de får en god del gjeld. Hvor skal de ha pengene sine?” spurte Oslo Vo, det harmoniserer ikke med internasjonaliseringen i andre land. Atlantis mente også dette er veldig upraktisk. Au pairer tjener penger, men har ingen konto så lenge de ikke har personnummer. ”Men har man fått fastlege, får man personnummer fort”.

Informasjon om fastlegeordningen er en utfordring, den kommer bare på norsk. Det ble reist spørsmål om hvem som egentlig skal ha fastlege. Helseinformasjon er generelt vanskelig, det gjelder også tannlegeordningen.

Det er krevende å informere om et komplisert regelverk, og endringer i regelverket er også vanskelig å håndtere. Det ble fortalt at det kom nye regler med øyeblikkelig virkning som satte en stopper for au pairers muligheter til å studere ved universitetet. ”Hva gjør UiO da midt i søknadsprosessen? Skal vi la det være opp til politiet og UDI eller hva?” Lånekassen var enig i at det var ”veldig tøft”. Tidligere har au pairer kunnet søke om støtte fra Lånekassen etter opphold i 2 år. ”Det ble nok brukt som smutthull for å studere her”.

Et tema alle deltakerne var opptatt av, er mulighetene for norskopplæring med samfunnskunnskap. Representanten fra Oslo Vo mente det er synd at våre grupper ikke kommer inn under ordningen med 50 timer samfunnskunnskap og 250 timer språkopplæring. De må betale språkopplæringen selv, og det koster opptil kr 90 000 per år. Også ektefeller til EU-borgere er en glemte gruppe, de befinner seg i et vakuum og har ikke rett til opplæring. SiO mente at disse 50 timene i samfunnskunnskap også kunne vært en investering for studenter.

Læreren fra Rosenhof minte om at meningen med au pair-ordningen er kulturutveksling. Likevel får ikke au pairer språkopplæring, og de har problemer med å betale kursene. Samtidig ble det nevnt at noen betaler i dyrdommer for kurs de egentlig ikke skulle betale for. Det gjelder spesielt familiemedlemmer som må vente på vedtak. De kjenner ikke reglene.

Av andre temaer som ble nevnt var informasjon og veiledning om godkjenning av egen utdanning for å komme inn i det yrket de har hatt tidligere. Skatt er også et tema det etterspørres informasjon om, særlig for de som jobber som håndverkere.

6.2.2 Virksomhetens behov for å nå ut med informasjon

De fleste informantene sa at de hjelper sine målgrupper så godt de kan. De må være tilgjengelige, men det er et spørsmål om tid og ressurser. De viste til at det kan oppstå mye feilinformasjon. HiO sa at de må være oppdatert på forskjellige ordninger ellers kan det få stygge følger. Det ble nevnt et eksempel hvor en som ikke kunne norsk hadde fått et skattekrav på kr 90 000. Han hadde ikke forstått ligningen.

Det er nødvendig å informere om kulturforskjeller, mente SiO. Det er i samhandlingen mellom norske og internasjonale studenter det kan oppstå problemer. Ligestilling er det lite informasjon om på forhånd, og det kan oppstå praktiske problemer f eks i forbindelse med deling av bad. ”Vi har en omgangsform som kan virke fornærmende på dem”, sa HiO.

UiO har hatt en spørreundersøkelse som viste at de hadde truffet ganske godt med sin informasjon. ”Men vi vet hva vi kan bli bedre på. Vi er ordrike, gir alt for mye, må nok forenkle og gi mer informasjon på engelsk”. HiO har også hatt spørreundersøkelser blant utenlandsstudenter og har inntrykk av at deres internetsider treffer ganske bra. Lånekassen har ikke gjort noen undersøkelser og medgir at de ikke vet nok om de utenlandske studentenes informasjonsbehov.

6.2.3 Informasjonsaktiviteter i virksomheten

Både UiO og HiO har brosjyrer og informasjon på nettet til internasjonale studenter. UiO vil satse videre både på papirbasert informasjon og på nettet. De skal gå over til mer elektronisk behandling slik at studentene kan takke ja til studieplass via Internett. Det vil være enklere både for studentene og institusjonen. HiO minnet om at ikke alle har tilgang til den teknologien som kreves, f eks søkere fra Afrika. SiO mente at de internasjonale studentene behersker elektronikken bra.

SiO opplyste videre at den praktiske informasjonen rundt leieforholdet av studentboliger er på engelsk. De skal få nye internetsider med mer informasjon på engelsk, men det er mye å forholde seg til, og spørsmålet er stadig om studentene får den rette informasjonen. SiO har fire resepsjoner i Oslo, der vet de mye, og de har dessuten husverter i alle studenthus som man kan henvende seg til. De små samskipnadene andre steder i landet kan stille opp og møte

studentene på flyplassen, men i Oslo hvor man mottok 929 internasjonale studenter høsten 2006, lar det seg ikke gjøre.

Oslo Vo er ansvarlig for nettstedet velkommenoslo.no som retter seg mot flyktninger og innvandrere. Der legges ut informasjon fortløpende på engelsk og andre språk om opplæringstilbud, utdanningssystemet, godkjenningsordninger og andre ordninger. De ansatte i hjelpeapparatet er de største brukerne av nettsidene, men det er også behov for å nå grupper som ikke kan bruke Internett, de må ha et møtested med hjelp. Ifølge Oslo Vo er det et skrikende behov for informasjon, og de har ikke satset nok på veiledning.

Lånekassen satser først og fremst på nettet. Den generelle informasjonen om støtte - brosjyre, forskriftene og gjeldsbrevet - er på engelsk, ellers er det mest på norsk. Det kan være vanskelig nok selv om det er på engelsk, forskriftene er derfor også omtalt på en mer lettfattelig måte. Det er et mål for Lånekassen å komme fra papir til nett. De får masse e-posthenvendelser og mange besøkende, "det er de som føler at de at de ikke passer inn i en boks". For øvrig bruker Lånekassen lærestedene aktivt som videreformidlere, og kontoret i Bergen har en kontaktperson på alle lærestedene.

Au pairene som formidles gjennom Atlantis (ikke fra Filippinene) bruker mest Internett og e-post. Atlantis har også en velkomstpakke som sier litt om kultur.

6.2.4 Synspunkter på informasjon fra andre offentlige myndigheter

Vi ba deltakerne i fokusgruppen også om å vurdere informasjonen fra andre myndigheter til disse gruppene. Det ble påpekt at myndighetene nå må ta inn over seg at det er blitt flere innvandrere og nye innvandrergupper i landet, og at informasjonen må komme sentralt fra og på flere språk. Det er et spørsmål hvor langt den enkelte institusjons ansvar går. Som det ble sagt fra UiO: "Vi må ikke ta over andres ansvar, men vi kan ikke sende dem (studentene) av gårde heller. Vi purrer ikke på Lånekassen eller UDI, det må de ordne selv". Atlantis sa at "vår viktigste rolle og største utfordring er å samle informasjon fra alle de ulike etatene – det blir ikke bedre enn det vi får inn".

Skatteetaten var det flere som hadde meninger om. Atlantis sa at Skatteetaten har laget en brosjyre om skatteregler ved barnepass i eget hjem som er umulig å forstå. Det er også slik at regelverket praktiseres ulikt fra sted til sted, noen likningskontorer trekker kost og losji fra inntekten, andre gjør det ikke. "Det er vanskelig å informere når reglene tolkes ulikt av ulike etater". Det ble etterlyst mer informasjon om skatt.

Lånekassen sa at det også tidligere hos dem hadde vært ulik behandling på ulike steder da det brukes mye skjønn. Derfor ble søknadsbehandlingen for utenlandsstudentene sentralisert i kontoret i Bergen. Lånekassen hadde ikke klart å ta imot studentene uten velviljen fra Samskipnaden. Der kan de opprette en depositumkonto for midlertidig lån. Systemet er utviklet flere steder i landet.

Oslo Vo synes det er vanskelig med lang ventetid hos politiet, også på telefon. Oppholdstillatelse må søkes om igjen hvert år og koster 800 kroner. Arbeidstillatelsen koster også 800 kroner, også for studenter⁶. ”Det blir nok noe svart arbeid....”.

Vi spurte om hva som fungerer, og flere viste seg å være godt fornøyd med kontakten og samarbeidet både med UDI og politiet. Atlantis har hatt møte med UDI om au pairer og mente UDI har gjort mye bra med sine internettsider. UiO nevnte at studentene har en egen dag med politiet for å ordne oppholdstillatelsen. Det er en god ordning, og neste semester skal de legge dagen enda tidligere i semesteret.

Deltakerne diskuterte hvem som bør ha en overordnet samordningsrolle. Er det UDI eller kanskje politiet som kommer i kontakt med alle? Eller er det NAV? Alle skal ikke ha den samme informasjonen, men det er bedre å få for mye enn for lite informasjon. Oslo Vo hadde tenkt at velkommenoslo.no skulle bli en nasjonal og landsomfattende side. Nå er UDIs Ny i Norge et slikt forsøk.

6.2.5 Forslag til forbedringer

Hvis myndighetene vil ha flere internasjonale studenter og arbeidere så må vi bli bedre.

- Regelverket er for komplisert – gjør det enklere
- Sentral informasjon om rettigheter og plikter bør komme fra myndighetene
- Informasjon om hvem som har rett og plikt til norskopplæring bør gis av UDI sentralt på alle språk⁷
- Mer helhetlig informasjon
- Mer informasjon på engelsk

Lånekassen får ny nettportal om 2-3 år og skulle gjerne sett at søknaden på engelsk også kunne være tilgjengelig på nettet. Det er også ønske om flere selvbetjeningsmuligheter, f eks støttekalkulator og nedbetalingsoversikt.

6.3 Tema helse og familie

Vi gjennomførte en fokusgruppe med representanter for følgende virksomheter:

- NAV (fastlegeordningen)
- Studentsamskipnaden i Oslo (SiO), Studenthelsetjenesten (lege)
- Asker kommune (helsesøster)

I tillegg har vi intervjuet kommunikasjonsdirektør i Sosial- og helsedirektoratet (SHdir).

NAV (fastlegeordningen) har ikke mye direkte kontakt med gruppene, men får en del spørsmål, særlig fra polakker. For å få tildelt en fastlege må man være bosatt i en norsk kommune og være folkeregistrert. Mange polakker ønsker ikke å være registrert bosatt i Norge, men i Polen, og faller mellom to stoler.

⁶ Gebyrene for begge typer tillatelser har økt fra kr 800 til kr 1100 fra 01.01.2007

⁷ Slik informasjon ligger på IMDis nettsider

Samskipnaden har helsetjeneste for UiO, HiO, BiO og KHiO. Disse har alle internasjonale studenter. Legetjenesten og sosialrådgivningen har mye direkte kontakt med studentene.

Representanten fra helsetjenesten i **Asker kommune** arbeider med smittevern i kommunen og på asylmottak og har kontakt med mange forskjellige nasjonaliteter. De har bl.a. tuberkulosekontroll og gir tilbud om HIV-test.

Hovedtemaer for samtalen i fokusgruppen var:

- Informasjon og service til målgruppene
- Informasjonsbehovet hos målgruppene
- Synspunkter på informasjon fra (andre) offentlige myndigheter
- Forslag til forbedringer

6.3.1 Informasjon og service til målgruppene

NAV er totalt omorganisert, og alle helsetjenester er løftet inn i en egen linje som heter "helsetjenesteforvaltningen". Det informeres mye, ble det sagt, de forsøker å legge stadig mer informasjon på nettet, og all informasjon som ligger der skal etter hvert oversettes til engelsk. Informasjon om fastlege er oversatt til engelsk, men ennå ikke lagt ut. De mener det er god informasjon som gis, "men det som ligger på nettet må oppsøkes". NAV har et samarbeid med UDI, men mange informerer om helsespørsmål og da blir det lett fragmentert.

NAV mente fastlegeordningen er godt kjent, mange informerer om den og "alle vet om den". Men det ble samtidig sagt at de er litt innadvendte i NAV, folketrygden angår medlemmene, men nå som grensene er åpnet har de fått en ny utfordring. "Det kan være at de som kommer inn ikke har fått så mye informasjon". Informasjonen som sendes ut om fastlegeordningen er bare på bokmål og nynorsk, og dette kan være en utfordring for utlendinger. NAV har først og fremst vært opptatt av å få ut informasjon på engelsk på sine nettsider. Fastlegeordningen eies av kommunene, men driftes av NAV. Kommunene bør ta sin del av ansvaret, mente NAV. Her er noen kommuner, bl.a. Oslo, flinkere til å informere på engelsk enn andre. NAV vil råde kommunene til å legge ut mer informasjon på engelsk om fastlegeordningen.

Studenthelsetjenesten ved SiO har en systematikk på å informere, og alle studentene får informasjon om de lovpålagte tjenestene. Studentene fyller ut en "medical history form", men problemet er å følge opp alle institusjonene. Studenthelsetjenesten minner også studentene om tuberkulosekontrollen. Ellers går det mye i informasjon om seksuelt overførbare sykdommer, smitte, forebygging, muskelsykdommer og allergi. Det ble vist til at de i Tromsø har gjort mye bra, bl.a. laget en informasjonsfilm.

Studenthelsetjenestens policy er å ha et lett tilgjengelig helsetilbud og at det skal være lett for studentene å komme i kontakt med dem. De har all skriftlig informasjon på engelsk. "Vi tenker nå at vi er tospråklige og løser det på den måten at informasjon gis parallelt på norsk og engelsk". De informerer også om fastlegeordningen på engelsk. Problemet kan være studenter fra Baltikum og de tidligere østblokklandene, de har ofte ikke så gode språkkunnskaper.

Informasjon legges ut på nettet, og informasjonsmateriale deles ut på infomøter og andre møteplasser.

Informanten fra SiO mente de internasjonale studentene er godt ivaretatt og at de har enklere tilgang til informasjon enn mange andre innvandrergupper. Studentene er dessuten ressurssterke og helsebevisste personer. Likevel kan det være vanskelig å "huke seg på systemet" og vite hvor man skal gå. Studentene har ulik bakgrunn, de amerikanske er vant til å kjøpe seg tjenester. Og noen synes at alt er fantastisk i Norge. "Vi utsettes for et kulturelt trykk som vi ikke er vant til. Vår tilnærming er ikke god nok, det burde vært mer informasjon til enhetene".

Informanten fra SiO beklaget at Psykososialt senter for flyktninger ble lagt ned. Det var et viktig kompetansesenter for bydelsleger og fastleger, og de hadde et internasjonalt perspektiv. "I forbindelse med tsunamien merket vi at vi ikke hadde noe sted å henvende oss".

Informanten fra **Asker kommune** var ikke fornøyd med den informasjonen som gis fra helsestasjonene og etterlyste en systematikk på informasjon og kontroll overfor disse gruppene tilsvarende det som finnes i asylmottak. Hun påpekte at smittevernloven gjelder alle innvandrere. Hun leverer ut brosjyren "Health services – for asylum seekers in Norway" også til andre innvandrere enn de som er i asylmottak.

I følge informanten fra Asker kommune gir politiet informasjon om tuberkulosekontroll. Utlendingene bestiller kontrollen selv eller "vi tar tak i dem". En hindring kan være at de må betale selv, det koster kr 900 å ta testen. På asylmottaket får de mye informasjon, men det er ofte så komplisert at selv ikke de ansatte skjønner den. "Hvordan kan vi forvente at de nye i landet skal skjønne dette når selv vi nordmenn ikke forstår?" Det ble også pekt på at det er mye informasjon å orientere seg i innenfor trygdesystemet, men at det går ganske greit. Det er likevel behov for mer fokus på intern informasjon i helsesystemet, overfor de som møter brukerne ute i kommunene. De utlendingene hun møter er raske til å bruke nettet og til å hjelpe hverandre

Informanten fra **SHdir** sa at deres oppmerksomhet først og fremst har vært rettet mot de som skal bli i Norge. Ved å ruste seg opp overfor disse gruppene vil også de andre (midlertidige) ha nytte av det, mente hun. De bruker helsevesenets kanaler for å nå fram og famler ellers noe med å finne andre kanaler.

SHdir har et tverrgående prosjekt for å ruste seg opp i forhold til sosial- og helsetjenester og etniske minoriteter. Språk er en sentral utfordring og bruk av tolk. De vil vurdere sine informasjonstiltak og språkbruk og kommer til å få en høyere andel engelskspråklige produkter og prioritere engelsk i sin standardinformasjon. De har også et prosjekt under Opptappingsplanen for psykisk helse hvor det lages informasjon beregnet på de som har problemer. Den er oversatt til 10 språk. I krisesammenheng er de raskt ute med flerspråklig informasjon og vil kunne gi service på ulike språk på krisetelefon.

SHdir har allerede en del generell informasjon på mange språk. Mye er direkte oversatt, men de har nå begynt å tenke mer kultursensitivitet og har nettverksgrupper med innvandrere. ”Men de sier at en somalier ikke er en somalier – hva gjør man da?”

6.3.2 Informasjonsbehov hos målgruppene

NAV får en del forespørsler om fastlegeordningen og hvorfor man ikke får fastlege. For de som blir registrert i Folkeregisteret går det greit. Utfordringen er for dem som faller mellom to stoler, dvs. de som bare jobber her, men ikke vil eller kan bosette seg og har familien i hjemlandet.

Studenthelsetjenesten får henvendelser fra studenter som ikke forstår den offisielle informasjonen, f.eks. om fastlegeordningen. Studentene er opptatt av forebygging, og informanten mente det bør gjøres mer på dette området. Det må jobbes mer aktivt med informasjon om smittevern. Hun sa at Norge er ett av de få landene som har det såpass åpent og ukontrollert i forhold til mange grupper. Vi har mange internasjonale studenter som reiser frem og tilbake og vi får stadig nye grupper.

Hun mente også det bør gjøres mer på områder som stress, rus og oppbygging av mestringsteknikker. Studentene har enorme krav til seg selv, de jobber mye i et psykososialt miljø. Det er også en utfordring å få folk til å akseptere systemene her som de er. ”Du behandler ikke forkjølelse med antibiotika”. En annen utfordring er at en kvinne må kunne akseptere at gynekologen er en mann. SiO gjennomfører nå en kartleggingsundersøkelse på helse og trivsel, og de har også en undersøkelse om fastlege og bruk av tolk. Det ble sagt at det er vanskeligere å henvise folk og skaffe behandlingstilbud innenfor det private helsevesenet (f.eks. hos psykolog) hvis pasienten har et utenlandsk navn. ”Dette er et stort problemområde, og det skyldes både kapasitet og kulturelle ting. Det kan være en kompetanseproblematikk”, sa informanten fra SiO.

Informanten fra **Asker kommune** opplever også disse problemene og fortalte om et tilfelle med en psykiatrisk pasient som fikk beskjed om å komme tilbake for behandling når han hadde lært seg norsk. Tolkeutgifter er også et stort problem, og det kan være vanskelig å få tak i tolk. Informasjon om krisesenter bør også være på flere språk.

SHdir får henvendelser om det generelle helsesystemet. De behandler ikke innvandrere som en særskilt gruppe, og deres generelle brukerundersøkelser er ikke spesielt rettet mot innvandrere. ”Vi må minne hverandre på at disse gruppene har en helserisiko på linje med andre grupper”.

SHdir pekte også på at man må bruke tolker som forstår kulturen, og helsepersonell må forstå at de trenger tolken like mye som innvandrerne. ”Vi må etablere en systemforståelse også hos innvandrere. Hva er en fastlege? De må vite hvor de skal ringe når noe skjer”.

6.3.3 Synspunkter på informasjon fra andre offentlige etater

Både NAV og SiO tok opp utfordringene knyttet til å få et personnummer. De mente Folkeregisteret er sene med å tildele dette nummeret som man er helt avhengig av, bl.a. for å få fastlege. ”Når du ikke har det, virker ingen ting”. NAV mente imidlertid at Folkeregisteret er flinke til å informere lokalt.

Informanten fra SiO syntes det er positivt at SHdir skal lage en portal på området psykisk helse, også rettet mot internasjonale studenter. Når det gjelder informasjon om smittevern og vaksine, lenker SiO seg opp mot Folkehelseinstituttet, men der er det ikke informasjon på engelsk.

Informanten fra Asker kommune sa at de også har brukt informasjon fra WHO når det gjelder vaksine. Hun viste ellers til at ungdom under 26 år har et informasjonskontor hvor de får mye hjelp.

SHdir synes de får for dårlig hjelp fra IMDi. ”Hvor er kanalene, hvordan når man arenaene og miljøene hvor de ferdes”, spurte hun. I forhold til direktoratets behov skiller de ikke på UDIs og IMDis ansvar. ”Pådriverrollen deres har ikke vært veldig synlig for oss”.

6.3.4 Forslag til forbedringer

NAV reiste spørsmål om en kunne ha en person på nettet (nettdoktor) som svarer på helsefaglige spørsmål. En som kan hjelpe de gruppene som faller utenfor når det gjelder helsespørsmål. Informanten fra SiO mente dette kan være vanskelig, men at det kan legges ut informasjon om hvordan vi håndterer vanlige plager og sykdommer og forklare dette på en enkel måte. Informanten fra SiO mente videre at UDI bør overvåke og gi systemene tilbakemelding når ting ikke fungerer. UDI sitter på en internasjonal kompetanse som de andre ikke har.

Informanten fra SiO mente UDI også har en utfordring når det gjelder smitteinformasjon. Smitteperspektivet er dystert for Baltikum, der er de multiresistente bakteriene MRSA (gule stafflykokker). Informanten fra Asker sa at informasjon om dette ”kaster de fra seg”.

7 Innvandrernes bruk av portalene Norway.no og Ny i Norge

Nasjonalportalene for offentlig informasjon beregnet på innvandrere som er nye i Norge er www.norway.no og www.nyinorge.no.

Ny i Norge gir informasjon til flere grupper av nyankomne innvandrere og er et resultat av utlendingsmyndighetenes satsing på informasjon til innvandrere. Hovedmålgruppene er asylsøkere og beboere i mottak, familieinnvandrere, arbeidssøkende, studenter og besøkende. Temaer er blant annet norskopplæring, skolesystemet, helsevesenet og arbeid i Norge. Forsiden er på norsk mens de øvrige sidene er oversatt til flere språk. Sidene som er beregnet på arbeidssøkende, studenter og besøkende finnes kun på to språk: engelsk og norsk. Det er sparsomt med lenker på sidene. UDI er redaktør for portalen. I tillegg har UDI sin egen portal som favner bredere, den har som hovedmålgrupper søkere, presse og samarbeidspartnere. Se omtale av UDI i 6.1.1.

UDI har laget en oversikt over henvendelser til sine nettsider og de mest besøkte sidene er:

1. Arbeid og opphold: 10 225
2. Norwegian directorate of immigration: 10 114
3. Information in other languages: 6 950
4. Statsborgerskap: 6 687
5. Visum: 6 635
6. Familieinnvandring: 6 578
7. Kontakt oss: 5 586
8. Bosettingstillatelse: 5 236
9. Work and residence: 4 779
10. Flyktninger og asyl: 4 655

Hvis vi ser bort fra de norske sidene, er det de engelske, polske og russiske nettsidene som er mest besøkt.

Vi kan ikke si mye om hvor godt kjent disse sidene er for innvandrergruppene våre. Det ble gitt forskjellige svar, noen kjenner til dem, noen har brukt dem og andre igjen visste ikke noe om dem. Vårt inntrykk er at de ikke er så godt kjent som ønskelig. UDI mener også at det er gjort for lite på markedsføringssiden.

Bak **Norway.no** står norge.no som er en egen virksomhet underlagt Fornynings- og administrasjonsdepartementet. Norway.no ble lansert i juni 2004 og har som viktigste oppgave å være en veiviser for brukere av offentlige tjenester. Norway.no skal gjøre det oversiktlig å finne frem til offentlig informasjon og sikre at brukerne får en enkel tilgang til å utføre offentlige tjenester. På denne portalen kan man velge mellom engelsk, bokmål og nynorsk. Ingen andre språk tilbys.

Norway.no har på oppdrag fra oss laget et notat om innvandrernes bruk av portalen, se vedlegg. Det er god sammenheng mellom det brukerne leter etter på de engelskspråklige sidene og henvendelser til publikumstjenesten ved

Norway.no. Spørsmål om arbeid, bolig og eiendom og statsborgerskap toppe statistikken fra innvandrere. Nærmere 80 prosent av spørsmålene knyttet til temaet arbeid kommer fra personer bosatt i utlandet og som ønsker å komme til Norge for å arbeide. Det kommer også inn en del spørsmål om hvor man får godkjent utdanning tatt i utlandet. Nyhetssiden er også godt besøkt.

Norway.no opplyser at mange av de engelsktalende som tar kontakt, etterlyser lover, regler og forskrifter på engelsk. Dessuten mener de at det offentlige har en klar utfordring med å bli flinkere og raskere til å produsere nyheter på engelsk. Til slutt oppsummerer Norway.no slik:

Ut frå våre erfaringar bør tilrettelegging av informasjon på engelsk vere eit viktig satsingsområde framover. På dette området kan det verke som det offentlege heng etter i utviklinga og ikkje tar innover seg at det er nødvendig med informasjon på andre språk enn norsk. Til dømes ligg FAD i skrivande stund ute med hovudtariffavtalen i staten i engelsk utgåve frå 2002 til 2004. Hovudtariffavtalen i staten vert brukt som retningsgjevande for både arbeidsgjevarar og arbeidstakarar. Vi erfarer at både norske arbeidsgjevarar og utanlandske arbeidstakarar etterspør slik type informasjon. Til dømes spørsmål knytt til lønn og avtaleverket.

Dei fleste offentlege etatar har noko informasjon på engelsk, men ofte er dette berre eit utval av den totale informasjonen som ligg på nettstaden. Noreg.no opplever at utvalet som er gjort er for lite og at det kan vere lite tilgjengeleg til dømes ved at menyar og overskrifter på dokument er på norsk. Sjølv nettstadar som orienterer seg mot framandspråklege kan ha menyar på norsk. Eit flagg eller overskrifter på dei aktuelle skriftsspråka kan gjere informasjonen meir tilgjengeleg.

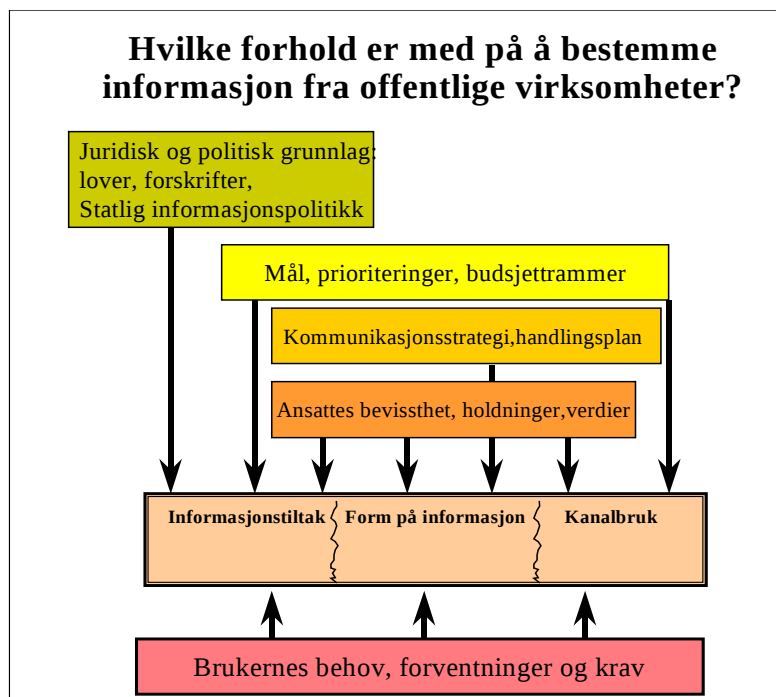
Den fullstendige fremstillingen fra Norway.no følger som vedlegg III.

I tillegg til disse to nasjonale portalene har Oslo kommune ved voksenopplæringens servicesenter laget sin egen portal, www.velkommenoslo.no. Dette er en nettside som er laget spesielt for flyktninger og innvandrere som er nye i Oslo. Nettsiden inneholder mye nyttig informasjon, og har mange pekere til offentlige instanser. Sidene kan også være til hjelp for både offentlige og private ansatte og for andre som jobber som rådgivere for innvandrere. På sidene finnes informasjon om temaer som utdanning, arbeid, kultur og idrett. Hovedspråket er norsk, men deler av informasjonen tilbys på språkene engelsk, urdu, russisk, somalisk og spansk.

8 Analyse av hovedfunn

Nedenfor presenterer vi en illustrasjon som sier noe om forhold som kan være med på å bestemme kvaliteten på informasjonen og kommunikasjonen fra offentlige virksomheter ut til de ulike brukere. Det er flere forhold som setter rammer og er med på å påvirke både innhold og form på den informasjonen som gis til nyankomne innvandrere. Vi skal også se på servicenivået hos de ulike etatene.

I vår analyse vil vi vurdere disse forholdene i lys av den empirien vi har samlet inn.



8.1 Gjennom hvilke kanaler og i hvilken form ønsker nyankomne innvandrere informasjon?

Ett av de spørsmål som dette prosjektet skal svare på, er gjennom hvilke kanaler og i hvilken form nyankomne innvandrere ønsker offentlig informasjon. Vi understreker at denne undersøkelsen ikke gir noen representative svar på hvor utbredt en oppfatning er, eksempelvis sier den ikke noe om hvor mange som foretrekker de forskjellige kanalene. Da måtte vi ha brukt andre metoder i kartleggingen.

Generelt kan man si om kanalpreferanser og i hvilken form informasjon ønskes at det vil variere ut fra faktorer som for eksempel utdanningsbakgrunn, hvilken form og kanaler man er vant til å få informasjon gjennom, hva slags informasjon det dreier seg om og hvem man har tillit til eller ikke. Problemstillingen er dermed kompleks, og som forventet var det også store variasjoner i svarene fra de enkelte gruppene.

8.1.1 Internett

De **selvstendig næringsdrivende** fra Polen er mer fortrolige med denne kanalen enn de polske **arbeidsinnvandrere**, som bruker Internett lite. Det skyldes flere ting, ikke minst at de ikke er vant til å bruke Internett der de kommer fra. Det ble sagt at det foreløpig er lite offentlig informasjon å oppdrive på de offentlige nettsidene i deres land. Vi må også anta at tilgjengelighet til Internett generelt ikke er så utbredt som her. Norge er blant de fremste i verden når det gjelder tilgang til og bruk av Internett, men andre land kommer nå etter.

Annerledes er det i gruppen med **faglærte**. Disse er vant til å orientere seg på nett, både i forhold til jobb og ellers. De er vant til å håndtere større informasjonsmengder og detaljert informasjon, og liker godt å få dybdeinformasjon presentert på nettet. Det var flere av disse som også bruker blogg og andre søkemuligheter. **Studentene** er også ivrige Internettbrukere, den elektroniske undersøkelsen viser at det er denne kanalen studentene først og fremst bruker og foretrekker. Og de som ikke er så vant med Internett fra før må forholde seg til det i studiet og dermed blir de vant til å bruke Internett også i andre sammenhenger også. I gruppen **au pairer** er det litt ulikt i hvilken grad man bruker denne kanalen. Det beror bl.a. på om de har tilgang til PC i den vertsfamilien de bor.

Mange av internettbrukerne er opptatt av temaene som blir presentert, struktur på informasjonen, lenker og språk. Selv om det gis en god del informasjon på engelsk, etterspør mange mer informasjon på engelsk. Dette gjelder både studentene, de faglærte og au parene. Polakkene er misfornøyde med at så lite er å finne på polsk. Noen klaget på at det er for mange lenker, det gjør at man lett mister oversikten. Flere etterlyste utfylte skjemaer som kan tjene som maler, og noen ønsker seg "pop opp" bokser som forteller om fremgangsmåten. Videre ønsker mange samlet oversikt over prosessen de må gjennom presentert på nett. Studentene ønsker seg en sentralisert nettside hvor all relevant informasjonen er samlet.

Internett er en sentral kanal i alle faser for de fleste gruppene (ikke arbeidsinnvandrerne), både før de kom til Norge og mens de er her. Flere kjenner til UDIs sider, www.norway.no, og sidene til UiO.

8.1.2 Publikasjoner

Ønske om bruk av skriftlig informasjon synes utbredt i alle gruppene. Arbeidsinnvandrerne etterlyser mer skriftlig informasjon lagt ut på offentlige kontorer. De vil ha mer skriftlig informasjon på sitt eget språk. **Studentene** roser brosjyrene de får fra UiO, og **au parene** ønsker egen brosjyre om prosessen og praktisk informasjon om landet. Flere etterlyser basisinformasjon på sitt eget språk og at den bør være tilgjengelig både i brosjyreform og på Internett.

8.1.3 Personlig oppmøte på offentlig kontorer

Å møte opp på et offentlig kontor for å få informasjon eller for å få løst sin sak, er også vanlig i alle gruppene. Noen tillatelser krever personlig fremmøte, som

oppholds- og arbeidstillatelsen og for å få personnummeret. Også i andre tilfeller er det å møte opp på et kontor en naturlige måte å bli informert på, spesielt for dem som er vant til dette fra hjemlandet. Inntrykket fra samtaler er at personlig kontakt brukes i de tilfeller man står overfor en litt komplisert og uoversiktlig prosess, og hvor man ikke er trygg på dokumentasjonskravene. Politiet fortalte at det kommer folk dit som ikke stoler på telefonen eller postgangen, eller fordi de ikke vet hvem som har ansvar for hva av de offentlige kontorene.

De kontorene som er mest oppsøkt er Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen, Oslo likningskontor (to enheter: skatt og folkeregister) og ambassader. Den lange ventetiden og servicenivået ved flere av kontorene er det misnøye med i alle gruppene. Kritikken er i sær rettet mot Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen. Ventetiden oppleves som meningsløs og bortkastet, og derfor kom det også flere forslag til hvordan man kan omorganisere tjenestene og oppgradere lokalene.

At man må henvende seg til så mange ulike kontorer, er det også flere som er misfornøyd med. Dette gjelder både **arbeidsinnvandrerne**, de som har **etablert seg med eget firma** og de **faglærte**. Systemet oppleves vanskelig. Manglende språkkunnskaper i skrankene er også noe som påpekes. Polakkene kunne ønske å ha en polsktalende tolk ved politiet.

Også **studentene** er lite fornøyd med koordineringen av informasjonen fra offentlige kontorer, og det reageres også på at de må forholde seg til innvandringsmyndighetene selv om de ikke er innvandrere.

Mer utstilt offentlig informasjon på kontorene ble etterlyst. Polakkene kunne dessuten ønske seg et informasjonspunkt for arbeidsinnvandrere som også hjelper selvstendige næringsdrivende polakker i etableringsfasen.

8.1.4 Bruk av nettverk, møteplasser

Bruk av kolleger, venner og kjærester er nok den kanalen som brukes hyppigst. Det gjelder ikke minst i den første fasen hvor mye er nytt og annerledes. Nettverkene og møteplassene er mange og vil variere avhengig av hvilken gruppe og nasjonalitet man tilhører. Polske **arbeidsinnvandrerne** har sine arbeidskolleger og venner som de støtter seg til, de utveksler informasjon på arbeidet eller i forbindelse med religiøse seremonier. De **faglærte** støtter seg også i stor grad på sine arbeidskolleger, i tillegg til at får hjelp fra sine arbeidsgivere, se 8.1.5. **Au pairene** oppgir medelever ved språkskolene som viktige samtalepartnere i tillegg til vertsfamiliene. Ved siden av Internett og mediene er det også sosiale nettverk som oppgis som mye brukt kanal av **studentene**.

Bruk av nettverk og møteplasser er veldig verdifullt for å forstå hvordan et system fungerer, for å få hjelp til å finne frem til ordninger og kontorer og for å få oversikt over fremgangsmåter. Informasjon utveksles vanligvis raskt i slike kanaler, og de har vanligvis stor troverdighet. Faren for at informasjonen er villedende og gal er derimot stor. Dette ble bekreftet av flere av våre

informanter fra arbeidsgiversiden, de må ofte korrigere rykter som går blant arbeidstakerne. Den hyppige bruken av slike kanaler er ofte tegn på at man ikke får god nok informasjon gjennom de formelle kanalene eller at man ikke stoler på informasjonen gjennom disse kanalene.

8.1.5 Bruk av arbeidsgivere

Opprinnelig var det ikke meningen å inkludere arbeidsgivere i våre undersøkelser. Det ble gjort ettersom vi etter hvert fant ut hvilken betydning arbeidsgivere har som formidlingskanal av offentlig informasjon. Bortsett fra studentene som ikke har noen naturlig arbeidsgiver, fremhevet mange i de andre gruppene viktigheten av arbeidsgivernes informasjonsinnsats. Noen kunne nok være kritisk til denne informasjonen fordi de mistenkte at den var vridd i arbeidstakerens disfavør. De fleste skrøt derimot av arbeidsgiverne sine, spesielt de som var ansatt i firmaer med stor andel av utenlandsk arbeidskraft.

I vår samtale med arbeidsgiverne, jf. kap. 5, bekreftes den rollen de har som veiledere og informanter. Spørsmålene de får er mange, og belastningen kan bli stor hos enkelte av dem. Noen har ansatt egne polsktalende konsulenter som svarer på arbeidsrelaterte henvendelser. Arbeidsgiverne etterlyser bedre organisering av de offentlige tjenestene og et smidigere og mer effektivt system. De ønsker seg også en portal beregnet på dem som ansetter innvandrere. Den må gi oversikt over regelverk, nyheter og endringer.

For au pairene er vertsfamilien å betrakte som en arbeidsgiver, og de bruker også disse hyppig i sin informasjonshenting. Dessuten søker de ofte hjelp hos formidlingsbyråene, spesielt på områder som de opplever litt vanskelige å ta opp med vertsfamiliene.

Studentene har på sin side tilgang til egne internasjonale kontorer ved den høyskolen eller universitet de studerer ved. Disse kontorene har lang erfaring i å hjelpe og har god oversikt over det offentlige systemet.

8.1.6 Bruk av utenlandske veiledningsfirmaer

Arbeidsinnvandrerne er den gruppen som har størst vanskeligheter med å orientere seg i regelverket. Dette skyldes først og fremst språkproblemene. Polakkene savner informasjon på sitt eget språk og trenger bistand til å forstå det norske systemet. Som svar på dette behovet er det nå etablert flere veiledningsfirmaer for polakker. Disse tar betalt for sine tjenester og brukes spesielt i den første tiden.

8.1.7 Andre kanaler

Foruten de kanalene som er nevnt ovenfor, ble også fagforeninger og massemedier nevnt. Fagforeninger har en viktig rolle i å informere om rettigheter overfor arbeidsinnvandrerne.

8.2 Hvilke temaer ønsker nyankomne innvandrere informasjon om?

I våre samtaler med informantene har vi vært nøye med å få frem informasjonsbehovet deres i tre faser: Før de kom til Norge, den første tiden i Norge og etter noen måneder. Opplevs offentlig informasjon å være satt i system, lett tilgjengelig og målrettet? Får de informasjon om de temaene de trenger?

8.2.1 Før de kom til Norge

I alle gruppene synes kunnskapen om Norge å være beskjedent før de kom hit. Noen av studentene og au parene oppgir imidlertid å ha skaffet seg en del kunnskap gjennom familie, venner og fra Internett. Arbeidsinnvandrerne er de som oppgir å ha minst forhåndskunnskap om landet.

For studentene, og særlig au parene, var det ønskelig med mer informasjon om kostnadsnivået i Norge før de kom hit. Det er naturlig at disse to gruppene som tjener lite eller ingen ting, og hvor mange kommer fra land med langt lavere levekostnader enn i Norge, er opptatt av dette. I e-postundersøkelsen er dette temaet studentene har rangert på topp. Forholdet mellom levekostnader og lønn er noe som opptar au parene sterkt, særlig de som kommer fra europeiske land. De synes alt er dyrt i Norge og at lønnen som au pair ikke strekker til.

Studentene er også opptatt av temaer som oppholdstillatelse og bolig, og klager over at informasjon fra SiO om studenthybler bare er på norsk. Begge gruppene ønsker mer og systematisert informasjon om prosessen med å etablere seg som henholdsvis student og au pair, og den siste gruppen vil også gjerne ha mer informasjon om selve au pair-rollen.

De faglærte hadde søkt informasjon på nettet om bl.a. flytting, skatt, boligleie og helse spørsmål, men var ikke fornøyd med det de hadde funnet. Det var lite informasjon på engelsk. De som kommer fra land utenfor EØS må også skaffe seg visum.

Arbeidsinnvandrerne er naturlig nok på dette tidspunktet mest opptatt av mulighetene for arbeid og lønn.

8.2.2 Den første tiden her

Alle gruppene er i denne første fasen opptatt av å skaffe seg den nødvendige dokumentasjon for å kunne bo og leve i Norge. Den lange ventetiden på D-nummer og avhengigheten av dette for å få utrettet noe og leve et normalt liv, er en smertelig erfaring de alle har gjort. De er uforberedt på hvor lang tid alt tar, hvor byråkratisk systemet virker, og hvor hjelpeløse de er uten dette nummeret. Det gjelder særlig for de som mottar lønn og skal betale skatt, men også studentene har følt på kroppen problemene med å få åpnet bankkonto.

Alle, bortsett fra studentene, er i den første tiden også opptatt av spørsmål knyttet til selve arbeidsforholdet, særlig lønn og hvor mye de skal betale i skatt. Det norske skattesystemet er vanskelig å forstå. De polske arbeiderne savner informasjon både på engelsk og polsk. Andre temaer som ble nevnt er

firmaregistrering og arbeids- og oppholdstillatelse. Den lange saksbehandlingstiden for å få arbeids- og oppholdstillatelse er et problem, særlig for de som vil starte eget firma. De opplever at systemet er vanskelig og at det er mye byråkrati og inkompetanse. Det har også fått motstridende informasjon fra UDI og dårlig service hos likningskontoret og politiet.

Au parene er i tillegg opptatt av spørsmål om arbeidstid og fritid og opplever kontrakten som forståelig rent språklig sett, men uklar og mangelfull på en del punkter.

Informasjon om oppholdstillatelse er også noe som opptar studentene, i tillegg til spørsmål om bolig og forsikringer. Brevet med oppholdstillatelse fra politiet er bare på norsk og derfor vanskelig å forstå.

En av de polske arbeiderne var gravid da hun kom og var mest opptatt av medisinske spørsmål, barnetrygd og barnehageplass. Au parene nevnte usikkerhet om tuberkulosestest. Informasjon om import av bil ble også nevnt, og informasjon om hvordan man konverterer kjørekortet til norsk ble også etterlyst.

Mulighetene for språkkurs kom også opp som et tema som ble mer og mer aktuelt etter hvert i alle gruppene, jf. 8.2.3.

8.2.3 Etter noen måneder

Etter en stund i Norge er det fortsatt arbeidsrelaterte temaer som opptar mange, f eks spørsmål om skatt og overtid. Flere av de polske arbeiderne er kritiske til den informasjonen de har fått fra arbeidsgiver, den handler mye om plikter og lite om rettigheter, blir det sagt. De hadde fått lite informasjon om eksempelvis sykepengen og skadeerstatning.

Beregning av skatt er fortsatt et aktuelt tema. Det er manglende kjennskap til rettigheter og mulighetene for 10 prosent skattereduksjon, men også informasjon som gjelder arbeidsforholdet, f eks rett til overtidbetaling. Det er vanskelig å forstå lønsslippen og pensjonsbestemmelsene. Au parene ønsker mer konkret informasjon om hva arbeidsoppgavene deres omfatter og om reglene i vertsfamilien. Også studentene er på dette tidspunktet opptatt av muligheter for deltidsjobb og skattespørsmål.

Spørsmål på helseområdet, som lege, tannlege og trygdeordninger er også blitt aktuelle temaer på dette tidspunktet. Studenter og au parer opplever fastlegeordningen som forvirrende, og den informasjonen som sendes ut er bare på norsk. Studentene er usikre på hvordan helseforsikringen fungerer og hva med innboforsikring?

De polske arbeiderne er i lite grad opptatt av dette, noe som trolig skyldes at de har vært friske og ikke hatt behov for å orientere seg på dette området. Ordningen med fastlege og frikort er f eks dårlig kjent blant dem. Familierelaterte spørsmål og trygdeordninger, f eks barnetrygd, er det også stor usikkerhet om, og familiegjenforeningsprosessen som ikke er problemfri.

Språkopplæring er noe alle gruppene er opptatt av, også de som har engelsk som arbeidsspråk. Ingen av disse gruppene har rett og plikt til norskopplæring og må derfor betale selv. For au-pairene er det et spørsmål om det er de selv eller vertsfamilien som skal betale. Dette går ikke klart frem av kontrakten. Et par av au-pairene som hadde satset på videre studier i Norge, var skuffet over at reglene plutselig var endret slik at de likevel ikke får studere, og mente at informasjon om dette burde ha kommet på et tidligere tidspunkt. Studentene er ikke fornøyde med at det eneste tilbudet om norskopplæring de hadde fått var på universitetet, og dette kolliderer ofte med forelesningene.

8.3 Har det offentlige plikt til og behov for å informere nyankomne innvandrere?

8.3.1 Plikt til å informere

Det er en rekke politiske føringer, formelle regler og vedtatte prinsipper som setter rammer for informasjons- og kommunikasjonsarbeidet i offentlig forvaltning. Innledningsvis har vi bl.a. pekt på *Stortingsmelding nr 49 (2003-2004) Mangfold gjennom inkludering og deltakelse* hvor betydningen av brukerretting og viktigheten av god og målrettet informasjon fremheves.

Videre kan vi vise til forvaltningsloven som pålegger forvaltningsorganer veiledningsplikt på sine saksområder (§11). Det betyr at enhver har rett til å få veiledning om hvilke regler som gjelder for å få en bestemt tjeneste, og rett til informasjon om saksbehandlingen.

Offentlighetsloven gir enhver rett til å be om innsyn i dokumentene i en bestemt sak. Loven inneholder en del bestemmelser om hvordan dokumenter skal gjøres kjent, og alle offentlige virksomheter er i følge loven pålagt å vurdere meroffentlighet.

Den statlige informasjonspolitikken⁸ legger vekt på at alle skal få informasjon om sine rettigheter, plikter og muligheter. De fem prinsippene for statlig informasjonsvirksomhet er utformet for å rette søkelyset både mot hvordan informasjon bør håndteres og mot hvordan den bør organiseres:

- **Kommunikasjonsprinsippet:** Reell kommunikasjon med målgruppene skal være toveis. Det betyr at forvaltningen bør kjenne sine ulike målgrupper godt, ta rede på deres ulike informasjonsbehov, ønsker og forutsetninger og ha et system for dialog med de viktigste gruppene. Det skal vurderes å gjennomføre brukerundersøkelser for å få mer kunnskap om prioriterte målgrupper.
- **Prinsippet om aktiv informasjon:** Informasjon om lover, regler og plikter skal prioriteres og planlegges aktivt ut fra ulike målgruppers situasjon og behov. Mediene er en viktig kanal for kommunikasjon. Det er nødvendig at staten er åpen, aktiv og profesjonell i sin informasjonsvirksomhet overfor mediene.

⁸ Informasjonspolitikk for statsforvaltningen. Mål, prinsipper og konsekvenser. Arbeids- og administrasjonsdepartementet 2001.

-
- **Helhetsprinsippet:** Dette innebærer at informasjon som gis fra én statlig virksomhet i størst mulig grad skal samordnes med informasjon fra andre virksomheter slik at den blir helhetlig sett fra mottakerens ståsted. Helhetsprinsippet innebærer også at informasjonen skal samordnes internt i virksomheten på tvers av avdelinger.
 - **Linjeprinsippet** vil si at informasjonsansvaret følger saksansvaret. Den enkelte medarbeider må vurdere informasjon og kommunikasjon som en naturlig del av saksbehandlingen og som et virkemiddel på linje med andre virkemidler.
 - **Prinsippet om informasjon som lederansvar** innebærer at det overordnede informasjonsansvaret ligger hos ledelsen til enhver tid. Dette forutsetter at virksomheten har kompetanse som sikrer forsvarlig kvalitet på informasjonen. Ledelsen har ansvar for å sikre organisering, budsjett og rutiner som ivaretar en profesjonell informasjonsvirksomhet.

Forvaltningspolitikken handler om hvordan forvaltningen styres, organiseres og ledes. På IMDi konferanse om likeverdige offentlige tjenester, 5. desember 2006, uttalte statssekretær Wenche Lyngholm i Fornyings- og administrasjonsdepartementet "...at vi skal møte de ulike brukerne og innbyggerne med tjenester av god kvalitet, og med tjenester som er tilpasset deres situasjon. Forvaltningen skal være effektiv, noe som blant annet gjør at vi hele tiden må tilpasse oss, og vi må hele tiden stille oss disse spørsmålene: Yter vi de riktige tjenestene til brukerne og innbyggerne? Treffer vi våre brukergrupper godt nok? Det er her forvaltningspolitikken er viktig."

Videre viste hun til Statskonsults rapport *Offentlige tjenester for alle?* (IMDi 7/2006) utarbeidet på oppdrag for IMDi og sa: "Statskonsults undersøkelse viser at de ordinære etatene står overfor store utfordringer i forhold til innvandrerbefolkningen både når det gjelder ledelse, styring og organisering".

Svaret på spørsmålet om det offentlige har plikt til å informere nyankomne innvandrere må være et ubetinget ja. Flere lover og politiske dokumenter gir klare mål og rammer for hvordan informasjonsplikten skal forvaltes. Spørsmålet er hvor godt kjent disse rammene er og hvor forpliktende de oppleves for den enkelte etat.

8.3.2 Behov for å informere

I våre samtaler med forvaltningen har vi spurt om hvilket behov de har for å informere nye innvandrere. Her er det store variasjoner mellom forvaltningssektorene og nivåene, men alle har et behov for å informere. Likevel er det enkelte sektorer som peker seg tydeligere ut enn andre i forhold til det å sette klare kommunikasjonsmål, være bevisste på målgruppens behov og gjennomføre kommunikasjons- og informasjonstiltak tilpasset de ulike gruppens tema- og kanalpreferanser.

UDI peker seg klart ut som en etat med høy bevissthet og behov for å informere, noe som ikke er spesielt overraskende tatt i betraktning den rollen de har på utlendingsfeltet sammen med IMDi. UDI har identifisert alle våre grupper som sine målgrupper og satset på informasjon via nett og gjennom

servicetiltak. De har utviklet en egen portal til disse innvandrergruppene, Ny i Norge, som de gjerne vil utvikle til å bli bedre både i innhold og struktur. Statskonsult har inntrykk av at de har god bevissthet om hva som trengs å gjøres både på informasjons- og servicesiden, men at resurssituasjonen er knapp og innsatsen dermed lavere enn det som er ønskelig. Det er stor etterspørsel etter deres tjenester, og Opplysningstjenesten klarer ikke å ta unna alle henvendelsene de får. Mediearbeidet synes å ha høy prioritet.

Roller som samordner av informasjon på tvers av sektorområder, som pådriver og rådgiver på informasjonsområdet overfor andre statlige virksomheter, har vi inntrykk av er lite utviklet. Dessuten registrerer vi at etaten hittil har satset mest på bruk av kanaler som krever initiativ fra og interesse hos brukerne. Det drives med andre ord lite med oppsøkende informasjon overfor de møteplassene hvor innvandrergruppene ferdes. Det satses også lite på bruk av utradisjonelle kanaler som kan egne seg til informasjonsspredning til disse gruppene. På Ny i Norge sidene til UDI finnes det noe informasjon på polsk, russisk, urdu m.m. beregnet på arbeidssøkende, studenter og besøkende, men denne informasjonen er vanskelig tilgjengelig, dvs den ligger unødvendig langt ned i nettstrukturen.

Politiet har en viktig rolle overfor alle gruppene våre. Det er de som utsteder arbeids- og oppholdstillatelse, og alle må innom dem enten for å søke eller hente en tillatelse de har fått. De må også møte personlig ved fornyelse.

Det er stort sprik mellom kontakten som direktoratet har med gruppene og kontakten som Oslo Politidistrikt ved Utlendingsseksjonen har. I direktoratet har de lite med disse gruppene å gjøre direkte, og fokuset er foreløpig satt på andre kommunikasjonsfaglige problemstillinger. I Utlendingsseksjonen derimot opplever de daglig store utfordringer. Der er det stor pågang fra gruppene hele tiden, og mye misnøye. Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen opplever at de ikke blir prioritert når ressurser skal fordeles i etaten. Det gjelder også informasjonsressurser. De er kritiske til den informasjon som ligger ute på internettsidene til politiet, både når det gjelder innhold og tilgjengelighet og mener det er behov for forbedringer.

Alle våre innvandrergupper opplever servicen fra Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen, som nedslående og frustrerende. Det skyldes de lange køene, den lange saksbehandlingstiden og selve det byråkratiske systemet. Arbeidsgiverne er like oppgitte som søkerne over servicenivået og organiseringen. Flere nevnte at de hadde mistet verdifull arbeidskraft i påvente av behandlingen hos politiet. I e-postundersøkelsen går det frem at studentene som bor i Oslo er mindre fornøyd med servicen hos politiet enn de er andre steder i landet. Våre undersøkelser viser dermed klart at denne seksjonen hos politiet i Oslo ikke har blitt viet nok oppmerksomhet i politietaten, og at betydningen av den er klart undervurdert. Statskonsult mener tjenestene som gis ikke er i tråd med god forvaltningsskikk og det servicenivået vi generelt har i forvaltningen.

Vi merket også at **Arbeidstilsynet** og **Tolletaten** har klare behov for å nå ut med informasjon. Toll- og avgiftsdirektoratet synes å ha en proaktiv tilnærming, de følger den statlige informasjonspolitikken og så langt ressursene

tillater oppsøker de miljøer og møtepunkter for å informere om regelverket. De satser på videreformidlere og har utgitt mye av sitt materiell på mange språk. Arbeidstilsynet har sterkt behov for å nå gruppen med arbeidsinnvandrerne som ledd i å motarbeide sosial dumping og svart arbeid. Også på området helse, miljø og sikkerhet er behovet stort, det ligger i deres mandat å forebygge skader og belastninger for den enkelte og samfunnet. I likhet med UDI satser også Arbeidstilsynet på nettinformasjon, men de har også oversatt noen av sine publikasjoner til engelsk mens alle arbeidskontraktene finnes på alle aktuelle språk. De jobber med en kommunikasjonsstrategi for sosial dumping og flere kampanjer på området. Arbeidstilsynet har etter vårt skjønn en god bevissthet og vilje til å nå ut med informasjon, men jobber foreløpig med å finne den rette fremgangsmåten, de rette kanaler og budskap. De ønsker å bli bedre kjent med informasjonsbehovet hos arbeidsinnvandrerne og kunne gjerne ønske å gå sammen med andre om brukerundersøkelser.

Skatteetaten har behov for å nå ut med informasjon om skattereglene og satser på Internett som hovedkanal for å nå fram til innvandrergруппene. I tillegg har de utgitt noen publikasjoner på engelsk og andre språk som er rettet mot bl.a. utenlandske selskap, arbeidstakere og næringsdrivende. I følge Sentralskattekontoret så viser tester at informasjonen ikke alltid blir forstått. Skatteområdet er vanskelig i utgangspunktet, og for utlendinger må vi anta at regelverket og systemet oppfattes enda mindre tilgjengelig. Skatteetaten er selv kritisk i forhold til sin informasjon overfor disse gruppene og strever med å bli bedre. Vi er innforstått med at Sentralskattekontoret for utenlandssaker har satt i gang et arbeid med å bedre sin informasjon.

Oslo likningskontor opplever, i likhet med de andre førstelinjene vi har omtalt ovenfor, stor pågang fra brukerne og at de har liten kapasitet. Det synes ikke å være høy bevissthet i direktoratet om hvilke kommunikasjonsutfordringer som førstelinjen ved Oslo likningskontor har. At Oslo likningskontor i liten grad har til disposisjon materiell på engelsk eller annet hjelpemateriell som de trenger, gjør hverdagen vanskeligere for dem enn nødvendig.

NAV er den største av alle sektorene og forvalter en rekke områder som er viktige for den enkeltes sosiale og økonomiske trygghet. De skal gjøre det enklere for brukerne og tilpasse forvaltningen til brukernes behov. Statskonsults inntrykk er at det er svært varierende i NAV-systemet i hvilken grad man har et behov for å nå ut med informasjon til disse gruppene. På direktoratsnivå ble det klart uttrykt lite kjennskap til disse gruppene og deres informasjonsbehov. Det er utgitt få publikasjoner mot disse gruppene, men det satses på nettsider for å formidle informasjon om temaer som arbeid, velferd, utdanning. Denne informasjonen finnes på engelsk, og deler av den er også oversatt til andre språk, som polsk. Men det er mange områder som ikke er oversatt, det finnes for eksempel ikke noe informasjon om fastlegeordningen på engelsk på nettsidene eller på papir.

Arbeids- og velferdsdirektoratet har liten kontakt med gruppene, i motsetning til EURES som har mye å gjøre med EØS-borgere som ønsker å jobbe i Norge. EURES har et sett med informasjonsmateriell som de deler ut ved behov. De har et profesjonelt informasjonssystem gjennom sitt nasjonale og internasjonale

nettverk og kjenner brukerne godt. De lokale NAV kontorene møter gruppene på en annen måte og ønsker seg mer informasjon utgitt på flere språk. Det er de som opplever behovene først og fremst, men det synes å ikke vært etablert et system i NAV for tilbakemelding fra førstelinjen og opp til direktoratsnivå. NAV er under omstilling, og det foreligger mange planer, men vårt inntrykk er at våre grupper ikke vil bli de første som prioriteres.

Virksomhetene på utdanningsområdet

UiO og HiO har egne internasjonale kontorer som bistår studentene. Det er særlig i etableringsfasen studentene har behov for informasjon og veiledning, men tjenestene er også tilgjengelig for dem ellers i året. Den første uken arrangeres det mange aktiviteter og gis mye informasjon til studentene. Begge institusjoner satser på skriftlig materiell i form av brosjyrer og informasjon på nettet. UiO har fyldig informasjon, som særlig studentene utenfor EØS gir god tilbakemelding på. Studentene fra EØS-området synes det kan bli vel mye informasjon, og de har problemer med å sortere ut det som ikke er aktuelt for dem. E-postundersøkelsen viser at av de offentlige etater og instanser studentene kommer i kontakt med, er det informasjonen og servicen fra de internasjonale kontorene det er størst tilfredshet med. Men selv disse har et forbedringspotensial.

Både UiO og HiO har gjort undersøkelser som viser at de treffer ganske godt med sin informasjon. UiO innser likevel at de kan være for ordrike, at deres informasjon kan bli bedre og at de kan gi mer på engelsk. Videre vil de satse mer på elektronisk behandling slik at studentene i fremtiden kan svare på tilbud om studieplass på nettet.

Disse institusjonene, som ofte fungerer som videreformidlere av informasjon fra andre offentlige virksomheter til studentene, har behov for å være oppdatert på regelverk og ordninger. Det oppleves krevende å informere om et komplisert regelverk, og endringer i regelverket kan være vanskelig å håndtere. Dersom de feilinformerer kan det få alvorlige følger. Det er hele tiden et spørsmål om tid og ressurser og hvor langt deres ansvar går i forhold til sentrale myndigheter som UDI.

SiO står blant annet for tildeling av studentbolig til internasjonale studenter og har behov for å nå ut med informasjon om dette. Studentene sier at mye av denne informasjonen bare er på norsk, mens SiO opplyser at den praktiske informasjonen rundt leieforholdet også er på engelsk. De arbeider nå med nye nettsider og skal også få mer informasjon på engelsk. SiO informerer også gjennom sine resepsjoner og husverter i studenthusene. Likevel har de problemer med å kunne gi den samme servicen som studentsamskipnader andre steder i landet på grunn av det store antallet utenlandske studenter i Oslo.

SiO ser også behovet for å informere om kulturforskjeller som kan skape problemer i studentboligene. På likestillingsområdet er Norge kommet lenger enn en del andre land, og vår omgangsform er ofte forskjellig fra andre lands.

Lånekassen er det ikke alle utenlandske studenter som har kontakt med. E-postundersøkelsen viser at hele 57 prosent av de som svarte, ikke har noen

mening om deres informasjon og service og trolig heller ikke har søkt om støtte derfra. Men for de som er avhengig av støtte fra Lånekassen, er informasjonen derfra svært viktig. Det er snakk om regelverk som kan være vanskelig nok på norsk. Forskriftene og gjeldsbrevet er oversatt til engelsk, det gjelder også mer generell informasjon om støtte. Lånekassen satser mer og mer på nett og bruker for øvrig lærestedene aktivt som videreformidlere. Lånekassen har en kommunikasjonsstrategi som oppdateres jevnlig, men verken innvandrere eller utenlandske studenter er definert som spesielle målgrupper. De erkjenner at de ikke har nok kunnskap om informasjonsbehovene til de internasjonale studentene og har ikke så langt gjort undersøkelser blant disse.

Lånekassen har desentralisert behandlingen av søknader om lån og stipend fra utenlandske studenter til kontoret i Bergen og opplever dermed at de har fått en mer enhetlig behandling. Men det kan være problemer med å informere dersom reglene for å søke støtte endres på kort varsel. Lånekassen opplever problemer fordi Folkeregisteret bruker så lang tid på å tildele D-nummer som studentene er avhengig av.

Voksenopplæringen i Oslo kommune informerer om langt mer enn selve opplæringen og tilbudene. De får henvendelser og spørsmål på alle samfunnsområder. Oslo Vo er ansvarlig for nettstedet velkommenoslo.no. Der legges ut informasjon fortløpende på engelsk og andre språk. I følge Oslo Vo er det et skrikende behov for informasjon, og de synes ikke det satses nok på informasjon og veiledning.

Virksomhetene på helseområdet

NAV har ikke mye direkte kontakt med gruppene, men får en del forespørsler om fastlegeordningen. Det påpekes at også kommunene har et ansvar for å informere fordi ordningen eies av dem, og de vil derfor råde kommunene til å legge ut mer informasjon om fastlegeordningen. Gjennom samtaler i fokusgruppene har vi fått inntrykk av at informasjon om fastlegeordningen er frustrerende og vanskelig tilgjengelig. Brev som sendes ut om fastlege er bare på norsk og nynorsk, og NAV ser at der kan være en utfordring for utlendinger. De har en ambisjon om at all informasjon som ligger på nettet skal oversettes til engelsk, også informasjon om fastlegeordningen. NAV har et samarbeid med UDI, men mener at det er mange som informerer om helsespørsmål og at informasjonen dermed lett blir fragmentert.

Studenthelsetjenesten ved SiO synes å ha tatt inn over seg at de høyere utdanningsinstitusjonene etter hvert har fått mange studenter som ikke behersker norsk. De har en systematikk på å informere, også på engelsk, om lovpålagte tjenester og andre temaer som er aktuelle for studentene. SiO mener de ivaretar studentene på en god måte, og at denne gruppen har enklere tilgang til informasjon enn mange andre innvandrergupper. Likevel innser de at det er rom for forbedring, studentene har ulike bakgrunn og forskjellige behov. De får blant annet henvendelser fra studenter som ikke forstår den offentlige informasjonen, bl.a. om fastlegeordningen. De ser behov for å gjøre mer på det forebyggende området, og det må jobbes mer aktivt med informasjon om smittevern. Også på andre områder som stress, rus og mestringsteknikker bør det gjøres mer. SiO gjennomfører nå en kartleggingsundersøkelse på helse og

trivsel, og en undersøkelse om fastlege og bruk av tolk. De ser positivt på at SHdir skal lage en portal på området psykisk helse, også rettet mot internasjonale studenter.

Helsetjenesten i Asker kommune ønsker at helsestasjonene bedrer sin informasjon og etterlyser mer systematikk og kontroll. Vår informant var spesielt opptatt av problematikken rundt smittevern, og synes det gjøres for lite på dette området. Ellers kunne helsetjenesten vise til informasjonsprodukter som er beregnet på andre grupper som asylsøkere, og mente de også kunne egne seg for våre innvandrergupper. Det forsterker inntrykket vi har fått tidligere av at det finnes en del informasjon, men det er ikke alltid like lett å finne den.

Sosial- og helsedirektoratet har hatt oppmerksomheten hovedsakelig rettet mot de grupper som skal bli i Norge, men mener at mye av den informasjonen også kan være nyttig for våre grupper. De har utgitt en del generell informasjon på ulike språk, og ruster gradvis opp sin informasjon overfor etniske minoriteter. De har ikke gjennomført egne brukerundersøkelser mot innvandrergupper. De opplever språk og tolkebruk som en sentral utfordring, videre er de litt usikre på hvilke kanaler som når hvilke innvandrergupper.

Konklusjon

Behovet for å nå ut med informasjon oppleves forskjellig i etatene vi har undersøkt. Noen, som Tolletaten, Arbeidstilsynet, UDI og Universitetet i Oslo, har erkjent et klart behov og tatt tak i oppgavene. Andre erkjenner i mindre grad at dette er grupper som må informeres spesielt, og gjør foreløpig lite. De velger den enkleste løsningen som er å oversette utvalgte nettsider og publikasjoner til engelsk.

Ingen av etatene har gjennomført brukerundersøkelser rettet spesielt mot gruppene, unntatt UiO og HiO. Det betyr at kjennskap til gruppenes informasjonsbehov, kanalbruk og temapreferanser må sies å være generelt svak i de offentlige etatene vi har sett på. Derimot prøver etatene i noen grad å tilpasse sin informasjon i forhold til den responsen de får på nettsidene eller gjennom henvendelser til servicesentrene og førstelinjene.

Avstanden synes å være stor mellom førstelinjen og direktoratsnivået hvor informasjonsressursene ofte forvaltes. Gode rutiner for tilbakemelding og utveksling mellom nivåene synes å mangle så vidt vi kan bedømme. Det gjør at behov for informasjonstiltak som førstelinjen har, i liten grad fanges opp sentralt. Når førstelinjen som møter brukerne, mangler tilpasset informasjonsmateriell eller andre verktøy, så bidrar det til at kommunikasjonen blir vanskeligere enn den behøvde å være mellom linjen og brukerne.

Internett er hovedkanalen for spredning av offentlig informasjon. Mange av etatene lager nettsider på engelsk og legger ut enkelte publikasjoner i full tekst oversatt til engelsk. Noen etater kan tilby informasjon på flere språk. Polakkene som utgjør den aller største gruppen av arbeidsinnvandrerne, finner derimot lite informasjon på sitt språk. Kanalbruken fra det offentlige oppleves som ganske ensidig tatt i betraktning gruppene vi her har med å gjøre. Så vidt vi kan se er det bare Tolletaten og mange av utdanningsinstitusjonene som driver

oppsøkende informasjonsarbeide. De bruker en kombinasjon av flere kanaler for å nå ut. I mange virksomheter synes det å være en oppfatning om at nyankomne innvandrere utgjør en homogen gruppe som benytter de samme kanaler som etniske nordmenn.

Våre informanter fra førstelinjen er opptatte av å gi god og effektiv service overfor gruppene, men ressursene oppleves for små. Det dannes køer i og utenfor lokalene, telefoner blir ikke tatt, folk blir frustrerte, og belastningen på de ansatte oppleves som høy. Brukerne klager på servicenivået, spesielt har vi tidligere pekt på servicen fra Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen. Den er det få som er fornøye med, heller ikke etaten selv.

Statskonsult har inntrykk av at forvaltningen ikke har tatt inn over seg at den må forholde seg til helt nye brukergrupper med egne behov. Dette til tross for de mange medieoppslag om temaet og den politiske oppmerksomhet som spesielt arbeidsinnvandrerne har fått. Vi merker likevel at det er en gryende bevissthet og en vilje til stede som kan føre til forbedringer. Vi tror tilbakeholdenheten delvis kan forklares med manglende kunnskap om hvordan man når innvandrergruppene, gjennom hvilke kanaler og i hvilken form. Et annet moment er de generelt begrensede ressursene på informasjonsområdet. Det er mange konkurrerende informasjonsoppgaver som skal løses, og dersom ikke ledelsen har signalisert viktigheten av å prioritere informasjon til disse gruppene, vil de lett havne langt ned på prioriteringslisten. I rapporten til Statskonsult utarbeidet for IMDi⁹ pekes det på som et funn at det er få spor i styringsdokumenter og ledermøter av utfordringer som førstelinjen står overfor når de skal betjene brukere med minoritetsbakgrunn, og få spor av tiltak for å møte disse.

Når informasjonsressursene er begrensede og utfordringene er store, blir det spesielt viktig å tenke nytt og kreativt. Det kan være slikt som at flere etater går sammen om å lage informasjon på tvers av sektorområder. I våre undersøkelser fant vi veldig få eksempler på at dette var gjort, men det var derimot flere som stilte seg positive til tanken.

⁹ IMDi rapport 7/2006 *Offentlige tjenester for alle?*, side 6

9 Statskonsults konklusjoner og anbefalinger

Norge har behov for flere arbeidsinnvandrere og faglærte. Dette er blitt uttalt av våre politiske myndigheter ved flere anledninger. Arbeids- og inkluderingsminister Bjarne Håkon Hanssen uttalte i Dagsavisen 26. oktober 2006 følgende: "Vi må legge en nasjonal strategi for betydelig økt arbeidsinnvandring i framtiden". Foreløpig er Norge et populært land å dra til, men slik vil det ikke nødvendigvis være fremover. Mye avhenger av hvilke betingelser vi gir innvandrerne, om de finner seg til rette og trives. Vi vil også at de skal følge norske lover og regler, gis de samme muligheter som etniske nordmenn og ha tilgang til de tjenestene de har krav på. Det betinger blant annet at offentlige etater har en høy bevissthet om sitt informasjons- og kommunikasjonsansvar overfor disse gruppene. Det betinger videre at etatene kjenner sine målgrupper godt og vet aktivt å målrette informasjonen i den form og gjennom de kanaler som målgruppene foretrekker.

Vi har i rapporten prøvd å beskrive hvilke utfordringer etatene står overfor. Nedenfor vil vi gi noen anbefalinger for det videre arbeidet på bakgrunn av vår innsamlede informasjonen og analysen. Ikke alle anbefalingene våre er begrenset til kommunikasjonsområdet.

9.1 Området må gis høyere prioritet av ledelsen

Våre undersøkelser avdekker at informasjon, kommunikasjon og service ikke er høyt nok prioritert i offentlige etater i forhold til nyankomne innvandrergupper. Det er behov for større innsats og bedre tilrettelegging på service- og informasjonssiden. Statskonsult mener at dersom feltet skal prioriteres høyere, så må toppledelsen i de forskjellige sektorene ta større ansvar og gi klarere styringssignaler.

Styringsretten må benyttes og resultatkrav bør utformes slik at underliggende virksomheter pålegges å gi bedre service og informasjon. For eksempel kan virksomheter pålegges å inkludere disse gruppene i brukerundersøkelser som gjennomføres og at gruppene får mer informasjon på sitt språk. Nødvendige ressurser må stilles til disposisjon, og det må rapporteres på aktivitet og effekt.

9.2 Det offentlige bør styrke informasjons- og kommunikasjonsarbeidet

Vi har vist at det er uløste kommunikasjonsoppgaver i forhold til innvandrerguppene. Mye kan gjøres bedre av mange etater. Informasjonen kan bli mer målrettet og bedre tilpasset de enkelte gruppenes behov. Informasjonsoppgavene må den enkelte sektor selv ta ansvar for, utfordringene kan ikke overlates til utlendingsforvaltningen. Den statlige informasjonspolitikken og de andre rammene vi har nevnt i kap 8.3 gir klare føringer for dette. Det er dessuten i det offentliges interesse å motvirke uheldige virkninger av dårlig kommunikasjon og service i det viktige arbeidet med å bekjempe svart arbeid, sosial dumping, forebygge skader og belastninger med mer.

Vi tror økt bevissthet og kunnskap på dette feltet må bygges opp hos kommunikasjonsansvarlige i etatene og hos ledelsen. Kanskje trengs det mer kursing, mer opplæring. Dessuten bør etatene prøve å lage seg bedre tilbakemeldingsrutiner mellom førstelinjen og de kommunikasjonsansvarlige.

9.2.1 Mer informasjon på flere språk

Manglende språkkunnskaper er en barriere for å forstå et samfunn og for å bli integrert. Videre kan manglende forståelse for samfunnet medføre at flere føler seg uvelkomne, gir nærmest opp og tyr til usolidarisk opptreden, for eksempel svart arbeid. Alle gruppene etterlyser mer offentlig informasjon på engelsk og helst på sitt språk, det gjelder både i forhold til nettsider og trykt materiale. I dag er det engelsk som prioriteres av de fleste etatene, men det er for lite av det også. Offentlige etater står overfor store oversetteroppgaver. Spesielt vil vi nevne informasjonen innvandrerne mottar fra politiet i forbindelse med oppholdstillatelsen og informasjon fra NAV om fastlegeordningen og brevene om tildeling av fastlege.

9.2.2 Språkkurs etterlyses av mange

I dag må flere av gruppene betale for språkopplæringen selv, og de opplever kursene som dyre. Reglene virker også uoversiktlige for flere av de vi snakket med. Dette ble bekreftet fra flere av våre informanter fra offentlig forvaltning. Vi mener informasjonen om språkkursene bør bli bedre, blant annet bør det gis tydeligere informasjon om hvem som har krav på gratis språkkurs.

9.2.3 Økt vekt på helhetlig informasjon

Foreløpig er det lite vekt på å presentere offentlig informasjon i et helhetlig perspektiv jf. helhetsprinsippet i den statlige informasjonspolitikken. De beste eksemplene er portalene www.nyinorge.no, www.norway.no, www.velkommenoslo.no. Dessuten har EURES, UiO og NHO også laget eksempler på tverrgående publikasjoner.

Statskonsult foreslår at flere etater går sammen om å lage informasjon på tvers av ansvarsområder. For eksempel burde det til alle gruppene lages en kort, oversiktlig innføring i den prosessen de må gjennom som nye i landet. De ulike stadiene bør presenteres, hvilke etater de må henvende seg til, det bør angis saksbehandlingstid, kostnader, dokumentasjonskrav osv. En slags praktisk kokebok utgitt på flere språk som alle får tidlig i prosessen. Dette var noe alle gruppene etterlyste. De ønsket tydelig oversikt over prosessen, kort beskrivelse av hvordan ting henger sammen og hvorfor.

Dessuten foreslår vi at det lages en samlet oversikt over aktuelle publikasjoner som er utgitt for de aktuelle målgruppene. UDI kunne ta ansvar for innsamling og oppdatering, og denne oversikten bør kunne finnes på mange ulike nettsider, så vel kommunale som statlige.

9.2.4 Særlig etterspurte temaer

Temaer som er vanskelig for etniske nordmenn å sette seg inn i, er naturlig nok enda mer kompliserte for nyankomne innvandrere. Her peker arbeidsrelaterte temaer seg ut, spesielt temaene **arbeids- og oppholdstillatelse, lønn og skatt**.

Skatteområdet oppleves som komplisert og uoversiktlig. Selv om det er en rekke nettsider på engelsk om skattreglene og utgitt en del materiell, er det tydelig behov for bedre og mer målrettet informasjon på engelsk og andre språk.

Andre temaer som alle gruppene nevnte spesielt, er systemet med **D-nummer**. Her er informasjonen mangelfull og den når ikke fram. På Internettssidene finner man for eksempel veldig lite informasjon om D-nummer i dag.

Ellers er **helserelevante spørsmål** som lege, tannlege og trygdeordninger, og ikke minst fastlegeordningen, områder som det etterlyses mer informasjon om. Dessuten klarere informasjon om **språkopplæringen**, hva man har rett og mulighet til.

Blant studentene og au parene er **levestandardene** i Norge et tema de er veldig opptatt av, ikke minst før de kommer til Norge.

9.2.5 Større variasjon i kanalbruk

Det satses på Internett som hovedkanal mot disse gruppene som mot befolkningen for øvrig. Det er ingen grunn til å snu denne utviklingen, men Internett må ikke bli den eneste kanalen. Ikke alle gruppene bruker Internett, og digitale skiller må unngås. Dessuten er det viktig å huske at Internett er en kanal for de aktivt informasjonssøkende. For å informere en håndverker fra Polen eller Bulgaria om hans rettigheter og plikter må vi bruke helt andre kanaler og fremgangsmåter. Da vil det antagelig være mer effektivt å oppsøke møteplassene hvor de ferdes, enten det er på fergen fra Estland til Skandinavia, kirken, språkkurset eller en annen samlingsplass. Våre informanter fra Polen ville helst ha informasjon sendt direkte til seg og mer informasjon lagt ut ved de offentlige kontorene.

Adecco, som er en stor arbeidsgiver for mange polakker, har laget en presentasjonsvideo for sine polske arbeidstakere som viser besøk ved offentlige kontorer. Tolletaten oppsøker byggeplasser når ressursene tillater det. Å ha oversikt over de ulike gruppenes møteplasser og kanalpreferanser for en offentlig virksomhet, kan by på store utfordringer. Overfor arbeidsinnvandrene mener Statskonsult at arbeidsgiverne kan og bør være en viktig kanal å satse på. De når mange arbeidsinnvandrere og utgjør en mer oversiktlig og tilgjengelig gruppe. Det betyr at informasjonen må legges bedre til rette i forhold til arbeidsgivernes behov.

Virksomhetene bør i større grad være villige til å tenke utradisjonelt i kanalbruk og lære av hverandres erfaringer. Vi må ikke glemme nærradioen, butikken, de mange lokale foreningene som viktige kanaler for å spre informasjon.

Gjennom flere brukerundersøkelser blant innvandrergruppene vil man også opparbeide seg mer systematisk kunnskap om hvor gruppene ferdes, deres informasjonsbehov og kanalbruk. Flere virksomheter burde gå sammen om brukerundersøkelser. Dessuten burde noen ha som oppgave å sikre at

resultatene utveksles etatene imellom og sammenstilles slik at man kan generere ny kunnskap.

9.2.6 Utvikle Internettportalene

Vi har vist til de sentrale portalene på området og mener disse bør utbygges videre i tråd med brukernes behov. Vi har forstått at det foreligger slike planer også for flere av portalene, for eksempel for Ny i Norge som drives av UDI. Brukervennlighet er det sentrale, og det betyr bl.a. å finne en god struktur, en oversiktlig presentasjonsform, fylldig nok informasjon som oppleves relevant og nyttig for brukerne. Flere av sidene bør oversettes til engelsk og andre aktuelle språk.

Portalene bør markedsføres mye bedre, vi var overrasket over at det var en god del som ikke kjente dem.

Det er naturlig å legge sektoransvaret til grunn når en portal utvikles, men samtidig er det viktig å tenke samarbeid med andre informasjonsleverandører slik at informasjonen fremstår mest mulig helhetlig for brukerne.

9.3 Førstelinjetjenestene må styrkes

Innvandrergruppene og arbeidsgiverne er lite fornøye med den service som gis ved flere av de offentlige kontorene. Det er lange køer, lang ventetid, og systemet oppleves som oppsplittet og lite effektivt. Det ville være ønskelig å få satt inn flere ressurser i noen av førstelinjene.

Først og fremst er det Oslo Politidistrikt, Utlendingsseksjonen, som mange er misfornøye med. Det er behov for en grundig gjennomgang av denne seksjonen med tanke på å styrke servicenivået både overfor innvandrerne selv, men også overfor arbeidsgiverne.

Det bør også vurderes om ikke politietaten og skattetaten kunne samarbeide nærmere i førstelinjen på informasjonssiden.

Videre bør det vurderes om ikke NAVs lokalkontorer kunne rustes opp til å bli besøkskontorer for innvandrergruppene. EURES sitter på mye relevant informasjon på mange plikt- og rettighetsområder som alle gruppene kunne dra nytte av. NAV er ellers i gang med å bygge opp sin informasjonsvirksomhet og en "publikasjonspark" og etterlyser dessuten mer kunnskap om disse gruppene.

9.4 Au pair-avtalen bør gjøres klarere

Flere av våre informanter blant au pairene opplever den standardavtalen som inngås mellom dem og vertsfamilien som uklar på noen av punktene. Det får følger for praksis ettersom noen familier betaler både språkskole og ferie for sine au pairer mens andre ikke gjør det. Noen familier lar au pairen arbeide 45 timer i uken mens andre holder seg til kortere arbeidsuke. Oppgavene de utfører varierer også sterkt, vi hørte om au pairer som gjorde omtrent alt i huset.

Statskonsult mener UDI bør se på nytt på standardavtalen til au pairene og vurdere om det er noen punkter som kan formuleres klarere og mer entydige og

dermed forhindre uønsket forskjellsbehandling. Det bør også vurderes om man skal liste opp type oppgaver som au pairene ikke skal gjøre.

9.5 UDI må avklare sin rolle og sitt ambisjonsnivå

UDI har som den sentrale etaten i utlendingsforvaltningen et klart ansvar på området. De skal informere om rettigheter, plikter og muligheter på utlendingsfeltet overfor nyankomne innvandrere. Samtidig skal de samordne overgripende informasjonsspørsmål. Oppgaven er stor, og etter vårt skjønn kan det bli en del overlapp med informasjonsoppgavene til IMDi. UDI og IMDi bør derfor sammen vurdere en hensiktsmessig rolle- og ansvarsdeling på informasjonsområdet og hvor de bør samarbeide. De bør avklare hvilket ambisjonsnivå som er det rette og det mulige.

Det er for stort for UDI alene å ha informasjonsansvaret for nyankomne innvandrere. Derfor anbefaler Statskonsult at UDI utvikler en strategisk handlingsplan for hvordan man kan få andre offentlige virksomheter til å ta et større ansvar innenfor sine områder. Hvordan kan politiet, skatteetaten og andre etater bli bedre? Og hvilken rolle er det naturlig at NAV skal spille? De leverer et sett med velferdstjenester. Dessuten er deres organisering kanskje egnet til å kunne fungere som besøkskontorer for nyankomne innvandrere? Burde NAV, UDI og IMDi samordne sin informasjonsvirksomhet bedre? Vi tror det.

Denne rapporten gir en pekepinn på hvordan informasjon og service kan bedres. Likevel vil det være et behov for å fylle ut bildet enda mer med flere brukerundersøkelser eller sammenstillinger av allerede gjennomførte undersøkelser på noen områder. ECON-undersøkelsen¹⁰ som Fornyings- og administrasjonsdepartementet står bak, kan være ett eksempel på en undersøkelse som bør studeres. Vi tror dessuten det kan hentes inn mer kunnskap og inspirasjon fra andre land, som for eksempel Tyskland, som har lang erfaring med arbeidsinnvandrere.

I det videre arbeidet anbefaler vi UDI, gjerne i samarbeid med IMDi, å vurdere følgende tiltak (kan vurderes i sammenheng med eventuelle strategiarbeidet):

- Bygge seg opp som kunnskapssenter som fungerer som rådgiver og pådriver for andre offentlige etater på området offentlig informasjon til nyankomne innvandrergrepper.
- Lage en veiledning i metoder for tilbakemelding fra innvandrergrepper
- Etablere et nettverk av informasjonsfolk fra utvalgte etater
- Utvikle informasjon mot arbeidsgivere, for eksempel starte opp arbeidet med et elektronisk nyhetsbrev eller en portal
- Samle inn gode eksempler til bruk i motivasjonsarbeidet
- Sammenstille det materialet som er utgitt sortert på målgrupper og temaer og gjøre det kjent
- Ta initiativ til å få utviklet basisinformasjon til gruppene
- Vurdere å etablere et informasjonspunkt for arbeidsinnvandrere som også hjelper selvstendige næringsdrivende i etableringsfasen

¹⁰ Et prosjekt for å kartlegge og vurdere brukerretting i statlig tjenesteyting, 2006

Vedlegg I

Intervjuguide arbeidsgivere

(Informasjonsbehov og –erfaring hos våre grupper:
nye arbeidsinnvandrere, fagspesialister, studenter og au pairer. Felles: er her i korte perioder, midlertidige).

AKTUELLE TEMA	SVAR
1. Generelt	
Har virksomheten ansatt mange arbeidsinnvandrere som fagspesialister, eller andre former for arbeidsinnvandrere?	
Fra hvilke verdensdeler kommer de fleste fra?	
Hvorfor mange/hvorfor få?	
Fremover: Vil behovet for arbeidsinnvandrere øke/minke?	
Hvorfor? Fra hvilke verdensdeler?	
Som arbeidsgiver – kort: Hvordan opplever du at offentlige myndigheter informerer/kommuniserer og yter service <u>overfor disse målgruppene</u> ?	
Som arbeidsgiver – kort: Hvordan opplever du at offentlige myndigheter informerer/kommuniserer og yter service <u>overfor deg som arbeidsgiver</u> ?	
2. Informasjonsbehovet hos målgruppene	
Kjenner virksomheten til innvandrergruppene (eks fagspesialistenes) informasjonsbehov?	
På hvilke områder er informasjonsbehovet størst hos den enkelte? (Plikt/rett/mulighet)	
Hvordan kommer dette til uttrykk?	

Hva gjør den enkelte i denne situasjonen?	
Hvem henvender hun seg til?	
Hva er erfaringen og resultatet?	
3. Informasjonsbehovet i virksomheten	
Hva er det største informasjonsbehovet hos arbeidsgiver?	
Hvordan følger virksomheten opp for å dekke dette?	
Hva har man konkret gjort overfor offentlige myndigheter for å skaffe seg informasjon og tilrettelegge for denne gruppen?	
Fortell hvilke erfaringer dere har hatt i møte med de ulike offentlige instanser - Politi - Skatt - Folkeregister - UDI - Helse -	
Forklar hva som var mindre bra/ bra	
Hvorfor	
Hva kunne vært gjort bedre?	
4. Informasjonsaktiviteter fra virksomheten	
Har virksomheten selv satt i gang noen informasjonstiltak overfor sine arbeidsinnvandrere, eks. fagspesialister?	
Beskriv på hvilke områder Hvorfor?	
Har noe av dette vært rettet <u>spesielt</u> mot de gruppene vi studerer?	
Beskriv - tiltak - form - språk - kanal - distribusjon	
Hva slags utfordringer stod de overfor i utarbeidelsen av denne informasjonen?	

- innhold - form - språk - humor - distribusjon	
Grad av involvering fra innvandrergruppene i utarbeidelsen av informasjonstiltakene	
Har etaten brukt videreformidlere i sitt informasjonsarbeid? I så fall hvilke?	
- Hva var effekten av informasjonsaktiviteten? - Nådde man de mål man hadde satt seg? Ble informasjonen forstått? - Gjort evalueringer? - Fått tilbakemeldinger? -	
Hva kunne vært gjort annerledes/bedre?	
5. utfordringer/løsninger	
Hva skulle dere ønske at myndighetene gjorde mer/mindre av på informasjonsområdet/service? - Hvilke etater - På hvilke områder - Hvordan	
Hva med UDI – hvilken rolle burde de ha?	
Hva skulle dere selv gjerne ha gjort mer av på informasjonssiden?	
Har dere konkrete planer om å gjøre noe mer på infosiden i forhold til disse gruppene? I så fall hva?	
Trenger dere i så fall mer - kunnskap? - kompetanse? Forklar	
Hvilke drivkrefter har dere? (interne og eksterne)	

Hvilke hindringer (motkrefter) har dere? (interne og eksterne)	
6. Annet	
Generelle råd til slutt til UDI	

Takk - VIKTIG TILBAKEMELDINGER TIL UDI!

Vedlegg II

Undersøkelse om offentlig informasjon og service

Internasjonale studenter i Norge

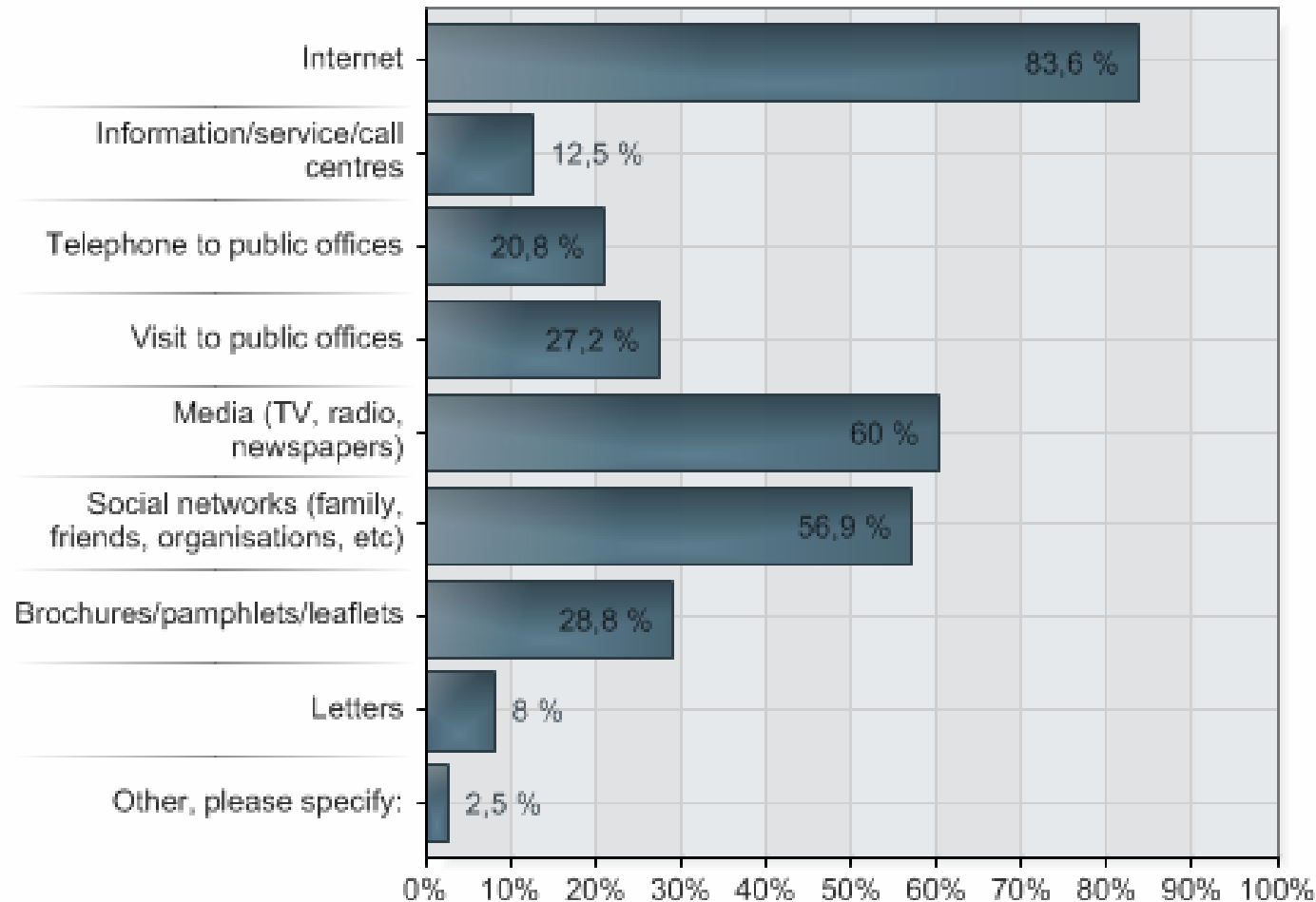
Høsten 2006

Faktainformasjon

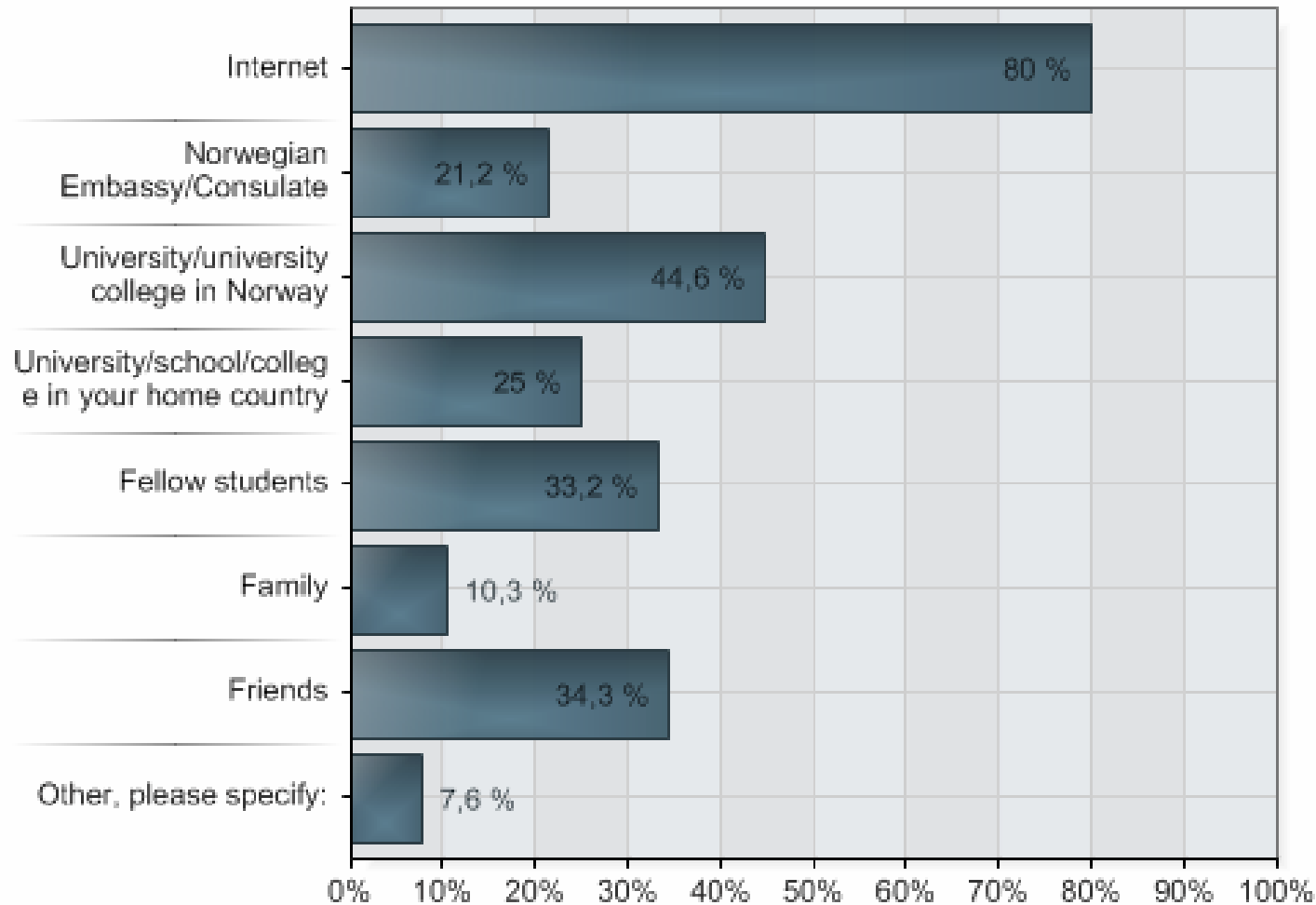
- ❑ Undersøkelsen sendt ut til 4164 e-postadresser
- ❑ Svar fra 1235 respondenter
- ❑ Svarprosent 29,7
- ❑ Fordeling kjønn: 51% kvinner, 49 %menn
- ❑ Nesten 80 % av studentene er mellom 20 og 30 år, nesten 20 % er over 30 år, svært få er under 20
- ❑ Halvparten har vært i Norge i 1-6 måneder, resten har vært her lenger

1. Prior to your arrival in Norway

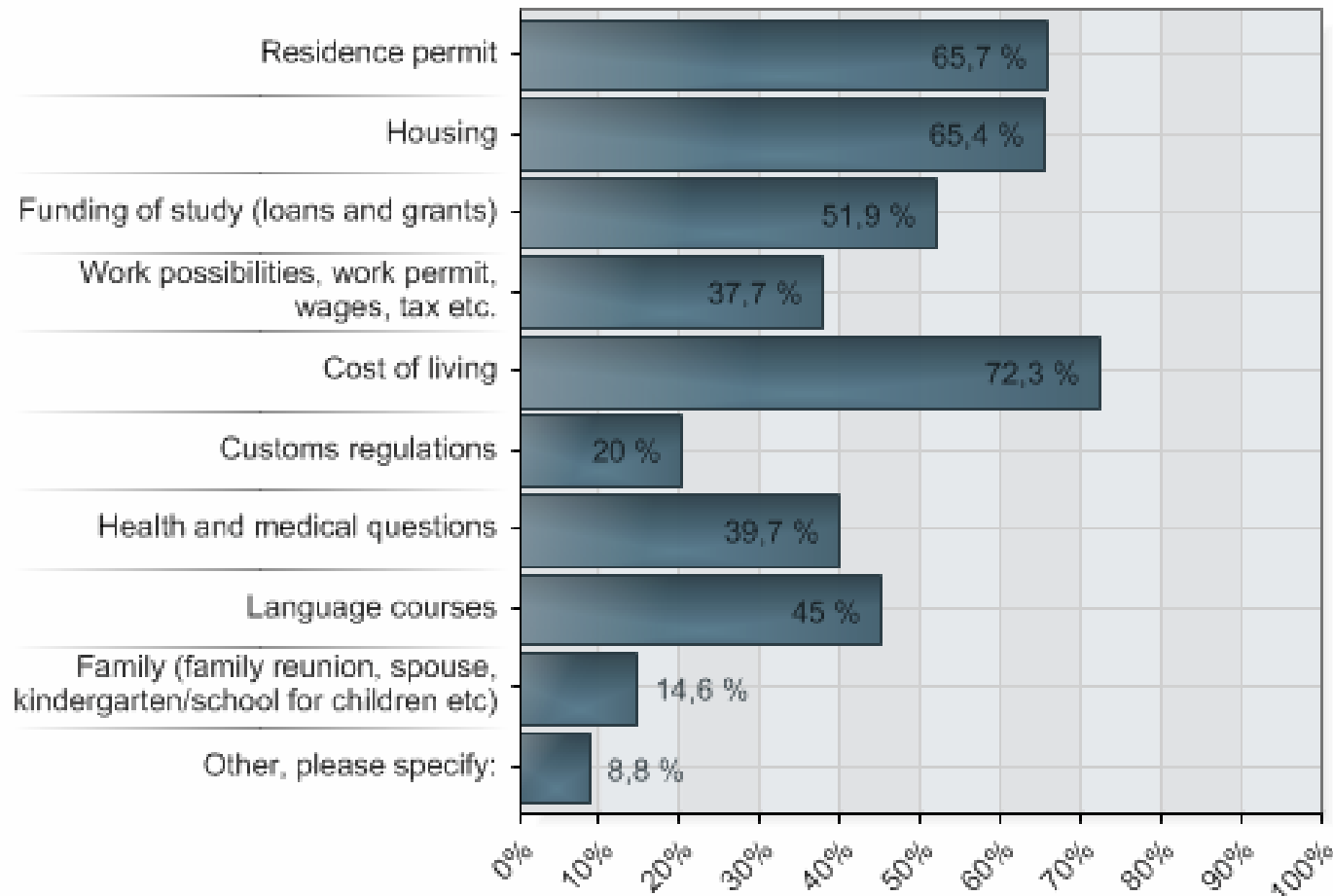
1.1 Which are the sources/channels you normally use for collecting public information in your home country?



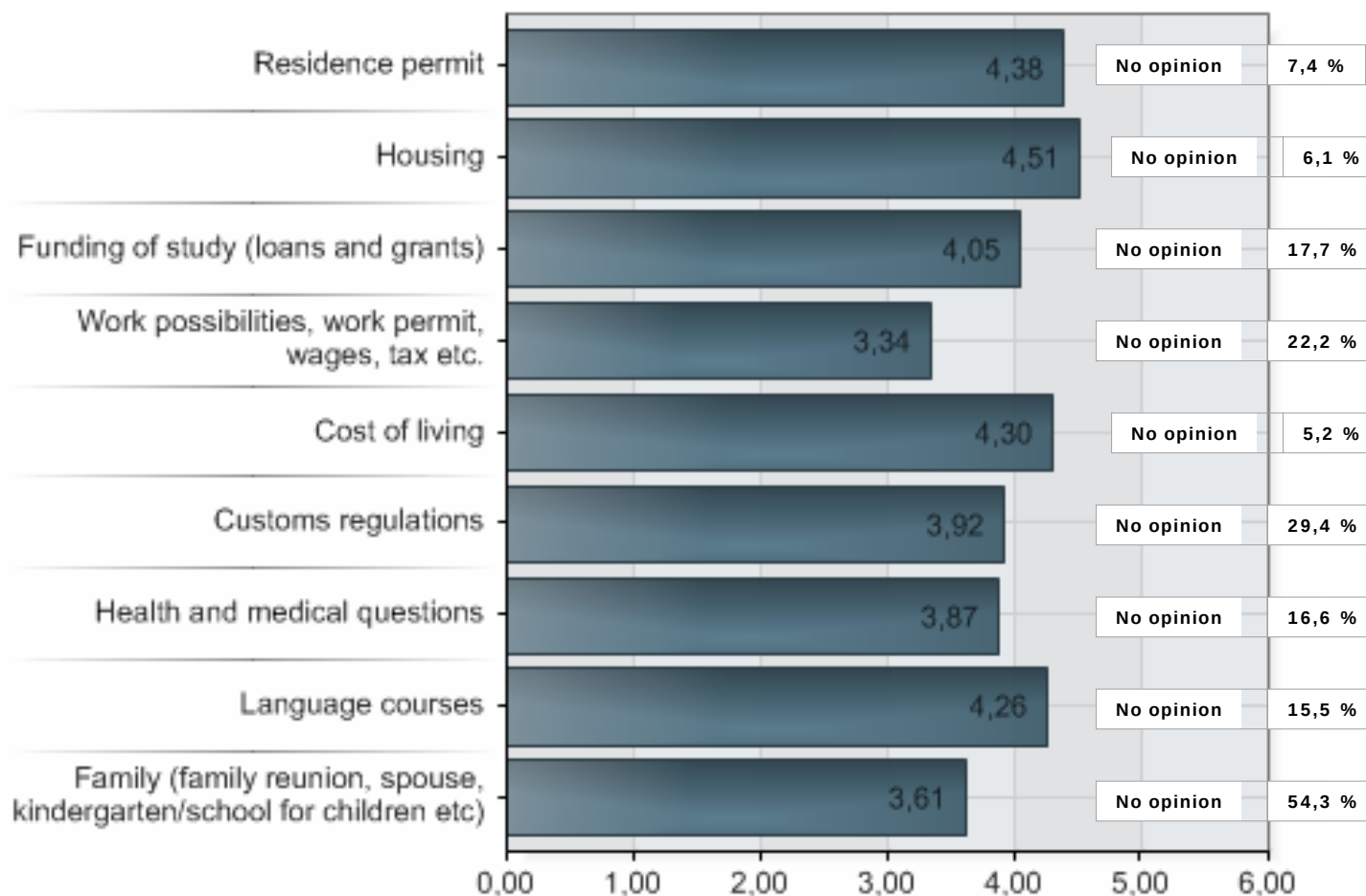
1.2 From whom/which main sources did you obtain information about Norway?



1.3 Which topics did you seek information upon before you came to Norway (in addition to information about your studies)?

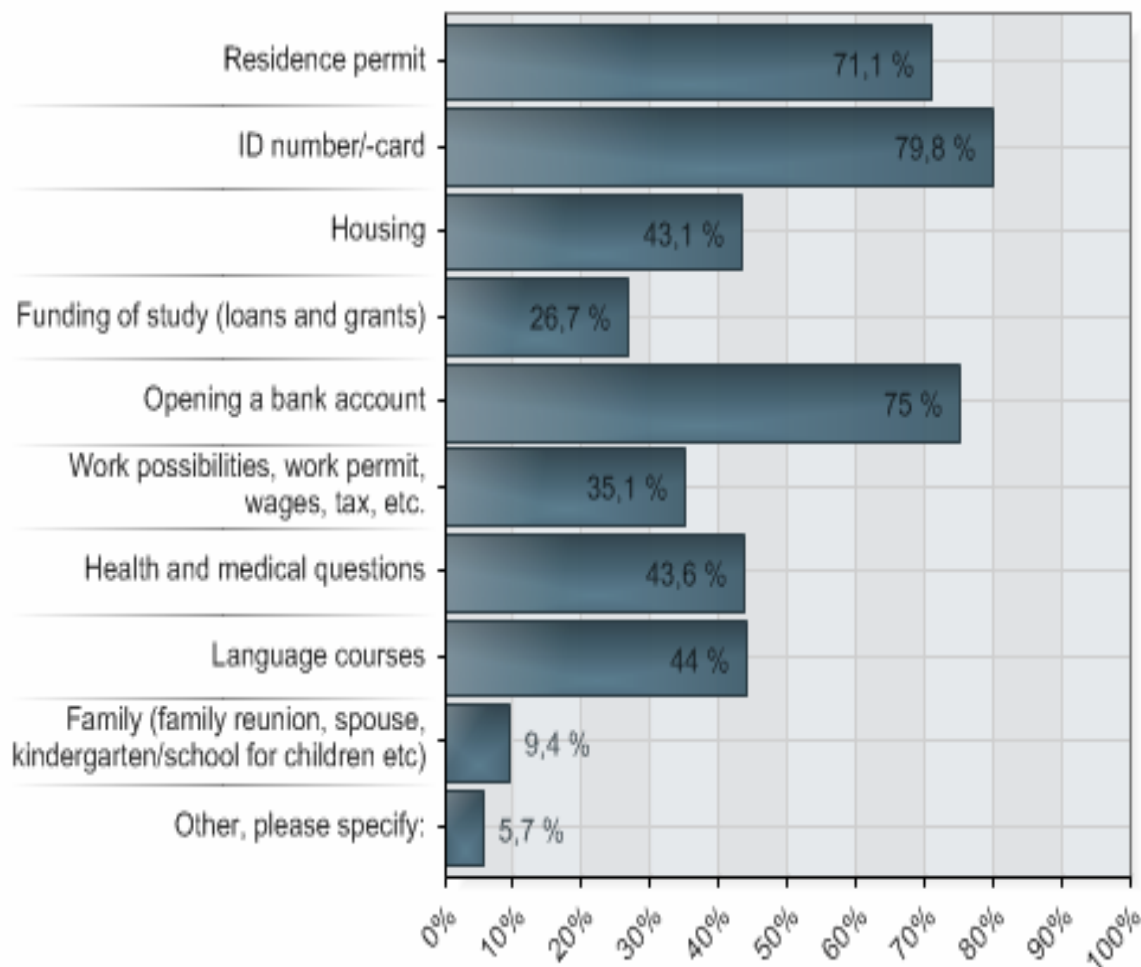


1.4 And how easy or difficult was it to obtain information. Please rate the topics you have chosen above on a scale from 1 to 6, where 1 is very difficult and 6 is very easy. (Tall viser gjennomsnitt)

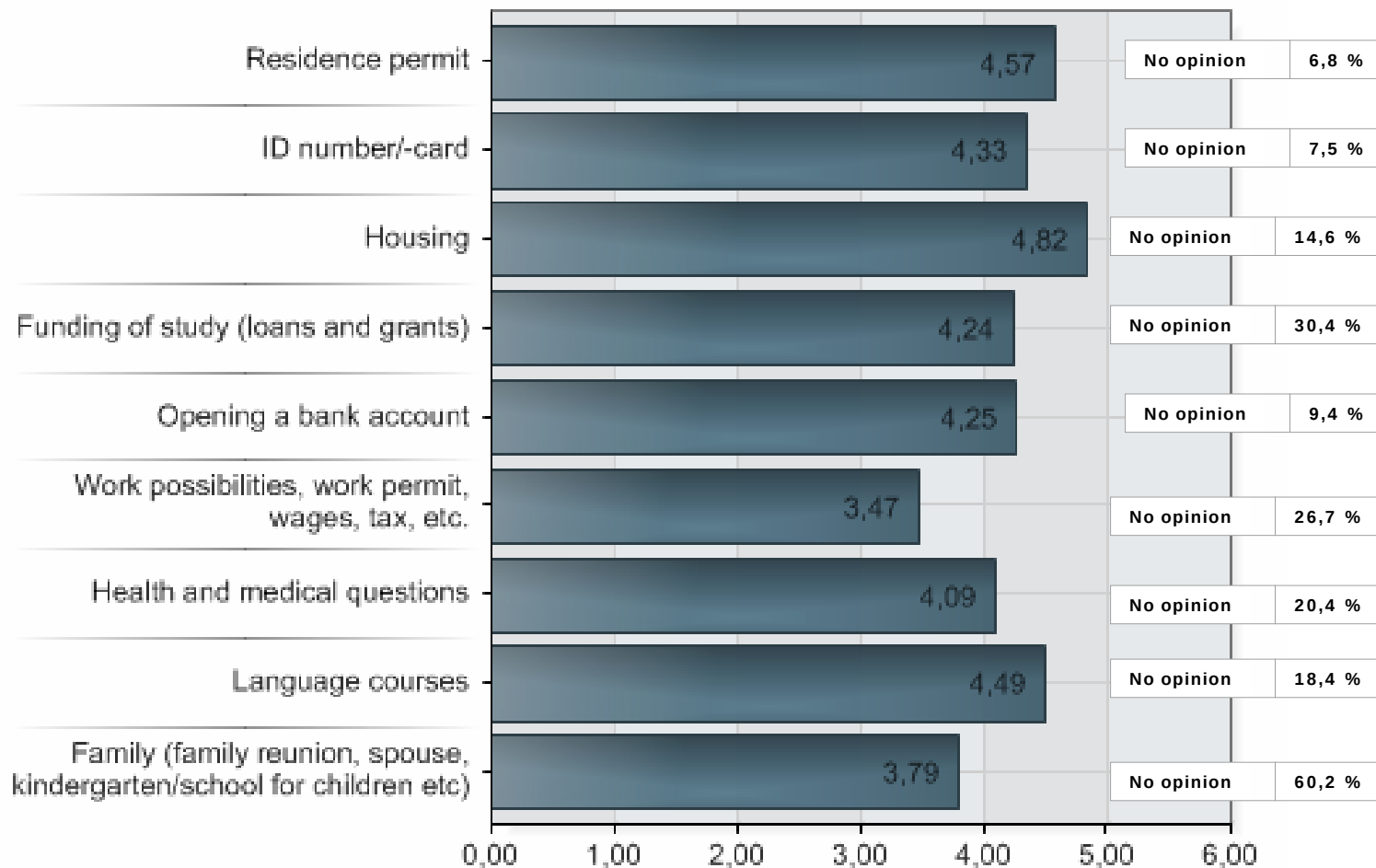


2. Your first weeks/months in Norway

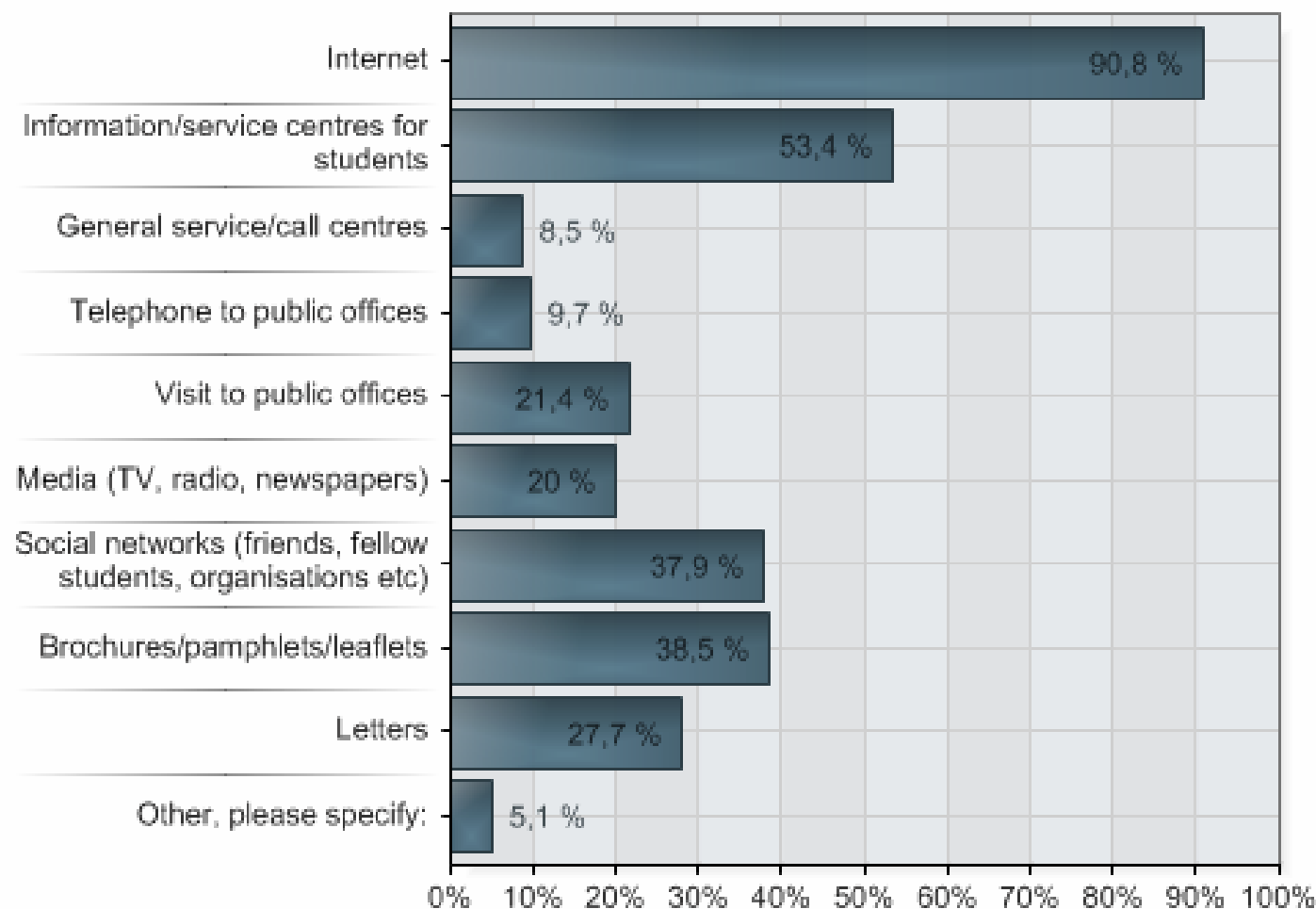
2.1 What information did you want/need (in addition to information about your studies)?



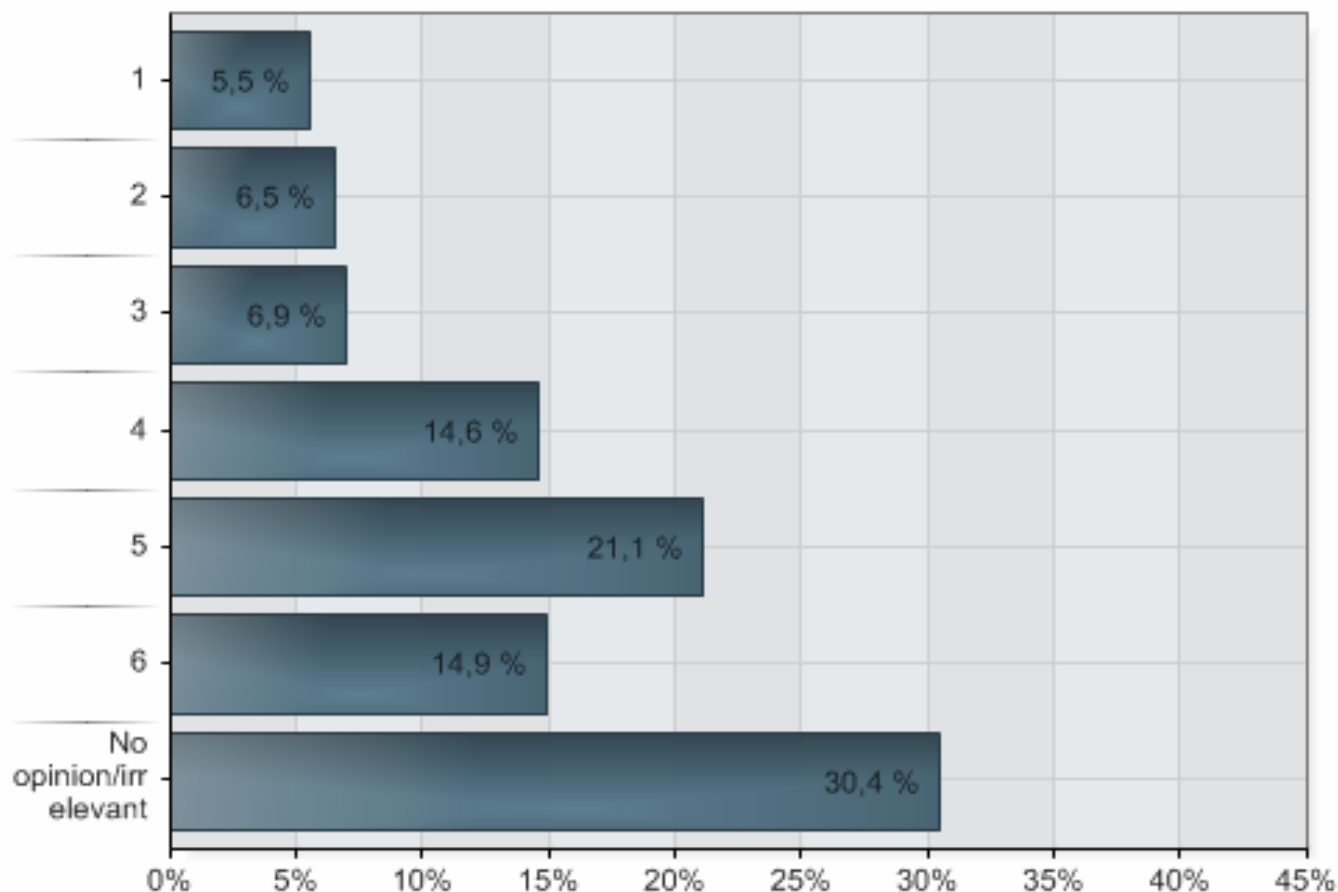
2.2 And how did you consider public information on these topics? Please rate the topics you have chosen above on a scale from 1 to 6, where 1 is very poor and 6 is very good. (Tall viser gjennomsnitt)



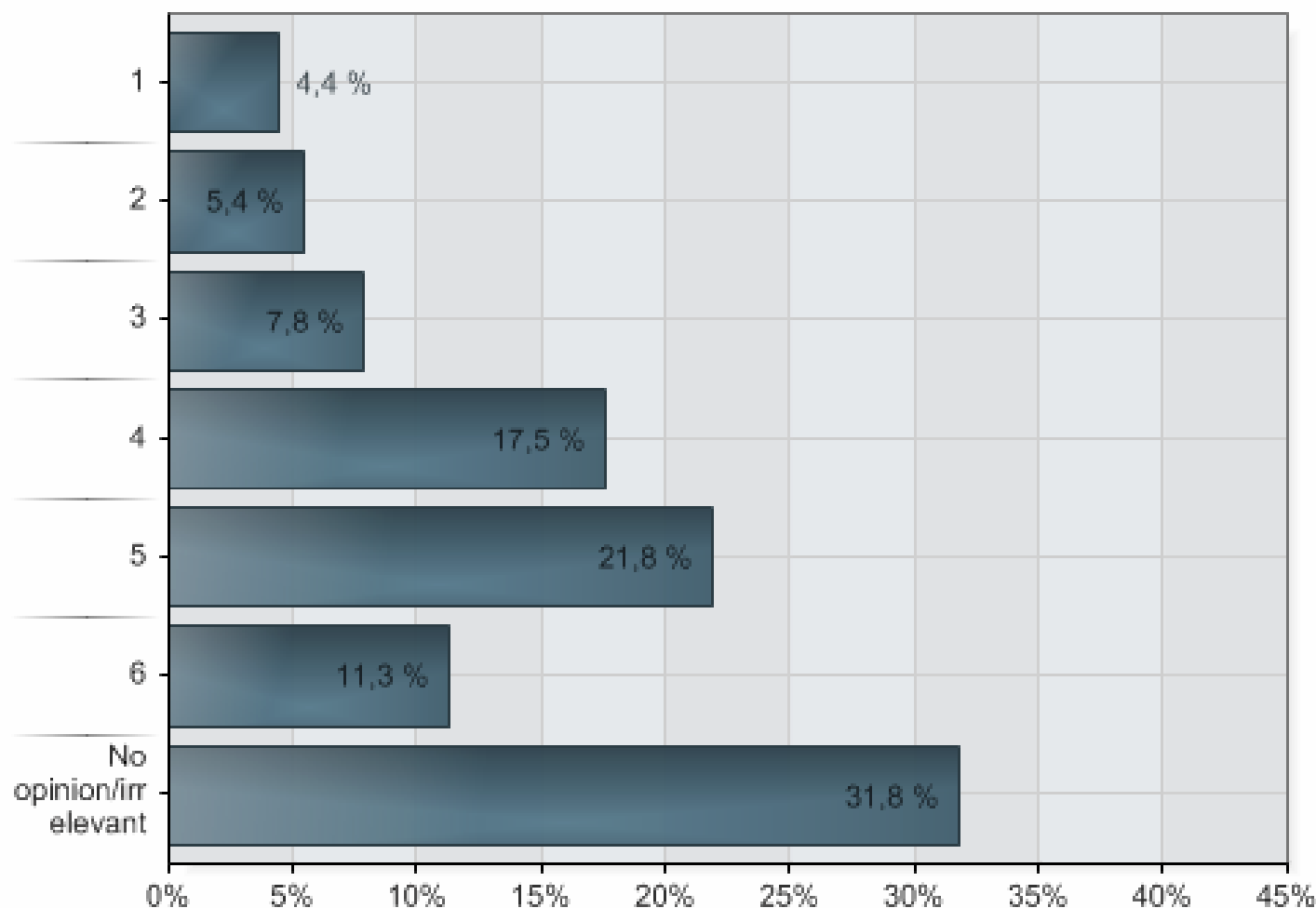
2.3 Through which channel(s) do you prefer to receive public information in Norway?



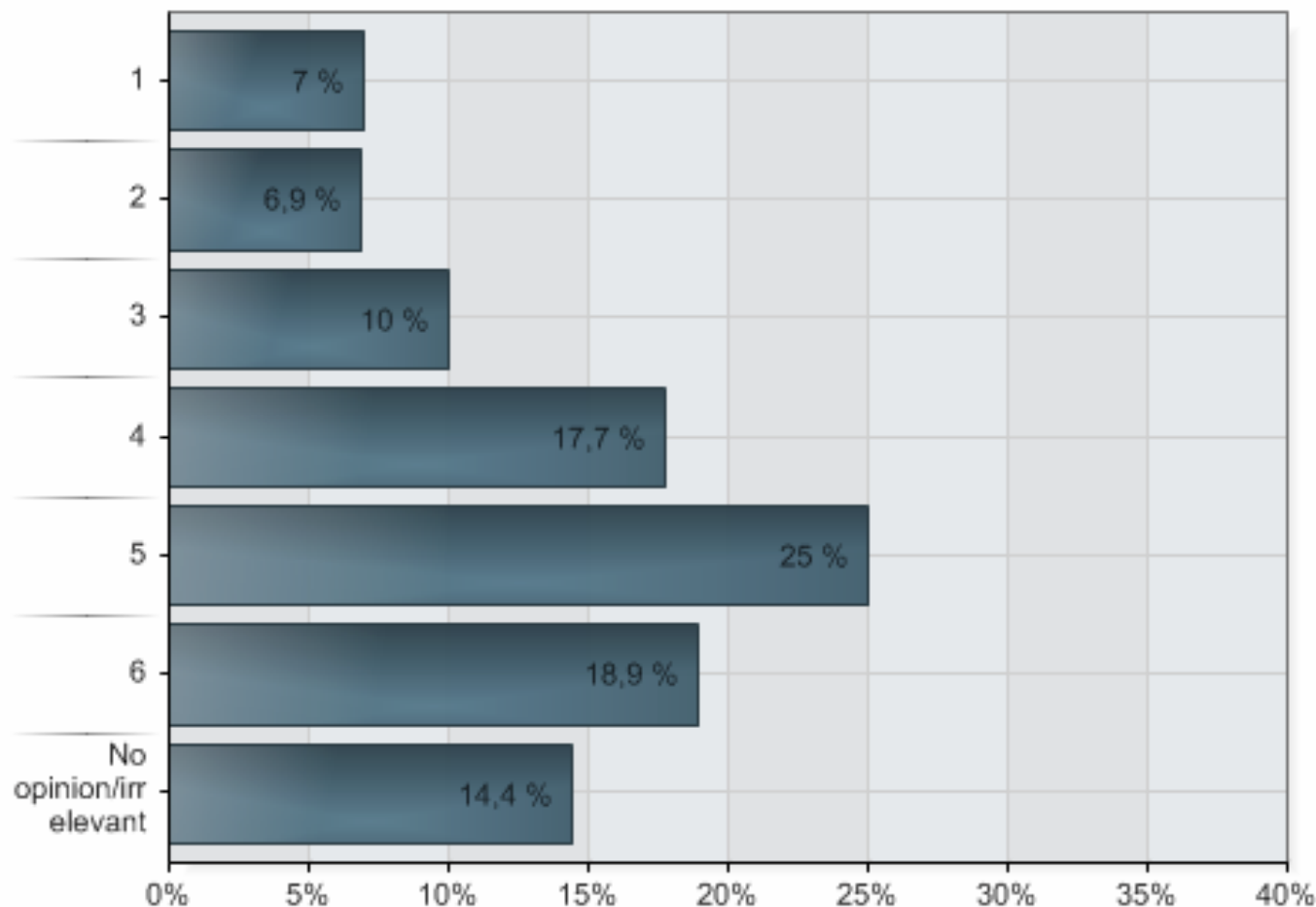
3.1 Norwegian embassies and consulates give information about Norway and handle applications for a residence permit. If you have used their services, how do you rate the information and service you received in your encounter with the Norwegian foreign mission? Please rate the question on a scale from 1 to 6, where 1 is very poor and 6 is very good.



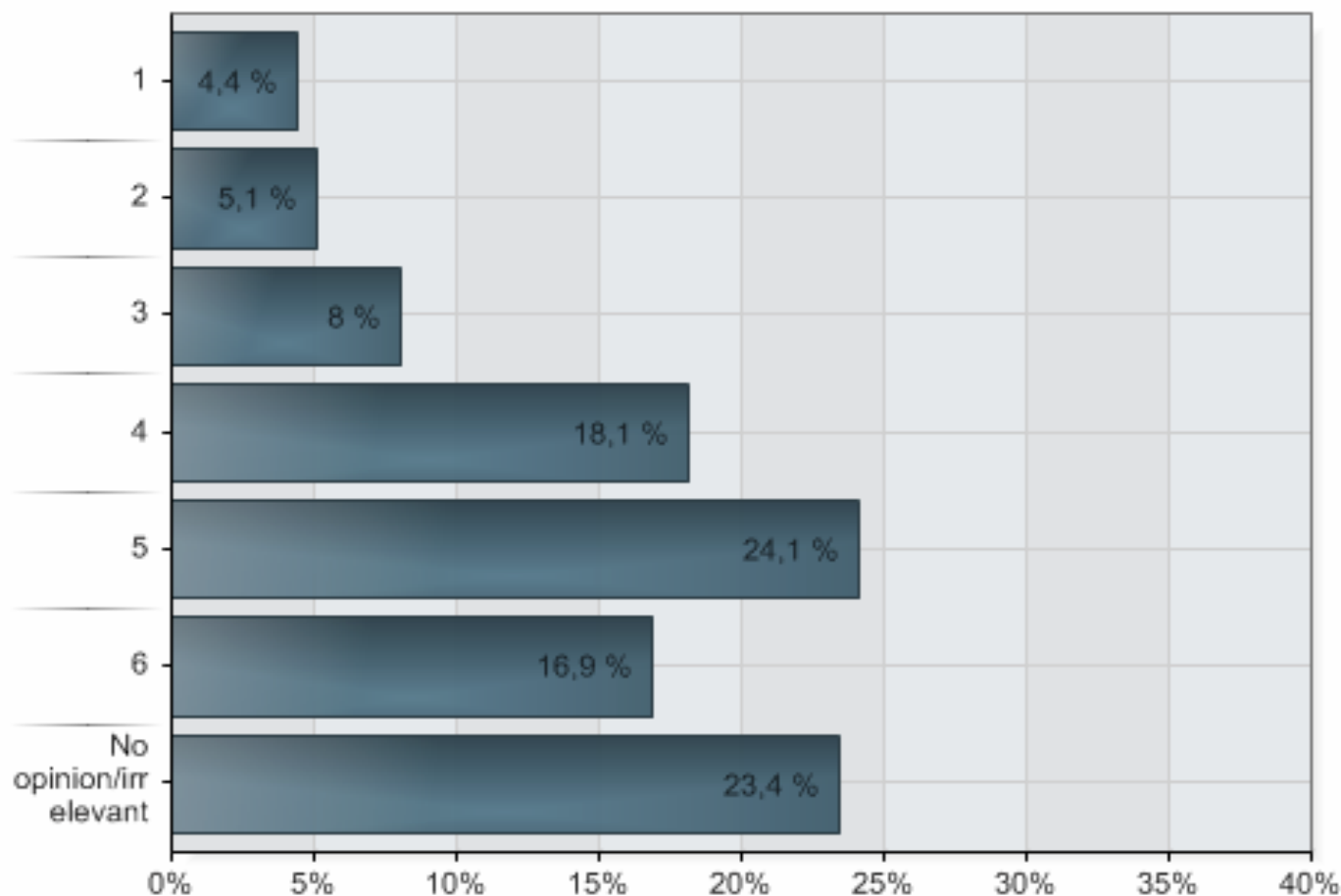
3.2 The Norwegian Directorate of Immigration (UDI) gives general information and service at its service centre/call centre and on its web site. How do you rate information and service from the UDI? Please rate the question on a scale from 1 to 6, where 1 is very poor and 6 is very good.



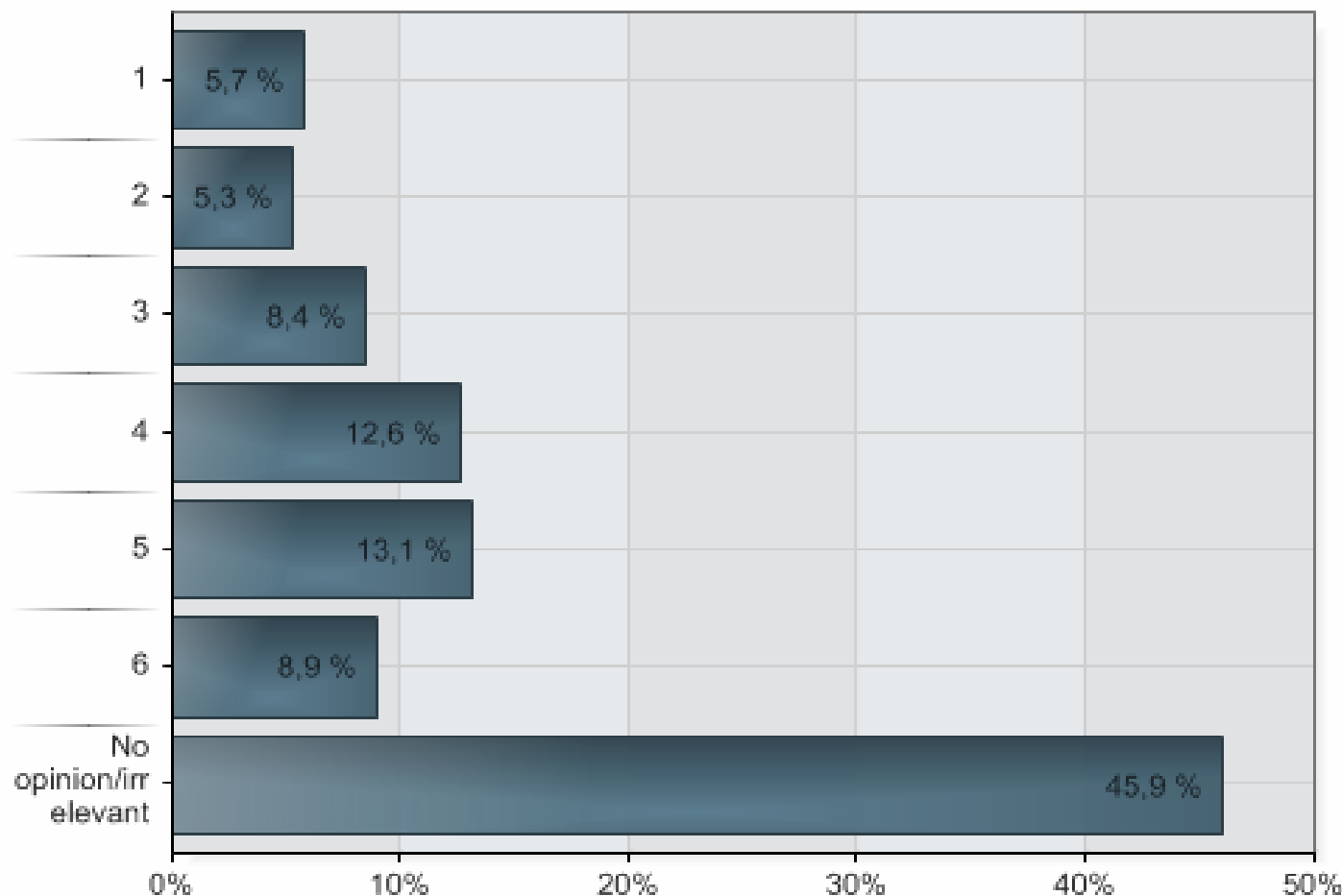
3.3 Residence permit in Norway is granted either by the UDI or by the police. If your residence permit was granted by the police, how do you rate information and service from the police on this matter? Please rate the question on a scale from 1 to 6, where 1 is very poor and 6 is very good.



3.4 ID-number/card is given by the Register Office (Folkeregistret).
How do you rate information and service from them on this matter?
Please rate the question on a scale from 1 to 6, where 1 is very poor and 6 is very good.

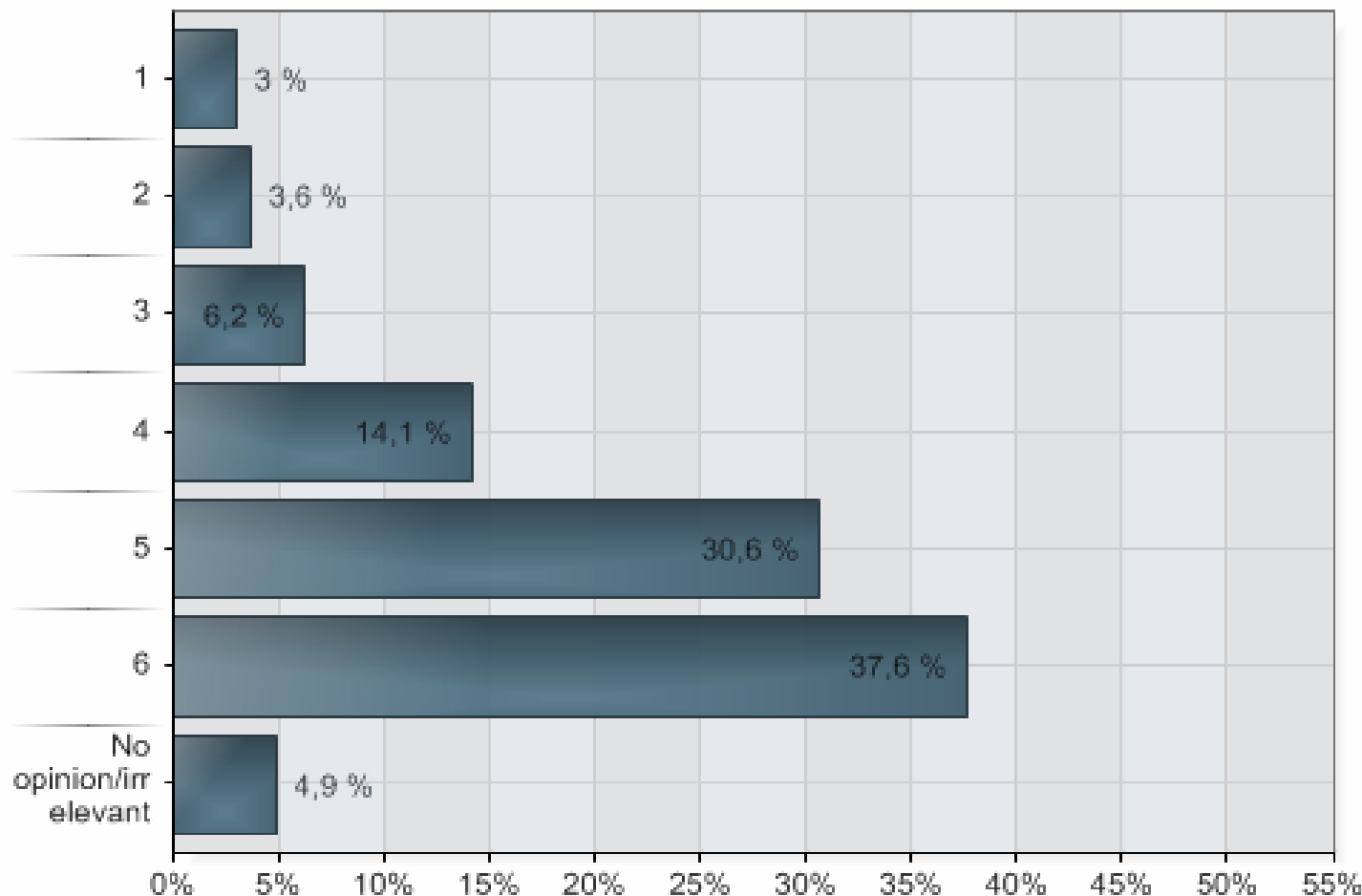


3.5 In order to work and pay tax you need a tax card from the local tax office (ligningskontor). How do you rate information and service from them on this matter? Please rate the question on a scale from 1 to 6, where 1 is very poor and 6 is very good.

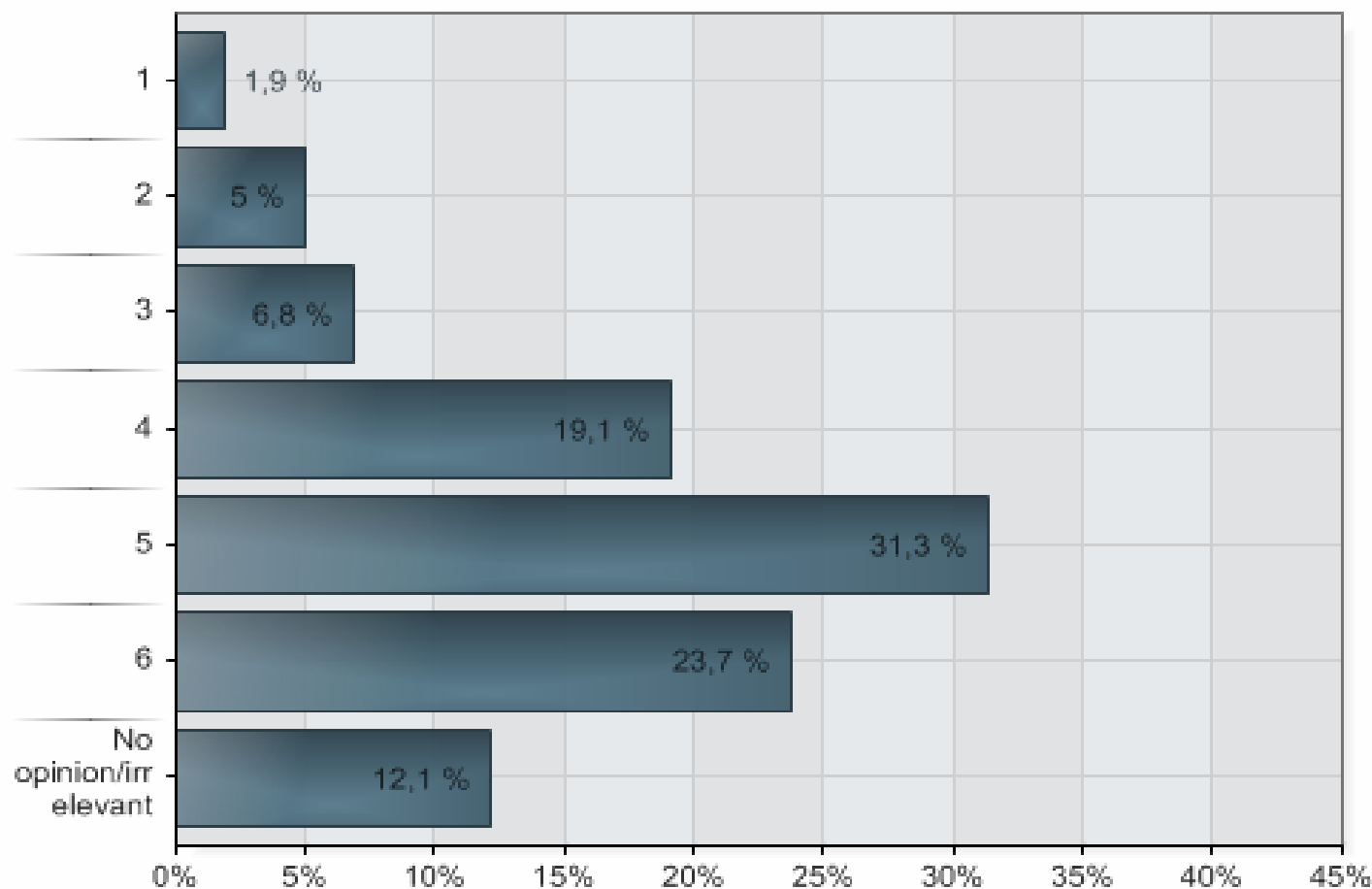


3.6 Universities and university colleges have international offices/sections/persons dedicated to international students.

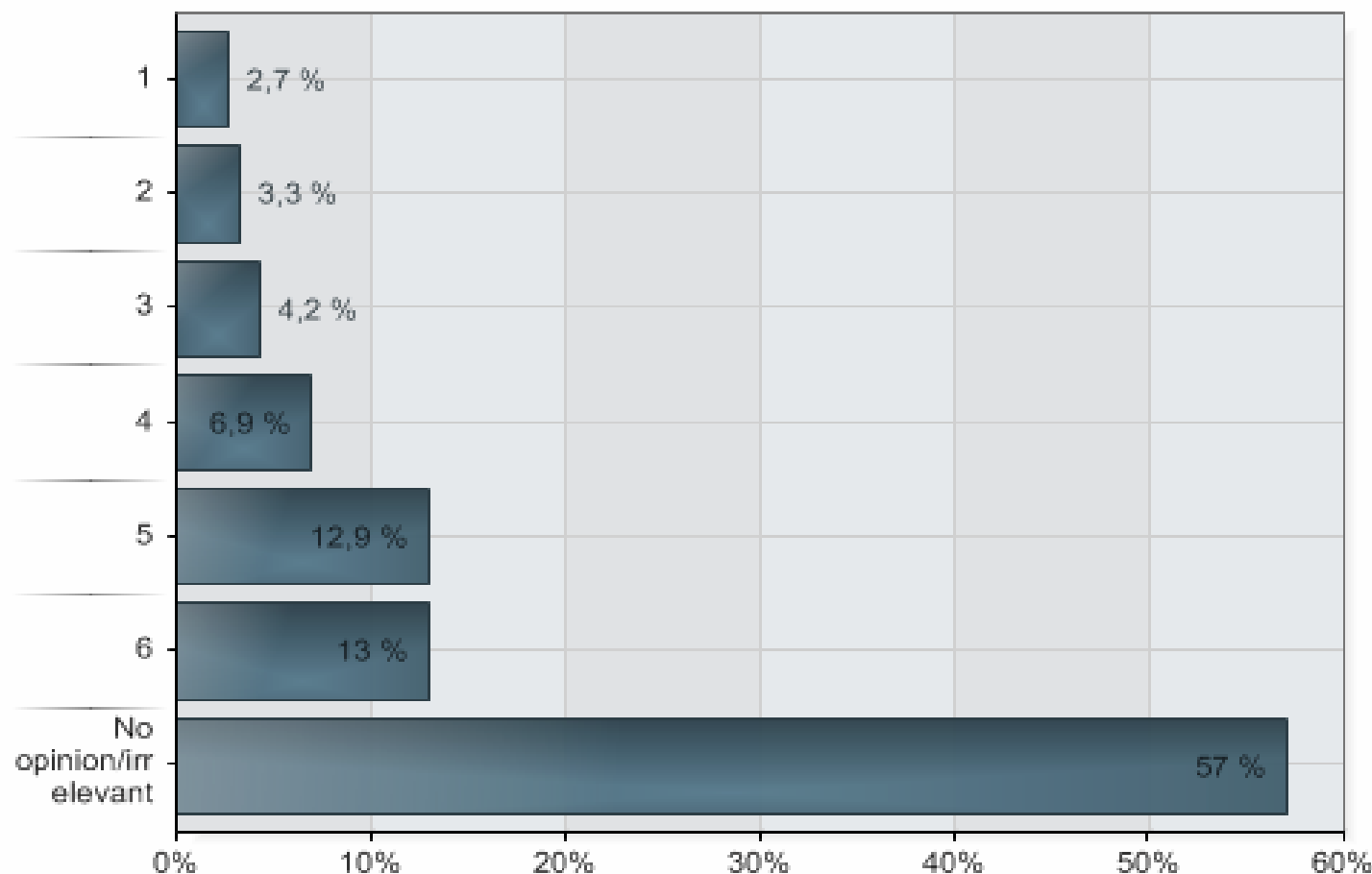
How do you rate information and service from these offices/persons at your institution? Please rate the question on a scale from 1 to 6, where 1 is very poor and 6 is very good.



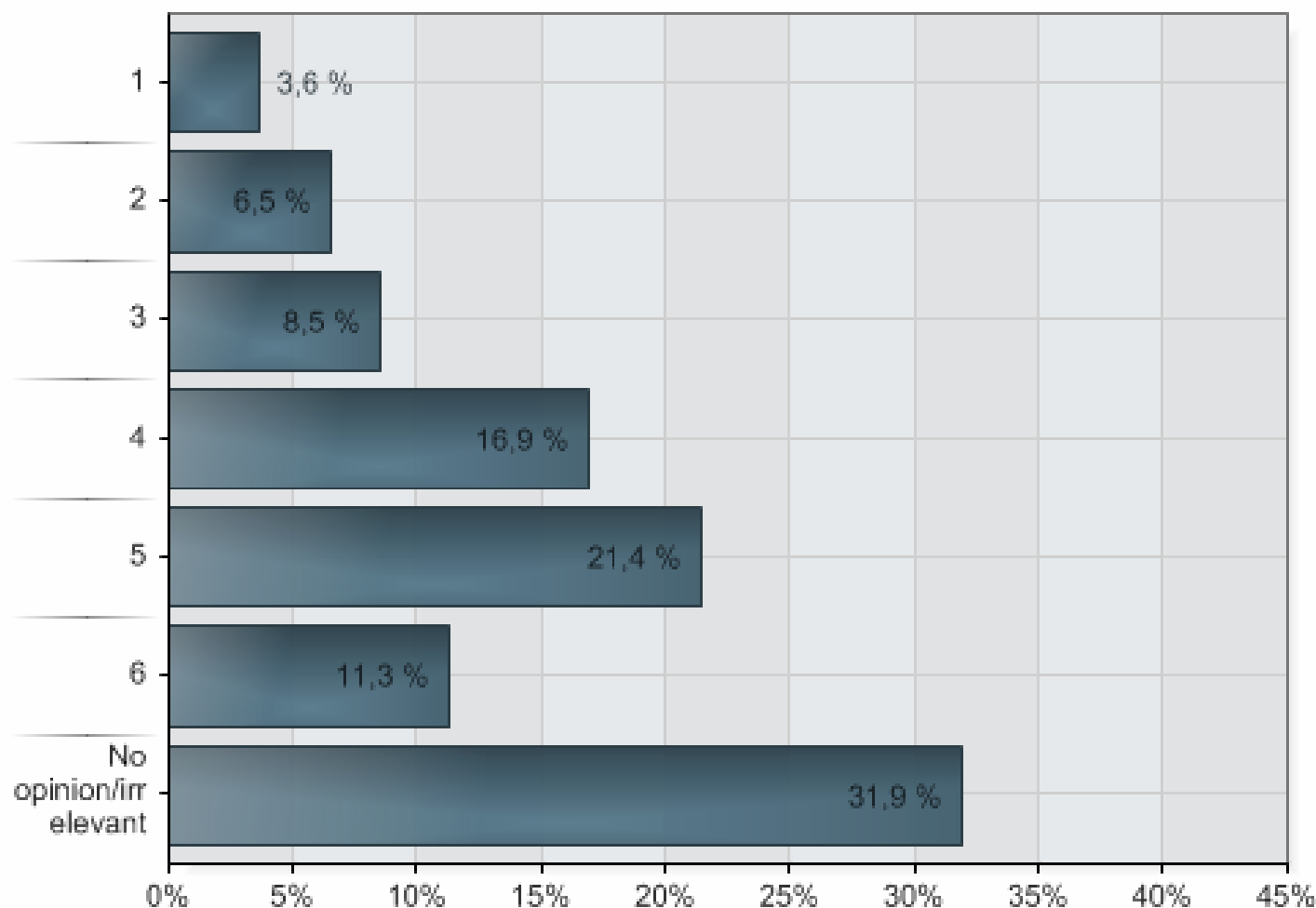
3.7 The Foundation for student life (Studentsamskipnaden) provides housing to students in student villages and student houses. How do you rate information and service from them on housing? Please rate the question on a scale from 1 to 6, where 1 is very poor and 6 is very good.



3.8 As a foreign citizen you may be entitled to financial support from the Norwegian State Education Loan Fund (Lånekassen). If you have been in contact with Lånekassen, how do you rate their information and service? Please rate the question on a scale from 1 to 6, where 1 is very poor and 6 is very good.



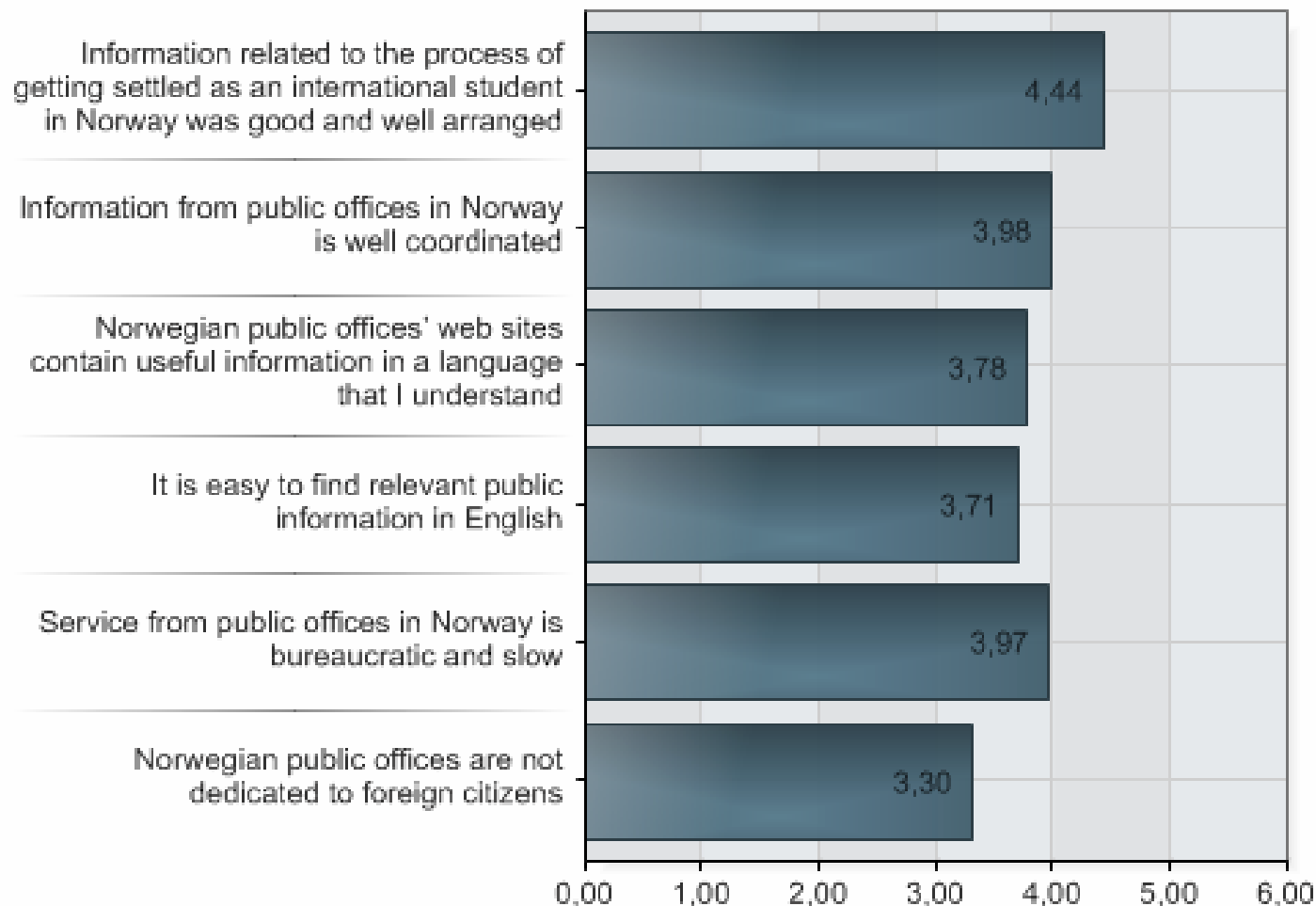
3.9 The International Students Union (ISU) is committed to the social, academic and political interests of all international students studying in Norway. How do you rate information and service from the ISU? Please rate the question on a scale from 1 to 6, where 1 is very poor and 6 is very good.



4. Statements

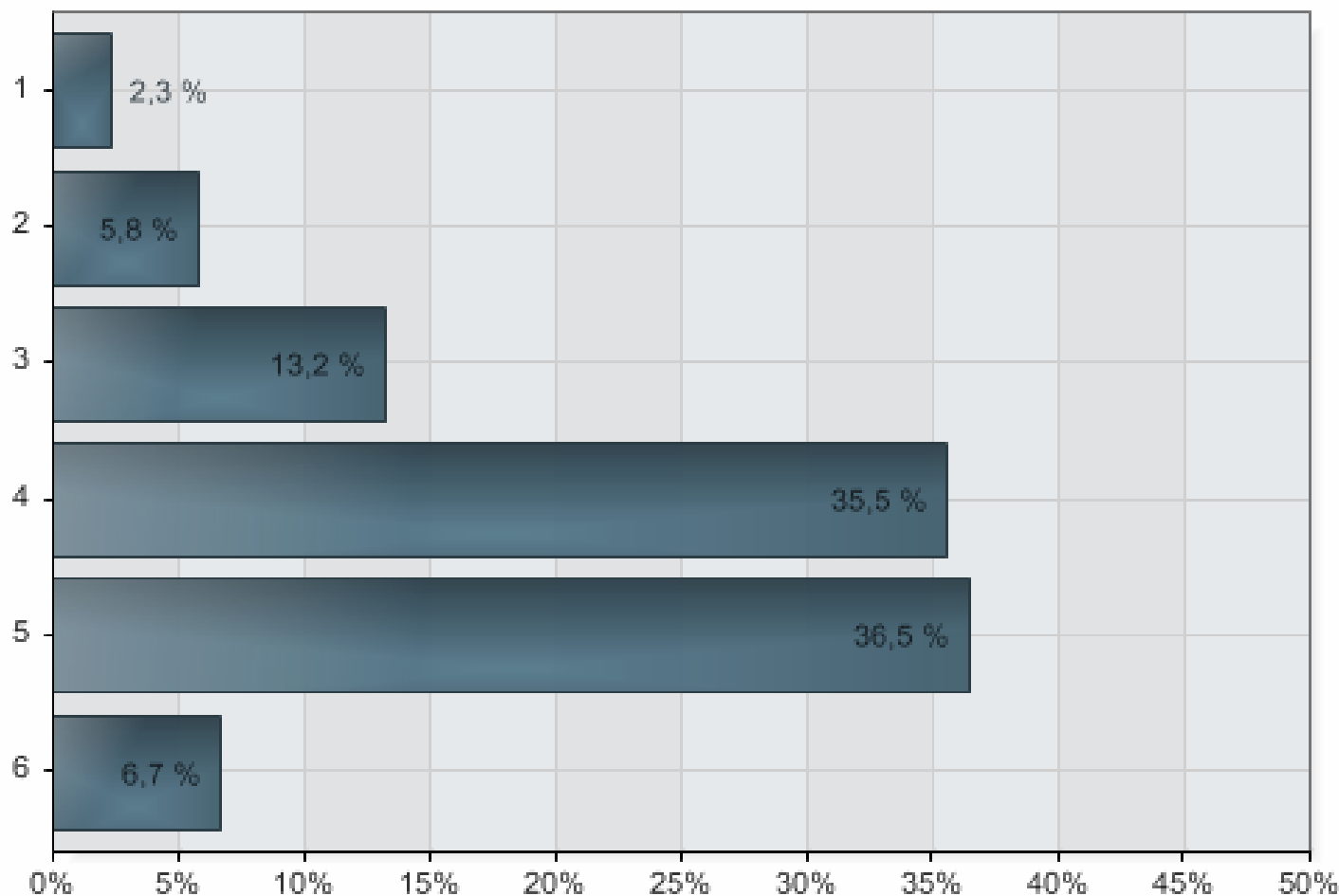
To what extent do you agree or disagree with the following statements? On a scale from 1 to 6, where 1 is strongly disagree and 6 is strongly agree.

(Tall viser gjennomsnitt)

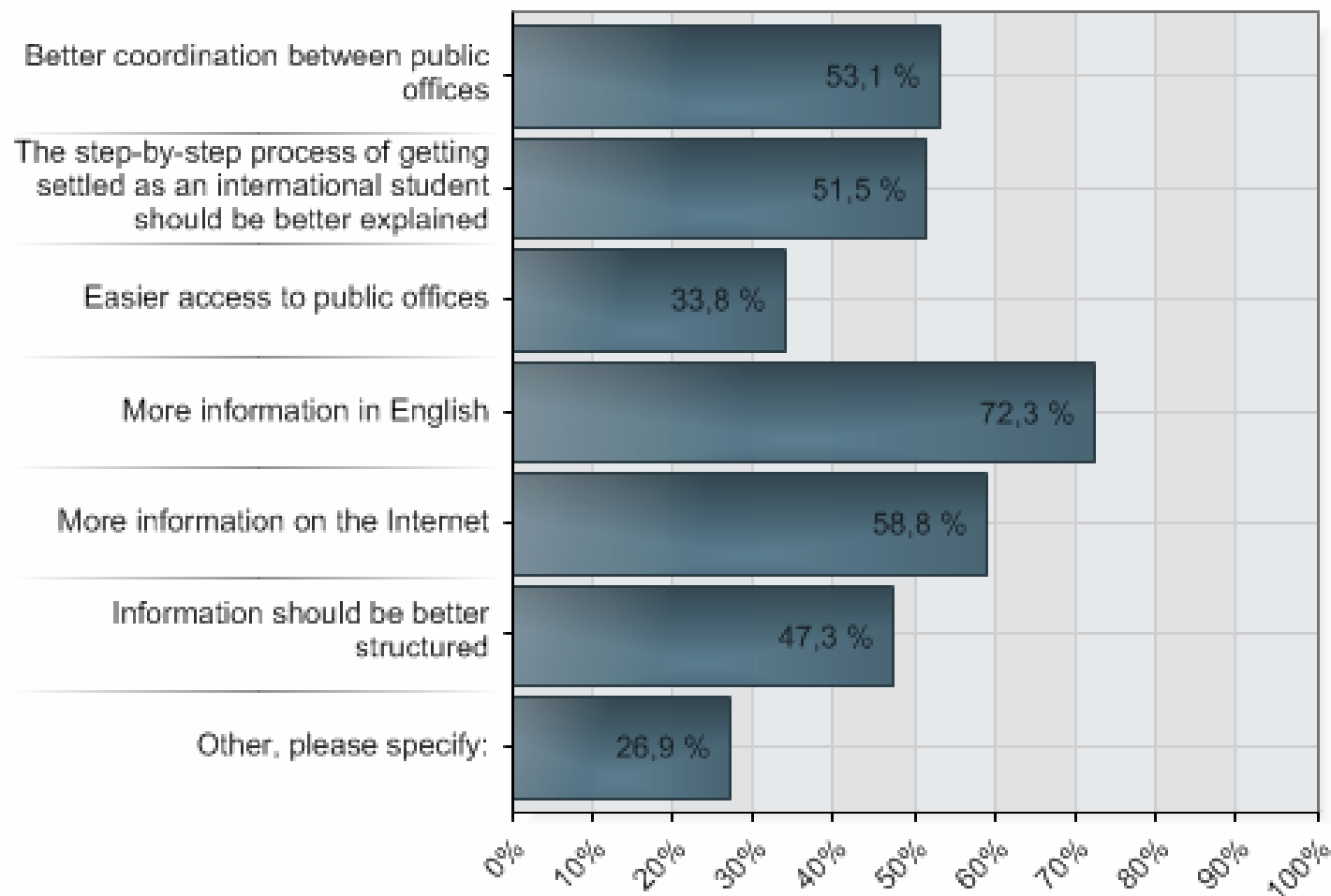


5. Norwegian public information in general

5.1 What is your general impression of Norwegian public information and service? Please rate on a scale from 1 to 6, where 1 is very poor and 6 is very good.

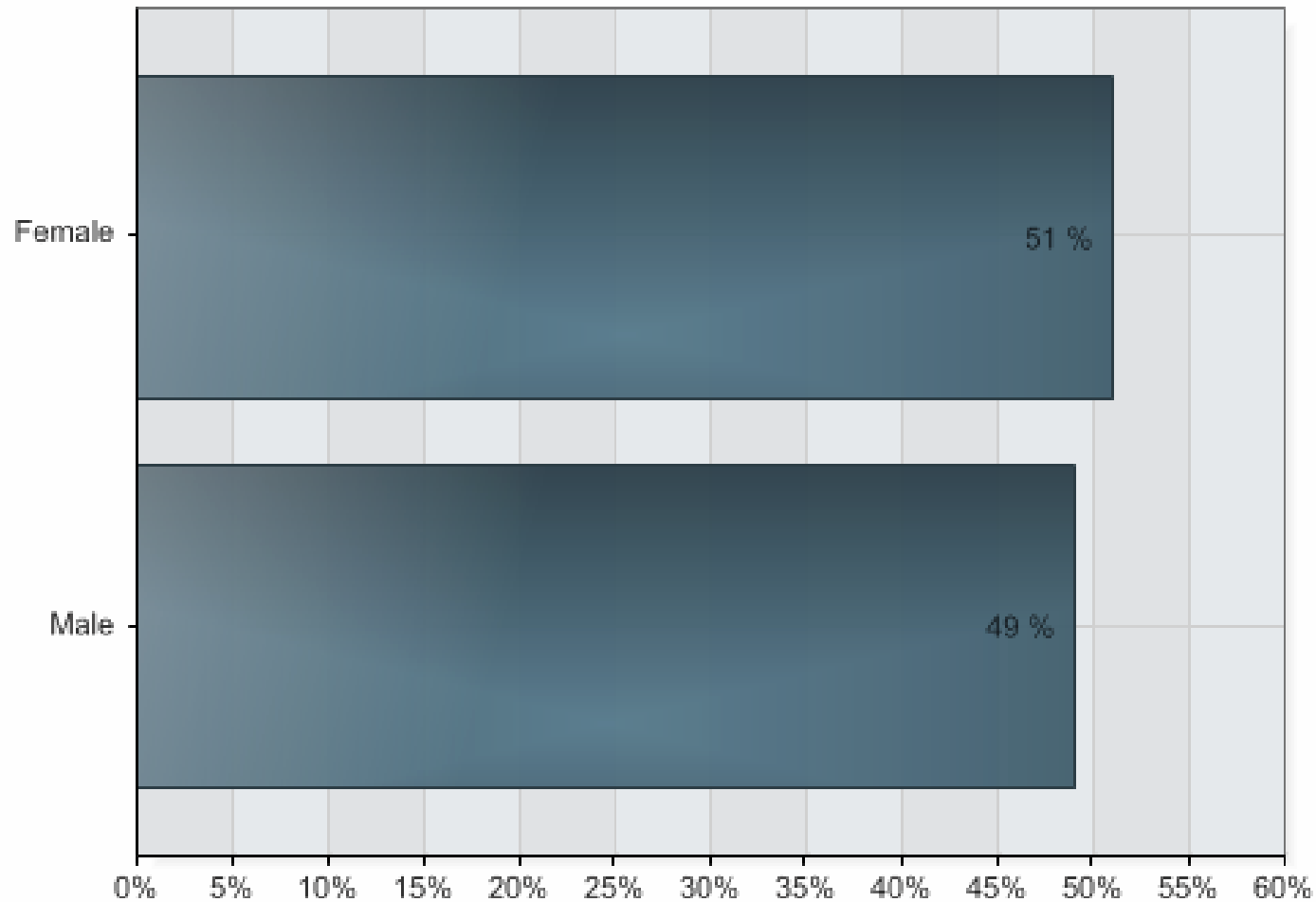


5.2 You have marked 1, 2 or 3 on the previous question. Do you have any suggestions for improvement?

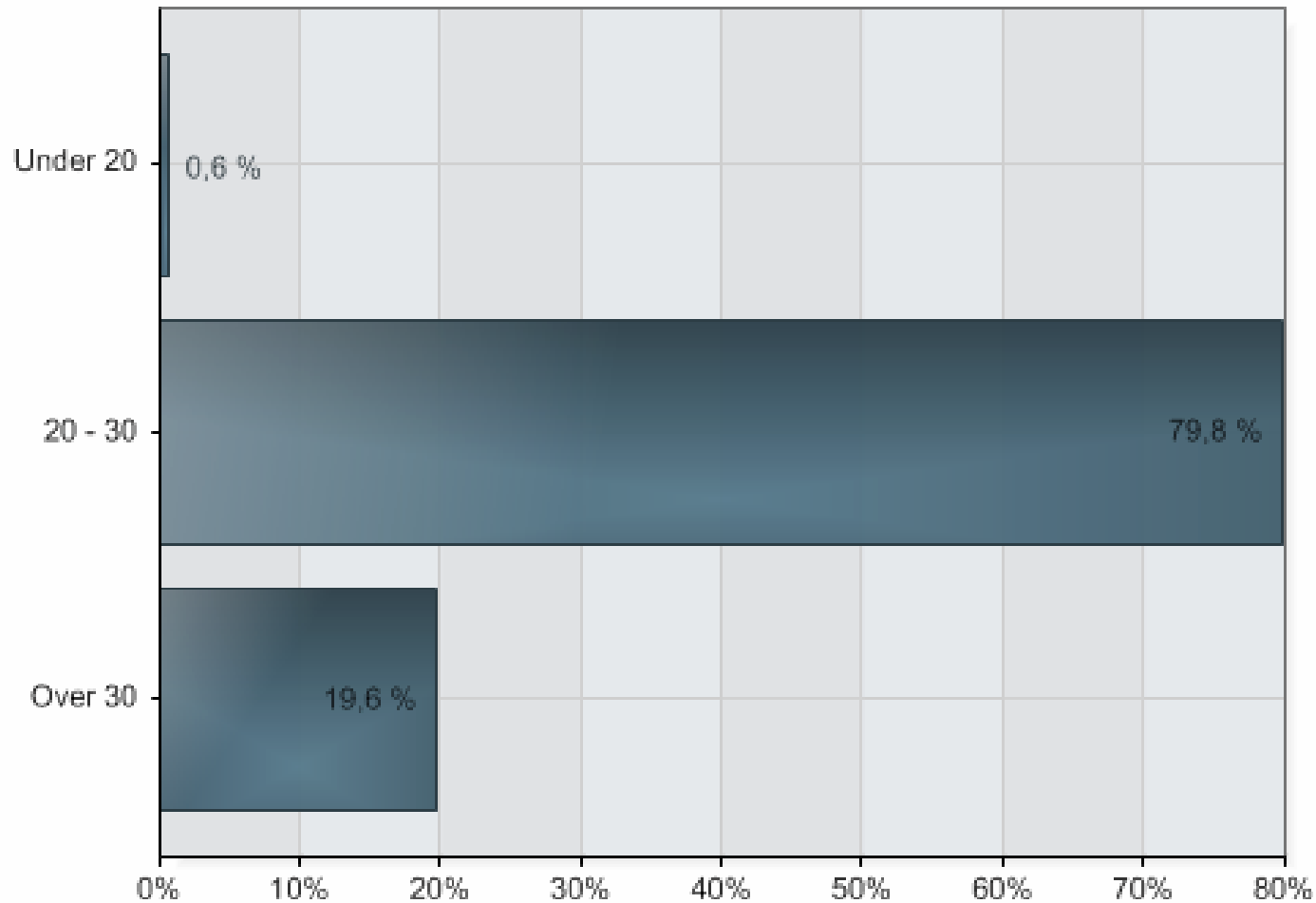


6. Background information

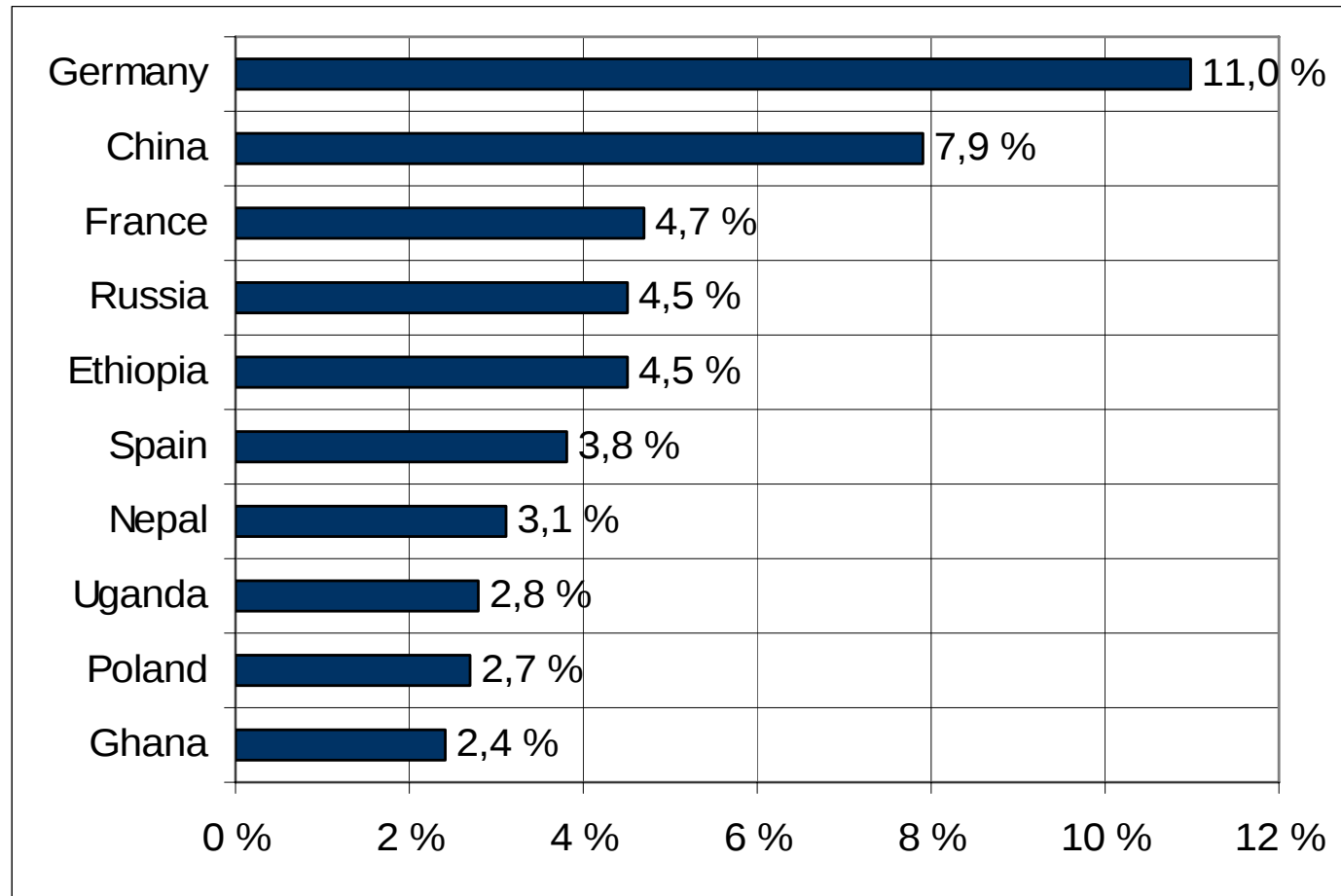
6.1 Gender



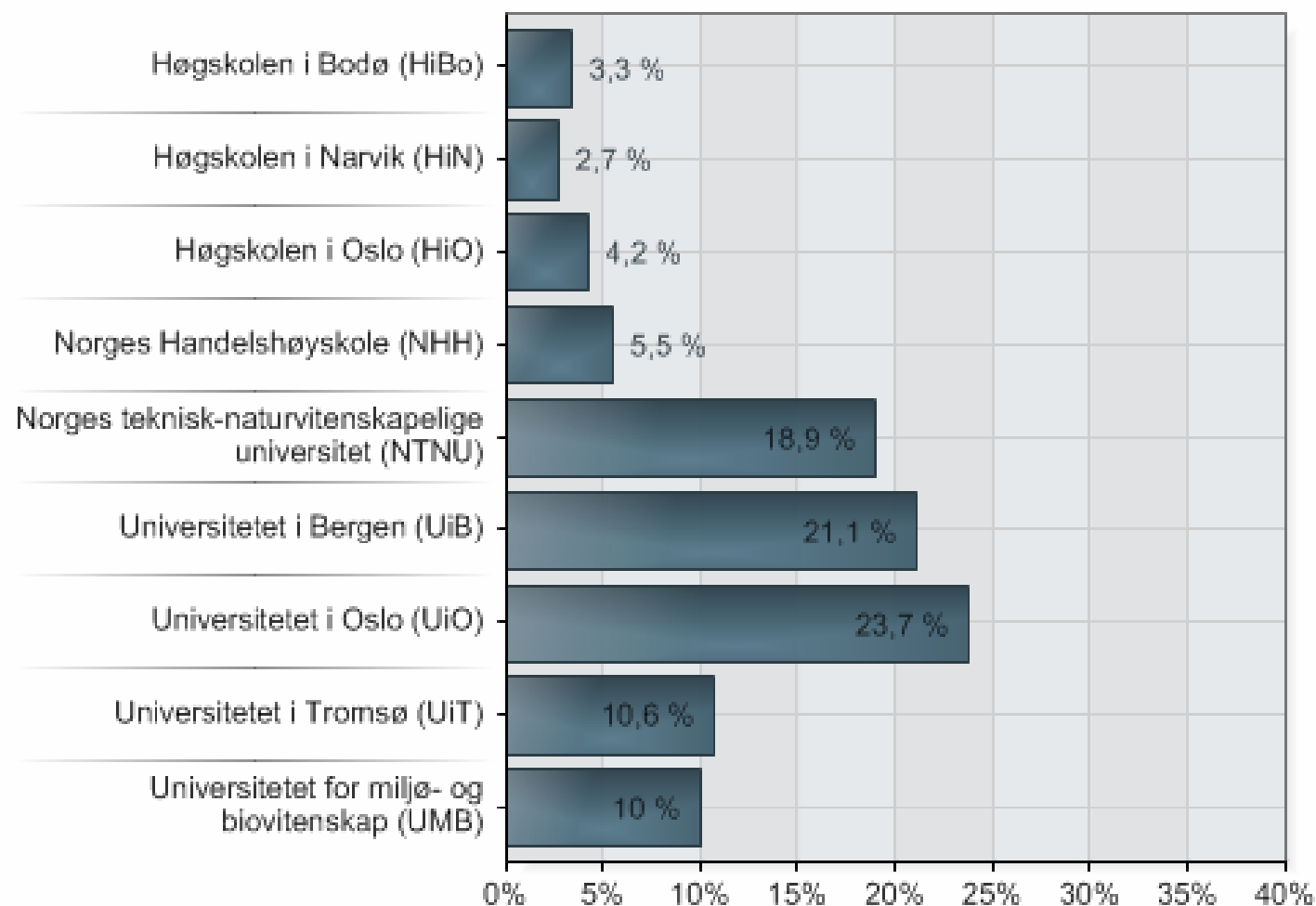
6.2 Age



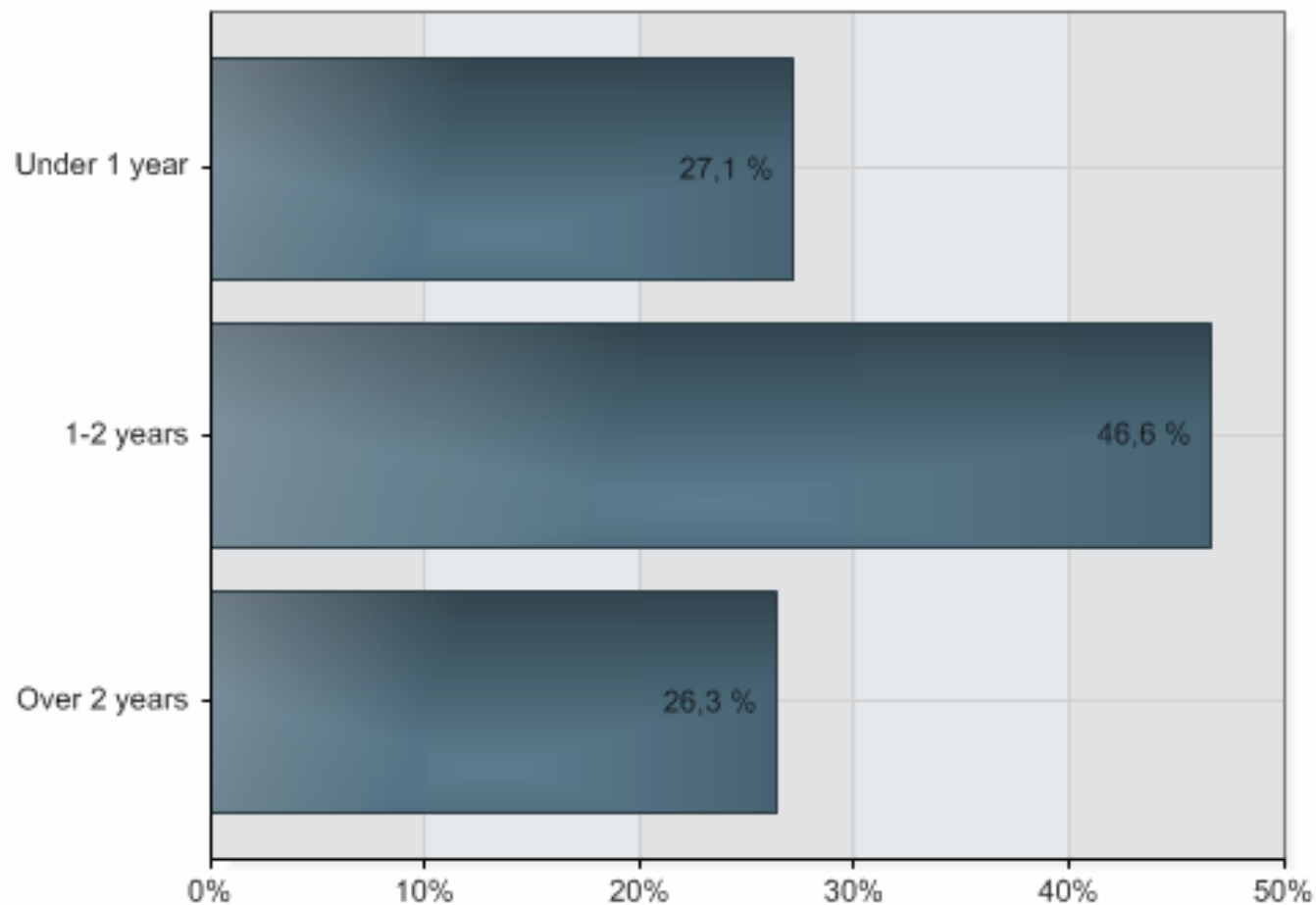
6.3 Home country (ten of the most selected)



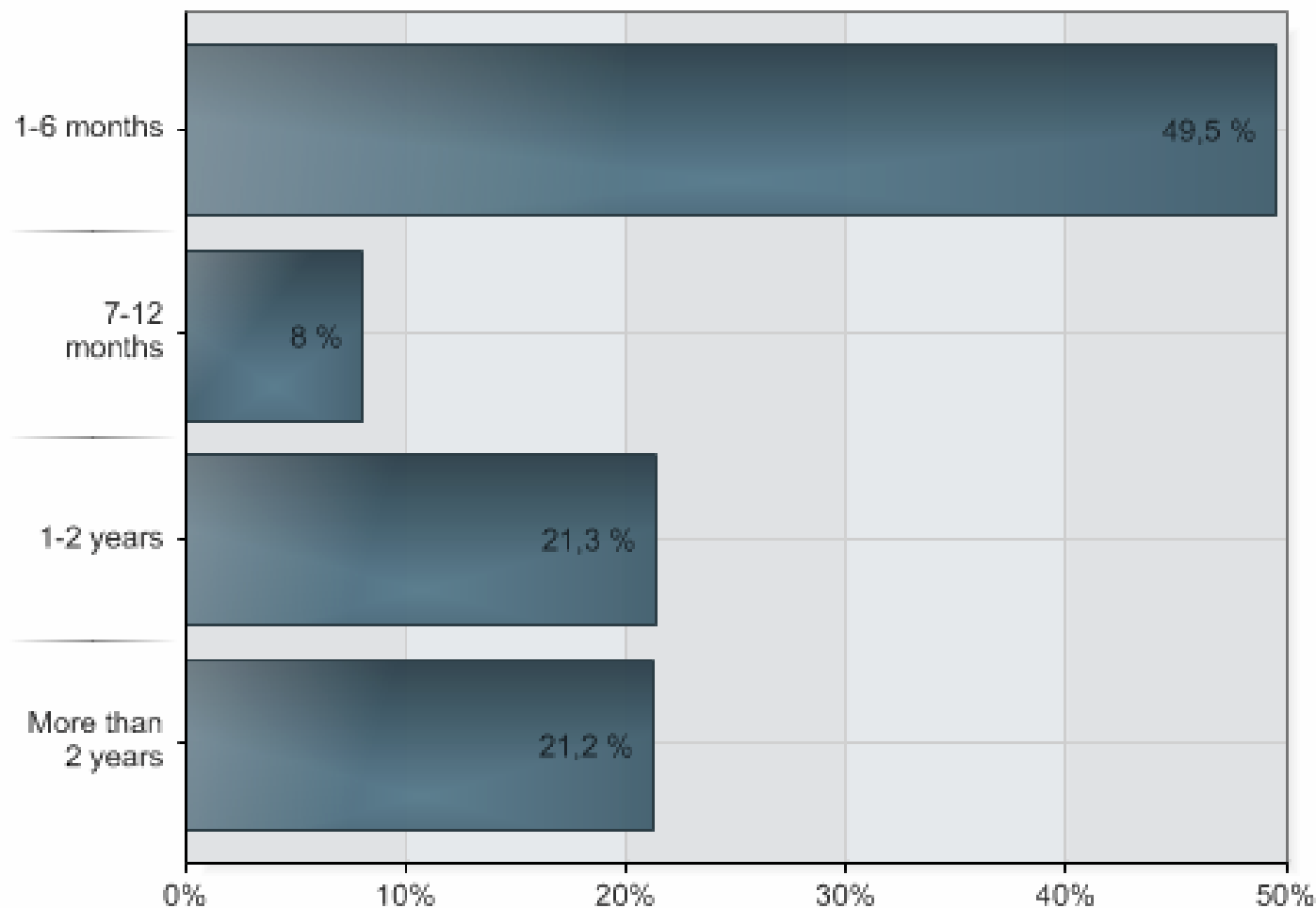
6.4 Name of University/University College in Norway



6.5 Length of study in Norway



6.6 How long have you stayed in Norway?



Sak: Trafikk til temasidene www.norway.no frå
innvandrарar i Noreg
Ansvarleg: TRI, KRH, LDA
Dato: 16.02.2007
Versjon:

Innvandrарar sin bruk av Norway.no

Innleiing

Tal frå SSB viser at det ved inngangen til 2006 var 387 000 personar i Noreg med innvandrарbakgrunn, noko som tilsvarar 8.3 % av befolkninga (kjelde: www.ssb.no/emner/02/01/10innvbef/main.bef.html). Det bur personar med innvandrарbakgrunn i alle kommunar i landet og 14 kommunar har fleire enn 10 prosent. 23 % av alle innvandrарar er busett i Oslo.

Definisjon av innvandrарar henta frå SSB seier at med ein innvandrар meinast: personar med to utanlandsfødde foreldre: førstegenerasjonsinnvandrарar som har innvandra til Noreg og personar som er født i Noreg, med to foreldre som er født i utlandet. (kjelde SSB).

Kven er brukarane av Norway.no

Brukarane av Norway.no er svært ulike, frå personar som kjem hit for å arbeide i korte periodar som sesongarbeidarar, studentar og forskarar, til dei som er her fordi dei har funne seg ein norsk ektemake, flyktningar og asylsøkjарar. Vi valt å inkludere dei som kjem til Noreg for å vere her i kortare periodar i vår forståing og definisjon av innvandrарar. I kontakten med brukarane er det ikkje alltid at vi kan identifisere kva for gruppe av desse dei engelskspråklege sorterer inn under.

Vi har også ein del spørsmål frå utlandet, der det er faktainformasjon om Noreg som blir spurt etter. Døme på dette er forskarar som spør etter ulike typar statistikk eller spørsmål om dei ulike velferdsordningane i Noreg. I saker der Noreg har vore mykje i internasjonale media, som til dømes i saker angåande naturforvaltning som jakt på sel og ulv er det mange som brukar www.noway.no som ein kanal for å uttrykke si misnøye med norsk politikk på dette området. Spørsmål etter fakta og internasjonale reaksjonar på norsk politikk vil ikkje bli omtalt vidare i dette notatet. I tillegg vil dei som kontaktar oss med turistspørsmål heller ikkje bli inkludert.

Kva er Norway.no

Norway.no er ei engelsk utgåve av den offentlege informasjonsportalen www.norge.no¹ og vart lansert i juni 2004. Norway.no rettar seg i hovudsak mot engelsktalande som er busett i Noreg. I tillegg til å finne informasjon på portalen, kan engelsktalande ta kontakt med publikumstenesta på Noreg.no og få hjelp og rettleiing. Dette notatet ser på trafikken til Norway.no både trafikken til nettportalen www.norway.no og spørsmål brukarane våre stiller når dei tar kontakt med publikumstenesta ved Noreg.no.

¹ Når ikkje anna er nemnt inkluderer www.norge.no også trafikk til www.noreg.no

Innhaldet på norway.no vart utvikla ut frå kontaktar til publikumstenesta. Informasjonen vart organisert i seks hovudtema; turisme, busetting, arbeid, studium, kultur og forvaltning. Det vart laga temasider, temarelaterte ordlister og ofte stilte spørsmål etter desse hovudemna.

Living: Inneheldt informasjon om forbrukarrettar, kultur, familie, helse og sikkerheit, bustad, lov og orden, immigrasjon, IKT og valuta.

På temasida **studying** kunne ein finne informasjon om korleis ein kunne søke opptak til norske høgskular og universitet, utdanningspolitikk, IKT, internasjonalisering, språk og læring, søknad og informasjon om lån og stipendordningar, forskingsinstitusjonar, spesialutdanningar, studentvelferd og lenke til utdanningsinstitusjonar.

Temasida working: Næring, arbeidssøking, pensjon, reglar, statistikk, skatt, lønn, arbeidsløyeve

Introducing: Informasjon om norsk kultur, natur og miljø, fakta om Noreg, forvaltning og styringssett, og språk.

Temasida om helse vart laga etter lanseringa som eit resultat av at det var mange engelskspråklege som kontakta publikumstenesta med spørsmål knytt til helse.

Health: overordna etatar (til dømes lenke til Helse- og sosialdirektoratet), tannhelse, funksjonshemma, sjukdom, alkohol og narkotika, matsikkerhet, helsepersonell, informasjonstenester, forsikring, apotek, lover og reglar.

Tabell 1 viser dei mest leste temasidene på www.norway.no i 2005.

Tabell 1. Bruk av www.norway.no 2005

Mest leste sider www.norway.no	
Startsida	174305
All public authorities	34387
Living	21142
Working	19306
News	17088
Introducing	14807
Studying	9601
Health	4309

Kjelde: Web Trends

Det er ein god samanheng mellom det brukarane leiter etter på dei engelskspråklege sidene og det som dei spør om når dei tar kontakt med publikumstenesta ved Noreg.no.

Startsida og all public authorities² var dei mest brukte inngangane på www.norway.no. Trafikken til temasidene Living og working såg vi igjen i kva engelskspråklege brukarar spurte om når dei tok kontakt med Noreg.no 79 % av spørsmåla knytt til arbeid kjem frå menneske busett i utlandet som vil komme til Noreg for å arbeide her. Dette kan sjåast i samanheng med at 1.mai 2004 ble EU/EØS utvida med ti nye medlemsland. Tabell 1 viser at nyheitssida på www.norway.no er godt besøkt og dette ser vi i samanheng med at det er mange engelsktalande som etterlyser nyheiter på engelsk. Det offentlege har ei klar utfordring med å bli flinkare og raskare til å publisere nyheiter på engelsk.

Bruk av www.norway.no i 2006

² Sida **all public authorities** inneheldt peikarar til alle offentlege etatar i Noreg, dagens [find authorities](#) tilvarer denne.

Første kvartal 2006 vart strukturen på www.norway.no lagt om slik at den er identisk med den ein finn på www.norge.no. Omlegginga gjer også til at vi kan ta ut meir spesifikk statistikk på kva emne som blir lest på www.norway.no

Tabell 2 Mest leste temasider januar til juli 2006

Mest leste temasider januar - juli 2006	
Jobseekers	3362
Housing and property	2169
Citizenship	1836
Travellers	1462
Empolyees	1406
Buisness activities	1327
Cultural heritage	1218
Higher education	1127
School and education	1109
Public administration and policy	889
Transport	210
Parents and children	201
Society and civic duties	175

Kjelde: Web Trends

Spørsmål om arbeid, bustad og eigedom og statsborgarskap som toppar statistikken. Tal frå [SSB](#) viser at arbeidsløysa er på veg nedover, dette i kombinasjon med arbeidsinnvandring kan gjere Noreg til eit meir attraktivt land å arbeide i. Når ein skal etablere seg i eit nytt land er det mange praktiske ting som ein nå ordne. Til dømes, treng ein eit D-nummer, har eg eller familien min krav på ulike stønadsordningar frå Noreg, kor lang tid må eg bu i Noreg før eg kan få norsk statsborgarskap? Og kva for statsborgarskap får ungane våre?

Norway.no får også ein del spørsmål om kvar ein får godkjent utdanning frå utlandet i Noreg. Desse spørsmåla kjem både frå utanlandske som flyttar til Noreg for å arbeide her og frå nordmenn som har utdanna seg i utlandet.

Inngåing av ekteskap med utanlandsk statsborgar er eit tema som ofte blir spurt om. Flest spørsmål får vi frå nordmenn som vil gifte seg med utanlandsk statsborgarar i utlandet, men vi har også spørsmål på engelsk om inngåing av ekteskap med nordmann i Noreg.

Noreg.no merkar ein særleg etterspurnad etter om ein kan nytte offentlege dokument frå eit anna land i Noreg. Døme på dette er at mange kontaktar Noreg.no med spørsmål om dei kan nytte sitt førarkort i Noreg.

Mange av dei engelsktalande som tar kontakt med oss etterlyser lover, reglar og forskrifter på engelsk. Som med nyheiter har det offentlege ei klar utfordring i å tilretteleggje og bruke ressursar på å omsette gjeldande lovverk frå norsk til engelsk.

Oppsummering

Ut frå våre erfaringar bør tilrettelegging av informasjon på engelsk vere eit viktig satsingsområde framover. På dette området kan det verke som det offentlege heng etter i utviklinga og ikkje tar innover seg at det er nødvendig med informasjon på andre språk enn norsk. Til dømes ligg FAD i skrivande stund ute med hovudtariffavtalen i staten i engelsk utgåve frå 2002 til 2004. Hovudtariffavtalen i staten vert brukt som retningsgjevande for både arbeidsgjevarar og arbeidstakarar.

Vi erfarer at både norske arbeidsgjevarar og utanlandske arbeidstakarar etterspør slik type informasjon. Til dømes spørsmål knytt til lønn og avtaleverket.

Dei fleste offentlege etatar har noko informasjon på engelsk, men ofte er dette berre eit utval av den totale informasjonen som ligg på nettstaden. Noreg.no opplever at utvalet som er gjort er for lite og at det kan vere lite tilgjengeleg til dømes ved at menyar og overskrifter på dokument er på norsk. Sjølv nettstadar som orienterer seg mot framandspråklege kan ha menyar på norsk. Eit flagg eller overskrifter på dei aktuelle skriftsspråka kan gjere informasjonen meir tilgjengeleg.

Vedlegg IV

Oversikt over gjennomførte intervjuer

Informanter	Rekruttering/kilde	Hoved-problemstillinger
Arbeidsinnvandrere 2 fokusgrupper 6 intervjuer/samtaler		Foretrukne kanaler Foretrukket form Forventninger Informasjonsbehov Temaer
1 fokusgruppe med arbeidsinnvandrere fra EØS – polakker som jobber i Adecco.	Adecco	
1 fokusgruppe med selvstendig næringsdrivende arbeidsinnvandrere fra EØS-området	Polish Connection	
Samtaler med personer fra ikke EØS: en fra Sudan, den andre fra Zambia	UDIs adresseliste lagt til grunn	
Samtaler med personer fra Italia og Polen, LO/fellesforbundet, NHO.	Div	
Fagutdannede og spesialister 2 fokusgrupper		Foretrukne kanaler Foretrukket form Forventninger Informasjonsbehov Temaer
1 fokusgruppe fra EØS	UDIs adresseliste lagt til grunn	
1 fokusgruppe utenfor EØS	UDIs adresseliste lagt til grunn	
Au pairer 2 fokusgrupper 3 intervjuer		Foretrukne kanaler Foretrukket form Forventninger Informasjonsbehov Tema
1 fokusgruppe med au-pairer fra EØS-området	UDIs adresseliste lagt til grunn	
1 fokusgruppe med au-pairer utenfor EØS-området	UDIs adresseliste lagt til grunn	
2 intervjuer med au pair-formidlingsbyråer	UDIs adresseliste lagt til grunn	
Intervju med au pair	UDI	
Studenter 2 fokusgrupper 1 e-postundersøkelse		Foretrukne kanaler Foretrukket form Forventninger Informasjonsbehov Tema
e-postundersøkelse	UiO, UiB, NHH, UMB, NTNU, UiT, HiO, HiN, HiBo	
1 fokusgruppe med studenter fra EØS-området	UiO	
1 fokusgruppe med studenter utenfor EØS-området	UiO	
Møte med ISU		
Offentlige virksomheter 25 intervjuer/samtaler 3 fokusgrupper		Bevissthet Behov og plikt til å informere Erfaringer Utfordringer Kunnskapsbehov

Vedlegg IV

Oversikt over gjennomførte intervjuer

Informanter	Rekruttering/kilde	Hoved-problemstillinger
UDI		
Arbeids- og velferdsdirektoratet		
NAV Oslo Øst arbeid		
EURES Sentralt og lokal kontor i Oslo		
Politidirektoratet		
Arbeidstilsynet		
SHdir		
Skattedirektoratet Sentralskattekontoret for utenlandssaker Oslo ligningskontor , service og infosenteret		
BUF-etat , direktoratet		
Oslo kommune – Voksenopplærings Servicesenter		
Oslo kommune		
Lånekassen		
TAD		
UiO		
Samskipnaden/UiO		
HiO		
Norge.no		
Fokusgruppe Arbeid - NAV - lokalt - Skatt - lokalt - Folkeregister - Arbeidstilsynet lokalt - Oslo toll - Oslo Politi, utlendingsseksjonen		
Fokusgruppe Utdanning - UiO - HiO - SiO - Lånekassen, Bergen - Oslo kommune voksenopplæring - Rosenhof - Atlantis språkkurs		
Fokusgruppe Helse og Familie - NAV - SiO, Studenthelse- - tjenesten - Asker kommune, helsesøster		
Arbeidsgivere 1 fokusgruppe 3 intervjuer/samtaler		Informasjonsbehovet hos målgruppene Informasjonsbehovet i firmaene Egne informasjonsaktiviteter Utfordringer/løsninger
Fokusgruppe Arbeidsgivere - Firmaer innen IT, kultur, bygg,		

Vedlegg IV

Oversikt over gjennomførte intervjuer

Informanter	Rekruttering/kilde	Hoved- problemstillinger
rådgivning, NHO		
1 - personalansvarlig fra sykehus		
1 direktør for bakeri		
NHO		

Referanseark for Statskonsult

Tittel på rapport:	Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergupper
Statskonsults rapportnummer:	2007:01
Forfatter(e):	Sissel C. Motzfeldt og Marit Viggen
Evt. eksterne samarbeidspartnere:	
Prosjektnummer:	131344
Prosjektnavn:	Effektiv og målrettet informasjon og kommunikasjon med innvandrergupper
Prosjektleder:	Sissel C. Motzfeldt
Prosjektansvarlig avdeling:	Strategi
Oppdragsgiver(e):	UDI
Resymé/omtale: Vi har lagt hovedtyngden på kvalitative metoder og undersøkt arbeidsinnvandrere, faglærte og spesialister, au pairer og studenter. Vi har spurt hva de har behov for offentlig informasjon og hvor fornøyde de er med den informasjonen og servicen som gis. Videre har vi undersøkt et utvalg offentlige virksomheter og vurdert deres kommunikasjonsinnsats. I alt har vi gjennomført 12 fokusgrupper og 36 intervjuer. Vår konklusjon er at kunnskapen om hvilket informasjonsbehov nyankomne innvandrere har er liten i det offentlige. Nyankomne innvandrere er en sammensatt gruppe med store informasjonsbehov og som opplever at det er vanskelig å være ny i Norge. De savner mer helhetlig informasjon på flere språk, enklere ordninger og at offentlige virksomheter er mer proaktive i sitt informasjonsarbeide.	
Emneord: Informasjon, kommunikasjon, nyankomne innvandrere, UDI, evaluering,	
Totalt antall sider til trykking (uten forside):	82 sider + vedlegg 36 sider totalt 112 sider
Dato for utgivelse:	19. februar 2007
Utgiver:	Statskonsult as Postboks 8115 Dep 0032 OSLO www.Statskonsult.no